



UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
FACULDADE DE EDUCAÇÃO
CURSO DE PEDAGOGIA

JÉSSICA ALVES PINHEIRO

**OS PROFISSIONAIS DO CALL CENTER: UMA
EXPERIÊNCIA COMPARTILHADA**

Salvador

2011

JÉSSICA ALVES PINHEIRO

**OS PROFISSIONAIS DO CALL CENTER: UMA
EXPERIÊNCIA COMPARTILHADA**

Monografia apresentada ao Curso de Graduação em Pedagogia da Faculdade de Educação, Universidade Federal da Bahia, como requisito parcial para obtenção do grau de Licenciado em Pedagogia.

Orientadora: Profª Draª Maria Regina Antoniazzi.

Salvador

2011

JÉSSICA ALVES PINHEIRO

**OS PROFISSIONAIS DO CALL CENTER: UMA
EXPERIÊNCIA COMPARTILHADA**

Monografia aprovada como requisito parcial para obtenção do grau de Licenciado em Pedagogia, Faculdade de Educação da Universidade Federal da Bahia, pela seguinte banca examinadora:

Aprovada em ____ de dezembro de 2011.

Banca Examinadora

Profª Draª Maria Regina Antoniazzi – Orientadora _____
Universidade Federal da Bahia

Profª Draª Sandra Marinho _____
Universidade Federal da Bahia

Mestranda Jacineide Arão dos Santos _____
Universidade Federal da Bahia

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar, agradeço a Deus por guiar meus passos e por sempre estar ao meu lado em meio a trajetória de lutas e conquistas.

Sou grata a minha família, em especial aos meus pais Jacob Artur e Maria do Carmo pelo apoio, amor, carinho e zelo na minha educação. Ao meu irmão Arthur por fazer parte dessa conquista, contribuindo de todas as formas para que esse grande sonho se concretizasse.

Agradeço ao meu esposo Marcos pela paciência durante os momentos de estudo e pelas palavras de incentivo quando me sentia desanimada.

Ao meu amigo Fidélis que me ajudou nos momentos que precisei. A todas as amizades conquistadas na FACED durante esses quatro anos: Jouze, Adriana, Georgia e Iane em especial. Aos meus ex-colegas de trabalho, pela cooperação na realização da minha investigação de campo.

A minha orientadora, Prof^a. e Dr^a. Maria Regina Antoniazzi que desde o início me auxiliou na organização das idéias e reflexões para realização desta pesquisa. Também, a todos os mestres que participaram do meu percurso formativo.

“(...) Do ponto de vista do mercado, ocorre um processo de exclusão da força de trabalho dos postos estruturados, para inclusão de forma precarizada em outros pontos da cadeia produtiva”.

KUENZER, 2007

RESUMO

A presente pesquisa buscou fazer uma análise do contexto de trabalho no qual estão inseridos os profissionais do *call center*. Tratou-se de verificar o desenvolvimento do setor na perspectiva histórica, no período da década de 90 do século passado até os dias atuais, fazendo associação com a qualificação, uma vez que coloca em questão o trabalho profissional desses trabalhadores. Assim, foi possível associar a atividade desenvolvida por esses profissionais, estabelecendo uma relação dialética entre modernização e precarização. Como o trabalho e a educação são atividades especificamente humanas, considerando que se constituem como elementos fundamentais na construção da identidade do indivíduo, de certo modo o eixo central desse estudo foi compreender, no espaço profissional dos teleoperadores, como a relação do trabalho e da educação se expressam no fazer desses profissionais, refletindo as grandes mudanças que ocorreram no campo do trabalho. Nesse sentido, foi possível identificar e refletir como essa atividade profissional das atendentes de uma central inserida na cidade de Salvador está submetida a um processo de trabalho exaustivo, dada as metas que devem ser cumpridas e as próprias condições físicas a que estão submetidas. Para realização dessa pesquisa utilizou-se de dois tipos de procedimentos: análise da bibliografia pertinente a essa área de estudo e dados empíricos coletados através de um questionário semi-estruturado, aplicados em 115 trabalhadores de uma empresa do ramo. Os resultados desse estudo indicam que as estratégias empresariais impostas aos teleoperadores compõem um padrão de intensificação do ritmo da atividade e, paralelamente a precarização do trabalho dadas as péssimas condições em que essa profissão é exercida no contexto do setor. Outro dado constatado foi que parte dos teleoperadores inseridos na empresa pesquisada, possuem escolaridade superior ao ensino médio, indicando a submissão desses profissionais ao trabalho menos qualificado e precarizado do *call center*.

Palavras-chaves: trabalho, precarização, teleoperadores, call center e qualificação.

SUMÁRIO

| | |
|---|----|
| 1 INTRODUÇÃO | 8 |
| 2 PERSPECTIVA HISTÓRICA DO TRABALHO NA SOCIEDADE CAPITALISTA | 14 |
| 2.1 OS SENTIDOS DO TRABALHO E SUA RELAÇÃO COM A EDUCAÇÃO..... | 14 |
| 2.2 AS NOVAS FORMAS DE ACUMULAÇÃO DO CAPITAL E A ALIENAÇÃO DO TRABALHO..... | 19 |
| 2.3 O MERCADO DE TRABALHO NA RMS..... | 22 |
| 3 O TRABALHO NO CALL CENTER | 27 |
| 3.1 TERCEIRIZAÇÃO E DIREITOS TRABALHISTAS..... | 27 |
| 3.2 O SURGIMENTO E A EVOLUÇÃO DO CALL CENTER NO BRASIL..... | 30 |
| 3.3 O CALL CENTER E A PRECARIZAÇÃO ESTRUTURAL DO TRABALHO..... | 34 |
| 4 QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL NO CONTEXTO DO CALL CENTER | 39 |
| 4.1 OS TELEOPERADORES E SUA FORMAÇÃO PROFISSIONAL..... | 39 |
| 4.1.1 O TRABALHO COMO ESPAÇO DE PRODUÇÃO DO CONHECIMENTO..... | 45 |
| 4.2 A RELAÇÃO ENTRE ESCOLARIZAÇÃO E O TRABALHO DESENVOLVIDO NO CALL CENTER..... | 47 |

| | |
|---|-----------|
| 5 O TRABALHO NUMA EMPRESA DO CALL CENTER | 51 |
| 5.1 PERFIL DOS TELEOPERADORES..... | 53 |
| 5.2 CONDIÇÕES DE TRABALHO..... | 57 |
| 5.3 SOBRE A QUALIFICAÇÃO..... | 62 |
| 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS..... | 65 |
| REFERÊNCIAS..... | 68 |
| ANEXOS..... | 74 |

INTRODUÇÃO

Nas últimas décadas o mundo e a sociedade brasileira em particular vivem momentos de transformações no mundo do trabalho que acabam provocando alterações na perspectiva educativa e produtiva. Para uns trata-se de um mundo globalizado com inovações tecnológicas incorporadas, sobretudo à informática; para outros consiste em um mundo cujo modelo socioeconômico é perverso, pois implica na exclusão humana do mercado de trabalho, trabalho precarizado e degradação da natureza, dentre outros problemas.

Na verdade, o grande marco das políticas neoliberais junto com as transformações estruturais produtivas acaba por afetar de uma única vez a classe trabalhadora, fato que objetiva principalmente elevar os lucros dos empresários, ter a microeletrônica a favor do processo de dominação, reduzir os postos de trabalho com direitos trabalhistas e favorecer o surgimento de novas formas de atuação no mundo do trabalho.

A partir disso, consideramos que a exigência para a inserção no setor produtivo se tornou ainda maior, determinando que o indivíduo considerado qualificado, deva ser flexível e com competências que se enquadre no perfil específico exigido pelos empresários. Trata-se de ver o trabalhador como mero executor de atividades direcionadas para produzir mais lucro à empresa.

Ocorre nos anos 90 do século passado, o desenvolvimento técnico e tecnológico com base microeletrônica de equipamentos que promovem o surgimento e evolução do *call center* no Brasil, favorecendo um novo arranjo de exploração, que vincula o homem à máquina como duas esferas interdependentes nesse novo processo de globalização do sistema capitalista.

Assim, o *call center*, como um dos agentes que mais emprega mão-de-obra no país, expressa em novas estratégias o taylorismo contemplando combinações de tecnologias em prol do controle da jornada de trabalho como um todo, vínculo muito bem associado às políticas neoliberais no qual o forte comércio toma força ativa no

ramo das relações financeiras e sociais e o Estado tem uma participação tímida nesse processo.

Falar da atividade informacional do *call center* é falar dos teleoperadores, classe de trabalhadores do setor de teleatendimento que tem crescido consideravelmente desde as privatizações, vividas no país na área de telefonia durante a gestão do governo de Fernando Henrique Cardoso.

Portanto, a escolha do *call center* como foco da pesquisa foi proposital. Quando completei a maioridade e conclui o nível médio escolar, assim como a maioria dos jovens, fui em busca do meu primeiro emprego. Não considero que foi uma tarefa fácil; diante de tantas negativas e de muitas exigências enfrentadas na conquista dos direitos trabalhistas, do salário e do ego pessoal, enfim, mesmo me enquadrando no perfil de mão-de-obra inexperiente, consegui me encaixar em uma filial em Salvador de uma grande empresa de *call center* do Brasil e muito bem aceita no ramo empresarial.

Esse momento de entrada no mercado de trabalho foi como uma porta de inclusão à “vida produtiva”, um meio de escape do “ócio” e uma possibilidade de demonstrar preparação através da educação formal para tal enfrentamento do novo que seria o trabalho como teleoperadora.

Inicialmente, sem prática de trabalho, mas ao mesmo tempo com muitas expectativas, acredito ter vivenciado o que MARX chama de *alienação*; a pouca consciência crítica quanto a minha condição como trabalhadora, me fez viver por algum tempo um mecanismo voluntário e próprio, pois se caracterizou como uma atividade tão rotineira e padronizada que acabou por influenciar, querendo ou não, a minha individualidade de jovem trabalhadora.

Entretanto, após estar no contexto de graduanda, a minha visão sobre o trabalho se ampliou. Passei a compreender as formas não tão evidentes de exploração por meio da venda da força de trabalho contratada para produção de bens materiais e serviços como peça chave de interesse da gerência no sentido de agregar lucros.

Dessa forma, por ter sido teleoperadora durante cerca de quase cinco anos, percebi que produzir uma pesquisa que investigasse a relação do trabalho e da educação no

setor de *call center* era pertinente, visto que não daria para exercer nenhum tipo de atividade sem a mediação do conhecimento; também por compreender que este setor em expansão na sociedade capitalista, agrega em suas empresas um público jovem que acredita no poder da educação como meio de transformação social.

Porém, meus estudos como universitária proporcionou-me a aquisição de conhecimentos que colaboraram no entendimento de como a educação era apropriada pelos empresários para inculcar nos trabalhadores princípios e valores do modo de produção capitalista. Também inquietava-me a lógica de que nem sempre a escolaridade e a qualificação profissional condiziam com a expectativa do indivíduo para inclusão no emprego desejado no mercado de trabalho.

Dada a exploração que vivenciei no setor de *call center* em Salvador e o crescimento bastante significativo de teleoperadores, elejo como problema dessa pesquisa responder a seguinte questão: sob quais condições os teleoperadores do setor de *call center* executam suas atividades, e agregam aspectos educativos – formativos?

Com o intuito de responder a tal questionamento definimos como:

Objetivo geral:

Analisar para compreender a atividade do teleoperador de uma empresa de *call center*, tomando como referência os próprios teleoperadores e a produção acadêmica produzida nessa área.

Objetivos específicos:

1. Identificar o nível de escolaridade dos teleoperadores e sua relação com as atividades desenvolvidas;
2. Verificar as condições de trabalho que os profissionais do *call center* estão submetidos no exercício de suas atividades;
3. Compreender em que consiste a qualificação desses profissionais, dentro e fora do contexto do *call center*, (no primeiro, verificando se esta colabora para

a formação de um sujeito crítico – reflexivo e em seguida se o nível de escolarização corresponde com a ocupação esperada).

4. Analisar a relação existente entre o trabalho desenvolvido pelos teleoperadores, seu nível de escolaridade/qualificação e as condições objetivas em que essa atividade profissional é exercida.

O presente trabalho foi desenvolvido por meio de abordagem qualitativa, tomando como referência os dados empíricos coletados através de questionários semi-estruturados aplicados aos teleoperadores e analisados à luz da produção acadêmica nessa área. O questionário semi-estruturado aplicado foi composto por vinte e um tópicos que abrangiam três partes: dados pessoais, qualificação dos teleoperadores e condições de trabalho no *call center*.

Tomamos como referência teórica autores como: Ruy Braga, Ricardo Antunes, Cláudia Nogueira, Gaudêncio Frigoto, Acácia Kuenzer, Graça Druck dentre outros. Esses autores com suas análises, ideias e abordagens contribuíram no sentido de compreendermos a realidade profissional dos teleoperadores e para que pudséssemos tirar as nossas próprias conclusões sobre a precarização do trabalho no *call center* estudado.

Para apresentação dos resultados do estudo, a monografia estruturou-se da seguinte forma: esta Introdução, que trata de forma sucinta da perspectiva geral da pesquisa, do nosso problema gerador, dos objetivos gerais e específicos e da justificativa para escolha do tema, quatro capítulos, considerações finais e referências.

No segundo capítulo - “Perspectiva Histórica do Trabalho na Sociedade Capitalista” abordamos os sentidos do trabalho e sua relação com a educação ao longo dos anos e em particular após a reestruturação produtiva pelo qual passou o país a partir de 1970 no qual resultou em nova exigência formativa do indivíduo enquanto trabalhador. Tratamos das novas formas de acumulação de capital e as formas de alienação, relacionando com a precarização estrutural do trabalho e suas consequências no plano do desenvolvimento da atividade denominada produtiva. Nesse sentido é analisado o mercado de trabalho na Região Metropolitana de Salvador (RMS) conforme as ocupações e novas exigências de inserção no campo

produtivo, tomando como referência dados da Pesquisa de Emprego e Desemprego (PED) e Organização Internacional do Trabalho (OIT). Esse capítulo reúne elementos que nos ajudam compreender o mundo atual e os efeitos das transformações pelo qual passou a sociedade no sentido do trabalho.

No terceiro capítulo, “O Trabalho no Call Center” – analisamos a realização do trabalho no contexto da sociedade capitalista, buscando apresentar as formas de atuação dos teleoperadores, mostrando como é feita na prática a execução das tarefas no ambiente do *call center*. Primeiro apresentamos o surgimento e evolução do *call center* considerando o novo ritmo da inovação tecnológica, indicando seu percurso histórico e seu desenvolvimento após a década de 1990. Assim, indicamos a precarização estrutural do trabalho no *call center*, condicionada por algumas variantes como: utilização da microeletrônica, metas diárias de execução das tarefas, dentre outros. Também abordamos os problemas advindos da terceirização da força de trabalho e da perda de direitos trabalhistas, principalmente no governo de FHC, quando ocorreram as privatizações.

No quarto capítulo, “Qualificação Profissional no Contexto do Call Center” – abordamos a formação educativa geral para atuação dos teleoperadores como profissionais subordinados a lógica do *call center*, mostrando os diversos meios de qualificação agregados ao ramo como facilitador de articulação da empresa com o público ou clientes, que ao mesmo tempo torna-se ferramenta de dominação importantíssima por induzir os indivíduos trabalhadores ao modelo ideal de serviço prestado. Também analisamos a relação entre o trabalho e a educação no setor de *call center*, indicando a associação da educação formal escolar, como mecanismo para inserção e crescimento do profissional no mercado de trabalho.

No quinto capítulo “O Trabalho numa Empresa do Call Center” - apresentamos dados da pesquisa empírica realizada em uma grande empresa de *call center* em Salvador, indicando o perfil dos teleoperadores, assim como os fatos que caracterizam esse tipo de trabalho e de sua mão-de-obra. Também realizamos uma organização dos relatos das experiências no trabalho dos telemarketings, trazendo dados de experiências vividas por teleoperadores da empresa pesquisada.

Por fim, nas considerações finais, podemos afirmar que esta pesquisa analisou a relação entre o trabalho e a educação no *call center*, indicando às mudanças históricas que ocorreram no setor produtivo e reprodutivo, questões específicas do capital, que implicaram em mudanças na educação, qualificação profissional e condições de trabalho dos teleoperadores.

Assim, identificamos e pudemos compreender algumas questões fundamentais na atividade cotidiana destes profissionais como: condições de trabalho precárias, interferência do nível de escolaridade no desempenho das atividades, onde a qualificação profissional oferecida aos teleoperadores pela empresa é uma qualificação dirigida apenas à execução de atividades prescritas, similar as do modelo taylorista/fordista, submetendo o teleoperador a uma situação de trabalho alienante, característica do modo de produção capitalista. Nesse sentido, esses profissionais acabam de certa forma, menos críticos e menos conscientes da sua realidade.

2 PERSPECTIVA HISTÓRICA DO TRABALHO NA SOCIEDADE CAPITALISTA

2.1 OS SENTIDOS DO TRABALHO E SUA RELAÇÃO COM A EDUCAÇÃO

Sempre a história da humanidade é marcada pela ação denominada trabalho. Termo que segundo o Dicionário Aurélio significa: “aplicação da atividade; serviço; esforço; fadiga; ação ou resultado da ação de um esforço”. Para Saviane (2007, p. 154) trabalho quer dizer o “ato de agir sobre a natureza transformando-a em função das necessidades humanas”.

A importância do trabalho na existência dos homens ocorre por vários aspectos. Dereymez (1995 apud MANFRED, 2002), explica que esse pode ser justificado por se constituir em uma atividade útil a sobrevivência do indivíduo, reger a base das relações sociais e também por ser dado como um objeto de ação e de intervenção de políticas governamentais em prol da regulação, controle e distribuição de postos de trabalho.

A ação produtiva assim como a educação são atividades milenares que acompanha o homem desde o seu surgimento e que foram desenvolvidas a partir das necessidades e das relações sociais existentes ao longo dos tempos. Então, nos tempos primórdios, os indivíduos trabalhavam coletivamente apropriando-se dos meios de produção e transmitiam seus saberes as novas gerações, onde a experiência se configurava como um forte aprendizado nesse processo.

Diante da ação e reprodução do trabalho regido pelo cenário histórico da humanidade, considera-se que esse foi dividido em: **livre** - no sentido da subsistência; **escravista** - no qual o homem pertencia a outro como um bem privado, **servil** - onde a terra era a via principal de sobrevivência e o servo produzia para o proprietário e **assalariado**, característico da sociedade capitalista, que significa à venda da força de trabalho do homem ao proprietário dos meios de produção, em troca de um salário.

A partir do escravismo, com o desenvolvimento das sociedades de classes e a formação das relações pré-capitalistas, a educação, para os grupos mais abastados, passa a assumir caráter escolar, enquanto por muito tempo, o resto da população se concentrava no sentido da educação vinculada ao próprio trabalho, demonstrando desde então as relações de poder e a separação entre os que “mandam” e os que “obedecem”. Assim, a educação formal nas sociedades foi tomando formas correspondentes aos modos socioeconômicos de acordo com cada período e local.

Após o período da Revolução Industrial Inglesa na segunda metade do século XVIII, grandes mudanças econômicas e sociais ocorreram na forma de consolidação do modo de produção capitalista, onde a escola tornou-se uma via fundamental para atender a este modo de produção, permanecendo assim até a contemporaneidade. Os sentidos do capitalismo efetivados a partir da Revolução Industrial e que realmente se reforçaram após os avanços tecnológicos, mostram as características das formas de produção que foram historicamente construídas.

Foi no período da industrialização moderna, com o trabalho assalariado, o advento do maquinário mecânico e readequação da produção ao sistema capitalista onde se ampliou a separação entre trabalho manual e intelectual, que emergiram as formas concretas de educação para o trabalho, ou a chamada qualificação profissional, direcionadas a capacitação do indivíduo no sentido de integrá-lo ao sistema produtivo fabril. Afirma Saviani (2007, p. 159):

Portanto, à Revolução Industrial correspondeu uma Revolução Educacional: aquela colocou a máquina no centro do processo produtivo; esta emergiu a escola em forma principal e dominante da educação.

No âmbito da Segunda Revolução industrial surge, nos Estados Unidos, durante as últimas décadas do século XIX, o método fordista de Henry Ford integrado a teoria taylorista do engenheiro norte-americano Frederick Winslow Taylor. Expandido por vários países do mundo, configurou-se em métodos de gestão ligados a mecanismo de organização e controle da produção ao mesmo tempo integrado a eficiência do trabalho operacional que foram implementados com o objetivo de aumentar os índices de produtividade e conquistar taxas de lucros elevadas.

Mas, a partir da década de 1970, os sistemas gerenciais e a preparação para tarefas sistematizadas, até então vigentes, entraram em declínio. Passaram a existir novas formas de organização do trabalho que unidas a globalização dos anos de 1980 e a doutrina neoliberal constituíram bases de superação do modelo fordista. Ou seja:

A reestruturação produtiva, fenômeno que se desenrola essencialmente na órbita microeconômica, diz respeito às transformações estruturais no âmbito da produção e do trabalho, e pode ser vista sob dois aspectos. No primeiro, a partir da ótica setorial, ela se expressa na reorganização e reconversão de setores industriais, que se caracterizam pela realização de grandes investimentos nos setores de ponta (informática, química fina, novos materiais, biotecnologia, telecomunicações), pela modernização de setores dinâmicos (automobilístico, máquinas e equipamentos, petroquímica) e pelo declínio de setores tradicionais (siderurgia, têxtil). E no segundo, tendo por referência o processo de trabalho, ela se concretiza na adoção de um novo paradigma tecnológico e organizacional, com a introdução, por um lado, de novas tecnologias de base microeletrônica (automoção informatizada) e, por outro, a introdução de novos padrões de gestão/organização do trabalho (o "modelo japonês"); acompanhados por um processo de individualização das relações estabelecidas entre capital/trabalho com o conseqüentemente enfraquecimento dos sindicatos. (FILGUEIRAS, 1997, p. 18 e 19).

Para atender as exigências de um mercado globalizado por uma organização produtiva mais enxuta e flexível emergiu o toyotismo, modelo japonês desenvolvido pelo engenheiro Taiichi Ohno que se diferencia do fordismo essencialmente por que: produz segundo a necessidade do mercado consumidor; executa tarefas flexibilizadas em equipe e sob uma forte liderança; enquadra-se no fluxo do *just in time* condizente a qualidade total da produção; tem estrutura horizontalizada entre trabalhadores, quebrando o rígido padrão hierárquico, onde também, nem todos os processos da cadeia produtiva ocorrem diretamente na própria empresa, pois incluem diferentes ocupações da força de trabalho como subcontratações e terceirizações; vincula a gestão do trabalho aos níveis de desempenho na produção e utiliza a mão-de-obra multifuncional e polivalente até então pouco valorizada.

É verdade que a reestruturação produtiva começa nos anos de 1970, mas somente a partir do segundo período da década de 1990, sob domínio capitalista, é que ela se concebe na forma mais severa. Ocorre que, no Brasil globalizado, as idéias neoliberais, a intensificação do processo de privatização e os interesses privados,

principalmente no governo de Fernando Henrique Cardoso, se mostram em maior evidência implicando transformações técnico-produtiva-formativas, passando a exigir um novo perfil do trabalhador.

Entende-se que partindo das mudanças estruturais no seio da produção, reforçadas principalmente após o ciclo neoliberal, a nova visão de emergir o trabalho também acarretaram em outras propostas formativas para a readequação do indivíduo ao campo produtivo formal. Ou seja, a escolarização e qualificação passaram a ser contempladas como meios exclusivos de entrada no ciclo do trabalho seguro, que se torna mais enxuto devido à economia globalizada e a inserção da microeletrônica como estratégias de gestão para redução de custos.

Estas mudanças acarretaram, de um lado, em métodos organizacionais visando o intenso controle do processo de trabalho, mediante os procedimentos informatizados, articulando o próprio envolvimento dos profissionais aos interesses da empresa, ou seja, à eficiência ao trabalho operacional exercido; por outro, em uma prática flexível de ajuste às condições de trabalho de acordo com as mudanças asseguradas no campo da produção, aspecto diferente das atividades repetitivas e especializadas na execução do trabalho em etapas conforme era procedido no modelo taylorista-fordista.

Essa visão gerencial produtiva acrescentou um modelo de novos padrões tecnológicos e organizacionais do trabalho, onde sugere ao indivíduo uma preparação mais abrangente e preenchida por competência, lógica que segundo Manfredi “tem sido considerada como alternativa ao de qualificação” (2007, p.18), e ao mesmo tempo propõe, para os excluídos do campo produtivo, a requalificação no sentido de se tornarem reinseridos no mercado de trabalho.

Assim, a produtividade se articula com os modelos de competências significando (ibidem p. 19):

O saber fazer, que recobre dimensões prática, técnicas e científicas, adquirindo formalmente (cursos/treinamentos) e/ou por meio da experiência profissional; que condiz a prática do trabalho podendo se valer da requalificação e experiência profissional;

O *saber ser*, incluindo traços de personalidade e caráter, que ditam os comportamentos nas relações sociais de trabalho, como capacidade de iniciativa, comunicação, disponibilidade para inovação e mudança, assimilação de novos valores de qualidade, produtividade e competitividade;

O *saber agir*, subjacente à exigência de intervenção ou decisão diante de eventos – exemplos: saber trabalhar em equipe, ser capaz de resolver problemas e realizar trabalhos novos, diversificados.

O modelo de gestão do trabalho atual, insere-se numa conjuntura de insegurança e precarização das condições produtivas, e valorizam significativamente a formação, seguindo como exigência o modelo de competência do trabalhador. Verificamos também que após implantação de tecnologias como a microeletrônica em quase todos os setores produtivos e de serviços, o interesse do mercado passa a exigir saberes intelectuais e habilidades que atendam a múltiplas demandas, concedendo ainda mais incerteza da ocupação no campo de trabalho, principalmente para os que já se encontram afastados da escolarização.

Por isso, os novos sentidos do trabalho, do ponto de vista do capital, acabam por impactar de forma intensa na relação entre o trabalhador e os campos de ocupação da esfera produtiva, pois:

Presenciou-se uma maior precarização dos empregos e redução de salários, aumentando o processo de desregulamentação do trabalho e de redução dos direitos sociais para os empregados em geral e de modo ainda mais intenso para os terceirizados. (ANTUNES, 2006, p. 20).

Então, pensar nas relações capitalistas vigentes sob a forma da globalização e de novos esquemas gerenciais significa considerar, sobretudo, o modelo excludente de desenvolvimento que se expressa em três eixos: na diminuição de trabalhos formais isto é, empregos socialmente protegidos, aumento dos postos de trabalho precarizados e no desemprego.

2.2 AS NOVAS FORMAS DE ACUMULAÇÃO DO CAPITAL E AS FORMAS DE ALIENAÇÃO DO TRABALHO

Em meados do século XVIII é possível verificar alterações sociais e econômicas que, direta ou indiretamente, acarretaram significativas mudanças em vários setores da vida do indivíduo. Mudanças que desde então, vem cumprindo o papel ideológico do capitalismo e tem afetado a dinâmica do trabalho e a relação entre os homens.

Com isso, relação de compra e venda da mercadoria trabalho vem associada às diferentes formas de organização e gestão do trabalho, a partir dos diferentes modelos de produção como – o taylorismo/fordismo e toytismo.

No século XX, de fato, o capitalismo começou a implementar de maneira mais acirrada o controle sobre o processo produtivo do trabalhador. Nesse caso, o taylorismo-fordismo se transformou em modelo padrão para gerar uma melhor organização do sistema produtivo, onde a preocupação central estava no desenvolvimento de métodos que melhor gerenciasses os índices de produtividade, a divisão do trabalho e o controle dos trabalhadores. Entretanto, foi a partir da década de 70 desse século, na chamada reestruturação produtiva, sob o modelo do toyotismo, que se intensificaram as formas de exploração e precarização das condições de trabalho.

Modelo que na visão capitalista seria:

(...) Mais favorável quando comparada ao taylorismo-fordismo, uma vez que possibilitaria o advento de um trabalhador mais qualificado, participativo, multifuncional, polivalente, dotado de uma maior realização no processo de trabalho. (ANTUNES, 2001, p. 24).

Nesse contexto a lógica estrutural nascente corresponde precisamente a uma produção regulada segundo a visão do mercado consumidor, cuja maior finalidade é ter uma empresa enxuta e flexível, sem que isso impacte negativamente nos ritmos elevados da produção. Associadas a globalização e aos avanços tecnológicos, a estratégia de reduzir custos praticadas com a reestruturação produtiva, reflete na subcontratação, terceirizações, e na precarização do trabalho.

Frente a esse novo modelo algumas consequências negativas emergem para os trabalhadores inseridos nesse processo. Após o reordenamento produtivo e econômico os trabalhadores passaram a lidar cada vez mais com a insegurança do emprego e sob processos de dominação, determinados pelo interesse do sistema capitalista atual. Para esse novo modelo, exige-se um trabalhador altamente qualificado, multifuncional e flexível às mudanças estruturais do setor produtivo e de serviços.

O mundo produtivo contemporâneo vem sendo conduzido por duas vertentes similares de precarização: se de um lado existe uma elevação dos trabalhos parciais ou *part-time*, da mão-de-obra terceirizada, dos trabalhos informais e diminuição dos empregos, por outro, existem empresas que cada vez mais buscam o trabalho polivalente, flexível de intensificação dos ritmos da produção e com isso assegurem, no primeiro, o trabalho conforme o interesse de ocupação do capital, e no segundo, uma extração da *mais-valia* causando uma intensificação nas formas de exploração e *estranhamento*. Nesse sentido, “a relação de exploração do trabalho é uma relação que passa pela questão da alienação, passa por uma relação de dominação no local de trabalho, subordinação e disciplina”. (DRUCK, 2000, p.14).

O modo de produção capitalista, denominado de acumulação flexível, nos últimos anos, de fato, agrega as novas tecnologias e os novos modelos de gestão, para intensificar a competitividade e a exploração do trabalho. Nesse sentido, é importante salientar as formas de *alienação* ou *estranhamento* segundo as novas exigências implementadas com a reestruturação produtiva.

Assim, o conceito de *alienação* do trabalho trazido por Marx (apud DRUCK, 2000), no sentido mais abrangente, é percebido nas novas formas de intensificação do trabalho; e é na venda de técnicas e saberes do indivíduo que ocorre o próprio afastamento ou *estranhamento* deste com o trabalho produzido, primeiro porque há um disciplinamento dos que “mandam” sobre os que “obedecem”, e depois porque existe a troca do trabalho pelo salário, ou seja, o trabalhador realiza a produção que no final pertence ao capitalista. Contudo, o trabalho torna-se ainda mais estranho quando as tecnologias sufocam e ocupam a capacidade humana, ou até surgem a fim de controlar e eliminar qualquer tempo de desocupação e ociosidade,

constituindo em um controle cujo maior interesse do capital é que as máquinas deixem a burguesia menos dependente do trabalho manual e vivo.

A outra forma de exploração diz respeito à precarização das condições de trabalho. Aqui a exploração torna-se mais intensa, pois coloca a cargo do indivíduo-trabalhador a iniciativa de uma preparação para tornar-se empregável e para assumir mais trabalho, submetendo-o a um sacrifício pessoal, prejudicando sua vida privada. É visível também a obediência forçada dos trabalhadores frente às questões socioeconômicas impostas pela reprodução capitalista. Desse modo, para os que se encontram afastados do emprego há uma exclusão que impotencializa a relação do trabalhador com os direitos sociais garantidos pela Consolidação das Leis de Trabalho (CLT), fazendo-o um fácil instrumento de manipulação dos interesses capitalistas.

Assim, a alienação, nesse contingente de trabalhadores desempregados, deve ser entendida da seguinte forma:

Para os permanentemente desempregados e desempregáveis, a realidade da alienação significa não somente a extensão da impotência ao limite, mas uma ainda maior intensificação da desumanização física e espiritual(...). O aspecto vital da alienação deve-se ao fato de que a impotência sobre (e na condição) da integração social através do trabalho. Se esta forma de integração social está sendo crescentemente prejudicada pelo avanço tecnológico, então a ordem social começa a dar claros sinais de instabilidade e crise, levando gradualmente em direção a uma desintegração social geral. (RAMTIN, 1997 apud ANTUNES, 2002, p. 42).

De fato, consiste numa organização no qual o objetivo é aumentar a exploração do trabalho sob novas condições de ocupação e gestão sobre o trabalhador, eliminando quase que por completo o tempo improdutivo e colocando as tecnologias como uma alternativa de controle e execução da produção. Daí o objetivo de se criar empresas mais flexíveis, enxutas e com um novo ordenamento no perfil do trabalhador, conforme ocorreu e ocorre na nova estrutura do trabalho, está nada mais que centrado em estratégias voltadas na apropriação da força produtiva explorada ao máximo, significando segundo Druck (2000), a extração do potencial, da capacidade física e intelectual que os homens possuem na realização do trabalho.

Longe do progresso que se esperava a reestruturação produtiva e globalização junto às tecnologias não trouxeram uma melhor distribuição de riqueza e renda e nem superou a crise do emprego, ao contrário, fizeram aumentar os processos de dominação do trabalho alienado, tornando o proletário estático perante as condições impostas pelo pensamento burguês.

2.30 MERCADO DE TRABALHO NA RMS

Nas últimas três décadas as transformações no mundo do trabalho têm afetado diretamente as perspectivas do indivíduo quanto a ocupação no campo produtivo. Ora, se tais mudanças podem ser sintetizadas em redução de direitos, insegurança, exclusão e precarização, é evidente que existem problemas no plano estrutural do mercado de trabalho no Brasil e principalmente em locais não tão desenvolvidos em políticas de emprego e renda, como é o caso da Região Metropolitana do Salvador.

Observando a estrutura do mercado de trabalho após os anos 80 do século passado, percebemos que as ocupações nos trabalhos formais embora alcancem hoje um nível maior, não chegou a superar a crise do desemprego. Pochmann (2010), por exemplo, indica, as taxas de desemprego no Brasil nos períodos de 1985 e 2010 como: 6,6% no governo de Sarney, 8,5% no gestão de Fernando Collor e Itamar Franco, alcançando níveis elevados de 10,2% e 11,7% no primeiro e segundo mandato de FHC – Fernando Henrique Cardoso e decrescendo em torno de 0,4% no primeiro mandato de Lula.

Também, conforme dados da Pesquisa de Emprego e Desemprego (PED), feito pela Superintendência de Estudos Econômicos e Sociais da Bahia (SEI), a RMS segue entre junho e julho de 2011 com estabilidade em seu nível de desemprego e decresse se comparado ao mesmo período do ano anterior. Assim, a taxa de desemprego de 15,5% em Junho, teve um acréscimo de 0,1% da População Economicamente Ativa – (PEA) no mês seguinte e diminuiu pouco mais de 1% em relação a junho do ano passado, passando de 16,9% para 15,6%.

Notamos que parte do desemprego é justificado pelo discurso neoliberal de falta de escolarização e experiência. Então, existe emprego e falta mão-de-obra qualificada? Não, se for considerado o contexto atual do Brasil; principalmente, porque vivemos momentos no qual a população brasileira se instrui mais e busca na escolarização a possibilidade de espaço no mercado de trabalho. Na realidade, hoje, acontece uma maior exigência por escolarização e qualificação para a ocupação relacionada a mão-de-obra pouco qualificada ou postos de trabalho mais simples. Salvo alguns setores e a existência futura de crescimento econômico em ritmos mais rápidos, onde muitos indivíduos possam encontrar boas ocupações, aí sim, Pochmann afirma que: “A qualificação insuficiente da mão-de-obra pode tornar-se um entrave para a continuidade dessa trajetória ascendente da economia, notadamente em alguns setores de atividade e regiões do país”. (2010, p. 17).

Na RMS os trabalhadores mais escolarizados também estão sujeitos a precarização do trabalho. Borges 2007, afirma ser o percentual dos que tinham formação superior com carteira assinada de 76,5% em 1992 diminui para 68,2% em 2005 e o aumento no mesmo período de 5,3% para 11,1% do contingente de empregos precários.

Mesmo a escolaridade não correspondendo para muitos na inserção em postos de trabalho mais estruturados e melhor remunerados, hoje, o mercado de trabalho metropolitano tem essa como maior exigência para a ocupação, vindo em segundo plano a experiência e depois a qualificação profissional como cursos e habilidades específicas. A escolarização é primordial na inserção produtiva seja no ramo público ou privado, mas os estudos indicam que no plano privado a experiência se torna relevante no momento da contratação, fazendo mais aptos aqueles que apresentam a vivência profissional no próprio segmento que deseja ocupar.

Dessa forma, entre os ramos de atividade econômica que mais empregam na RMS estão o comércio, a indústria e o setor da construção civil. Mas o que fica claro, nesse momento, é que existe um grande contingente de trabalhadores na informalidade, sem garantias sociais, sobrevivendo de trabalhos inseguros, pois não encontram outra opção no mercado de trabalho. Esta situação convive, mesmo com os níveis de crescimento econômico do país nos últimos 8 anos.

Bava Jr. (1990, p. 62) afirma que:

Se o trabalho assalariado é a forma dominante de realização do trabalhador enquanto indivíduo produtivo em nossa sociedade e se ele se distancia dessa realidade, alguns caminhos alternativos apresentam-se como meio para sua sobrevivência.

Assim, diante da dificuldade de inserção no trabalho socialmente garantido (assegurado através da Consolidação das Leis de Trabalho), muitos trabalhadores, para garantirem sua sobrevivência, esbarram-se em ocupações precárias, tais como: cooperativismo, trabalho autônomo, estágio, trabalho domiciliar e a própria informalidade.

Em decorrência da política econômica e das relações de trabalho daí decorrentes, sobretudo a globalização e a introdução de novas tecnologias, verifica-se que desde a década de 1990, há no Brasil, um crescimento relevante da atividade informal e de trabalhos não regulamentados conforme estabelece a Consolidação das Leis do Trabalho - CLT. E, nesse contexto, a informalidade torna-se tão abrangente que pode ser entendida junto à precarização do trabalho em três dimensões, conforme explica Alves (2006):

Trabalhos informais tradicionais – Correspondem as atividades de baixo investimento financeiro e destina-se a obtenção de renda que gere sustento próprio e familiar. Dentro dessa categoria os trabalhadores podem se dividir em *menos instáveis* e *instáveis*. Os *menos instáveis* possuem um pouco de conhecimento profissional e meios de produção e, geralmente, executam suas tarefas no setor de prestação de serviços, como: pedreiros, costureiras, vendedores ambulantes, empregada doméstica. Já os *instáveis* se diferenciam por serem atividades direcionadas a serviços de pouca qualificação condizentes a utilização da força física e disposição do indivíduo. Exemplo: carregadores, carroceiros, trabalhadores de serviços gerais.

Trabalhos assalariados sem registro - São trabalhos temporários ou não, fixados por contratos escritos ou verbalmente e que têm como base um salário acordado, porém sem registro em carteira. É percebido que desde a década de 1990, aumentou o número de empresas locadoras de serviços que utilizam a mão-de-obra

temporária sem que essa represente nenhum vínculo com a empresa a qual prestam serviços.

Trabalhos por conta própria – Condizem ao trabalho concretizado com força própria e de familiares, onde, em alguns casos, subcontrata a força de produção assalariada. Corresponde a atividade de pequenos proprietários informais que atende a demanda da produção de bens e serviços, de forma que para sustentar seus pequenos negócios, tem de criar estratégias de permanência, visto não terem como concorrer com grandes empresas do mercado.

Os problemas vividos no mercado de trabalho da RMS no início desse século levam a uma reflexão não somente pela questão da informalidade, mas também pelo desemprego, e pela questão do trabalho extenso e desumano. Apesar do crescimento de trabalhadores com carteira assinada considerando a pouca variação entre 2010 e o primeiro semestre de 2011 e o aumento significativo de autônomos, notamos que parte dos profissionais estão submetidos a uma inclusão em ocupações de baixa qualidade, tornando preocupante o caso do grande contingente de trabalhadores domésticos com carteira assinada que em 1992 assume um patamar de 9,1%, subindo para 10,5% em 2005 e no primeiro semestre de 2011 decresce para 3,3 % segundo divulgado pela PED referente a julho desse ano.

Portanto, de acordo com a pesquisa sobre terceirização na Bahia realizada pela Gazeta Mercantil e publicado no ano de 2000 (apud THÉBAUD-MONY e DRUCK, 2007), há um crescimento significativo, entre os anos de 2000 a 2005, no número de empresas que utilizam a contratação das cooperativas como intermediadora da mão-de-obra na realização da sua produção.

Claro que, tal processo condiz com a sociedade e seu reflexo com a economia no Brasil e no mundo, levando a redefinição dos modos de ocupação e inserção na cadeia produtiva. A globalização, a tecnologia e a competitividade, permitem de uma forma ou de outra a burguesia elevar a produção de suas empresas com o menor custo, e como a contratação segura de trabalhadores no pensamento capitalista nem sempre é um negócio tão lucrativo, o caminho segue pela via da contratação de trabalhadores com benefícios mínimos, diminuição dos trabalhos formais e ampliação do desemprego.

Outra questão preocupante corresponde ao ingresso dos jovens no trabalho socialmente protegido. A Organização Internacional do Trabalho (OIT), conforme relatório do mercado de trabalho em 2010, retrata que os jovens entre 15 e 24 anos são os mais atingidos pelo desemprego, chegando a ter mais dificuldades que os adultos, no momento de conseguir um trabalho seguro. Esse é um dos grandes problemas que permeiam na sociedade metropolitana principalmente se for entendido que o trabalho com carteira assinada está se configurando escasso em todo o mundo.

Antunes (2007, p. 20) corrobora com esta análise afirmando que:

Uma tendência presente no mundo do trabalho é a crescente exclusão dos jovens, que atingiram a idade de ingresso no mercado de trabalho e que, sem perspectiva de emprego, acabam muitas vezes engrossando as fileiras dos trabalhos precários, dos desempregados, sem perspectivas de trabalho, dada a vigência da *sociedade do desemprego estrutural*.

Até o momento, as mudanças conjunturais e as formas de inclusão, não foram suficientes para amenizar a precarização do trabalho, o desemprego de boa parte dos jovens e reinserir os que se encontram afastados por idade no mercado de trabalho. Mesmo assim, observa-se que na cidade de Salvador, um dos segmentos crescentes em oferta de emprego para jovens e adultos é o *call center*, setor que desde as privatizações tem abrigado em sua administração os recém chegados ao mercado de trabalho, e sem grandes exigências no momento da contratação, tem permitido, de alguma forma que parte dos excluídos se insira nesse setor de serviços. Em vista disso, no capítulo seguinte será analisado o contexto do *call center* no sentido do seu surgimento, evolução e condições estruturais do trabalho em que estão submetido os profissionais inseridos nesse ramo de atividade.

3 O TRABALHO NO CALL CENTER

3.1 TERCEIRIZAÇÃO E DIREITOS TRABALHISTAS

É possível dizer que nas décadas de 80 e 90 do século passado, houve a consolidação da nova organização produtiva e de um regime tido como base para acumulação do capital, tais como: as modernas tecnologias, a flexibilidade e os esquemas gerenciais. Esse período foi marcado pela precarização do emprego que abrange as diversas formas de subcontratação, em particular o trabalho terceirizado. Antunes (2007, p. 16) esclarece:

Se nos anos 1980 era relativamente pequeno o número de empresas de terceirização, locadoras de força de trabalho de perfil temporário, nas décadas seguintes esse número aumentou significativamente para atender à grande demanda dos trabalhadores temporários, sem vínculo empregatício, sem registro formalizado. Ou seja, em plena era da informatização do trabalho, do mundo maquinal e digital, estamos conhecendo a época da informalização do trabalho, dos terceirizados, precarizados, subcontratados, flexibilizados, trabalhadores em tempo parcial (...).

Entende-se a terceirização como um fenômeno mundial que abrange todos os setores da atividade econômica, principalmente depois da reestruturação produtiva ocorrida desde as duas últimas décadas do século XX, que teve como inspiração o modelo japonês - toyotismo. Este fenômeno tem como característica a precarização e flexibilização do trabalho e do emprego, correspondendo a transferência da atividade da empresa matriz para terceiros ou para empresa especializada cujo objetivo primeiro é a redução de custos, envolvendo diretamente a perda de direitos dos trabalhadores, estabelecendo contratos temporários e sem vínculo com a prestadora de serviço, seguindo as modalidades do trabalho legal (com garantias trabalhista, como: décimo, férias e etc.) e ilegal (sem vínculo empregatício ou sem carteira de trabalho assinada).

Durante os anos de 1990 a consolidação das políticas neoliberais implicou em mudanças significativas nas relações de trabalho, dando as empresas maior liberdade de contratação conforme as necessidades da empresa em primeiro lugar e do mercado consumidor. Desde então há um crescimento na lógica da

terceirização, que significa para o empresário enxugamento dos custos, pois repassa para outra empresa a contratação de trabalhadores temporários, os quais são contratados com salários mais baixos, do que se tivesse se inserido na empresa mãe. Essa lógica vem se expandindo no meio empresarial e expressam através dessa “nova” organização e gestão produtiva, a flexibilização nas relações de trabalho no Brasil, desenvolvendo-se então como um forte recurso de interesse do patronato.

Borges (2007, p. 84), corrobora com o descrito indicando os dois processos fundamentais que marcaram os anos de 1990:

O primeiro deles foi a terceirização, que assumiu várias formas, sendo as mais freqüentes a subcontratação de empresas menores, que burlam a lei com mais facilidade; a contratação de trabalhadores através de cooperativas de trabalho; e o recurso a trabalhadores “autônomos”, contratados por “prestação de serviços”, empresas individuais, sendo que estes três últimos mecanismos foram (e são) amplamente utilizados para descaracterizar a relação de emprego. O segundo caminho para a flexibilização - precarização foi o da desregulamentação das relações de trabalho.

No Brasil não existe termos legais que regulamente ou proíba a prática do trabalho terceirizado, essa ausência por si concede total liberdade as empresas para fazerem contratação direta ou indireta, com ou sem registro em carteira na realização dos serviços que atendam a sua produção. Mas de certo modo, nos anos de 1990 as leis trabalhistas no Brasil incluíram algumas modalidades de contratação, sendo de modo geral o contrato por tempo determinado, temporário e estágio, uma prática, materializada através da terceirização, baseando-se em quatro instâncias legais, como esclarece Thébaud-Mony e Druck (2007):

- ✓ O Decreto-Lei nº 200/1967, que permite à administração pública da União a contratação de serviços da iniciativa privada, desde que seja comprovado seu comprometimento, experiência e competência na realização da atividade;
- ✓ A lei de 1974 do trabalho temporário, que permite às empresas fazerem o contrato temporário de outra empresa somente por motivos de substituição devido o afastamento dos empregados regulares e aumento da produção em períodos que fogem da normalidade. Esta contratação garante aos

trabalhadores temporários os direitos sociais trabalhistas e não pode ultrapassar três meses, exceto quando autorizado pelo Ministério do Trabalho e Previdência Social;

- ✓ O Enunciado 331 do Tribunal Superior do Trabalho, 1993, classifica como ilegal a intermediação da mão-de-obra ao mesmo tempo diz que a contratação irregular de trabalhadores, pela empresa interposta, não corresponde vínculo de emprego no caso da administração pública; assim, a subcontratação de serviços é permitida nas áreas de vigilância, conservação e limpeza;
- ✓ A Lei nº 8.949, de 1994, que permite a formação de cooperativas de prestação de serviços, onde os trabalhadores executam a tarefa dentro da empresa contratante sem estabelecer qualquer vínculo empregatício com a mesma, e, portanto, sem proteção da CLT e leis trabalhistas.

Assim, o capitalismo contemporâneo demonstra dimensões da perda de direitos e exploração ao máximo da força de trabalho em benefício dos lucros e da máxima rentabilidade dos investidores, onde a terceirização acaba sendo desfavorável aos trabalhadores, pois permite a empresa contratar outra por um preço menor e com redução de gastos pela contratante, que por sua vez, recruta trabalhadores com salários e benefícios reduzidos com relação à empresa inicial, podendo ser com garantia das leis trabalhistas ou sem proteção legal.

É com esta estrutura de gestão organizacional que surgem e se evoluem outras ocupações de trabalho no Brasil, como o caso do *call center*. Na realidade concreta, o segmento se constitui em uma atividade indireta da empresa contratante e no geral condiz a uma prática regulamentada pela CLT, ou seja, com garantias trabalhistas, mas com reflexo da precarização do trabalho devido ao exercício da atividade como teleoperador.

3.2 O SURGIMENTO E A EVOLUÇÃO DO CALL CENTER NO BRASIL

No Brasil, durante os anos 80 do século passado ocorreu o processo de nova estruturação produtiva tendo como principais características a polivalência e a flexibilidade; mais tarde, na década de 90 daquele mesmo século, o processo de reestruturação passou pela combinação entre globalização e neoliberalismo, conduzindo o caminho de transformações da inserção e permanência no mercado de trabalho, e assim, facilitando o surgimento de outras formas de ocupação na cadeia produtiva. Para esse conjunto de mudanças podem ser identificadas, conforme salienta Pochmann (2006), alterações na conduta empresarial, voltadas a novos programas de gestão e de inovação tecnológica, que revelaram novidades nas relações de trabalho.

Percebe-se, nessa época de implementação das idéias neoliberais, a existência de um elevado nível de desemprego no Brasil, sendo que na década de 1980 o mercado de trabalho configurou-se no crescimento representativo em ocupações mais precárias, já nos anos de 1990, com o reflexo do bom desempenho da economia, há um aumento significativo na taxa de desemprego no Brasil que só reduz a partir do início dos anos 2000.

Esse crescimento participativo em empregos formais, adotados também nos processos de terceirizações e prestação de serviços, se constituem de maneira presente no setor de telemarketing ou *call center*. O *call center* trata-se de um setor que surgiu devido a necessidade do mercado em atender a um público alvo cada vez maior e desenvolveu-se dispondo de menos custo em mão-de-obra e serviços de atendimento. Corresponde a um setor em expansão e uma categoria de trabalhadores com níveis elevados de crescimento ao ano.

O *call center* surgiu nos Estados Unidos e foi importado para o Brasil tomando como características o teleatendimento vinculado as ações de marketing, se concretizando aqui no começo da organização produtiva durante a década de 1980. Dessa forma, tinha inicialmente como arranjo os SACs – Serviço de Atendimento ao Cliente já existentes antes de 1998, quando ocorreram as privatizações das empresas em telecomunicação.

Segundo Nogueira (2006, p. 35):

Foi na década de 1950, nos Estados Unidos, embora sem denominação de telemarketing, que se iniciou esse segmento de trabalho, sendo utilizado principalmente nas consultas das diversas publicações que destacavam números de telefones para obter respostas de eventuais dúvidas da população local.

Já no Brasil, o *call center* só apareceu efetivamente anos mais tarde:

No Brasil, no final dos anos de 1980, as filiais de multinacionais, cartões de crédito e editoras de telefonia que ainda eram públicas, incentivaram o uso do telemarketing, sendo que no caso das operadoras, o objetivo central era aumentar o número de ligações. (Ibidem, p. 35).

Um *call center* corresponde a um mecanismo operacional unido a recursos humanos e processos tecnológicos como computadores e equipamentos para serviços telefônicos, a fim de haver interação entre clientes e parceiros na prestação de serviços oferecidos em contato não presencial. Mas nem sempre foi assim; antes, condizia a um serviço feito manualmente em papéis como fichas de contato e solicitações, onde o uso tecnológico ainda era reduzido e o telefone era a única ferramenta tecnológica intermediadora entre cliente X empresa e vice-versa, e que agregava muito tempo, por isso nem sempre condizia a resposta imediata às necessidades do consumidor.

Nos anos de 1990, em um novo momento econômico mundial chamado de globalização, com a privatização da rede de telefonia durante o governo de FHC, houve a evolução dos *call centers* no Brasil. Nesse contexto de mudanças no modelo econômico capitalista neoliberal, cresce o setor do *call center* agregando às empresas inovações tecnológicas e de informatização para elevação dos meios de competição e a diversidade no atendimento.

A denominação *call center* se deu devido ao uso de modernas tecnologias no teleatendimento das centrais facilitando de uma única vez a redução do Tempo Médio de Atendimento (TMA), antes realizado em elevados níveis de serviço. Com isso, surgiram as Centrais de Relacionamento ou *contact center* como possível meio interativo através de e-mails, sites e fax no sentido de conquistar e fidelizar seus

clientes. Isso ocorre devido a competitividade entre as empresas do mercado direcionando a necessidade de inovar e divulgar seus produtos e marcas através de serviços alternativos.

Com o avanço tecnológico as centrais passaram a contar com duas ferramentas básicas e de suma agilidade para o ramo: o Computer Telephony Integration (CTI) e o Interactive Voice Responce (IVR), permitindo o registro imediato dos dados cadastrais, das solicitações por chamada e facilitando o direcionamento do contato distribuído de acordo com cada especificidade de atendimento conforme escolhido no menu de opções. Outra ferramenta importante é o SKILL, espécie de perfil, competência e estado de disponibilidade do operador no encaminhamento de chamadas para atender a determinada demanda.

No momento do contato dados básicos são coletados no atendimento eletrônico também tido como um pronto atendimento, através da Unidade de Resposta Audível (URA), facilitando os altos níveis de chamadas feitas em um só momento, podendo ser direcionadas ao atendimento humano. Então, quando a ligação é direcionada ao atendimento humano, há uma vasta disponibilidade de ferramentas para plena interação entre cliente e empresa, dando possibilidade ao receptor efetivar todos os procedimentos, exceto quando o evento foge da normalidade, aí utiliza-se outras hierarquias ou contato a posteriores pela empresa.

Assim, o setor de telecomunicação passou pelo processo de reorganização produtiva em vários aspectos, se comparado o final de 1980 até os dias atuais. Primeiro, deixou de ser um bem público para se fazer privado, em segundo introduziu ao segmento tecnologias como a microeletrônica, depois flexibilizou e racionalizou os custos na produção através da contratação indireta e da exigência por um novo perfil de trabalhador, conforme explica Antunes e Braga (2000, p. 10):

A busca pela máxima rentabilidade dos ativos nessas empresas produziu um ciclo aprofundado de terceirizações, comportando múltiplas formas de precarização do trabalho (...). Em termos práticos, é da confluência entre a terceirização e a precarização do trabalho como um novo ciclo de negócios associado às tecnologias informacionais e à mercadonização dos serviços sob o comando da mundialização financeira que nascem os teleoperadores brasileiros.

Mesmo correspondendo, hoje, a um setor com redução de direitos trabalhistas, nota-se que existe um crescimento elevado em vagas de emprego nos *call centers* do Brasil. Segundo o diretor de comunicação do Sindicato dos Trabalhadores em Telemarketing (Sintratel), Ronaldo Lopes, o segmento até o primeiro semestre de 2010 gerou cerca de 850 mil trabalhadores em todo o país, sendo que cerca de 70% dos profissionais tem entre 18 e 26 anos de idade e 76% são mulheres.

O crescimento no número de postos de trabalho em *call centers* a partir do período de 2010 se justificou devido a contratação de pessoas para atuarem em setores de televendas, cobranças e promoções, e também por causa da exigência, em maiores proporções, dos SACs nas empresas como meio de atender ao consumidor em tempo reduzido e avaliar seus produtos e serviços.

Na realidade, em 1990, surge o SAC como um serviço para atender o consumidor em suas necessidades; mas, foi após duas décadas de sua criação, em dezembro de 2008 através do Decreto 6.523, que o Código de Defesa do Consumidor determinou a expansão deste serviço para algumas instituições com especificidades vinculadas ao contexto do *call center*, como: bancos, seguradoras, operadoras de cartões de crédito e TV por assinatura, planos de saúde, telefonia, transportes aéreo e terrestre, dentre outros.

Porém, o fato do setor de *call center* crescer significativamente em ofertas de emprego no país, torna-se preocupante já que se vive momentos de redução de postos de trabalho, em que muitos brasileiros ficam a margem do emprego socialmente garantido, principalmente tratando-se de jovens sem experiência em carteira. Por isso, essa realidade impõe uma reflexão acerca das condições de trabalho e do crescimento do setor em serviços e ofertas de emprego, tomando como ponto de partida as tendências atuais do contexto de escolarização X qualificação no qual estão inseridos os profissionais do *call center*.

3.3 O CALL CENTER E A PRECARIZAÇÃO ESTRUTURAL DO TRABALHO

No âmbito do atual modelo econômico brasileiro e da nova organização do trabalho é percebido um contexto que permeia entre a precarização e a flexibilização do emprego, ao mesmo tempo é visível o nascimento de organizações modernas, mais condizentes para atuarem nesse novo cenário. Partindo do sentido de que as tecnologias e a gestão do trabalho são muito fortes no mundo atual e de que cada vez mais é exigido um trabalhador com competências é possível entender que após a reestruturação produtiva no setor de telecomunicações a partir da década de 1990, outra realidade se configurou na atividade profissional do *call center*.

O *call center* caracteriza-se por compreender uma pequena repartição dentro de uma empresa ou por ser parte indireta da contratante pelo qual se presta serviços. Geralmente condiz a um serviço com a carga horária máxima de 6 horas diárias em 6 dias da semana, onde boa parte de seus funcionários são jovens e do sexo feminino; também é conceituado como um setor que não possui preconceitos no momento da seleção para contratação de seus funcionários.

É uma atividade que consiste em oferecer serviços aos clientes e parceiros, através de ferramentas como o computador e telefone, e que abrange o atendimento receptivo ou “inbound” no qual o teleoperador recebe as chamadas telefônicas nas centrais de atendimento e ativo ou “outbound” onde o teleoperador faz contato direto com o cliente. Em geral, no atendimento receptivo é possível conceder informações, tirar dúvidas, realizar serviços, registrar reclamações; no ativo, é feito contato com o consumidor no sentido de realizar vendas e divulgar produtos ou serviços, avaliar o grau de satisfação do cliente e fazer cobranças.

A boa conversa, a cortesia e o “sorriso na voz” tornam-se a marca do negócio. Também muito presentes no teleatendimento, os scripts, consistem numa comunicação padronizada e direta objetivando de um lado facilitar o trabalho do profissional e de outro garantir o alcance das metas de produtividade.

Com isso podemos entender que:

No mais das vezes, o trabalho do teleoperador é fundamentalmente regulado pela pressão do fluxo informacional, arruinado pela rotinização da comunicação e subordinado a um rígido *script* (roteiro), cujo objetivo central consiste em aumentar a eficácia comercial associada à redução do tempo de conexão, tendo em vista a multiplicação das chamadas por hora trabalhada. Assim, a autonomia do trabalhador é significativamente reduzida enquanto os supervisores escutam as comunicações para assegurar a obediência ao *script*. (BRAGA, 2009, p. 71).

Embora o trabalho diário nos *call centers* não consista numa carga horária extensa, pode-se considerar a rotina dos teleoperadores cansativa devido às ações repetitivas, ao alto índice de chamadas recebidas ou realizadas por dia, a pressão sofrida para alcance dos resultados e principalmente porque a organização do trabalho nos *call centers* mescla em suas atividades o taylorismo ou o que alguns estudiosos preferem chamar de pós e neotaylorismo, agregando em sua estrutura um rígido controle do trabalho por meio das tecnologias, precisamente da informática, como um grande impulsionador da máxima produtividade.

De acordo com Rosenfield (2009, p. 176):

O neotaylorismo se faria notar por: submissão ao tempo e à estrutura dos softwares; controle racional do tempo e do trabalho por meio da informática. (...) Já no pós-taylorismo informacional, e especificamente em *call centers*, trata-se de garantir a qualidade e a satisfação do cliente, ser gentil, educado, responder com bom-humor, fazendo o cliente crer que o que lhe foi oferecido é um bom negócio mesmo quando o próprio operador sabe que não é.

Assim, as avançadas tecnologias são importantes facilitadores tanto na prestação de um bom serviço aos seus clientes quanto no monitoramento exagerado dos seus funcionários, utilizadas no controle do tempo médio de atendimento (TMA), das chamadas diárias, desconexões, pausas, horários de entrada, saída e de quase todos os movimentos dentro do setor.

Explica Nogueira (2006, p. 44):

Assim, podemos dizer que 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 efetivo 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 de adoecimento das trabalhadoras.

Toda a rigidez sobre o controle do teleoperador acarreta não somente na sensação de impotência em relação ao próprio trabalho exercido, como também, em problemas físicos e psicológicos na saúde dos trabalhadores. O ritmo acelerado da produção repetitiva, a cobrança por resultados, o pouco tempo de descanso fora do atendimento e a inadequação de equipamentos no ambiente da produção, são algumas das principais causas de adoecimento desses profissionais, onde na maioria das vezes convivem com tais problemas sem fazer qualquer manifestação percebida por parte da empresa, isso por temer dois fatores: a perda do emprego e da elegibilidade na participação de campanhas, ou seja, do alcance de metas que inclui nível zero de absenteísmo.

Relato divulgado por Rosenfield (2009, p. 180), de um dos profissionais inseridos no ramo, diz:

Eu consegui ficar dois anos e dez meses na empresa porque vendia bem. Eu saí em dezembro, em julho eu comecei a tomar tarja preta mesmo. Foi uma época que chegavam a me dar uma semana ou duas para ficar em casa. Eu não ficava. Eu tomava os remédios e ia assim mesmo. Porque ficar em casa, imagina uma semana e meia sem comissão. Eu ia trabalhar doente, e fui demitida assim mesmo. Eu sentia angústia, vontade de chorar, eu chegava na operação e já entrava chorando, aí às vezes me perguntavam: “Alguém te fez alguma coisa?” “Não, ninguém me fez nada, me deu vontade de chorar”. Era só descer do elevador e me dava ataque de choro.

As grandes empresas do ramo costumam utilizar como estratégia de produção e competitividade, as campanhas condizentes a remuneração em parte variável, ou benefícios somatórios para o trabalhador, seja em participação nos lucros e resultados ou em vale brindes, vouchers, bônus, prêmios, dentre outros. Mas, nesse

contexto, torna-se preocupante os mecanismos de consolidação destas campanhas que implicitamente são mais um meio de enquadramento dos profissionais aos interesses da empresa, sendo que para conquistá-las devem basicamente: cumprir os horários de entrada, saída e pausas corretamente; ser assíduos aos dias de trabalho seguindo a escala de folga ora sábado, ora domingo, ora feriado, inclusive não tendo atestados seja de qualquer ordem; prestar um atendimento eficaz e eficiente aos clientes e parceiros; enfim, seguir os procedimentos internos determinados pela instituição.

Com objetivo de melhorar o desempenho da produção estas campanhas são tidas, segundo Nogueira (2006, p. 69), como:

Mais um elemento importante para o trabalho de telemarketing, na visão patronal, são as campanhas que estimulam a produtividade, que são geralmente promovidas pelo setor que garante a qualidade. Essas campanhas conhecidas como um “incentivo motivacional” costumam estimular a competitividade entre funcionárias de um mesmo setor, tendo como estratégia patronal aumentar a produtividade através da intensificação do ritmo de trabalho, utilizando inclusive mecanismos que podem dificultar a consciência desse objeto por parte das trabalhadoras.

De modo geral, o *call center* flexibiliza a rotina do trabalho com mudanças constantes advindas da necessidade de maior produção. Isto é visto na articulação dos seus funcionários para o atendimento aos variados setores, nas alterações dos dias e horários de trabalho, na compensação da carga horária de um funcionário ausente através do cumprimento do banco de horas, na substituição de procedimentos, dentre outros. Para Thébaud-Mony e Druck (2007, p. 30):

No âmbito do processo de trabalho, a flexibilização se aplica nas jornadas móveis de trabalho (a exemplo do banco de horas e outros), na remuneração através dos salários flexíveis (parte fixa e parte variável que chega a representar 60% do total e depende das metas/objetivos cumpridos, dos prêmios de produtividade, assiduidade, criatividade...), nas formas de gestão e organização inspiradas no toyotismo (onde a lógica do *Just-in-time*: hora certa, tempo certo, quantidade certa e, portanto, erro zero, implica um controle rigoroso sobre o trabalho, caracterizando a administração por estresse).

Então, as precárias condições de trabalho existentes nas empresas de *call centers* demonstram a veiculação da atividade pelos teleoperadores como se esses fossem

parte da própria máquina o qual operam, sendo um serviço altamente controlado, mecanicista e que em pouco tempo satura o empregado. Portanto, conforme diz Rosenfield (2009), se não se pode falar na precarização no sentido da ausência de direitos socialmente garantidos, pode-se falar em precariedade da qualidade no exercício do trabalho.

Outro ponto que reflete a precarização do trabalho no *call center* é o controle nos intervalos de lanche e descanso. Diariamente, durante a jornada de trabalho, são determinados no computador, pela equipe de planejamento, através de sistemas tecnológicos, os horários de intervalos que seguem em momentos alternativos entre os profissionais de forma a não impactar no atendimento das chamadas; é feita uma pausa lanche de 20 minutos (para alimentação) que é compensada no final da jornada de trabalho, tornando a carga horária de 6 horas e 20 minutos, e duas pausas descanso de 10 minutos cada (para ir ao banheiro e fazer um pequeno repouso do corpo), todas rigidamente controladas pelos programas de acesso exclusivo aos supervisores e gestores – o PROBARE.

Esse aspecto demonstra a total desumanização presente no trabalho de teleoperador imposto pelo modo de produção capitalista do *call center*, que sem dúvida vê no controle do tempo um meio para extração da mais valia, importantíssimo na acumulação do capital. Dessa forma, o setor do *call center* cresce agregando em suas práticas o modelo fordista e taylorizado, visto a rotina produtiva marcada pela repetição das tarefas, regulação e controle da força de trabalho por meios das Tecnologias da Informação e Comunicação – (TCIs) o que leva a degradação da atividade e das condições de trabalho dos profissionais.

Por apresentar essa realidade, o segmento corresponde a um emprego de passagem e de bastante rotatividade de seus funcionários e por isso, a qualificação interna torna-se cada vez mais imprescindível na capacitação para o teleatendimento. Assim, no capítulo seguinte será tratado sobre os saberes que permeiam entre os profissionais do *call center*, entre eles: o escolar e a qualificação para o atendimento telefônico.

4 QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL NO CONTEXTO DO CALL CENTER

4.1 OS TELEOPERADORES E SUA FORMAÇÃO PROFISSIONAL

Os ajustes econômicos, ocorridos nesses últimos vinte anos, direcionam a educação profissional no sentido de preparar o trabalhador para as novas transformações que vem ocorrendo no mundo do trabalho, especialmente, no que diz respeito ao novo modelo de gestão e organização da produção e do trabalho, materializadas através da ocupação precária, da crise do emprego e do crescimento do desemprego. Assim, o objetivo da formação não é formar apenas para ocupação de um posto de trabalho, mas para se tornar empregável.

A competição capitalista por espaço no mercado, fez com que as empresas fossem obrigadas a buscar estratégias para obterem reconhecimento e produtividade através da racionalização dos custos no processo de gestão do trabalho e da produção. Por isso, no contexto desse novo modelo de gestão e organização do trabalho percebe-se uma prática constante e muito presente nas empresas: a formação do trabalhador no trabalho. Esta é central em determinadas categorias e é definida como um conjunto de conhecimentos, habilidades, competências e elementos condizentes à capacitação do profissional para assumir certa ocupação/emprego.

De fato, a educação profissional consiste na formação e preparação dos indivíduos para atuarem no mundo do trabalho; com a qualificação do profissional para o trabalho (investimento empresarial particular) não é diferente, entretanto se efetiva no próprio contexto produtivo e ao mesmo tempo agrega aspectos formativos particulares e por isso direcionado segundo os interesses empresariais e assim, condizentes ao ajuste do trabalhador de acordo com a necessidade da empresa.

Na ótica destes modelos, a formação para o trabalho é definida como:

Treinamento básico, conhecimento ou formação escolar necessários para o exercício da função; esse conhecimento ou formação podem ter sido adquiridos ou por instrução formal ou por treinamento preliminar em trabalhos de menor grau, ou pela combinação desses meios. (KUENZER, 1985 apud MANFREDI, 2007, p. 15).

Assim, a qualificação no trabalho se estabelece tendo como parâmetro o posto de atuação e a função a ser exercida, onde o profissional é direcionado a realizar um conjunto de procedimentos impostos pela empresa. Com isso, se o indivíduo corresponder às atribuições estabelecidas pela instituição a que pertence logo esse profissional será reconhecido como capacitado para o posto.

Nos *call centers* do Brasil, a formação para o trabalho é constante devido ao fato de ser caracterizado como um emprego de passagem, isto é, há uma mobilidade muito grande de teleoperadores. E por que isso acontece? Porque em pouco tempo satura o empregado, isso devido às ações repetitivas, a intensificação do ritmo de trabalho, o controle do tempo e das tarefas, a cobrança por metas, resultados e principalmente devido ao risco de adquirir doenças provenientes do próprio exercício do trabalho.

Outro motivo da formação no trabalho é a grande preocupação das empresas de *call centers* com a satisfação do cliente e a divulgação das suas marcas e produtos, assim, nada melhor que capacitar bem seus funcionários para a prestação de um serviço ágil e eficaz.

Os documentos escritos, treinamentos, as chamadas reciclagens, feedbacks, atualização diária, são alguns exemplos de capacitações/treinamentos dados em serviço para melhorar o atendimento e concedidas para formar o “perfil do profissional qualificado”, condizente com a expectativa de cada empresa.

Na realidade, sempre que o indivíduo é contratado para atuar em uma empresa de *call center* como teleoperador, passa por um treinamento de capacitação para o teleatendimento. Então, nesse sentido, “o que importa do ponto de vista da formação para o trabalho, é garantir que os trabalhadores sejam preparados exclusivamente

para desempenhar tarefas/funções específicas e operacionais”. (MANFREDI, 2007, p. 16).

Entretanto, essa capacitação nem sempre garante, de imediato, a inclusão no posto do *call center*. Para firmar estabilidade no quadro de funcionários, dada a rotatividade do ramo, a empresa realiza, sem grandes custos operacionais, uma pré-contratação dos indivíduos selecionados (às vezes a pré-contratação ou os primeiros meses de contratação para realização do serviço de teleatendimento é feita por trabalhadores como membros da agência de empregos), faz o treinamento coletivo e os posicionam, segundo a classificação estabelecida, no sentido de espera. Assim, a contratação se fará definitiva quando houver necessidade de substituir um funcionário desgastado e por isso não mais adequado para o posto.

Relato de um dos teleoperadores envolvidos na pesquisa de estudo do setor, segundo informações divulgadas por Rosenfield (2009, p. 178), explica:

Quando tu entras, eles te fazem passar por um treinamento. Tu fazias o treinamento e era certo que tu ias trabalhar, só que às vezes podia levar um tempo, porque eles levam um tempo para irem precisando das pessoas. Depois eu fui entender que a empresa, ela vai demitindo e vai repondo, e sempre tem que ter aquela reserva ali, porque é um trabalho que, embora não seja muito complexo, tu tens que conhecer o produto, tem que saber muita coisa que não tem como entrar, num dia, e já saber.

Os treinamentos para o teleatendimento são concedidos em diversas variações: no primeiro momento ocorre uma preparação para entrada no segmento, onde basicamente são esclarecidas algumas questões como: normas da instituição na qual irá trabalhar, apresentação da marca do produto que será divulgada (já que a empresa contratante do pessoal trata-se de uma terceirizada), os comandos operacionais do sistema, os procedimentos, o envolvimento do profissional com alguma situação problema, e com muita ênfase é explicado como será realizada a articulação do teleoperador com o público.

Como no *call center* a demanda é bastante variável quanto ao número de chamadas diárias e solicitações, e como o reconhecimento da marca do produto no mercado se faz cada vez mais lucrativo, entende-se que a adequação do trabalhador àquele segmento, depende da capacitação para o atendimento a múltiplas demandas, e por

isso os profissionais são direcionados a treinamentos contínuos, presenciais e também segundo o modelo da Educação À Distância - (EAD), no sentido de torná-los cada vez mais multifuncional para atender as variações e exigências da empresa, incluindo aqueles que retornam após estar por um período afastado da função.

Complementar a formação do profissional, diariamente é efetivada atualizações no próprio equipamento de trabalho, o computador, com o propósito de proporcionar esclarecimento de novos procedimentos configurados como menos complexos, e seguem também como um auxílio em caso de dúvidas durante o atendimento. Assim, todos os dias, antes de iniciar suas atividades de teleatendimento, o profissional deve fazer a leitura das informações divulgadas no sistema. Outra situação é aquela em que o teleoperador desconhece o procedimento a ser adotado para determinada demanda do consumidor que foge do comum das demandas. Nesse caso ele pode e deve acessar um dos *links* disponíveis na tela do seu computador onde encontrará o procedimento a ser adotado, discriminado passo-a-passo.

Se o trabalhador não corresponder à execução correta das tarefas que lhe são designadas e não cumprir as regras estabelecidas pela empresa, significa que precisará de uma nova capacitação dada pela empresa. Mas, como isso gera custos à instituição e essa prática é entendida como desgaste no atendimento, a atitude mais provável é o desligamento desse profissional.

Os documentos informativos da empresa, quanto a algum procedimento, mudança no *script* ou de alguma norma da instituição, são divulgados, normalmente, quando o assunto já tenha sido tratado pelo operacional, mas houve reincidência do desvio do comportamento padrão por parte de algum profissional da equipe.

É regra na empresa que aqueles que prestam atendimento - os teleoperadores – realizem a leitura do informativo impresso, distribuído pela supervisão antes do início das atividades, pois não há outro tempo disponível para tal. Essa orientação é no sentido de que todos assimilem o que foi descrito e assinem o documento como pressão, no sentido de comprometer o teleoperador no cumprimento do estabelecido

pela empresa, pois caso ocorra o descumprimento da norma, pode ocorrer punições futuras.

Esse mecanismo praticado pela empresa é uma forma de inculcar no teleoperador o perfil do profissional desejado pela empresa, isto é, ele deve internalizar as normas de atendimento, como, por exemplo: divulga-se através dos documentos escritos um procedimento ou escala de trabalho para determinado mês, havendo desvio do padrão desejado, o funcionário pode sofrer advertência verbal, escrita, ou até demissão, já que o desempenho negativo compromete a gestão hierarquizada.

Na prática, o bom desempenho do teleoperador, na visão patronal do *call center*, depende, fundamentalmente, do cumprimento das normas e prescrições, porque isto vai significar maior sucesso nas campanhas promovidas pela empresa e atendimento as metas estabelecidas, portanto maior produtividade. Nesse sentido, compreende-se melhor a ideia de exigência a uma submissão ilimitada às regras.

Diante de um trabalho que controla, sistematicamente, o tempo que os teleoperadores gasta nas ligações e nas pausas, possível devido ao alto nível do desenvolvimento tecnológico, que permite a gravação de todos os movimentos e escuta das ligações em tempo real, baseia-se em uma prática de gestão altamente centralizada, cujo feedback ao teleoperador é de imediato. Esta prática acaba favorecendo a produtividade da empresa e transforma-se em um importante instrumento utilizado para moldar o funcionário às normas desta.

Assim, no contexto de mudanças estruturais na gestão empresarial é importante destacar que os aspectos socioeconômicos e os interesses capitalistas refletem diretamente no papel da educação no processo de formação do indivíduo. No plano prático, os ajustes vividos nos últimos anos, consolidados por uma economia cada vez mais competitiva, condiz a exigência de uma formação para um “novo” perfil de trabalhador. E com isso:

A competência profissional deve ser considerada como resultante de itinerários e percursos em que os(as) trabalhadores(as) constroem e desenvolvem a sua capacidade de trabalho. Esse processo se dá num contexto de interação social, de comunicação e intercâmbio. Os indivíduos constroem seus conhecimentos em função das informações, estímulos e solicitações do contexto sociocultural em que estão inseridos. (MANFREDI, 2007, p. 31).

Para formar esse “novo” trabalhador ajustado ao mercado, o papel da educação é desenvolver competências, que se adéquem a flexibilidade desse mercado, promova a competitividade e o desenvolvimento da polivalência, isto é, prepare o cidadão para desenvolver múltiplas funções, que pode permitir a inserção e permanência dele no mundo do trabalho. Assim, a educação para o trabalho, integrada aos próprios processos de produção, se configura como via de ajuste do trabalhador à estrutura de ocupação do sistema capitalista contemporâneo.

Embora, a exigência por um “novo” perfil de trabalhador se faça presente na sociedade capitalista contemporânea, nota-se que no *call center* a contratação é realizada sem exigência prévia de competências. Na realidade, é um serviço de desempenho mecanicista, mas que no cotidiano da jornada de trabalho é preciso lidar muito bem com algumas aptidões para permanência no emprego, sobretudo a competência emocional, e nesta lógica, “(...) as virtudes pessoais são acionadas como parte das competências”. (PAIVA, 1978, p. 60).

Vale considerar que para atingir os níveis de produtividade exigidos pela empresa o teleoperador deve basicamente ter rapidez no atendimento, flexibilidade nas variações do ritmo e nos procedimentos demandados no *call center* e, sobretudo ter controle emocional. Em muitos casos é preciso conduzir bem esse emocional para prestar um serviço pleno ao consumidor.

Nogueira (2006, p 44) corrobora explicando que:

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.

A atividade do teleoperador expressa rigidez no controle da produção, facilitado pelos arranjos tecnológicos presentes nesse segmento, o que configura na necessidade de autocontrole dos atendentes, já que quase sempre, convivem com a pressão por resultados e tem que reverter situações de atrito e até de assédio.

Assim, os meios de veicular informação se constituem como prioridade nas empresas do ramo, entretanto direciona o indivíduo ao adestramento, sem fazer menção as habilidades e competências que terão que ser desempenhadas no aparato produtivo. A minha experiência pessoal em um *call center* e os dados levantados junto a teleoperadores apontam que a qualificação para o trabalho neste segmento tem como máxima a efetiva aprendizagem das normas e procedimentos da empresa, pois são elas que podem garantir a permanência do teleoperador no seu posto de trabalho.

4.1.1 O TRABALHO COMO ESPAÇO DE PRODUÇÃO DE CONHECIMENTO

Entendendo que a educação é mediação importante na convivência social, sendo o trabalho a atividade central na vida do indivíduo, vale salientar, no sentido amplo, que esses se constituem como vias favoráveis à produção de conhecimentos. Por essa perspectiva, a educação contribui para o desenvolvimento das capacidades produtivas da mesma forma que a vida produtiva se constitui como um espaço de aprendizagem e ambas cooperam para o exercício da cidadania.

Se por um lado o trabalho é um espaço de construção de saberes, por outro lado ele requer a educação formal. Assim, trabalho e educação produzem conhecimento. Nenhuma atividade produtiva, por mais mecanizada que seja, prescindir do homem. É evidente que existem formas de ocupação onde exige um maior esforço físico do trabalhador, mas que não despreza por completo a reflexão para determinadas operações; o mesmo acontece com o trabalho intelectual, que por si, não exclui o uso da atividade corpórea.

O processo educativo não formal, aquele que ocorre fora da escola, depende da interação do homem com os outros e com o meio em que vive, possibilitando a aquisição de novas aprendizagens, valores e experiências ocorridas em diferentes espaços, inclusive no cotidiano do trabalho.

Manfredi (2007, p. 26) corrobora no sentido de explicar a relevância da aprendizagem no trabalho, afirmando que:

Os espaços e práticas de trabalho constituem, pois, espaços privilegiados de formação e aprendizagem. Trata-se da aprendizagem de métodos, procedimentos, técnicas e rotina de tarefas específicas que fazem parte do acervo de experiências acumuladas pelos trabalhadores, ao longo de um percurso ou trajetória profissional.

O mundo produtivo é formado por trabalhadores com diferentes saberes e experiências que foram e são historicamente construídas; esses como sujeitos sociais, através da relação entre si, trocam e formam novas aprendizagens coletivas como valores, atitudes, conceitos se constituindo um verdadeiro ciclo interativo entre produção e formação do trabalhador.

O mesmo acontece no espaço dos *call centers*. Na realidade, a característica do ambiente retrata ser um local no qual os seus funcionários ficam divididos por Posição de Atendimento (PAs), presos pelo headset (fone de ouvido) e ao computador, sob um rígido controle e desenvolvendo de uma atividade rotinizada, mas que mesmo assim, se configura como um espaço favorável a aprendizagem e portanto de aquisição de conhecimento visto o próprio ambiente constituir a base de aprendizado para o remodelamento do profissional determinado para atuar nesse contexto.

Embora as condições de trabalho reforcem o isolamento do profissional impedindo a relação coletiva, e mesmo correspondendo a um trabalho fortemente supervisionado e monitorado, é possível dizer que as situações práticas do trabalho levam a aprendizagem e aquisição de conhecimento. Primeiro porque o indivíduo produz saberes, habilidades e aprendem a lidar com as diferentes situações no próprio cotidiano do trabalho; depois, porque o trabalho não se constitui totalmente isolado a ponto que impeça por completo a vivência de alguns momentos de troca entre os profissionais, pois esses descobrem meios que permitem períodos de ociosidade (como ir para o final da fila de atendimento, “derrubar” ou desligar o contato, dizer ao consumidor que vai buscar informação quando na verdade não se faz necessário e etc.) e por isso que favorecem a relação entre eles; e por último, por se tratar em boa parte de um público jovem onde as experiências coletivas não são produzidas e

interagidas apenas dentro do *call center*, mas que são permitidas para além dos locais de trabalho.

4.2 A RELAÇÃO ENTRE ESCOLARIZAÇÃO E O TRABALHO DESENVOLVIDO NO CALL CENTER

Observando as mudanças na organização e gestão do trabalho e assistindo a precarização e a flexibilidade que permeiam o mundo capitalista contemporâneo, é correto pensar a educação como via possível de desenvolvimento social? No nosso entendimento a educação está intimamente associada a economia de um país, e no Brasil o acesso ao saber formal é considerado como uma possível vantagem para competir na sociedade do trabalho, sendo quase sempre, a via exclusiva de acesso ao emprego socialmente protegido, principalmente quando se trata de ocupações mais estruturadas do mercado de trabalho que exigem maior qualificação profissional.

A escola deve ter o papel fundamental de formar pessoas críticas e conscientes capazes de desenvolver suas potencialidades em prol de uma atuação cidadã no mundo em que vive. Pode-se dizer que as políticas educacionais têm a função garantir o direito à educação e ao desenvolvimento pleno dos educando conforme reza a LDBEN/96.

Embora os problemas de evasão, de oferta e qualidade da educação na escola no Brasil sejam latentes, os indicadores educacionais apontam um aumento no nível de escolaridade da população, desde os anos 1990. No entanto, diante da oferta de emprego ser menor que a demanda dos trabalhadores aptos para o mercado produtivo, entendemos que o nível de desenvolvimento econômico no país não tem sido suficiente para acompanhar o seu crescimento educacional, visto que, cada vez mais pessoas se esbarram no trabalho informal e no emprego precário, inclusive os indivíduos considerados qualificados.

O princípio educativo no Brasil compreende a formação do indivíduo para o exercício da cidadania e preparação para o trabalho. Assim, a vida produtiva, no sentido das exigências mínimas para ingresso no mercado de trabalho deseja um sujeito que atenda a dois requisitos básicos, como: ter certificação do nível escolar (que varia e pressupõem-se níveis educativos cada vez mais elevados) e habilidades, em que o indivíduo é avaliado pelos seus conhecimentos escolares e pelo desempenho das virtudes pessoais ou competências, que em suma requer disciplinamento para o trabalho e flexibilidade conforme as variações no contexto da produção.

Partindo dessa realidade, passamos a analisar as exigências para ocupação do trabalho como teleoperador, quais saberes escolares são exigidos desses profissionais e sua relação com a atividade desenvolvida no *call center*.

Observamos que na realidade são poucos os critérios exigidos para se exercer um trabalho num *call center*; para assumir este posto, o indivíduo deve ter idade mínima de 18 anos, nível médio escolar completo, boa comunicação verbal e possuir noção básica dos comandos de informática.

Ocorre que na ocupação do *call center*, conforme já foi tratado, existe um significativo público jovem representando em torno de 70% da força de trabalho entre 18 e 26 anos, e como o setor corresponde ao trabalho com carga horária diária de 6 horas, possibilita a realização de atividades paralelas, sobretudo os estudos.

Por isso parte dos trabalhadores são jovens estudantes, explica Georges (2009, p. 222):

Tratar-se-ia tipicamente de estudantes que passaria neles um período de transição, beneficiando-se de horários reduzidos que lhes permitiriam financiar seus estudos e/ou “ganhar uns trocados” – argumento que serve para justificar, do ponto de vista do empregador, o baixo nível dos salários.

Ou seja, no setor do *call center* os salários variam entre R\$ 545,00 à R\$1.200 (para o atendimento bilíngue) e se configura como uma atividade remunerada que permite ao trabalhador financiar os estudos. Algumas empresas do ramo chegam a oferecer descontos em faculdades conveniadas e bolsas de estudos para alguns funcionários enquanto estiverem como funcionários da empresa. As pessoas inseridas nessa

atividade possuem escolaridade variável que vão do nível médio completo até a pós-graduação.

Para entrada e prestação do atendimento básico é exigido do profissional apenas o nível médio escolar completo de forma a compreender conhecimentos essenciais de português, matemática, escrita e boa comunicação; entretanto, se o trabalhador desejar ocupar posições maiores e com melhores salários, deve corresponder ao nível superior em andamento ou conclusão.

No geral, as grandes empresas de *call centers* no Brasil realizam seleções internas como forma de fazer o aproveitamento do próprio grupo de profissionais e propõe como requisito, diferentes exigências escolares, ou seja: para o atendimento de clientes classificados como VIPs ou especiais, para o cargo de supervisão e instrutoria exige-se a formação superior incompleta, já para ocupar a vaga de gestor e coordenador é necessário que o candidato tenha concluído o nível superior.

Mesmo após o crescimento econômico ocorrido no Brasil nos 8 últimos anos, percebe-se que existem maiores exigências do mercado de trabalho o que traduz dificuldade para inserção e permanência no emprego melhor estruturado, afetando em grande proporção os jovens brasileiros. Conforme os dados de 2010 da Organização Internacional do Trabalho (OIT), a taxa de desemprego aflige os jovens em dimensões elevadas; por essa razão o setor consegue abrigar jovens trabalhadores com níveis de formação diversificada, que por não ter conseguido uma outra ocupação no mercado de trabalho, se insere na ocupação de teleoperador. Explica Rossi (1980, p. 48):

A escola se incumbirá de prover, sempre que possível, um sistema com um número excedente de trabalhadores habilitados para cada setor ou atividade, de modo a garantir não só a mão-de-obra necessária, mas ainda um número suficientemente amplo de trabalhadores habilitados que, por não poderem colocar-se, dada à inexistência suficientes de empregos, farão pressão para serem admitidos nas fábricas e outras unidades de produção, não só a um “salário de mercado” como, muitas vezes, abaixo dele, anulando, com sua pressão, os esforços dos trabalhadores no sentido de obterem melhores salários.

Percebe-se que os saberes escolares tem relação como a atividade de teleoperador e se efetivam em conjunto com algumas habilidades, pois na rotina diária da tarefa é

preciso lidar com a escrita, com a interpretação, articulação das informações e realização de cálculos matemáticos simples. Já para os cargos de maior nível da hierarquia é necessária formação mais elevada de qualificação devido exigir um maior e melhor envolvimento do profissional com o público e com as diversas situações de gestão, no sentido de melhorar o desempenho do próprio grupo de trabalho.

Na realidade, se compararmos o exercício da função de teleoperador, compreendemos que esse corresponde a um dos empregos formais com baixa qualidade nas condições de trabalho, mas que requer um nível de escolaridade elevado. A questão é que para os dias atuais ter apenas o nível médio como formação, não significa garantia de ocupar bons empregos; pelo contrário, pode se traduzir em ocupações estruturais precárias com é o caso dos *call centers*. Isso revela que os mais escolarizados também são afetados com a crise do não trabalho, isto é, do desemprego, pois:

Não se constata até o momento uma generalizada modificação no conteúdo dos postos de trabalho que justificasse a elevação nos requisitos de qualificação. Apesar disso, ocorreu a elevação dos requisitos de contratação dos empregadores, tendo-se em vista a presença de amplo excedente de mão-de-obra que dispunha escassas ofertas de trabalho, o que estimulou o aprofundamento de ações discriminatórias na contratação laboral. (POCHMANN, 2006, p. 72).

Embora a exigência por qualificação elevada baseia-se na premissa de ganhos lucrativos e redução de custos para os empresários, partindo de outro ponto de vista, talvez se houvesse qualidade no ensino brasileiro de forma igualitária para todos os indivíduos, a exigência de inserção no setor fosse apenas do ensino fundamental completo, pois um indivíduo que saiba ler, escrever e calcular, fora algumas habilidades pessoais demandadas para o serviço, facilmente realizaria as tarefas do teleatendimento.

5 O TRABALHO NUMA EMPRESA DO CALL CENTER

O processo de privatização da rede de telecomunicações na década de 90 do século passado facilitou a expansão dos *call centers* no Brasil, que hoje, seu quadro, prioritário de funcionários, é composto por teleoperadores, que têm como suporte a tecnologia mais avançada, baseada na microeletrônica. Assim, essas novas tecnologias são utilizadas, não só para dar apoio aos teleoperadores, mas a favor do gerenciamento e controle do trabalho dentro desses espaços de comunicação. As grandes empresas do ramo utilizam a central como via de prestação de serviço através do atendimento telefônico, possibilitando a divulgação de marcas, produtos e principalmente o relacionamento com cliente.

Os *call centers* correspondem ao setor de serviços que mais tem crescido nos últimos dez anos, tornando-se um dos setores que mais emprega no país. Segundo as características do setor, o *call center* consiste em um ambiente de trabalho no qual a principal atividade é conduzir informações aos clientes e usuários à distância, sendo utilizada a voz ou mensagens eletrônicas, através de ferramentas como o telefone e o computador.

Dessa forma, a empresa pesquisada está entre as cinco maiores do ramo em faturamento no Brasil e será tratada neste trabalho com o “Contact Brasil”, nome fictício dado para preservar a segurança das informações fornecidas na investigação.

Trata-se de uma empresa que surgiu no final dos anos de 2000 e desde então investiu de forma espetacular em tecnologia e na capacitação de seus funcionários. Essas inovações possibilitaram a realização das operações de *contact center*, tais como: ampliação das formas de relacionamento – fax, internet, chats e etc. e também na conquista de resultados satisfatórios no que diz respeito à qualificação dos teleoperadores e ao atendimento do público em geral.

Conforme dados divulgados no site desse grupo, consta que a “Contact Brasil” atende cerca de 80 milhões de ligações ao mês e possui mais de 20 mil posições de atendimento. Até o final de 2010 contava com cerca de 85 mil funcionários e hoje,

compreende 54 instalações em 9 Estados, sendo as unidades em: Porto Alegre, São Paulo, Rio de Janeiro, Belo Horizonte, Bahia, Recife, Fortaleza, Rio Grande do Sul e Brasília.

Essa instituição oferece Serviços de Atendimento ao Cliente (SAC), Back Office que significa a realização e a análise de transações, Centrais de Cobrança e atendimento, Retenção, Televendas, Recuperação de Crédito, Marketing e Serviços de Tecnologia, onde quase todo o conjunto de funcionários atuam na operação do *call center*. O Grupo presta serviço a diversas empresas entre as quais estão os grandes bancos que atuam no Brasil, empresas de cartões de crédito, TV por assinatura, distribuidoras de energia elétrica, companhia aérea e de internet, dentre outros.

A empresa é líder em oferta de serviços Business Process Outsourcing, que significa processo de terceirização de negócios, resultando, conseqüentemente, na ampliação da precarização do trabalho dos trabalhadores, pois esses profissionais acabam intensificando seu ritmo na execução das amplas atividades que lhes são impostas, dado o número crescente de empresas que passam a prestar serviços, como as citadas acima.

Com intenção de preparar os jovens trabalhadores para assumirem cargos elevados na organização, a empresa criou o curso de graduação superior - Gestão de Contact Center que é reconhecido pelo MEC e se efetiva em parceria com algumas universidades privadas, como é o caso em Salvador da associação com a UniJorge.

Essa estratégia de qualificação adotada pela empresa, representa em termos práticos, a concessão de uma bolsa de estudo nesta área, financiada pela própria empresa para aqueles funcionários que foram selecionados. Além disso, a "Contact Brasil" oferece para os seus colaboradores desconto em algumas faculdades, facilitando a continuação dos estudos em outra área diferente da gestão do *call center*.

A seleção, o treinamento, a capacitação em serviço e a atualização diária representam mecanismos da empresa no sentido de alcançar o nível de excelência no atendimento, indicando um diferencial significativo no atual mercado competitivo.

A definição de metas de atendimento, por exemplo, significa a assunção de um modelo de gestão verticalizado, pois todos os funcionários da empresa, independente do cargo assumido, devem cumpri-las tendo como objetivo primeiro a elevação da produtividade, que representa, no cotidiano desses profissionais, mais intensificação e exploração.

5.1 PERFIL DOS TELEOPERADORES

Entre os meses de maio a julho de 2010 investimos na coleta de dados junto aos funcionários da empresa, objeto de estudo dessa investigação, no sentido de compreendermos melhor o modelo organizacional da empresa, as condições objetivas de trabalho dos teleoperadores, o perfil desses trabalhadores e os saberes que permeiam entre os profissionais inseridos nesse ramo de atividade.

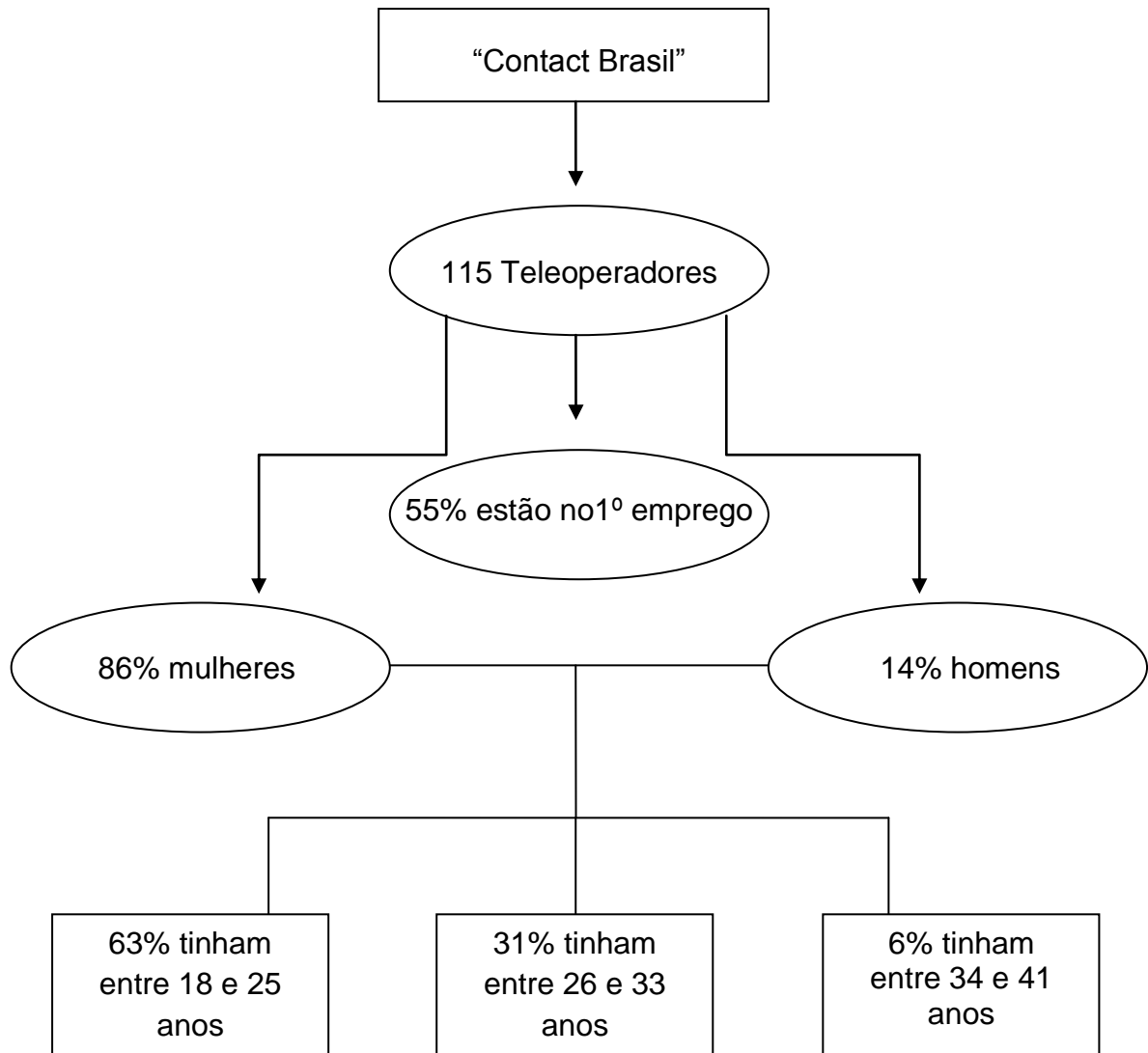
Os questionários utilizados na coleta de dados do nosso estudo foram aplicados, exclusivamente, nos teleoperadores do atendimento receptivo prestadores de serviço a um grande banco que atua no Brasil. Do questionário elaborado constaram vinte e uma questões e foi aplicado em 115 trabalhadores, de um universo de aproximadamente 4.000 profissionais do teleatendimento existentes nesta central de relacionamento ao cliente.

Além dos dados coletados através do questionário, pude contar com minha própria observação, já que estive inserida por quase 5 anos como profissional da empresa pesquisada, participando de conversas informais entre colegas de trabalho, o que facilitou a categorização das questões propostas no questionário e minha posterior análise.

O *call center* na empresa matriz da “Contact Brasil” funciona 24 horas, todos os dias; já uma das suas filiais em Salvador, a referida nesse trabalho, exerce suas atividades das 6 às 2 horas da manhã, durante os 7 dias da semana, inclusive feriados. O salário base em carteira desses profissionais variava entre R\$ 542,00 à R\$593,00 e podia chegar, a depender do nível de produtividade e da campanha determinada para cada mês, a cerca de R\$1.000,00.

O gráfico abaixo apresenta o perfil dos entrevistados em termos de sexo, idade e experiência de emprego.

GRÁFICO 1
Perfil dos teleoperadores



*Dentre os pesquisados ninguém apresentou idade superior a 42 anos.

Os resultados demonstram que a grande maioria (86%) dos teleoperadores é do sexo feminino, indicando o crescente envolvimento das mulheres nesse setor da economia. Outro dado a ser destacado é a presença do jovem entre 18 e 25 anos (63%), entre os teleoperadores, possivelmente, sendo esse seu primeiro emprego.

Assim, relatório de 2010 divulgado pela OIT, aponta que o nível de desemprego entre os jovens com idade até 24 anos chega a ser maior que entre os adultos, e por isso a juventude torna-se mais vulnerável ao trabalho com condições de ocupação precária e até sem segurança social.

Ainda em relação aos dados pessoais dos teleoperadores constatamos que 72% moram em residência própria, 19% pagam aluguel e 9% moram junto com parentes. A tabela a seguir apresenta os dados referentes ao tempo de trabalho dos teleoperadores na empresa pesquisada, indicando que 61% desses trabalhadores encontram-se na faixa entre menos de um ano à mais de dois anos como teleoperadores. Portanto, a grande maioria desses funcionários trabalhava há pouco tempo na função de teleoperadores. Os 39% restantes se distribuíam da seguinte forma: 8% com mais de cinco anos na empresa, 23% com mais de quatro anos e 8% com mais de três anos. Esses dados indicam que a “Contact Brasil”, tem uma rotatividade grande de seus teleoperadores, reforçando dados de outras pesquisas.

TABELA 1

Tempo de Trabalho na Empresa

| Anos | % |
|-------------|----|
| + de cinco | 8 |
| + de quatro | 23 |
| + de três | 8 |
| + de dois | 25 |
| + de um | 33 |
| - de um | 3 |

Mais de 90% dos entrevistados afirmaram que o motivo que os fez atuarem no ramo de telemarketing foi a oferta do mercado de trabalho, 5% disseram que foi opção pessoal, isto é, gosto pela profissão e 4% por indicação de um conhecido. Sobre a profissão propriamente dita – teleoperadores – 52% responderam que gostam do que fazem, e justificam da seguinte forma: foi nesse setor que conseguiram a

inserção no mercado de trabalho e devido a carga horária da jornada de trabalho ser de 6 horas diárias. A seguir a justificativa de uma das entrevistadas:

Gosto de ser teleoperadora porque através dessa atividade o cliente tem que ser visto como o único motivo pelo qual a empresa existe, ele consome, aumenta o lucro financeiro da empresa e proporciona oportunidade de emprego. Os clientes merecem ser ouvidos, bem entendidos, gosto de ser teleoperadora porque atendo o cliente e presto assistência como se fosse a minha necessidade, como se fosse eu do outro lado da linha. (Teleoperadora 1).

Outra trabalhadora explica:

Gosto da atividade que exerço, pois é um trabalho que não ocupa muito meu tempo, a carga horária é menor que a grande maioria dos trabalhos, possibilitando conciliar outras atividades além de não ter um contato direto com os clientes. (Teleoperadora 2).

Entretanto, outros profissionais não gostam do trabalho de teleatendimento e indicaram opiniões que vão contra as condições da própria atividade exercida:

No início gostava de ser teleoperador. Mas, com as inúmeras mudanças ocorridas na empresa e também com os problemas de saúde adquiridos nessa profissão fica impossível suportar. (Teleoperador 3).

O teleoperador abaixo completa:

Fui para este ramo de atividade não por gosto, mas porque o mercado está muito exigente. Neste ramo me enquadro devido a minha escolaridade e experiência. (Teleoperador 4).

Os motivos da permanência dos trabalhadores como teleoperadores variam: mais da metade indicou a carga horária de 6 horas; alguns a possibilidade de financiar os estudos; outros a expectativa de crescimento profissional na empresa, a necessidade de sustentar a família e o temor de ficar desempregado.

Resumindo, o trabalho em *call center* é formado por um grupo significativo de trabalhadores jovens com idade, predominantemente, entre 18 e 25 anos, que financiam seus estudos, tem responsabilidades familiares e temem ficar

desempregado. Muitos são chefes de família ou ajudam no sustento do lar, e no caso das mulheres, algumas se encontram na condição de mães solteiras.

Considerando os motivos que levam os profissionais permanecerem na profissão, concluímos que devido à carga horária ser de 6 horas diárias, é possível conciliar o trabalho com outra atividade, principalmente os estudos, e por causa das necessidades pessoais, inclusive pelo receio de ficarem desempregados, muitos aceitam e se submetem as cobranças impostas pela empresa.

5.2 CONDIÇÕES DE TRABALHO

É possível verificar na lógica do trabalho no *call center*, uma interação permanente da atividade com as tecnologias utilizadas como facilitadoras de um atendimento mais ágil e eficaz, ao mesmo tempo tidas como ferramentas importantíssimas de regulação e controle da força de trabalho. O modelo de organização dos *call centers* é marcado pela intensificação permanente dos ritmos de produção, do serviço repetitivo, da pressão pelo alcance das metas, dos curtos espaços de tempo de descanso e pelo desgaste físico e mental sofridos pelos teleoperadores.

Essa realidade reflete nas condições da atividade e se constitui num mecanismo de interesse patronal, fundamental à produção de mais trabalho e por isso para a acumulação de capital.

Em relação às condições de trabalho 55% dos entrevistados indicam como inadequado para execução das atividades; assim como, quanto ao ritmo de trabalho, embora muitos tenham consciência que nem todo resultado depende somente do próprio funcionário, cerca de 36% dizem concordar com as cobranças da empresa em termos dos resultados e 64% discordam. É importante ressaltar que 49% afirmaram que sempre conseguem cumprir, diariamente, com as metas estabelecidas, 46% às vezes, 3% quase nunca e 2% nunca.

No que tange as metas, as respostas dos teleoperadores indicam uma divisão entre os que conseguem e os que não conseguem se adaptar ao ritmo de trabalho imposto pela empresa. É importante salientar que as metas estabelecidas pela

empresa, só são de fato cumpridas, no conjunto da equipe, cujos fatores determinantes são: inexistência de faltas, de atestados e de atrasos, pois elas são determinadas para o conjunto da equipe, e se não houver certa harmonia entre os teleoperadores não são cumpridas. Portanto, conta a favor a inexistência de absenteísmo e da qualidade no atendimento, pois quando um teleoperador se ausenta, os demais devem suprir a carga horária do faltoso através do banco de horas (BH), como meio de não haver comprometimento da meta diária.

Devido o fluxo informacional e estrutural do *call center* almejar lucros através dos resultados, cerca de 80% do quadro de funcionários entrevistados já sofreram algum tipo de constrangimento na empresa:

Um dia ao ativar uma pausa pessoal, no retorno, a supervisora questionou em voz alta na operação por qual motivo foi ativada. Expliquei que a pausa como o nome diz é pessoal. A empresa utiliza mecanismos de cobrança explícita na operação, exclusão de campanhas, cobrança excessiva mesmo em período de gravidez. (Teleoperadora 5).

Nesse caso, outra trabalhadora diz:

Nos primeiros meses de aprendizado (experiência), uma supervisora gritou na operação os resultados de uma ligação que não ocorreu muito bom. (Teleoperadora 6).

Do ponto de vista estrutural existe uma subordinação hierárquica nas grandes centrais de *call center*, que vai do presidente, analista, coordenador, supervisor e atendente. Seguindo os níveis de hierarquia as cobranças são feitas de maneira vertical e resulta numa maior pressão dos supervisores para com os atendentes, pois os resultados são explícitos e as cobranças são feitas de maneira pública, sem cautela e até sob ameaça de perder algum “benefício” ou ser excluído de campanhas.

O ritmo de trabalho para 72% dos pesquisados é estressante e cansativo. Contudo é bom para 22%. Em contrapartida quase 60% consideram o tempo para descanso insuficiente:

Embora sejam apenas 6 horas diárias, o ritmo de trabalho é desfavorável à saúde; exige praticamente mais de 5 horas de fala sem contar com o volume dos fones que são extremamente variados de uma ligação para outra. (Teleoperador 7).

Outra teleoperadora completa:

Considero o ritmo de trabalho muito estressante porque fazemos a mesma coisa todo dia; não temos direito de irmos ao banheiro, quando sentimos vontade, de usar o celular em situação de necessidades e temos que comer em segundos cronometrados, entre outros. (Teleoperadora 8).

Um dos aspectos que caracteriza a degradação do trabalho no *call center* corresponde ao tempo de descanso, que classificados como insuficientes, comprometem a saúde física dos trabalhadores. Esses intervalos ocorrem de acordo com a determinação expressa no planejamento e não devem ser ultrapassados e nem efetivados fora do horário pré-estabelecido. Com isso, o profissional passa a ter as necessidades do organismo guiadas conforme os objetivos da empresa, sendo vistos até mesmo como parte da máquina que opera.

Conforme investigação referente ao setor de telemarketing, realizado por Nogueira (2006, p. 62), uma teleoperadora diz o seguinte:

Os intervalos são pouquíssimos. São 5 minutos assim para ir ao banheiro, que eles chamam de pausa particular e o almoço seria o intervalo de uns 15 minutos, quer dizer que quem traz comida ou coisa assim não mastiga, engole. Porque não dá. Muitas vezes eu não consigo fazer a pausa particular, eu tento conter, mas tem pessoas que não conseguem, porque tem esse negócio de retenção urinária ou que toma remédio. Então é difícil, é difícil e eles lá não tem assim respeito, tem pessoas que precisam ir ao banheiro e não podem, tem que esperar, sabe então tem essas coisas lá também.

Outra situação que indica a precarização das condições de trabalho refere-se ao bem estar – condição física e mental dos profissionais, onde 43% dos entrevistados apontaram algum comprometimento na saúde em decorrência da atividade: dor nos punhos, ouvidos, dor na coluna cervical, problema gástrico, tendinite, má circulação sanguínea, comprometimento da visão, obesidade por causa do sedentarismo, problema na garganta, rouquidão e outros.

Portanto, o pouco tempo para descanso do corpo, a inadequação dos equipamentos de trabalho e do ambiente operacional e também o ritmo intenso de trabalho, pode causar alguns riscos a saúde do trabalhador como demonstram os relatos abaixo:

Faço fonoterapia a 2 anos por causa de 6 calos nas cordas vocais, já tive infecção urinária 5 vezes e inflamação no músculo do punho esquerdo no qual faço tratamento a 3 anos. (Teleoperadora 9).

A experiência de uma das profissionais entrevistadas ilustra bem essa situação:

Em decorrência da atividade exercida tive a perda parcial da voz e audição, problema nas articulações devido ao esforço repetitivo e inflamação nos tendões. (Teleoperadora 10).

Muito do que a empresa almeja depende também das condições de trabalho que estão associadas aos equipamentos, a estrutura física da empresa e ao grande fluxo informacional. A questão da organização do mobiliário e dos instrumentos de trabalho favorecem ao aparecimento de doenças, como por exemplo, fones de ouvido desregulados, cadeiras e mesas quebradas, excesso de claridade, dentre outros fatores. Assim, o tipo de serviço executado no *call center* acaba por acarretar problemas à saúde, principalmente doenças ocupacionais e psicológicas.

É importante ressaltar que o alcance das metas corresponde à qualidade no atendimento, pontualidade, falta de absenteísmo, prontidão, trabalho em grupo, hora extra / banco de hora, pausas, número de ligações e tempo médio de atendimento por jornada de trabalho. No seu conjunto, há poucas chances de sucesso por parte dos trabalhadores, e no caso de fracasso é retirado o estímulo que mobiliza a força de trabalho – a remuneração variável que é extra ao salário do funcionário.

Dessa forma, aquele que deseja contar com a remuneração variável têm que se esforçar ao máximo e até se sujeitar a uma jornada repetitiva de 6 horas diárias de trabalho, mesmo quando se encontra em péssimas condições de saúde. O ideal é manter cada vez mais os envolvidos voltados para o ciclo de alcance dos objetivos lucrativos da empresa.

Com relação às intenções de permanência na empresa, 18% pretendem seguir carreira no setor de *call center*, 50% até considera o trabalho interessante, mas

pretende atuar em outra área e 32% não considera o teleoperador como carreira para o futuro e não tem nenhuma perspectiva de permanência nessa profissão.

De qualquer maneira os resultados mostram que embora os teleoperadores tenham consciência dos riscos para a saúde, por conta da atividade repetitiva dia após dia e pela falta de condições no ambiente de trabalho, parte deles vêem a profissão como uma porta aberta de entrada para o mercado do trabalho formal, como demonstra a fala de um teleoperador que deseja seguir carreira e crescer profissionalmente:

Pretendo seguir carreira profissional, pois o setor de telemarketing é um dos que mais cresce na Bahia e o que menos exige em termo de experiência, nele ganho conhecimento e posso alcançar outras áreas. (Teleoperador 11).

Já um dos profissionais que pretende atuar em outra área, afirma que:

Considero a profissão de telemarketing dinâmica, mas temos que a cada dia buscar melhoria de vida porque sabemos que é uma profissão temporária sem falar que pode trazer vários danos à saúde. (Teleoperador 12).

Dentre os profissionais que não tem perspectiva na profissão, o relato que mais chamou atenção, diz o seguinte:

Não considero o setor carreira para o futuro porque o setor de telemarketing é uma área que valoriza unicamente números, resultados, e não se preocupa com a satisfação e saúde dos funcionários; a maioria dos gestores parece que são treinados para serem desumanos. (Teleoperadora 13).

Pode-se dizer que existe uma co-relação entre as cobranças, alcance das metas, condições de trabalho e comprometimento da saúde do trabalhador. Assim, a cobrança na empresa pesquisada é concebida por diversos ângulos e está muito voltada aos resultados. Os atendentes são rigorosamente monitorados pelos supervisores que com uso da tecnologia – programa de computação - é possível fazer monitoramento e acompanhamento diário do atendimento.

Finalizando, o setor do *call center* expande-se vertiginosamente e essa expansão vem acompanhada da precarização do trabalho dos teleoperadores, que por falta de outra opção no mercado de trabalho acabam se submetendo ao ritmo intensificado do trabalho e das condições inadequadas do ambiente e dos equipamentos.

5.3 SOBRE A QUALIFICAÇÃO

Na empresa “Contact Brasil”, existem dois tipos de formação/qualificação: uma corresponde a capacitação do profissional para o trabalho como teleoperador e a outra diz respeito aos saberes escolares existentes naquele contexto.

De acordo com informações já explicitadas anteriormente, existe um número significativo de jovens trabalhadores e estudantes, no setor e na empresa pesquisada, que asseguram a atividade do teleatendimento, possibilitando aos atendentes conciliar as 6 horas diárias de trabalho com seus estudos, pois a remuneração recebida garante seu financiamento.

Por outro lado, a própria instituição concede bolsa de estudo na área de Gestão de Contact Center ao profissional selecionado, no sentido de prepará-lo para atuar nesses espaços; além disso, a “Contact Brasil” oferece para os seus “colaboradores” desconto em algumas faculdades conveniadas, facilitando a continuação dos estudos em outra área diferente da gestão de *call center*.

A intenção é capacitar os funcionários para uma atuação dentro do setor, como meio de aproveitar a mão-de-obra já existente. Da mesma forma, a articulação entre empresa e estudos conveniados ou financiados, se justifica também, por conta da possibilidade da organização desobrigar-se ou ter reduzida algumas taxas de impostos obrigatórios.

Quanto ao nível de escolaridade, 46% dos trabalhadores possuem o ensino médio completo, 4% tem o ensino técnico incompleto, 9% o técnico completo, 8% estão cursando o tecnológico e menos de 1% fizeram o curso de tecnólogo. Apenas 4% fizeram o curso profissionalizante e ensino superior completo e 28% alegam estar cursando o nível superior.

Ainda no tocante a escolarização, uma pesquisa realizada por Braga (2009, p. 75), em duas principais empresas do mercado brasileiro de *call centers*, constatou que há no setor uma forte presença de trabalhadores com o nível médio completo, 65%. Do restante, 29% dizem estar cursando o ensino superior e 6% afirmam já ter concluído o ensino superior.

Nesse sentido, ao comparar os resultados das duas pesquisas verificamos que o setor consegue abrigar trabalhadores com níveis de escolaridade e modalidades de ensino variados, predominando o nível escolar médio completo e superior em andamento. Fica evidenciado que o setor de *call center* não comporta escolaridade abaixo do nível médio para atuar como teleoperador.

Os conhecimentos escolares são exigidos durante o processo de seleção e testados através das entrevistas, dinâmica de grupo, testes de português, matemática e redação; em segundo plano são realizados exames médicos, em especial audiométrico.

Além disso, para exercer uma prática coerente com os objetivos da empresa os profissionais recebem qualificação e instrução constantes. Ou seja, todos os funcionários passam por treinamentos e 77% dos entrevistados afirmaram que os treinos contribuem para o seu fazer cotidiano, 9% classificam a metodologia usada pelos instrutores nos treinamentos ótima, 48% considera boa, 37% razoável e 6% ruim.

Entretanto, os profissionais referem-se aos treinamentos à distância como não bons:

Os treinamentos são tecnicistas e não envolvem o operador no processo de desenvolvimento dos conteúdos, visto que estes são a ponte entre clientes e empresa. (Teleoperadora 14).

Confira fala a seguir:

Os treinamentos são mal esclarecidos, a metodologia é fraca, com maior parte dos conteúdos voltados para utopia, à empresa só explica como funcionam os procedimentos, porém não prepara o funcionário para eventualidades, erros, exceções. (Teleoperador 15).

Uma das características que norteia o trabalho em *call center* são os treinamentos que classificados como aligeirados fazem pouca aproximação da teoria e prática, o que pode ser explicado pelo próprio ritmo de trabalho do setor, pois a maior produtividade e menor ociosidade são contabilizados, ou seja, menos tempo fora do atendimento corresponde a maior produtividade; por isso, visando redução de tempo, são desenvolvidos também os treinamentos à distância, onde através do

próprio equipamento de trabalho o teleoperador fica apto ao manejo de um novo procedimento.

Os treinamentos, as atualizações diárias, o feed back e documentos, dentre outros, contribuem para a atividade desempenhada, mas também direciona, às vezes implicitamente, a forma como o funcionário deve se portar na empresa e / ou como deve se relacionar com o cliente. Os atendentes são treinados para repetir metodicamente os procedimentos internos estabelecidos na empresa.

A seguir o depoimento de uma entrevistada que diz estar satisfeita com relação a empresa:

O trabalho tem suas vantagens, salário adequado ao cargo que exerço, proximidade da minha residência e os amigos, que acabam se tornando “uma família”. Quem faz a empresa são os operadores. (Teleoperadora 16).

Pouco mais da metade, 55% dizem que não estão satisfeitos com a profissão de teleoperador. O depoimento abaixo ilustra essa insatisfação:

O trabalho é estressante, repetitivo, cheio de metas que só serve para tirar nossa remuneração variável. Trabalhamos todo final de semana, nas escalas de feriado, não temos direito de escolher o período de férias etc. (Teleoperador 17).

Concluindo, os depoimentos descritos pelos atendentes do “Contact Brasil” demonstram que a satisfação do funcionário com a empresa está muito associado a dificuldade de inserção no mercado de trabalho em outro emprego socialmente protegido e também a carga horária de trabalho, assim como a remuneração e as comissões.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nesta monografia tratamos dos profissionais que trabalham no “Contact Brasil”, denominados de teleoperadores e suas condições de trabalho. O estudo realizado demonstra que o modelo de organização do *call center* é marcado pelo desenvolvimento de atividades que precarizam o estado físico e psicológico do trabalhador. A utilização de modernas tecnologias informacionais torna-se mais que um instrumento facilitador do atendimento, transformando-se em um controlador do teleoperador, portando ferramenta fundamental para o empresário. Além disso, o modelo de organização e gestão do trabalho corrobora em muito para aumentar os lucros da empresa.

O exercício da atividade de teleoperador exige agilidade, controle emocional e flexibilidade, pois se constituem em habilidades fundamentais para manter o trabalhador em seu posto de trabalho, isto é, continuar empregado. O desemprego, realmente, se constitui em uma das grandes preocupações desses profissionais.

Além disso, a infra-estrutura física do local onde é realizado o trabalho não atende por completo as normas da NR 17 (documento aprovado pelo Ministério do Trabalho e Emprego que determina regras relacionadas a empresas voltadas ao *call center*) e com isso favorece o adoecimento dos trabalhadores.

As características das atividades desenvolvidas pelos teleoperadores e a inadequação do ambiente na empresa pesquisada, faz com que essa ocupação tenha um quadro de trabalhadores móveis, isto é, seja um posto de trabalho “de passagem”, pois quando o teleoperador adoecer ou consegue outro emprego é de imediato substituído por outro. Essa situação não se constitui em exceção, muito pelo contrário, é rotineira. Assim, devido a intensa rotatividade de trabalhadores, a qualificação, ou melhor, a capacitação para o atendimento telefônico, torna-se sempre necessária e é dada pela própria empresa.

A juventude, conforme foi mencionado nesse trabalho é uma das mais afetadas pela crise do desemprego e isso, por sua vez, corrobora na inserção desta clientela em postos de trabalho mais precarizados como é o caso dos teleoperadores.

De fato, o setor de *call center* agrega, além dos profissionais com nível médio completo, dois perfis de trabalhadores: aqueles cujo investimento concentra-se na continuação dos estudos possibilitados graças a remuneração e ao regime de 6 horas diária; e um contingente menor que tem formação superior, mas que estão no setor devido a dificuldade de inclusão em posto de trabalho melhor qualificado.

Isso pode ser entendido, no contexto atual, se for analisada a relação entre escolarização e qualidade do nível de emprego da seguinte forma:

“Diante de uma menor oferta de emprego, o mercado de trabalho tornou-se mais competitivo, sobretudo diante de uma oferta abundante de mão-de-obra com maior escolaridade. Mas a permanência do emprego dos mais escolarizados não implicou, necessariamente, a adequação perfeita entre formação profissional e ocupação”. (POCHMANN, 2006, p. 71).

O modo de produção capitalista associado a introdução de novas exigências de inserção e permanência no mundo do trabalho, com emprego socialmente protegido, constituiu-se um dos principais responsáveis pela desigualdade social e pela exclusão de trabalhadores do mercado de trabalho.

Será então que o setor de *call center* classifica-se como não excludente?

Ou seja, mulheres por causa da questão do gênero, principalmente no que caracteriza a maternidade, muitas vezes são discriminadas e colocadas, quando possível, em segundo plano dentro do mercado de trabalho; também os jovens sem experiência de emprego e com baixa escolaridade têm dificuldade de conseguir trabalhar em uma ocupação que proporcione garantias e direitos sociais.

Na verdade, aqueles que conseguem atuar em um posto de trabalho com menor exploração/exigência, dificilmente se submeterão as condições de trabalho oferecidas pelo setor de telemarketing. Ocorre atualmente que as exigências do mercado primam pela elevação dos requisitos de contratação dos trabalhadores, que disputam as escassas ofertas de emprego com garantias asseguradas nas leis trabalhistas, como é o caso do *call center*.

Por outro lado, ao analisar a inserção e permanência dos mais escolarizados no setor é possível compreender que o *call center* atrai os que estão excluídos de uma melhor ocupação na cadeia produtiva e de serviços. Esses sofridos com a exclusão

em outros segmentos de empregos, facilmente se enquadram a exploração e exigência empregada pelo sistema capitalista.

Enfim, diante dos dados coletados e apresentados através da investigação de campo, da bibliografia referente ao tema e do meu próprio envolvimento enquanto teleoperadora, consideramos que tanto as condições de trabalho, quanto os saberes que permeiam nesse campo de atuação levam a degradação do trabalhador, dada a exigência permanente pelo alcance das metas, pela regulação dos tempos, movimentos e ao risco de adoecimento.

Da mesma forma, a qualificação dada pela empresa segue pela via do adiestramento do trabalhador as exigências da mesma, sem estabelecer a relação entre teoria e prática, além de não proporcionar a reflexão da própria condição enquanto profissional. Além disso, os níveis de escolaridade mais elevada constantes deste ramo de atividade são tidos como um meio de aproveitar a mão-de-obra, sem que isso signifique, necessariamente, melhores condições de trabalho dentro do setor.

Em suma, de fato, o que a burguesia tem transmitido aos trabalhadores são apenas mecanismos que deixem o trabalhador ainda mais enfraquecido quanto a sua condição consciente e cidadã de profissionais participativos do mundo produtivo.

REFERÊNCIAS

ALVES, Maria A.; TAVARES Maria A. **A dupla face da informalidade do trabalho: “autonomia” ou precarização.** In: Riqueza e miséria do trabalho no Brasil. 1º Ed. São Paulo: Boitempo, 2006, p.425-444.

ANTUNES, Ricardo. **A explosão do desemprego e as distintas modalidades de precarização do trabalho.** In: Riqueza e miséria do trabalho no Brasil. 1º Ed. São Paulo: Boitempo, 2006, p.15-25.

ANTUNES, Ricardo. **As novas formas de acumulação de capital e as formas contemporâneas do estranhamento (alienação).** Salvador: Caderno CRH, 2002, p. 23-45.

ANTUNES, Ricardo. **As respostas do capital a sua crise estrutural: A Reestruturação produtiva e suas repercussões no processo de trabalho.** In: Os sentidos do trabalho – Ensaios sobre a afirmação e a negação do trabalho. 1º Ed. São Paulo: Boitempo, 1999, p. 35-45.

ANTUNES, Ricardo. **Dimensões da crise estrutural do capital.** In: Os sentidos do trabalho – Ensaios sobre a afirmação e a negação do trabalho. 1º Ed. São Paulo: Boitempo, 1999, p. 29-34.

ANTUNES, Ricardo. **Dimensões da precarização estrutural do trabalho.** In: DRUCK, Graça; FRANCO, Tânia et al. A Perda da Razão Social do Trabalho – terceirização e precarização. 1º Ed. São Paulo: Boitempo, 2007, p. 13-22.

ARRUDA, Marcos. **A articulação Trabalho-Educação Visando uma Democracia Integral.** In: GOMES, Carlos Minayo et al. Trabalho e Conhecimento: dilemas na educação do trabalhador. 5º Ed. São Paulo: Cortez, 2004, p. 61-74.

BAVA JR, Augusto C. **Introdução à sociologia do trabalho**. São Paulo: Ática, 1990.

BIONDI, Aloysio. **O Brasil privatizado – Um balanço do desmonte do Estado**. 4^o Ed. São Paulo: Fundação Perseu Abramo, 1999.

BORGES, Ângela. **Mercado de Trabalho: mais uma década de precarização**. In: A perda da razão social do trabalho: terecirização e precarização. 1^o Ed. São Paulo: Boitempo, 2007, p. 81 – 94.

BRAGA, Ruy. **A Vingança de Braverman: O infotaylorismo como contratempo**. In: ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy. (org.). Infoproletários – degradação real do trabalho virtual. São Paulo: Boitempo, 2009, p. 59-88.

CARELLI, Rodrigo de Lacerda. **Terceirização e direitos trabalhistas no Brasil**. In: A perda da razão social do trabalho: terecirização e precarização. 1^o Ed. São Paulo: Boitempo, 2007, p. 60 – 68.

CONTACT CENTER - ESPECIALIZADA EM SOLUÇÕES DE ATENDIMENTO PARA FORTALECER O RELACIONAMENTO ENTRE AS EMPRESAS E SEUS CLIENTES. Disponível em: <http://www.contax.com.br/>. Acesso em: 05/11/11.

DRUCK, Graça. **Algumas considerações teóricas sobre o trabalho na Sociedade Capitalista**. In: DSS e Economia Solidária: Debate conceitual e relato de experiências. Recife: Escola de Formação da CUT no Nordeste, 2000, p. 11-23.

EMPREGO DA BAHIA EM AGOSTO. Salvador, 2011. Disponível em: <http://www2.setre.ba.gov.br/trabalhodecente/noticias.asp?id=73>. Acesso em: 14/07/2011.

FERRETTI, Celso J. **A Reforma da Educação Profissional: consideração sobre alguns temas que persistem.** In: Trabalho, Educação e Saúde, v.5, nº3. Rio de Janeiro: Fundação Oswaldo Cruz, Escola Politécnica de Saúde Joaquim Venâncio, 2007-2008, p. 509-520.

FILGUEIRAS, Luiz M. A. **A desestruturação do mundo do trabalho e o “mal-estar” desse fim de século.** Feira de Santana/BA, 1997, p. 9-28.

FRIGOTTO, Gaudêncio. **Estruturas e Sujeitos e os Fundamentos da Relação Trabalho e Educação.** In: LOMBARDI, José C.; SAVIANI, Dermeval; SANFELICE, José L. (org.). Capitalismo, trabalho e educação. Campinas, SP: Autores Associados, 2002, p. 61-74.

FRIGOTTO, Gaudêncio. **Trabalho, Conhecimento, Consciência e a Educação do Trabalhador: impasses teóricos e práticos.** In: GOMES, Carlos Minayo et al. Trabalho e Conhecimento: dilemas na educação do trabalhador. 5º Ed. São Paulo: Cortez, 2004, p. 13-26.

GEORGES, Isabel. **Trajetórias Profissionais e Saberes Escolares: o caso do telemarketing no Brasil.** In: ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy. (org.). Infoproletários – degradação real do trabalho virtual. São Paulo: Boitempo, 2009, p. 213-230.

KUENZER, Acácia Zeneida. **Reforma da educação profissional ou ajuste ao regime de acumulação flexível?** In: Trabalho, Educação e Saúde, v.5, nº3. Rio de Janeiro: Fundação Oswaldo Cruz, Escola Politécnica de Saúde Joaquim Venâncio, 2007-2008, p. 491-508.

KUENZER, Acácia Zeneida. **Exclusão Incluyente e Inclusão Excludente – A nova forma de dualidade estrutural que objetiva as novas relações entre educação e**

trabalho. In: LOMBARDI, José C.; SAVIANI, Dermeval; SANFELICE, José L. (org.). Capitalismo, trabalho e educação. Campinas, SP: Autores Associados, 2002, p. 77-95.

LIMA, Jacob Carlos. **O trabalho em cooperativas: dilemas e perspectivas.** In: A perda da razão social do trabalho: terecirização e precarização. 1º Ed. São Paulo: Boitempo, 2007, p. 69 – 80.

MANFREDI, Sílvia Maria. **A reforma do ensino médio e profissional dos anos 90: a construção de uma nova institucionalidade.** In: Educação profissional no Brasil. São Paulo: Cortez, 2002.

MANFREDI, Sílvia M. **Qualificação Educação: Reconstruindo nexos e inter-relações.** In: SAUL, Maria A; FREITAS, José C. de. (org.). Políticas Públicas de Qualificação: desafios atuais. São Paulo: A+ Comunicação, 2007, p 11-34.

MANFREDI, Sílvia Maria. **Trabalho, profissão e escolarização: revisando conceitos.** In: Educação profissional no Brasil. São Paulo: Cortez, 2002, p. 31-61.

NOGUEIRA, Claudia Mazzei. **O Trabalho Duplicado - A divisão sexual do trabalho e na reprodução: um estudo das trabalhadoras do telemarketing.** 1º Ed. São Paulo: Expressão Popular, 2006.

PAIVA, Vanilda. **Qualificação, crise do trabalho assalariado e exclusão social.** In: GENTILI, Pablo A.A; FRIGOTO, Gaudêncio. A cidadania negada: políticas de exclusão na educação e no trabalho. 3º ed. São Paulo: Cortez, Buenos Aires: Clacso, 2002.

POCHMANN, Márcio. **Trabalho em questão neste início de século XXI.** In: BRAGA, Thaiz; VIDAL, Francisco; NEVES Laumar. (org.). Série Estudos e Pesquisas. Salvador: SEI, 2010, p. 11-25.

POCHMANN, Márcio. **Desempregados do Brasil**. In: Riqueza e miséria do trabalho no Brasil. 1º Ed. São Paulo: Boitempo, 2006, p. 59-72.

ROSENFELD, Cinara Lerrer. **A Identidade no Trabalho em Call Centers: a identidade provisória**. In: ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy. (org.). Infoproletários – degradação real do trabalho virtual. São Paulo: Boitempo, 2009, p. 173-185.

RUMMERT, Sonia M. **A Educação de Jovens e Adultos Trabalhadores Brasileiros no século XXI: o novo que reitera antiga destituição de direitos**. In: Gramsci, Trabalho E Educação: Jovens e Adultos pouco escolarizados no Brasil actual. Educa / Unidade de I D de Ciências da Educação / NEDDATE – Núcleo de Estudos, Documentação e Dados sobre Trabalho e Educação. Cadernos Sísifo: 4, 2007, p. 57-86.

SAVIANI, Dermeval. **Trabalho e educação: fundamentos ontológicos e históricos**. In: ___ (org.). Revista Brasileira de Educação. VI. 12, 2007, p. 152-165.

TAXA DE DESEMPREGO EM SALVADOR É A MENOR DA SÉRIE. Salvador, 2011. Disponível em: <http://economia.estadao.com.br/noticias/economia,taxa-de-desemprego-em-salvador-e-a-menor-da-serie,29348,0.htm>. Acesso em: 22/10/2011.

TAXA DE DESEMPREGO EM SALVADOR É A MENOR DA SÉRIE. Salvador, 2011. Disponível em: <http://economia.estadao.com.br/noticias/economia,taxa-de-desemprego-em-salvador-e-a-menor-da-serie,29348,0.htm>. Acesso em: 22/10/2011.

THÉBAUD-MONY, Annie; DRUCK, Graça. **Terceirização: a erosão dos direitos dos trabalhadores na França e no Brasil**. In: A perda da razão social do trabalho: terecirização e precarização. 1º Ed. São Paulo: Boitempo, 2007, p. 23 – 58.

VICENTINO, Cláudio. **História Geral**. 7º Ed. São Paulo: Scipione, 1997.

ZIBAS, Dagmar M. L. **A reforma do ensino médio: da sutileza do texto à crueza do contexto**. Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Educação – ANPED. Belo Horizonte: Revista do NETE, 2001, p. 76-88.

ANEXO

Roteiro de entrevista com os profissionais do *call center* – Teleoperadores(as)

Local da entrevista: Empresa “*Contact Brasil*”

Período: Maio à Julho

Ano da entrevista: 2010

Justificativa:

A presente pesquisa tem o objetivo de coletar informações que venham contribuir para o trabalho de conclusão de curso da aluna Jéssica Pinheiro que busca, através desta, verificar a **relação entre trabalho e educação no setor do call center**.

() É de minha livre vontade participar da pesquisa como voluntário(a).

1. Dados Pessoais

1.1 Idade:

() Entre 18 e 25 anos () Entre 26 e 33 anos

() Entre 34 e 41 anos () Acima de 42 anos

1.2 Tempo em que trabalha na empresa:

() Menos de um ano () Mais de um ano

- () Mais de dois anos () Mais de três anos
() Mais de quatro anos () Mais de cinco anos

1.3 Sexo:

- () Masculino () Feminino

1.4 Qual seu Grau de Escolarização?

- () Ensino médio completo
() Técnico incompleto
() Técnico completo
() Tecnólogo incompleto
() Tecnólogo completo
() Profissionalizante incompleto. Indique o curso: _____
() Profissionalizante completo. Indique o curso: _____
() Superior incompleto. Indique o curso: _____
() Superior completo. Indique o curso: _____
() Outros: _____

1.5 Sua residência é:

- () Própria () Alugada () Parentes

2. Esse trabalho é o seu primeiro emprego?

- () Sim () Não

3. Você gosta de ser teleoperador (a)?

- () Sim () Não

Justifique sua resposta: _____

4. Qual a razão fundamental que lhe fez escolher trabalhar como teleoperador?

- Gosto
- Indicação
- Oferta que o mercado de trabalho me proporcionou

5. Os treinamentos recebidos através da empresa contribuem com seu fazer cotidiano como teleoperador (a)?

- Sim
- Não

Justifique sua resposta: _____

6. Como você classifica os treinamentos à distância (feitos no próprio computador)?

- Muito bom
- Bom
- Razoável
- Ruim

Justifique sua resposta: _____

7. Como você justifica a metodologia usada pelos instrutores nos treinamentos?

- Ótima
- Boa
- Razoável
- Ruim

Justifique sua resposta: _____

8. As condições de trabalho são favoráveis para a execução de suas atividades de teleoperador (a)?

- Sim
- Não

Se sua resposta for **Não** justifique: _____

9. Você considera seu ritmo de trabalho:

- Muito bom
- Bom
- Estressante
- Cansativo

Justifique sua resposta: _____

10. Quanto aos equipamentos do seu ambiente de trabalho, você considera:

Mesa - Adequada Pouco adequada Inadequada

Cadeira - Adequada Pouco adequada Inadequada

Teclado - Adequado Pouco adequado Inadequada

Headset - Adequado Pouco adequado Inadequada

Ar condicionado - Adequado Pouco adequado Inadequada

Clareza - Adequada Pouco adequada Inadequada

11. Você já teve algum comprometimento da saúde em decorrência de sua atividade como teleoperador (a)?

Sim Não

Se a resposta for sim indique qual o comprometimento: _____

12. Você consegue cumprir diariamente as metas estabelecidas pela empresa?

Sempre Às veze

Quase nunca Nunca

Se você não respondeu **sempre** indique os motivos pelo não cumprimento das metas: _____

13. Você concorda com as cobranças da empresa em termos dos resultados?

Sim Não

Por quê? _____

14. No seu horário de trabalho como você considera o tempo para descanso?

Suficiente Razoável Insuficiente

15. Você já sofreu algum tipo de constrangimento na empresa?

Sim Não

Se sua resposta for **Sim** explique qual foi o constrangimento: _____

16. Qual é sua pretensão na empresa?

Seguir carreira e crescer profissionalmente;

Considero o trabalho interessante, mas pretendo atuar em outra área;

Não considero carreira para o futuro e não tenho nenhuma perspectiva na profissão.

Por quê? _____

17. Quais são os motivos que lhe levam a permanecer como teleoperador (a)?

Gosto da atividade

Proximidade do local de minha residência

Gratificação

Carga horária de 6h de trabalho

Possibilidade de crescimento profissional

Sustento da família

Possibilidade de financiar os estudos

() Receio de ficar desempregado (a)

() Outros _____

18. Você considera que seu grau de escolarização é adequado ao trabalho em call center (a sua qualificação é compatível com a profissão exercida)?

() Sim () Não

Por quê? _____

19. A carga horária de trabalho é adequada para a conciliação dos estudos?

() Sim () Não

20. Se você conseguir um posto de trabalho em outro ramo de atividade você deixaria de ser teleoperador (a)?

() Sim () Não

Se a resposta for **Sim** por quê? _____

21. Qual seu grau de satisfação com a empresa?

() Muito satisfeito () Satisfeito

() Pouco satisfeito () Insatisfeito

Se a resposta for pouco **satisfeito** ou **insatisfeito** (a) explique o por quê:
