

AVISO AO USUÁRIO

A digitalização e submissão deste trabalho monográfico ao *DUCERE: Repositório Institucional da Universidade Federal de Uberlândia* foi realizada no âmbito do Projeto *Historiografia e pesquisa discente: as monografias dos graduandos em História da UFU*, referente ao EDITAL Nº 001/2016 PROGRAD/DIREN/UFU (<https://monografiashistoriaufu.wordpress.com>).

O projeto visa à digitalização, catalogação e disponibilização online das monografias dos discentes do Curso de História da UFU que fazem parte do acervo do Centro de Documentação e Pesquisa em História do Instituto de História da Universidade Federal de Uberlândia (CDHIS/INHIS/UFU).

O conteúdo das obras é de responsabilidade exclusiva dos seus autores, a quem pertencem os direitos autorais. Reserva-se ao autor (ou detentor dos direitos), a prerrogativa de solicitar, a qualquer tempo, a retirada de seu trabalho monográfico do *DUCERE: Repositório Institucional da Universidade Federal de Uberlândia*. Para tanto, o autor deverá entrar em contato com o responsável pelo repositório através do e-mail recursoscontinuos@dirbi.ufu.br.

Trab Cent
S. 9 (c)
3535

UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA
INSTITUTO DE HISTÓRIA

**“O PESSOAL DE FORA ACHA QUE A
GENTE LÁ DENTRO TÁ ASSIM NUM
MAR DE ROSAS”.**

**Um estudo sobre a instalação da empresa “ACS –
Algar Call Center Service S/A” em
Uberlândia/MG.**

Tiago Resende Finzi

3535
S. 9 (c.)

UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA
Instituto de História
Av. Duque de Caxias, 380 - Uberlândia - MG - 38400-900
Fone: 36400-9002

Tiago Resende Finzi

**“O PESSOAL DE FORA ACHA QUE A
GENTE LÁ DENTRO TÁ ASSIM NUM
MAR DE ROSAS”.**

**Um estudo sobre a instalação da empresa “ACS –
Algar Call Center Service S/A” em
Uberlândia/MG.**

Monografia apresentada ao Curso de Graduação em História, do Instituto de História da Universidade Federal de Uberlândia, como exigência parcial para a obtenção do título de Bacharel em História, sob a orientação do Prof. Paulo Roberto de Almeida.

Uberlândia, Agosto de 2007.

Tiago Resende Finzi

**“O PESSOAL DE FORA ACHA QUE A
GENTE LÁ DENTRO TÁ ASSIM NUM
MAR DE ROSAS”.**

**Um estudo sobre a instalação da empresa “ACS –
Algar Call Center Service S/A” em
Uberlândia/MG.**

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Paulo Roberto de Almeida – Orientador.

Doutoranda Harley Araújo.

Mestranda Maria Gisele Peres.

***“A história de toda nossa sociedade até
nossos dias é a história da luta de classes”.***

***(Manifesto do Partido Comunista - Karl
Marx e Friedrich Engels)***

***“Em pé, deserdados da Terra!
Em pé, forçados da fome!
A Razão ribomba em sua cratera,
É a irrupção do fim!
Do passado, façamos tábula rasa,
Multidão escrava, em pé, em pé!
O mundo vai mudar de base,
Não somos nada, sejamos tudo!
É a luta final,
Unamo-nos e amanhã
A Internacional
Será o gênero Humano!”.***

(Hino da Comuna - Eugène Pottier)

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar, gostaria de agradecer essa conquista para meus pais, **Leozipe** e **Lucimar**. Foi devido às oportunidades que eles me deram durante minha vida, que pude entrar em uma Universidade Federal, e, conseguir me formar no curso de História. Sem o apoio e o incentivo de vocês, nada disso seria possível.

A minha mãe, em particular, agradeço a imensa ajuda e carinho nestes últimos meses, me ajudando com as entrevistas e me apoiando quando me encontrava desanimado. Mãe, eu te amo! Dedico, especialmente a você, esse feito.

Agradeço meus irmãos, **Francielle** e **Rafael**, pelos momentos de amizade, companheirismo e diversão. Vocês são os melhores amigos que eu poderia ter.

Aos meus amigos que conquistei durante o curso, vocês foram fundamentais para a minha formação. Dentre eles, um amigo teve participação importante na realização deste trabalho, **Luciano Fortunato**. Grande amigo, obrigado pela amizade e pela sua imensa contribuição para a realização deste trabalho.

Aos meus amigos, **Lucas** e **Jonalvo**, meu muito obrigado pela verdadeira amizade. Além de amigos, vocês são irmãos, companheiros para uma vida. Agradeço pelos inúmeros momentos de diversão e companheirismo sincero. Nos encontramos na churrascaria!

Enfim, não poderia deixar de agradecer a uma pessoa maravilhosa. Encontramo-nos no primeiro período ainda, mas, desde então, não nos largamos mais. A **Mariana**, meu amor e minha vida, agradeço pelas horas, dias, meses e anos dedicados a mim com muito amor e carinho. Você é parte fundamental desta conquista. Obrigado!

Ao mestre, **Paulo Almeida**, vulgo “**Paulinho**”, obrigado por compartilhar de sua experiência e conhecimento para me ajudar nestes trabalhos que realizamos juntos. Obrigado pela amizade e pelos conhecimentos que adquiri com sua ajuda e que foram fundamentais para a minha formação.

A todos os professores e funcionários que durante esses cinco anos de formação participaram, direta ou indiretamente, para meu sucesso, meu muito obrigado.

Tiago Resende Finzi.

RESUMO

Um ramo de prestação de serviços cresceu significativamente na cidade de Uberlândia nos últimos anos: as centrais de atendimento a clientes ou *call centers*, como são mais bem conhecidas. Dentre elas uma se destaca, a empresa “ACS - Algar Call Center Service”.

Em meio a este cenário, algumas inquietações passaram a me incomodar, principalmente, quando percebi a invisibilidade dos trabalhadores da empresa em nossa sociedade.

Desde então, venho amadurecendo algumas reflexões que transmitirei por meio deste trabalho, onde imagino poder discutir algumas questões fundamentais para o entendimento das condições em que os trabalhadores pobres de nossa cidade e região estão sendo submetidos, em específico, àqueles que exercem a função de atendentes ou operadores de *telemarketing* da empresa de atendimento a clientes em questão (ACS – Call Center).

Nestes termos, busco evidenciar como estes trabalhadores produzem e lutam por uma memória que não esta estampada em nenhuma página de jornal em nossa cidade, justamente porque vivemos em uma sociedade desigual e injusta do ponto de vista social; em outras palavras, uma sociedade caracteristicamente marcada por embate de forças sociais em que há a tendência pela veiculação de uma memória pretensamente oficial e “verdadeira”, capaz de reproduzir na sociedade, ou pelo menos na maior parte dela, a imagem de uma empresa (compartilhada pelo senso comum) incapaz de produzir problemas, exploração e, até mesmo, a precarização ou deteriorização do trabalho.

O objetivo deste trabalho é, portanto, propor uma reflexão sobre como a instalação da empresa “ACS – Algar Call Center Service” na cidade de Uberlândia, no final da década de 1990, bem como analisar os desdobramentos políticos e sociais desta opção feita pela elite dirigente em consonância com poder público local, elaborando e instituindo uma memória oficial da empresa. Para tanto, proponho comparar o discurso da empresa presente na mídia escrita, além do próprio material distribuído pela mesma à seus funcionários, com os relatos, vivências e expectativas dos próprios trabalhadores sobre este processo.

Palavras-chave: Memória(s), História, Trabalho, Flexibilização, Call Center.

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	8
 CAPÍTULO I	
UM ESTUDO SOBRE A INSTALAÇÃO DA EMPRESA “ACS – ALGAR CALL CENTER SERVICE S/A” EM UBERLÂNDIA/MG.	23
 CAPÍTULO II	
A DISPUTA PELA MEMÓRIA: RELATOS DE EXPERIÊNCIAS DOS TRABALHADORES.	42
 CONSIDERAÇÕES FINAIS	69
 RELAÇÃO DE FONTES	71
 BIBLIOGRAFIA.....	72

APRESENTAÇÃO

Uma das coisas que mais me provocaram, sem sombra de dúvida, para a realização deste trabalho é a falta de visibilidade que os trabalhadores da empresa “ACS – Algar Call Center Service S/A” têm na sociedade; visibilidade aqui tratada, como as condições em que estes trabalhadores desempenham suas tarefas e atividades, principalmente, os atendentes que compõem a maior parte dos funcionários da empresa.

Por ter sido trabalhador desta mesma empresa, muitas questões me angustiam. Entretanto parecia que estas questões ou inquietações eram advindas da minha experiência pessoal que, enquanto trabalhador, considerava negativa, ou seja, acabava imaginando que aquelas questões que me incomodavam eram frutos da minha frustração profissional, ou ainda da minha “incapacidade” de alcançar os objetivos que tinha traçado ao entrar na empresa. Objetivos estes que consistiam em uma ascensão profissional, no reconhecimento do meu trabalho, no sucesso de minha empreitada.

Carreguei estas inquietações comigo por muito tempo. Quando saí da empresa imaginava um dia discutir algumas destas problemáticas, entretanto, não havia me dado conta de que tinha em mãos um objeto de pesquisa muito interessante a ser estudado e trabalhado.

A minha experiência enquanto trabalhador, as minhas preocupações que imaginava individualizada – e até me sentia culpado por elas –, acabaram se tornando o objeto de minha pesquisa para a obtenção do título de Bacharel em História pela Universidade Federal de Uberlândia. Vale lembrar, contudo, que isto só foi possível porque ao longo de minha formação intelectual me deparei com discussões que davam conta de tudo aquilo que me inquietava; muitos estudiosos do campo das Ciências Sociais e, até mesmo, da História, já vinham trabalhando com as transformações do mundo do trabalho, principalmente, aquelas advindas do avanço tecnológico, das reestruturações produtivas em empresas e indústrias dos mais diversos segmentos, enfim, muitas destas transformações estavam relacionadas com o desenvolvimento e o avanço de um processo maior mais comumente conhecido como “Globalização”.

Paralelamente a esse encontro com um conjunto de debates que me mostravam que o que eu sentia estava relacionado com um processo maior, com uma transformação de ordem global no mundo de trabalho, tinha pela frente a difícil tarefa de escolher o tema de minha monografia no curso de História na UFU. Foi, então, nesse momento que tive a oportunidade

de dialogar com alguns professores do curso, pelos quais nutro um profundo sentimento de respeito e admiração devido à coerência e responsabilidade que conduzem o seu trabalho, e pude, enfim, fazer a opção por trabalhar com aquilo que acreditava ser uma pesquisa capaz de trazer alguma contribuição para o conjunto da sociedade na qual estou inserido, uma pesquisa que representasse alguma relevância social.

Desde então, venho amadurecendo algumas reflexões que transmitirei por meio deste trabalho, onde imagino poder discutir algumas questões fundamentais para o entendimento das condições em que os trabalhadores pobres de nossa cidade e região estão sendo submetidos, em específico, àqueles que exercem a função de atendentes ou operadores de *telemarketing* da empresa de atendimento a clientes em questão (*“ACS – Algar Call Center Service S/A”*).

Nestes termos, busco evidenciar como estes trabalhadores produzem e lutam por uma memória que não esta estampada em nenhuma página de jornal em nossa cidade, justamente porque vivemos em uma sociedade desigual e injusta do ponto de vista social; em outras palavras, uma sociedade caracteristicamente marcada por embate de forças sociais em que há a tendência pela veiculação de uma memória pretensamente oficial e “verdadeira”, capaz de reproduzir na sociedade, ou pelo menos na maior parte dela, a imagem de uma empresa (compartilhada pelo senso comum) incapaz de produzir problemas, exploração e, até mesmo, a precarização ou deteriorização do trabalho.

De maneira geral, as muitas entrevistas feitas com alguns funcionários da empresa *“ACS – Algar Call Center Service S/A”* trazem implícitos relatos dos mesmos acerca das suas próprias condições de trabalho, bem como ilustra uma das entrevistadas, Ana Raquel Silva, ao comentar sobre as condições de trabalho na instituição em questão: *“Ai (silêncio) é muito assim, o pessoal de fora acha que a gente lá dentro tá assim num mar de rosas, num paraíso, a gente quando entrou também tinha a mesma visão, mas com o passar dos anos você vai vendo que não é bem assim que funciona”*.¹

Diante dessa passagem podemos perceber que antes de entrar na empresa, a entrevistada tinha uma visão bem diferente daquela com a qual ela se deparou no decorrer do tempo em que esta trabalha na empresa. Isto porque há em nossa região uma imagem “positiva” da empresa que, ao longo dos anos, a mesma tenta construir com o apoio dos meios de comunicação de massa e incentivo do poder público local, imagem esta muito divulgada e reproduzida pelo Jornal *“Correio”* de Uberlândia, que desde 1988 faz parte do conjunto de

¹ Entrevista concedida por Ana Raquel Silva. Uberlândia, abril de 2007.

empresas do “Grupo Algar” (Grupo Alexandrino Garcia), que também é detentora da empresa “ACS”, que é o objeto desta pesquisa.

O silêncio que é encontrado na entrevista também se mostra muito significativo, pois demonstra certo constrangimento da própria entrevistada em apresentar uma visão diferente daquela que é tão disseminada pela empresa. Visão esta que veio sendo transformada ao longo dos anos pelas experiências que vem vivenciando desde então, atribuindo sentidos e significados a estas vivências, bem como ao horizonte de possibilidades compartilhadas pelos trabalhadores que também experimentaram trabalhar nesta instituição. Cabe aqui, novamente, mencionar que a entrevistada trabalha já há quase cinco anos na “ACS”, mais precisamente quatro anos e dez meses, e, portanto, por experimentar o trabalho na empresa desde os primeiros anos de operação, ela é capaz de, ao longo dos anos, elaborar, de maneira particular, sua própria visão da empresa, bem distinta daquela que o grupo tenta vender.

Tal constrangimento pode ser interpretado ou entendido como o cerceamento que a empresa pratica ao punir ou exercer várias modalidades de pressões sobre os funcionários no sentido de policiar aquelas práticas, ou pessoas, que venham questionar a ordem da empresa, ou, simplesmente, procurar discutir as condições de trabalho em que vem sendo submetidos. O medo de perder o emprego é, portanto, o principal motivo dos “silêncios” encontrados no decorrer dos diálogos realizados com os trabalhadores.

Quem tem contribuição relevante na procura pelo entendimento das reticências e dos silêncios nos discursos e diálogos é Alessandro Portelli. De maneira geral, este intelectual vem pensando e discutindo nestes últimos anos as possíveis interpretações que podem ser tecidas ao nos depararmos nos diálogos, que o pesquisador constrói com o narrador, com estas ausências de discurso, estas hesitações, geralmente, acompanhadas por sorrisos, ou ainda momentos de reflexões e de elaborações por parte dos entrevistados.

Um dado, porém, deve ser sempre levado em consideração ao se analisar tais passagens; o fato de que existe um conjunto de relações de forças sociais em que o poder, seja ele político, econômico e/ou cultural, tenciona as relações sociais as quais aquele entrevistado faz parte e tem papel ativo. Assim sendo, o trecho a seguir diz muito sobre este elemento fundamental da História Oral:

“O poder, e estou usando o termo geral, sabe tudo o que fazemos. Não sou paranóico, mas a informação sobre nós está cada vez mais acessível, enquanto a informação sobre quem tem a informação sobre nós está cada vez menos acessível. Por isso mesmo, a metodologia da história oral, em que as pessoas não revelam informações sobre elas mesmas a menos que queiram, porque está baseada na luta por igualdade e na busca do diálogo, significa também uma defesa dos direitos das pessoas de não

*revelar tudo a respeito delas próprias. Felizmente, nós desenvolvemos e talvez devêssemos pensar mais sobre isso, ao longo desse movimento, um grande respeito pelas reticências e pelos silêncios. (...) Creio que um dos desafios à era da informação total e da informação como um commodity é, de um lado, a palavra e, de outro, o silêncio”.*²

Neste sentido, outra passagem muito interessante de outra entrevista, agora realizada com a funcionária Nelci Francisca Resende Costa, traz uma consideração interessante sobre as práticas de cerceamento e policiamento que a empresa empreende aos seus funcionários.

*“Porque o povo tem medo, porque assim se você tentar manifestar alguma coisa eles te mandam embora, debaixo dos panos mas eles te mandam. Igual tinha um menino que trabalhava comigo, ele chamava Alexandre, ele e a esposa dele, Ai aconteceu um negócio lá de convênio dele, porque precisou usar e não podia por aquelas, por que só tinha 4 consultas e ele precisa usar porque ele tava fazendo um tratamento, ai ele foi lá e pediu que eles liberassem... ai ele foi, brigou, brigou até que no fim ele conseguiu, simplesmente ele foi fez o tratamento dele e no final eles mandaram embora, por causa disso. Olha pro cê vê... porque, como se diz, ele quis bater de frente com eles e eles não aceitam. Você tem de ser ali daquele jeitinho e pronto e acabou”.*³

Em outro momento, Nelci complementa sua opinião a respeito da maneira com que a empresa lida com o questionamento da ordem, bem como a forma como a mesma encara às relações que alguns funcionários, que criticam a empresa, têm com o restante dos trabalhadores. De maneira geral, fica evidente nas palavras desta funcionária que por trás de um discurso democrático e liberal, o autoritarismo e a intolerância para com a crítica e reclamações dos funcionários mais insatisfeitos são constantes dentro da empresa, podendo explicar em parte o silêncio da primeira entrevistada.

*“É desse jeito. Eles fazem desse jeito mesmo, se eles vê que você tá fazendo alguma manifestação, alguma coisa, eu tinha uma amiga também, Rogéria, ela era desse jeito, (...), ela questionava tudo, tudo ela brigava, pros supervisor ninguém queria ficar com ela, porque ela era uma influência negativa, o que aconteceu, entrou um gerente, meu filho, num instantim mandou ela embora. Porque achava que ela era uma influência negativa entre os atendentes. (...) E lá eles falam que lá tem liberdade de expressão, né? Não sei na onde. Lá ce não pode abrir a boca não, desse jeitim, ou... lá é muito difícil, assim pra quem trabalha há muito tempo que vai vendo como é que as coisas desanima com aquilo ali. É totalmente diferente do que eles falam”.*⁴

² PORTELLI, Alessandro. Memória e diálogo: desafios da história oral para a ideologia do século XXI. In: FERREIRA, M. M.; FERNANDES, T. M.; ALBERTI, V. (orgs.). **História Oral: Desafios para o século XXI**. Rio de Janeiro. Editora Fiocruz; Casa de Oswaldo Cruz; CPDOC – Fundação Getúlio Vargas, 2000. Páginas 70-71.

³ Entrevista concedida por Nelci Francisca Resende Costa. Uberlândia, maio de 2007.

⁴ Idem.

Quando a trabalhadora diz: “*É totalmente diferente do que eles falam*”, percebemos, novamente, que a experiência dos trabalhadores, ou o horizonte de possibilidades compartilhadas por eles, mostram um quadro diferente daquele que eles tinham em mente antes de serem funcionários ou, ainda, daquela imagem que a empresa continua tentando vender e que acaba se difundindo e se confundindo no senso comum de nossa sociedade.

Para tanto é preciso que identifiquemos como esta imagem vem sendo construída e reproduzida pela empresa e pelos meios de comunicação de massa. Assim sendo, o Jornal “*Correio*” de Uberlândia, um dos mais importantes e representativos veículos de informação de nossa região, será privilegiado nesta pesquisa.

Além deste instrumento de pesquisa, utilizarei o folhetim “*ACS em notícia*” que é distribuído pela empresa aos seus funcionários, em suas residências, acabando por exercer um instrumento muito interessante para a construção e divulgação da imagem da empresa, uma vez que, ao ser destinado à residência dos trabalhadores, ele atinge uma parcela significativa da sociedade composta pelos familiares e amigos dos funcionários que tem acesso a esse material.

Por fim, a utilização dos livros “*Empresa Rede: O modelo de gestão de talentos humanos do grupo Algar*” (2003) e “*Empresa Rede no Foco do Cliente: O modelo de gestão da cultura comercial do grupo Algar*” (2004), ambos de autoria de Cícero Domingos Penha e produzidos pela Unialgar (Algar Universidade de Negócios), um centro de formação e qualificação do próprio grupo. Todo este material consiste em uma significativa contribuição para a pesquisa, uma vez que contém de maneira institucionalizada os preceitos de uma gestão dos trabalhadores embasada claramente nos conceitos e modelos neoliberais como, por exemplo, a “Qualidade total”, a “Produtividade”, a “Flexibilização” e a “Individualização/Competitividade”; conceitos estes que acabam por deteriorar a condição de trabalho destes funcionários, ou associados (a forma como eles mesmos preferem chamar os trabalhadores) de acordo com a passagem da entrevista cedida por Ana Raquel Silva: “*Porque a gente tem, eles tem muito um tal de... é talento... cliente isso... atendente não é, não é... é como fala, não é empregado é associado, eles gostam muito dessa palavra associado, isso realmente não funciona(...)*”.⁵

Tal imagem que estamos discutindo, e que acaba sendo considerada por muitos como a “verdadeira”, pode ser identificada em vários momentos no Jornal “*Correio*”. Entretanto, o que mais preocupa é a inexistência de uma notícia que dê conta de qualquer problema da

⁵ Entrevista concedida por Ana Raquel Silva. Uberlândia, abril de 2007.

empresa, nenhuma reportagem em que os trabalhadores criticam a empresa; o que quero dizer é que em nenhum momento percebemos reclamações ou queixas de nenhuma ordem, o que nos leva a crer na prática sistemática do silenciamento dos trabalhadores. De maneira geral, tal prática trata de obscurecer a memória que está sendo produzida por aquele grupo de trabalhadores que têm algo a dizer, mas que, infelizmente, não tem visibilidade num dos mais importantes veículos de informação e formador de opinião de nossa região.

As notícias sobre a empresa começam a ser veiculadas a partir de Junho de 1998, não diretamente, mas há um esforço perceptível em se criar um ambiente favorável à instalação da empresa. É nítido o ânimo, já no momento anterior à própria inauguração da empresa, de se fomentar uma imagem favorável da empresa, no sentido de se fazer, até mesmo, uma apologia à tecnologia, numa alusão ao fato de que a tecnologia não traz desemprego, pelo contrário, discurso este que pode ser claramente relacionado com as mudanças que a Globalização traz ao mundo do trabalho, demonstrando desde já a opção adotada pelo “*Grupo Algar*” em caminhar de acordo com as transformações que vinham ocorrendo, no sentido claro de “modernizar” suas operações, dentre elas a gestão de seus trabalhadores.

Assim sendo, é nesta direção que a mídia escrita, aqui representada pelo Jornal “*Correio*”, tende a apresentar os conceitos neoliberais que transformaram, em um curto espaço de tempo, os modos e padrões de se trabalhar em nossa região, em consonância com o conjunto de transformações maior que era produzido pela Globalização.

Diante dessa perspectiva, o estudioso Claus Offe, em sua obra intitulada “*Capitalismo Desorganizado*” (1994), traz uma grande contribuição a essa reflexão quando afirma que a opção feita pela maioria dos Estados democráticos, ao adotar o chamado “livre mercado”, influenciado pelas políticas neoliberais, repercutindo nos modos de se trabalhar por todo o planeta; nos mostra que o mundo do trabalho se torna cada vez menos capaz de assegurar condições dignas e justas de trabalho e, ainda pior, que o trabalho que estamos acostumados a conhecer tende sim a desaparecer em virtude destas opções que as elites políticas e econômicas vêm assumindo nestas últimas décadas. Assim, passa a ocorrer cada vez mais, e de maneira sistemática, a transferência de responsabilidades relacionadas ao trabalho para os próprios trabalhadores; responsabilidades estas que caberiam ao Estado e ao mercado de trabalho garantir.

“(...) a inovação evolutiva do mercado de trabalho consiste no fato de que a reprodução individual não é garantida através de direitos e obrigações tradicionais, mas depende inteiramente do sucesso de transações individuais no mercado. Esta

circunstância impele a força de trabalho a uma intensidade máxima de trabalho e a uma disposição a se adaptar.”;⁶

Neste sentido existe a idéia de que a força de trabalho, regulada ou alocada em um “livre” mercado de trabalho, possui inteira “liberdade” para aceitar ou negar a oferta de trabalho oferecida, ficando assim a seu cargo a “opção” pelo “emprego” ou “desemprego”. Percebemos que esta visão individualista de se encarar o mundo do trabalho, acaba por mascarar as condições de precarização do trabalho existentes nesta dimensão. O desemprego, ou insucesso profissional, passa a ser encarado e associado a uma incapacidade de se “vender” sua força de trabalho com qualidade. Assim sendo, a ineficiência deste mercado de trabalho passa despercebida por uma grande parcela de nossa sociedade, gerando e reproduzindo um discurso individualista e de pânico em relação ao desemprego.

Neste cenário de transformações uma ferramenta metodológica ganha importância nos trabalhos historiográficos: o conceito de memória. As discussões sobre memória e História tornam-se fundamentais no momento em que procuramos interpretar como estas mudanças no mundo do trabalho são sentidas e significadas pelos trabalhadores. Neste sentido, percebemos que estas memórias que estão sendo produzidas estão sendo, constantemente, disputadas pelas forças sociais, apresentando um conjunto de problemáticas a serem analisadas sob a ótica da História Social.

A disputa pela e da memória trava-se no embate do conjunto de relações sociais que compõem nossa sociedade. Neste sentido, a correlação de forças sociais estabelece e atribuem sentidos e significados a uma memória que se diz oficial ou, até mesmo, “verdadeira”.

Entretanto, as demais memórias que se elaboram sobre um mesmo fato, acontecimento ou relação social não deixam de existir. Elas, no entanto, de acordo com a relação de forças e interesses envolvidos, ora permitem a prática do esquecimento, ora lutam pela visibilidade de seus atores sociais. Neste sentido, pensar a disputa pela e da memória sugere que entendamos esta mesma memória como um campo de tensão e luta, onde os diversos sujeitos históricos cedem ou tencionam, reivindicam ou aceitam a dominação de uma versão “oficial” da História.

Assim sendo, entender a sociedade como um conjunto de atores que se organizam em grupos ou culturas, procurando se sentirem pertencidos a um determinado local social, é de fundamental importância para pensarmos como a memória e, inclusive, a própria História, são disputadas por estes diversos sujeitos históricos, uma vez que a relação de forças sociais é

⁶ OFFE, Claus. O futuro do mercado de trabalho. In: **Capitalismo Desorganizado**. Editora Brasiliense. São Paulo, 1994. Página 74.

desigual e injusta, uma dimensão em que interesses políticos e econômicos se sobrepõem as necessidades mais básicas e naturais, das quais muitos necessitam para sobreviver.

Pensando nisto, analisar o mundo do trabalho, tendo como objeto de pesquisa os trabalhadores pobres de nossa sociedade, é sem sombra de dúvida, algo especialmente rico para a construção de um conhecimento histórico que se pretenda válido e relevante socialmente.

Pesquisar sobre os modos de se trabalhar e as condições em que este trabalho vem sendo realizado faz parte de minhas problemáticas. Torna-se de extrema importância para mim, enquanto historiador, sob o horizonte teórico e metodológico do materialismo histórico dialético, perceber como os trabalhadores travam sua luta, pensando aqui na boa e velha luta de classes, tencionando a disputa pela memória, pela visibilidade de suas angústias e reivindicações por condições mais justas e equilibradas de trabalho, em contraposição àquelas memórias vendidas pelos grupos dominantes e aceitas, na maioria dos casos, pelo senso comum, acabando por oficializá-las e reproduzi-las.

Porém, não se trata aqui da tentativa de substituir uma memória pretensamente oficial por outra. Trata-se, no entanto, de interpretar e procurar discutir a existência de memórias outras, muitas vezes ocultadas pelos interesses políticos, econômicos e/ou culturais de uma elite dominante; memórias estas que dão conta muitas vezes de outras histórias, outras versões possíveis que estão sendo, constantemente, alvo de lutas e disputas no campo das relações sociais.

Assim sendo, a contribuição advinda da História Oral, principalmente, das discussões acerca das fontes orais e do conceito de memória e história, surge como uma importante ferramenta metodológica para a realização deste trabalho. Ter a oportunidade de interpretar os discursos e a fala de trabalhadores, podendo ter um contato com a forma pelas quais estes trabalhadores atribuem sentidos e significados a suas experiências, perceber como estes articulam sua experiência diante de um cenário maior no qual estamos inseridos, analisar como os silêncios, ou o simples sorriso, aparecem nos discursos por eles elaborados, dando muito mais pistas e respostas que as próprias palavras. Enfim, tudo isso, permite que a História tenda a se aproximar da realidade experimentada por estes trabalhadores e trabalhadoras que, ao se perceberem como sujeitos históricos, elaboram sentidos para sua realidade.

Entretanto, aquela História “oficial”, ou “oficializada” pelos grupos dominantes, se encontra amplamente disseminada pelos meios de comunicação de massa, principalmente, na imprensa escrita e/ou tele-transmitida, atingindo uma esfera muito ampla de nossa sociedade,

acabando por elaborar e reproduzir um discurso tendencioso e, até mesmo, manipulador e alienante; discurso este que passa a ser aceito como verdadeiro por uma parcela significativa de nossa sociedade, gerando o que chamo de senso comum.

A falta de interesse e meios para buscar outras informações, a fim de que se possam estabelecer relações e discussões sobre um determinado tema ou fato em nossa sociedade, é muito comum; pode-se, inclusive, considerar que chega a fazer parte da nossa cultura. Assim sendo, as mensagens difundidas pelos meios de comunicação de massa, passam a ser relacionadas com a “verdade” na maioria das vezes, reproduzindo àquilo que os interesses políticos, econômicos e culturais envolvidos selecionam.

Pior que a veiculação de notícias tendenciosas é a não-veiculação de notícia alguma que dê conta de informar ao conjunto maior de nossa sociedade sobre acontecimentos que venham a por em risco a ordem social vigente e estabelecida pela elite dominante. Em muitos casos, para atender aos interesses envolvidos alguns fatos são, propositalmente, obscurecidos, esquecidos ou simplesmente silenciados. Tais práticas, no meu ponto de vista, estabelecem-se como um importante instrumento para a construção ou manutenção de uma memória vista como “oficial” e “verdadeira” e que, por sua vez, é compartilhada por uma grande parcela de nossa sociedade. Isto não quer dizer que considero a sociedade como um grupo homogêneo e passivo, pelo contrário, acredito no poder transformador social – e não poderia ser diferente.

Neste sentido, avaliar como a sociedade tenciona e, verdadeiramente, entra na disputa pela e da memória é de fundamental importância para que possamos imaginar uma realidade social menos desigual e injusta para com o seu povo. Já que pretendo dar visibilidade a outras memórias experimentadas pelos outros agentes sociais que não àqueles pertencentes às classes detentoras do poder econômico e político em nossa sociedade, levar ou tornar público outras memórias e, conseqüentemente, outras histórias pode ser um importante instrumental na luta por uma melhor sociedade.

Assim sendo, a escolha pelos trabalhadores pobres de Uberlândia, atuantes em um ramo de prestação de serviços que cresce rapidamente em nossa sociedade, advindo das transformações que a Globalização impôs ao mundo do trabalho – onde os poucos postos de trabalho ainda existentes e cada vez mais raros migram do setor industrial, afetado pelas inovações tecnológicas e reestruturações produtivas, para o setor de prestação de serviços, alterando os modos de se trabalhar e de se relacionar com o trabalho – tem o objetivo de apresentar a visão de outros sujeitos sociais que não estão presentes nos folhetins da mídia, principalmente na mídia impressa, ou imprensa escrita.

Utilizarei o Jornal “*Correio*” de Uberlândia no período de instalação da empresa “*ACS – Algar Call Center Service S/A*”, a partir de 1998 para analisar como, neste período, o discurso oficializante da empresa está presente neste importante instrumento de informação de nossa região. Vale ressaltar, este é um dado importante para a análise das fontes, que o Jornal pertence ao mesmo grupo que é detentor das ações da empresa que é objeto de pesquisa deste trabalho, fazendo valer mais uma vez os interesses econômicos e políticos deste grupo em detrimento do que se passa na empresa que, porventura, possa vir manchar a imagem que vem sendo construída ao longo dos anos da mesma (“*ACS*”), ocultando, na maioria das vezes o que se passa com os trabalhadores em função da manutenção da memória polida e lustrada que ele mesmo (o Jornal) ajudou a construir.

Para buscar interpretar e entender um pouco mais como é a condição de trabalho que estes indivíduos estão condicionados, e como estes atribuem sentidos e significados a suas experiências, é que as fontes orais trazem sua maior contribuição para meu trabalho. Por meio da análise do discurso destes trabalhadores e da análise das notícias impressas no Jornal “*Correio*” de Uberlândia, pretendo apresentar as muitas visões que são elaboradas sobre as relações de trabalho e os modos de se trabalhar na empresa “*ACS – Algar Call Center Service S/A*”, tendo em vista as relações que estas visões estabelecem com a construção e o estabelecimento de memórias que ora se divergem, ora se confundem, mas que estão sendo, constantemente, disputadas por trabalhadores e patrões.

Outro ponto de análise que permeia a discussão está relacionado às condições em que este “novo” modo de trabalhar estabelece com nossa região, bem como, pensar nos desdobramentos dessa opção feita pela iniciativa privada da região em consonância com o poder público local. É preciso perceber como o desemprego, as práticas adotadas pela empresa buscando a chamada “produtividade/qualidade total”, além de outros elementos que estão presentes no ambiente de trabalho, se fazem sentir no dia-a-dia dos trabalhadores, tais como a jornada de trabalho reduzida, a alteração na dinâmica, e no ritmo de trabalho e de vida destes, não perdendo de vista as estratégias utilizadas pela empresa para garantir a ordem e a produtividade da empresa.

Assim sendo, proponho apresentar sob um outro ponto de vista a relação que os próprios funcionários (associados) estabelecem com a empresa, como estes atribuem significados a algumas destas questões acima apresentadas, procurando propor uma discussão e um debate para o conjunto maior da sociedade acerca das condições e dos modos de se trabalhar em nossa sociedade.

Meu intuito é propiciar àquelas pessoas que percebem o mundo e a realidade, por meio de uma concepção dialética das relações, um conjunto de reflexões acerca do processo de modificação que se instala na dinâmica de nossa cidade, bem como, nas relações de trabalho e sociabilidades suscitadas após o desenvolvimento das práticas da empresa “*ACS – Algar Call Center Service S/A*”. Reflexões estas embasadas em correntes de pensamento que procuram dar conta das complexas tensões que se instalaram, na cidade de Uberlândia a partir desse movimento de articulação do capitalismo, procurando, com isso, mostrar uma nova perspectiva da realidade deste processo, tornando explícitas as lutas e as angústias daqueles tantos que não estão presentes nos discursos oficiais.

O objetivo deste trabalho é, portanto, propor uma reflexão sobre a instalação da empresa “*ACS – Algar Call Center Service S/A*” na cidade de Uberlândia, no final da década de 1990, bem como analisar os desdobramentos políticos e sociais desta opção feita pela elite dirigente em consonância com poder público local, elaborando e instituindo uma memória oficial da empresa. Para tanto, proponho comparar o discurso da empresa – presente na mídia escrita, além do próprio material distribuído pela mesma a seus funcionários –, com os relatos, vivências e expectativas dos próprios trabalhadores sobre este processo.

Para que possamos entender o complexo e tenso conjunto de relações sociais presentes em nossa sociedade, se faz importante refletir a respeito de como estas relações sociais se materializaram em práticas sociais, construídas cotidianamente ao longo das disputas e da luta de classes. Para tanto, o diálogo com os sujeitos históricos que compõem esta trama é fundamental; em outras palavras, a memória que se é produzida no embate das relações sociais se torna uma importante ferramenta de instrumentalização para a produção de um conhecimento histórico válido que se propõe discutir as tensões do nosso tempo presente.

Esta importante ferramenta que é a História Oral dá condição ao historiador, ao pensar os conflitos que surgem da luta de classes ou da relação entre os diferentes sujeitos históricos, de fazer com que aqueles trabalhadores – operários ou, simplesmente, desiguais – possam se reconhecer enquanto sujeitos de seu tempo por meio da reflexão histórica. Ao se comprometer com este trabalho, o grande desafio que se impõe ao historiador de se produzir uma História do Presente, é fazer com que estes sujeitos possam ter maior visibilidade junto ao conjunto de discursos oficiais, já que devido a uma suposta “história oficial”, estes são esquecidos ou apagados em detrimento da oficialidade e legitimidade pretendida por uma pequena parcela da sociedade que, infelizmente, detém a hegemonia econômica e política.

Nesse sentido a discussão que envolve o conceito de cultura é fundamental, uma vez que se entendemos “cultura” “(...) não [como] algo à parte, em oposição a uma cultura

*dominante, mas o espaço da diferença, e ambas constitutivas da mesma cultura, que é de todos”*⁷, é possível abarcar um conjunto de tensões muito mais amplo que entende que os sujeitos históricos, apagados pelo conjunto das relações sociais e desigualdades, existem e, para, além disto, se inserem no campo de disputas pela memória e pela História.

Assim sendo, o historiador tem diante de si um conjunto de muitas memórias e outras histórias, onde o trabalho com estas outras memórias e histórias se apresenta como um importante e fecundo instrumento de trabalho. Ao se comprometer com uma pesquisa cujo mote é fazer com que estes indivíduos se reconheçam como sujeitos históricos de seu tempo, o historiador passa a contribuir para a supressão do horizonte de desigualdades que se apresenta em sua realidade.

Neste sentido, em consonância com as atuais discussões acerca dos rumos da História, devemos reconhecer o fato de que há outros caminhos, outras histórias que não àquela que foi vitoriosa. Existem “vencidos” em todo processo, e estes são responsáveis por inúmeras rupturas e bifurcações nesta pretensa linha estática e mecânica que alguns ainda propõem anunciar. Estas outras possibilidades se constituem, portanto, em um rico manancial de novas fontes e objetos de pesquisa, contribuindo para o desenvolvimento de uma história de cunho social.

Produzindo uma História do Presente, propondo analisar as angústias sociais e os problemas estruturais de nossa sociedade, é que conseguiremos, efetivamente, contribuir com a cidadania, bem como, com a futura formação de cidadãos críticos capazes de interpretar a realidade de forma dialética. O papel do historiador, se esta for a sua postura, será o de contribuir com reflexões que contenham, realmente, algo de significativo e relevante para todo o conjunto da sociedade em que este está inserido.

Neste sentido, mais uma vez a História e a memória, entendidas como espaço de disputas, nos oferecem:

“(...) um campo de possibilidades compartilhadas (...). Qualquer sujeito percebe estas possibilidades à sua maneira, e se orienta de modo diferente em relação a elas. Mas esta miríade de diferenças individuais nada mais faz do que nos lembrar que a sociedade não é uma rede geometricamente uniforme (...) parecendo-se mais com um mosaico (...) em que cada fragmento (cada pessoa) é diferente dos outros, mesmo tendo muitas coisas em comum com eles (...)”.⁸

⁷ KHOURY, Yara Aun. Muitas memórias, outras histórias: cultura e o sujeito na história. In: FENELON, Déa Ribeiro; MACIEL, Laura Antunes; ALMEIDA, Paulo Roberto de; KHOURY, Yara Aun (orgs.) **Muitas memórias, outras histórias**. Ed. Olhos d'água. São Paulo, maio/2004. Página 119.

⁸ PORTELLI, Alessandro. A Filosofia e os Fatos. Narração, interpretação e significado nas memórias e nas fontes orais. In: **Revista Tempo**. Rio de Janeiro. Vol. 1, nº. 2, 1996. Página 72.

Assim, fica claro o posicionamento a respeito da concepção de História no presente texto. Onde os trabalhadores de nossa cidade serão postos em pauta para que possamos avaliar seus discursos e enxergar as respostas para as problemáticas levantadas. Tais discursos serão obtidos junto à imprensa escrita da cidade de Uberlândia, mais precisamente o Jornal “Correio”, a partir de meados do final da década de 1990, além do material produzido pela própria empresa, que é distribuído aos seus funcionários, bem como, de fontes orais obtidas por meio de algumas entrevistas feitas com os vários sujeitos históricos envolvidos neste processo, uma vez que, *“na realidade, as fontes escritas e orais não são mutuamente excludentes”*⁹.

Deve-se salientar que, no entrecruzamento de fontes epistemológicas distintas em si, não cabe nenhuma hierarquização, dando maior importância a uma em detrimento de outra. Há sim, um respeito ou alteridade as mais diversas formas em que as evidências são selecionadas para a produção do saber historiográfico.

Com relação às fontes escritas que, como já foi mencionado anteriormente, serão selecionadas a partir de um Jornal local chamado “Correio”, há de se tomar os devidos cuidados com relação à utilização desta fonte primária de pesquisa. Em que,

*“O ponto central de nossas reflexões passa por uma atenção às disputas e lutas que marcam a produção social da memória, considerando a imprensa um dos lugares privilegiados para a construção dos sentidos para o presente e uma das práticas de memorização do acontecer social”*¹⁰.

Levando-se em consideração a produção midiática, é preciso ter sempre em mente que a mesma é permeada por interesses diversos que, como sabemos, variam de acordo com as propensões da edição, da produção do jornal e tudo o mais que está em jogo ao se produzir o discurso. Diante destes fatos, torna-se possível entender as razões que fazem com que a elite dominante da cidade, tenha na imprensa um de seus braços de apoio para a construção de um imaginário local.

Vale lembrar que este se torna um dos principais motivos que me leva a analisar a construção deste discurso modernizador e progressista que, de uma maneira ou de outra,

⁹ PORTELLI, Alessandro. O que faz a história oral diferente. In: **Projeto História**. Editora da PUC-SP. São Paulo, nº 14, Fevereiro/1997. Página 26.

¹⁰ MACIEL, Laura Antunes. Produzindo notícias e Histórias: Algumas Questões em torno da relação telégrafo e imprensa – 1880/1920. In: **Muitas Memórias Outras Histórias**. Fenelon, Déa Ribeiro; Maciel, Laura Antunes; ALMEIDA, Paulo Roberto de; KHOURY, Yara Aun. (Orgs.). Olho d'água. São Paulo, 2004. Página 15.

permeia todo cenário de nossa cidade, procurando analisar os posteriores resultados desta opção política.

Diante disso, procurei organizar meu trabalho de maneira que possa contemplar em dois capítulos tais discussões e objetivos que foram apresentados *a priori*.

Assim pensando, no desenvolvimento do **primeiro capítulo**, procurei discutir como se deu a implantação da empresa “ACS – Algar Call Center Service S/A” na cidade de Uberlândia, debatendo sobre a criação de uma imagem “positiva” em relação a mesma, em que o Jornal “Correio”, teve uma importância crucial na elaboração das diversas condições tidas como favoráveis para a instalação da empresa.

Além disso, proponho investigar como a instalação da empresa se articula com um projeto maior pretendido para a nação, em que o poder público, de maneira geral, empreende uma série de transformações na estrutura de nossa sociedade, influenciadas pelas mudanças advindas da Globalização; transformações estas, diretamente, ligadas com o ideário neoliberal como modelo político a ser seguido em nosso país. Há, portanto, um pacto entre o “Grupo Algar” e o poder público local para a instalação deste ramo de prestação de serviços na área de *telemarketing* em nossa região, atrelando a imagem da empresa à idéia de “modernização” de nossa cidade.

No **segundo capítulo**, procurei trabalhar com a elaboração de memórias outras que advêm da experiência destes trabalhadores junto às relações de trabalho na empresa. Busquei evidenciar como o discurso da empresa se contradiz, em muitos momentos, com as práticas denunciadas pelos próprios funcionários da instituição.

Por meio do diálogo com os trabalhadores pude discutir mais a fundo os efeitos da flexibilização das práticas produtivas sobre as condições de trabalho destes funcionários, em que a precarização e deteriorização de seus afazeres é percebida em vários momentos das entrevistas concedidas por estes.

O que, de fato, me preocupa é a falta de visibilidade que toda esta discussão tem em nossa sociedade. Acredito que, por meio deste trabalho, possa ter trago o debate para o conjunto maior da sociedade, para que haja uma maior reflexão sobre estas novas exigências que o mundo do trabalho exerce sobre seus trabalhadores.

Enfim, espero que, por meio deste trabalho, os leitores possam ter contato com uma série de problemáticas que estão presentes em nossa sociedade e que puderam aqui ser discutidas, na tentativa de apresentar alguns reflexos que este conjunto de transformações mundiais trouxe para a nossa sociedade. Além disso, espero contribuir de maneira decisiva

para que as pessoas, de maneira geral, compreendam que outras memórias são, constantemente, elaboradas pelos diversos atores sociais em nossa sociedade, tencionando e questionando a ordem existente.

CAPÍTULO I

UM ESTUDO SOBRE A INSTALAÇÃO DA EMPRESA “ACS – ALGAR CALL CENTER SERVICE S/A” EM UBERLÂNDIA/MG.

Antes de partirmos propriamente para a análise das condições de trabalho presentes na empresa “ACS – Algar Call Center Service S/A”, é preciso investigar toda a conjuntura política e econômica que propiciou a implantação deste ramo de prestação de serviços; que consiste basicamente em atendimento a clientes, na cidade de Uberlândia, no final da década de 1990.

Outro ponto a ser analisado, vem tratar das expectativas das pessoas em torno desse empreendimento em nossa cidade, sejam eles os profissionais ali empregados, sejam os grupos políticos e as elites locais que estavam envolvidas neste projeto. Além disso, torna-se necessário evidenciar como essa expectativa e a elaboração de uma imagem favorável da empresa, divulgada na mídia impressa por meio do Jornal “Correio” de Uberlândia, se articularam com as novas exigências do mundo do trabalho.

Assim sendo, inicialmente, percebemos que a iniciativa privada e o poder público local estavam em consonância com estas novas perspectivas para nossa sociedade, no sentido de “modernizar” nosso Estado de acordo com o modelo globalizante que já vinha sendo adotado, naquela altura, por boa parte dos Estados democráticos ao redor do mundo.

Podemos verificar este esforço em conjunto, iniciativa privada e poder público, utilizando uma passagem do Jornal “Correio”, em que é anunciada a liberação de verbas para nossa cidade e região; verbas estas que deveriam ser aplicadas, dentre outras coisas, na modernização da cidade.

O governador Eduardo Azeredo aprovou a liberação para Uberlândia, através do programa de Saneamento Ambiental, Organização e Modernização dos Municípios (Somma), de recursos no valor de R\$ 10 milhões. [...] Segundo o Governo do Estado, nos últimos três anos, foram contemplados pelo projeto Somma, mais de 120 municípios num total de R\$ 220 milhões de investimentos em infra-estrutura, saneamento ambiental e projetos de modernização administrativa.¹¹

¹¹ Azeredo libera R\$ 10 milhões para Uberlândia. Recursos para obras de saneamento e modernização são financiados pelo BDMG e pelo próprio governo. **Jornal Correio**. Uberlândia, 30/06/1998. Página 3.

Cabe aqui apenas um comentário a respeito do quadro político no qual nosso país estava inserido neste momento. O PSDB, tradicional partido político brasileiro de cunho conservador e direitista, bem como seus partidos aliados (PFL, PP, dentre outros) tinham obtido um significativo sucesso nas urnas nas eleições de 1994 e 1996, respectivamente, para presidente e governadores na esfera de representação nacional e estadual, como também para prefeitos e vereadores na esfera municipal.

Neste momento, os ideais políticos e administrativos oriundos de um programa norte-americano e europeu, amplamente apoiado em um aparato ideológico neoliberal, eram defendidos e postos em prática em nossa sociedade, tanto na esfera nacional, quanto na dimensão local pela elite política e econômica de nossa cidade.

Toda esta reflexão nos ajuda a entender melhor como a defesa da “modernização” de nossa cidade passou a fazer parte de um projeto nacional para o país, o qual era defendido pelo presidente da república daquele momento Fernando Henrique Cardoso (FHC), bem como, diversos governadores de Estados – dentre eles, o governador de Minas Gerais, Eduardo Azeredo – e, por fim, e não menos importante, na esfera municipal, o prefeito, (quase que vitalício!), Virgílio Galassi.

Imbuídos neste esforço para modernizar nossa cidade, não poderíamos esquecer de tecer alguns comentários a respeito da, talvez mais significativa, transformação pertinente ao mundo do trabalho que estava sendo posta em prática naquele momento em nossa região. Aqui me refiro a iniciativa do “*Grupo Algar*” de se investir na prestação de serviços em Uberlândia.

Não obstante do quadro que venho traçando da construção de uma imagem positiva da empresa “*ACS – Algar Call Center Service S/A*” para criar as condições favoráveis para a sua implantação e a, posterior, manutenção de uma memória “oficial” e, portanto, pretensamente “verdadeira”, o Jornal “*Correio*” inicia, propriamente dita, a veiculação de notícias e reportagens que tratam da empresa.

É fácil perceber como a cidade está inserida neste projeto; projeto este voltado para todo o país, vislumbrado pela gestão pública em todas as esferas administrativas: federal, estadual e municipal. A empresa de atendimento, “*ACS - Algar Call Center Service S/A*”, exerce um importante papel neste sentido por acabar se tornando uma referência, ou ainda, um símbolo da “modernização” da cidade, por inseri-la neste contexto maior que vêm sendo discutido de Globalização.

Em algumas reportagens da época encontramos o destaque dado pelo Jornal “*Correio*” a algumas visitas que o então Ministro das Comunicações, Pimenta da Veiga, faz à

Uberlândia para conhecer a sede da central de atendimentos (“ACS”). Juntamente com o ministro, estavam outros sujeitos representativos da elite política de nossa cidade, tais como o atual prefeito de Uberlândia, Odelmo Leão Carneiro, que naquela época era deputado federal, dentre outras tantas figuras conhecidas no cenário político de nossa região. O título da reportagem, que será citada em seguida, é: *“Pimenta da Veiga visita Uberlândia. Ministro conhece call center e lança conselho de clientes”*.

Antes de ir para a CTBC Telecom, Pimenta da Veiga conheceu o prédio da Algar Call Center (ACS), que hoje gera 790 empregos diretos e indiretos, devendo chegar a 4 mil no ano 2000. “Talvez este seja o call center mais moderno do país. Apesar de ser uma atividade não muito conhecida no Brasil, ela é muito importante, pois ela é geradora de empregos e é disso que o Brasil está precisando”, disse. O ministro das Comunicações enfatizou a liderança de Luiz Alberto Garcia frente ao Grupo Algar. “Ele acredita no crescimento, conservando suas raízes. A CTBC Telecom atua em várias partes do Brasil, mas as lideranças da empresa confiam no interior, o que é correto para não centralizar o desenvolvimento nas metrópoles brasileiras”, finalizou.¹²

Perceba, mais uma vez, a valorização dada a este ramo de prestação de serviços em *telemarketing*, bem como, a intensificação de um sentimento de “esperança” frente a possibilidade de geração de empregos, além da exaltação da vocação desenvolvimentista e progressista da cidade, em que o “Grupo Algar” merece destaque e crédito, na opinião do então Ministro.

A prestação de serviços surge e cresce, rapidamente, nos últimos anos em detrimento de uma série de fatores que alteram o panorama das relações e postos de trabalho em todo o mundo. Com o vertiginoso avanço tecnológico no setor industrial, culminando com o aumento da utilização de robôs e computadores na produção, muitos trabalhadores perdem seus postos de trabalho. Esta substituição é mais do que esperada e natural se levarmos em consideração que a lógica capitalista já previa o aumento da produtividade, da qualidade e, conseqüentemente, dos lucros com os avanços tecnológicos.

De acordo com tal cenário de reestruturação produtiva no setor industrial, bem como, da inevitável diminuição dos postos de trabalho, o setor de prestação de serviços passa a se desenvolver e ganhar cada vez mais força; dentre as atividades que mais se desenvolvem, principalmente, com o aumento das terceirizações (outro elemento presente ao conjunto de transformações que vinham sendo postas em prática), destaque para o ramo da prestação de serviços na área de atendimento a clientes, as chamadas *call centers*.

¹² Pimenta da Veiga visita Uberlândia. Ministro conhece call center e lança conselho de clientes. **Jornal Correio**. Uberlândia, 30/04/1999. Página A-3.

As *call centers*, ou centrais de atendimento, surgem, principalmente, em grandes centros urbanos por possuírem características peculiares, tais como a prestação de serviços de maneira contínua por 24 horas. Portanto, para o seu bom funcionamento, estas centrais de atendimento, precisavam de uma infra-estrutura que suportasse as atividades ininterruptas de suas operações.

O interessante é que, inicialmente, havia uma crença por parte de alguns intelectuais das Ciências Sociais, da História, e, até mesmo, de outras áreas do conhecimento, de que a prestação de serviços talvez pudesse, diante da inevitável substituição de trabalhadores por máquinas, fornecer melhores condições de trabalho, melhores remunerações e, inclusive, diminuir a exploração; enfim, pudesse oferecer um horizonte menos injusto e desigual para nossa sociedade.

Entretanto, infelizmente, percebemos que algumas dessas projeções estavam erradas, ou, de fato, não previam que o capitalismo possuísse uma grande capacidade de se transformar e de se ajustar de acordo com as sucessivas crises pelas quais vem passando ao longo da História. Neste sentido, Claus Offe, em seu livro *“Capitalismo Desorganizado”*, traz uma significativa contribuição para estas reflexões a respeito do setor de serviços:

*“De acordo com uma hipótese de desenvolvimento expressa com freqüência a partir da década de 30, a proporção dos “serviços” em relação ao volume total do trabalho social está crescendo continuamente nas sociedades industriais. Isto é considerado fundamental para as relações e condições de trabalho, assim como para a distribuição do poder social e da estrutura de dominação política. Na história da sociologia, as origens dessa hipótese de desenvolvimento podem ser remontadas ao período anterior ao entre-guerras, por exemplo, aos estudos de Lederer sobre o crescimento e o significado social da classe dos colarinhos-brancos, ou ao conceito de “classe de serviços” de Karl Renner, ou até às conhecidas especulações de Marx nos Grundrisse sobre o surgimento de uma “sociedade automatizada” em que a força de trabalho humana abandonaria progressivamente a produção material e assumiria as funções de “vigiar e controlar” a produção”.*¹³

Continuando com sua reflexão a respeito do setor de serviços, Offe aponta quatro pontos em que, como ele mesmo chama, há a *“esperança”* da supressão de muitos dos problemas sociais que o capitalismo impõe ao conjunto da sociedade. Tais elementos, que serão apontados a seguir, são fundamentais para procurarmos discutir os paradoxos que o setor de prestação de serviços apresenta atualmente:

¹³ OFFE, Claus. O crescimento do setor de serviços. In: **Capitalismo Desorganizado**. Editora Brasiliense. São Paulo, 1994. Páginas 131-132.

“As expectativas predominantemente otimistas relacionadas a seguir estão associadas a essa hipótese de desenvolvimento. A esperança é:

- 1. que, uma vez que os trabalhadores que prestam serviços não utilizam mais ferramentas e objetos materiais diretamente e sim manejam símbolos e lidam com pessoas, o esforço do trabalhador individual será atenuado;*
- 2. que a capacidade humana de trabalho será desenvolvida através do novo e intensificado treinamento das habilidades e faculdades tipicamente associadas às atividades em serviços, que as “maiores” reivindicações de bem-estar serão atendidas e que as funções econômicas e administrativas serão racionalizadas;*
- 3. que, apesar dos enormes aumentos da produtividade na esfera da produção material, o setor de serviços será capaz de absorver a força de trabalho excedente daquela esfera, evitando assim crises de desemprego;*
- 4. que o conflito industrial gerado na esfera da produção material será diminuído e até eliminado”.*¹⁴

Percebemos, portanto, que as esperanças e perspectivas que muitos creditavam ao setor de serviços não se concretizaram. Muitos dos problemas sociais que tenderiam a ser amenizados ou superados com o desenvolvimento da prestação de serviços, ao contrário do que se possa imaginar, estão sendo intensificados, como é o caso do problema do desemprego em nossas cidades.

A partir destes aspectos, meu intuito é trazer, por meio deste trabalho, uma maior contribuição acerca da discussão a respeito dos possíveis desdobramentos – principalmente, os sociais – que o desenvolvimento deste ramo de trabalho trouxe para a nossa sociedade, sobretudo em nossa região.

Cabe aqui apresentar uma reportagem que procura informar os leitores a respeito da intenção do “Grupo Algar” em se investir massivamente no setor de serviços, com um discurso modernizador e, quase, profético ao se referir ao crescimento vertiginoso da oferta de trabalho em detrimento destes investimentos. A reportagem trata pela primeira vez da empresa “ACS – Algar Call Center Service S/A”, a primeira de muitas que procuram mostrar uma empresa em consonância com a “modernização” da sociedade, a primeira de muitas que procuraram instituir a memória oficial da empresa. O título da reportagem é o seguinte: “Grupo Algar investe na prestação de serviços. Até o final do próximo ano a empresa vai gerar 4 mil empregos diretos e indiretos em Uberlândia”.

A mais nova empresa do Grupo Algar, Algar Call Center Service (ACS), pretende ser uma referência na prestação de serviços de telemarketing. As dependências da empresa foram apresentadas, ontem pela manhã, à imprensa e o lançamento oficial aconteceu no Plaza Inn Master Hotel, onde a ACS e a American Express assinaram contrato de serviços [...]. O marco do lançamento da ACS foi feito ontem, no final da

¹⁴ OFFE, Claus. O crescimento do setor de serviços. In: **Capitalismo Desorganizado**. Editora Brasiliense. São Paulo, 1994. Página 132.

manhã, pelo presidente do Grupo Algar, Luis Alberto Garcia, prefeito Virgílio Galassi e empresários locais. A ACS vai oferecer estrutura de central de atendimento para grandes empresas locais e nacionais. Até o final do próximo ano, vai gerar 2 mil empregos diretos e 2 mil indiretos para Uberlândia. Segundo o presidente do Grupo Algar, Luis Alberto Garcia, a ACS será um call center “com os melhores índices de qualidade, tecnologia, talentos humanos e de valor agregado percebido pelos clientes”, garante. O projeto conta com investimentos de R\$ 30 milhões. A estrutura da ACS, Nelson Cascelli Reis, explicou que a Algar Call Center garante tanto espaço físico quanto o hardware, banco de dados e telecomunicações. Além do software e o humanware, que são os talentos humanos. Ele afirmou que a estrutura da ACS é modular e permite futuras ampliações de acordo com a demanda. A call center está apta a operar no sistema non-stop, ou seja 24 horas por dia durante sete dias da semana. [...] As obras serão concluídas em 39 dias e a inauguração acontece no dia 4 de janeiro, com 400 posições de atendimento em funcionamento [...]. Cerca de 800 posições poderão ser instalados até o final do próximo ano. No ano 2000, a ACS será completado com a duplicação da capacidade, chegando a 2 mil posições. Segundo o diretor de operações [...] cada posto de atendimento pode abrigar até três atendentes.¹⁵

Percebemos que, diante da instalação da empresa, existe uma grande expectativa de que um dos maiores problemas sociais de nossa região, o desemprego, pudesse ser amenizado, já que uma oferta de cerca de quatro mil postos de trabalho traria, com certeza, certo desenvolvimento para a cidade de Uberlândia. Entretanto, a criação de empregos não é o bastante para superar o horizonte de desigualdade social em nossa sociedade, principalmente, se esta geração de empregos se dá a qualquer custo. Na prática, por mais que a empresa tenha trago empregos e trabalho para muitas pessoas, as condições em que este trabalho é oferecido, de acordo com os padrões e modos de se trabalhar “modernizados” pela cartilha neoliberal, é muito precária.

Tais práticas carecem de debates e discussões a fim de que se possa haver uma transformação e, conseqüentemente, uma melhoria drástica do cenário em que a maioria destes trabalhadores estão inseridos. Ao ler a reportagem fica a sensação de que “*os nossos problemas estão acabando*”, entretanto, o que se desdobra a partir desse momento é um cenário de precarização das próprias condições de trabalho desse grupo de funcionários.

Outro aspecto relevante para se discutir ao lermos essa reportagem é o esforço em se aplicar conceitos ou termos em inglês, a “língua mundial”, demonstrando que esta é uma empresa global, procurando apresentar ao leitor uma nova terminologia específica relacionada a esta forma de gestão de negócios atualizada, moderna e tecnológica.

¹⁵ Grupo Algar investe na prestação de serviços. Até o final do próximo ano a empresa vai gerar 4 mil empregos diretos e indiretos em Uberlândia **Jornal Correio**. Uberlândia, 26/11/1998. Página 8.

Neste sentido, podemos interpretar que o conteúdo da reportagem tende a mostrar ao leitor que a “ACS” é uma empresa globalizada, que veio para a cidade de Uberlândia, com o intuito de trazer o progresso e a “modernização”.

A reportagem cita que a empresa funcionará em regime de “non-stop”, funcionará “24 horas por dia durante sete dias da semana”, com isso Uberlândia passa a fazer parte de um seleto grupo de cidades que não param ou não dormem. Cidades, tipicamente, de grandes centros urbanos, tais como São Paulo, Rio de Janeiro e Belo Horizonte, criando e reforçando mais uma vez a imagem de que a “ACS” representa a modernidade e o progresso para nossa região. Entretanto, cabe a nós avaliar se os resultados deste pacto entre o poder público e a iniciativa privada alcançaram seus objetivos.

Na tentativa de analisar e ilustrar todo este processo, recorro à entrevista de Ana Raquel Silva que demonstra que talvez a cidade não tenha correspondido do ponto de vista infra-estrutural, de maneira eficaz, para com o suporte a operação “non-stop”, uma vez que, não oferece condições satisfatórias para que os trabalhadores possam desfrutar de uma situação de bem estar social sendo empregados desta empresa.

*“Ônibus é a parte mais estressante, você sair de casa ir pro serviço e do serviço pra casa. É extremamente estressante. As empresas não oferecem a quantidade suficiente de ônibus. É raro o dia que você pega um ônibus que o ônibus não esteja superlotado, que o povo tá quase que despendurado pelas portas de tão cheio que tá. E isso a gente já cobrou, a gente já lutou pra aumentar e realmente não tem. Chegou a um ponto de que a empresa só disponibiliza essa quantidade, não tem como disponibilizar mais. Eu acho que isso tá falho, muito falho e muito grave. Porque cê já sai do serviço... da casa, chega eu aqui pego pro direto pro Umuarama, mas o pessoal que vem de outros bairros, que caem no Terminal Central e depois pro Terminal do Umuarama e depois pra call center, já chega extremamente estressado. Porque o dia que eu vô lá, que eu tenho que vim fazendo essas três caminhos eu chego na ACS, cê num pode nem me olhar. Eu quero esganar o primeiro que aparecer na minha frente, que virar e falar 'a' pra mim. Então é muito cansativo, a Uberlândia não tá tendo capacidade pra isso. O shopping, se você trabalhar até as dez, você já não vai no shopping mais, você não vai no shopping de manhã, dez horas da manhã, eu pelo menos não vou. Então quem tá de folga de manhã, não vai ao shopping de manhã e a noite ele já não te espera, às dez horas ele fecha, se você sair cê já vai chegar lá e ele já vai estar fechado. (...) Já não tem como você pegar um cinema... Hospital, a noite é só emergência, urgência e emergência, não tem atendimento de ambulatório à noite. Então aí, também, já tá falho. Eu acho que deveria de ter uma capacidade de ter uma equipe, ou pelo menos um dos hospitais de Uberlândia, que montasse uma equipe com atendimento noturno, porque se você vai no horário de médico, no horário de trabalho ao médico, você perde na sua produtividade, já tá perdendo dentro da empresa. Você foi tentar curar uma coisa e lá atrás você vai ter que resolver outro problema. Então não tem capacidade, no meu ponto de vista Uberlândia hoje tem muitos pontos falhos(...)”.*¹⁶

¹⁶ Entrevista concedida por Ana Raquel Silva. Uberlândia, abril de 2007.

Percebe-se que, além de não oferecer condições adequadas para atender as necessidades básicas destes trabalhadores – que passam a trabalhar em turnos de trabalho diferentes do acostumado ou comumente encontrados na cidade de Uberlândia –, tais como transporte público de qualidade e atendimento médico em horários distintos, toda a dinâmica de sociabilidades destes funcionários é drasticamente alterada. Com os novos horários para se trabalhar, dentre eles os turnos noturno e o da madrugada, estes trabalhadores, na maioria pessoas jovens que experimentam seu primeiro emprego, tem seu ritmo de vida transformado, modificando as relações sociais de que fazem parte como, por exemplo, as relações que estes estabelecem com suas famílias e amigos, passando a não compartilhar da mesma dinâmica da vida social devido à diferença de horários.

Esta alteração se faz presente até mesmo nos padrões de entretenimento de Uberlândia; em outras palavras, como estes indivíduos passam a não comungar com a rotina da maioria dos trabalhadores da cidade, estes procuram novas formas de se divertir e, até mesmo, de consumir. Como as folgas não obedecem aos dias normalmente reservados para o descanso, no caso sábado e domingo, durante os dias da semana torna-se comum, nos depararmos com jovens “jogando sinuca em uma segunda-feira à tarde, no shopping da cidade”. O shopping, portanto, assume um papel muito importante para entendermos e identificarmos essas novas práticas que surgem em nossa sociedade.

Para melhor compreender este fato, recorro a uma passagem muito interessante obtida em uma das entrevistas realizadas com Ana Raquel Silva, como se pode perceber a seguir:

*“Porque, por exemplo, a... muita gente lá. Eu tenho, oh... igual essa amiga minha, ela fala: não, olha, pra mim não interfere porque eu moro sozinha. Ela veio de outra cidade e mora sozinha. Então o dia que cair pra mim eu to em casa eu to de boa, não tenho grande preocupação. Mas quando a mãe dela tá aqui... que ela tá trabalhando no fim de semana e a mãe dela tá aqui só no fim de semana, ela fica extremamente estressada, então eu acho que também que afeta um pouco, porque você saber: nossa eu vou trabalhar sábado, domingo e vou folgar na segunda-feira, vou folgar numa terça-feira eu acho que ainda é pior ainda, não, o dia que eu to de folga minha amigas estão todo mundo trabalhando, e elas estão de folga e eu to trabalhando. Então fica aquela... distancia um pouco ainda até mesmo de amigo, de parente, acaba tendo uma distância. Porque geralmente a gente trabalha de segunda a sábado ou de segunda a sexta, geralmente domingo, pelo menos domingo, ce tá de folga, ou sábado ce tá de folga, aí ce você trabalha... domingo a segunda, lá na segunda-feira ou na terça-feira ce tá de folga, você vai tá sozinha de folga, o restante da população tá todo mundo trabalhando”.*¹⁷

¹⁷ Entrevista concedida por Ana Raquel Silva. Uberlândia, abril de 2007.

Um detalhe que chama a atenção nesta passagem é quando ela se refere aos outros trabalhadores de nossa cidade como *“o restante da população, tá todo mundo trabalhando”*, é possível concluir a partir dessa passagem que os próprios funcionários da empresa se colocam e se sentem fora da realidade, fora do mundo considerado “normal”. A partir disso, talvez possamos entender como a maioria dos trabalhadores que estão ali empregados se sentem, bem como, o fato dos mesmos não considerarem seu emprego como uma carreira a ser seguida, mas sim uma atividade temporária que eles exercem até que outra coisa “melhor” apareça e, aí sim, valha a pena.

Uma outra passagem, agora extraída da entrevista concedida por Nelci Francisca Resende Rocha, pode nos ajudar nessa compreensão. Ela trabalha na “ACS” com a expectativa de passar em um concurso público, visando, principalmente, a estabilidade que este tipo de trabalho ainda oferece.

*“Não, eu quero prestar concurso. Eu assim, igual eu tava falando pra sua mãe, eu acho que eu não dou conta de ficar muito tempo lá. Sabe, o que tinha que dá já deu, eu to lá, como se diz, porque eu preciso no momento, porque eu to precisando, porque eu quero ver se eu faço uns cursinho preparatório pra mim prestar concurso do Banco do Brasil, só isso. To trabalhando mais por necessidade pra mim tentar fazer esses concursos. Mas se for pra mim seguir carreira lá, eu acho assim que o que eu tinha que tentar eu tentei da outra vez se eu não consegui me desanimou sabe, é onde que... eu entrei mais assim porque eu precisei mesmo, a minha sogra ficava falando porque eu ficava em casa e não conseguia nada. Ela falava assim, “então tenta voltar”, tal, por que tava difícil arrumar outro emprego, nesse ponto assim”.*¹⁸

Dando seqüência a discussão, outro fator que deve ser levado em consideração são os motivos que levaram os empresários do “Grupo Algar” a escolher este ramo de prestação de serviços para nossa cidade. Dentre os inúmeros motivos, um chama a atenção: a qualificação profissional.

Por Uberlândia possuir uma Universidade Federal de respeito e reconhecimento nacional, além de possuir, já naquela época, uma série de instituições de ensino privadas, sendo algumas de nível superior, os empresários acreditavam que teriam a sua disposição uma reserva de mão-de-obra qualificada e abundante, que de uma maneira ou de outra, colaboraria com o crescimento da qualidade do serviço prestado sem que isto, necessariamente, acarretasse em um aumento dos salários. Na mesma reportagem que anuncia a inauguração da “ACS” em Uberlândia, o presidente da empresa dá a seguinte declaração:

¹⁸ Entrevista concedida por Nelci Francisca Resende Rocha. Uberlândia, maio de 2007.

[...] o call center não precisa ficar nas mesmas dependências da empresa. “É uma parte da empresa que toma conta do cliente, das reclamações e pedidos”. Ele informou que o Call Center tem que ser situado em um local que possibilita mão de obra qualificada, por exemplo.¹⁹

Em outra reportagem os motivos que levaram o “*Grupo Algar*” a investir em uma *call center* em nossa cidade se tornam ainda mais evidentes. O interessante é que a reportagem segue com a propaganda explícita da empresa, mantendo-se coerente com o discurso modernizador e progressista para a cidade.

A Algar Call Center Service (ACS) já entra no mercado com dois contratos de prestação de serviços de peso: com a American Express e com a CTBC Telecom. No dia 25 de novembro foi lançada a pedra fundamental do edifício que abrigará a ACS, que entrará em funcionamento no início de janeiro próximo. O projeto conta com investimentos de US\$ 30 milhões e a estrutura do call center contará com os mais modernos recursos de telecomunicações, informática e marketing.

A idéia nasceu dentro da CTBC Telecom [...] e visava buscar alternativas para trazer mais empresas e empregos para a cidade. “Descobrimos que o custo operacional de Uberlândia é muito inferior de que em São Paulo, Rio de Janeiro e Belo Horizonte, pois a cidade conta com ótima infra-estrutura de telecomunicação e de treinamento de pessoal para atendimento, como os cursos do Senai e da UFU”, diz.

Segundo Nelson Cascelli, a prefeitura de Uberlândia comprou a idéia do projeto apostando na força do mercado local, e elaborou um projeto de lei, aprovado pelo Legislativo, que beneficia as empresas operadoras de centrais de atendimento que quiserem estabelecer call center. Essa terão redução do ISS de 5% para 0,10% nos primeiros 5 anos e 0,25% após esse período.²⁰

Nota-se que esta reportagem é muito parecida com a primeira que havia sido veiculada anteriormente. Além de nos apresentar que um dos motivos que fizeram com que a empresa investisse em um *call center* em Uberlândia foi o fato de a mesma possuir uma reserva de mão-de-obra barata e de qualidade, esta mesma reportagem mostra como o município, em conformidade com a empreitada do “*Grupo Algar*”, praticamente isenta a empresa do pagamento de impostos, como o ISS. De certa forma, tal atitude acaba com qualquer dúvida que pudesse existir sobre a existência, ou não, desse pacto entre a iniciativa privada e o poder público local.

Mais interessante até do que isso é a forma despudorada que o próprio presidente da empresa se expressa ao afirmar, categoricamente, que os motivos que os levaram a instalar aqui sua empresa fora a reserva de mão-de-obra barata e de qualidade. No senso comum, isso acaba por se banalizar: banaliza-se a exploração da força de trabalho local em detrimento dos projetos da elite econômica e política da cidade.

¹⁹ Grupo Algar investe na prestação de serviços. **Jornal Correio**. Uberlândia, 26/11/1998. Página 8.

²⁰ Algar investe U\$ 30 milhões. **Jornal Correio**. Uberlândia, 06/12/1998. Página 05.

Em outras reportagens identificamos que estes incentivos fiscais por parte do poder público municipal de Uberlândia continuaram a acontecer em outros momentos, nos dizendo muito sobre a continuidade do apoio à empresa em momentos posteriores a instalação da mesma na cidade.

Entretanto, as regulamentações que se sucederam acabaram por atrair outras empresas de atendimento a clientes para a cidade de Uberlândia, empresas estas que compartilham com as mesmas motivações que levaram a “ACS” a se instalar em nossa região, a saber, uma reserva de mão-de-obra qualificada e barata, aliada a um considerável incentivo fiscal do poder público local. O título da reportagem é o seguinte: “*Rezende prevê queda do ICMS para call center*”. Perceba que o incentivo agora se dá em outro imposto, o ICMS, diminuindo consideravelmente a carga tributária deste ramo de prestação de serviços no Estado de Minas Gerais.

O secretário estadual da Indústria e Comércio, Geraldo Rezende, disse ontem que existe a possibilidade da redução do Imposto Sobre Produtos e Serviços (ICMS) para empresas de Call Center no Estado. A alíquota cairia de 18% para 15%. Ele afirma que já existem muitas empresas interessadas em explorar o serviço na região. [...] “Com a privatização da Embratel, o governo está incentivando a instalação dessas empresas em cidades do interior, onde existe estrutura operacional, mão-de-obra qualificada para o serviço, o que possibilita maior produtividade. A instalação dessas empresas no interior é menos burocrática”.²¹

Mais uma vez, podemos perceber como, desde o início, há uma conjuntura política favorável à instalação e desenvolvimento da empresa “ACS – Algar Call Center Service S/A” na cidade de Uberlândia. Em virtude dos mesmos motivos, tais como a “ACS”, muitas outras empresas passaram a se instalar em nossa cidade nos últimos anos, intensificando o quadro de transformações que o mundo do trabalho sofreu em nossa região, bem como em outras cidades do interior do Estado que compartilharam dessa isenção fiscal a nível estadual.

Outro aspecto curioso que me chamou a atenção surgiu no momento em que analisava as fontes. Ao comparar duas notícias que citei aqui, ambas retiradas do Jornal “Correio”, a do dia 26/11/1998 e a de 06/12/1998, constatei que ambas possuem uma incoerência tamanha ao citar na primeira reportagem que o investimento que estava sendo aplicado para a instalação da empresa seria na ordem de 30 milhões de reais, ao passo que na segunda reportagem é citada a cifra de 30 milhões de dólares. É claro que não refuto o simples erro de digitação, entretanto, se houve erro ou não, para o simples leitor a cifra de 30 milhões de dólares é muito

²¹ Rezende prevê queda do ICMS para call center. **Jornal Correio**. Uberlândia, 28/08/1999. Página A-5.

mais significativa e representativa para o imaginário que este possa estar elaborando sobre a empresa e sua imagem, e, portanto, de sua memória “oficial”.

O Jornal “*Correio*” passa, cada vez mais, a assumir um papel importante para a empresa, uma vez que, o mesmo torna-se o principal veículo de informação diante da falta de conhecimento dos leitores a respeito do que era um *call center*, bem como, em relação ao tipo de trabalho que seria realizado ali. Diante da possibilidade de “instruir” a população uberlandense, o Jornal “*Correio*” produz e distribui uma matéria de cunho educativo, procurando orientar melhor a população acerca do tipo de serviço que seria oferecido pela empresa. Como vemos, além de contribuir para a formação da opinião de uma parcela significativa de nossa sociedade, o Jornal “*Correio*” acaba, uma vez mais, contribuindo para a fomentação desta imagem “positiva” e irretocável que a empresa sempre quis perpetuar em nossa cidade e região.

O serviço de atendimento pelo telefone, com o prefixo 0800 ou não (hoje mais conhecido como *call center*), é um avanço sem volta. O bom atendimento ao cliente, consumidor, fornecedor e revendedor não é mais uma obrigação das empresas e passou a ser algo natural. Em outros países e nas grandes cidades brasileiras, a maioria das grandes empresas ou das empresas de visão de futuro têm a sua central de atendimento. Em Uberlândia, a mais nova do Grupo Algar, a ACS (Algar Call Center Service), inaugurada recentemente, pretende ser uma referência na prestação de serviços de telemarketing.

Paradoxalmente, na medida em que o setor de atendimento de telemarketing das empresas evolui, muitos empresários, até mesmo responsáveis pelo setor, desconhecem o nome *call center*. [...] Sabendo disso, a empresa [“ACS”] lançará uma campanha para que a sigla ACS da empresa seja mais conhecida.

Call center [...] é todo tipo de relacionamento feito pela empresa por telefone para o atendimento a uma infinidade de necessidades, da busca de novos clientes a revendedores e fornecedores e orientação ao consumidor.²²

Por meio desta reportagem podemos ainda analisar outros aspectos interessantes como, por exemplo, a afirmação de que a prestação de serviços no segmento de *telemarketing* já é uma certeza, uma boa opção a se investir em nossa cidade, procurando refutar quaisquer possíveis dúvidas a respeito da viabilidade ou sucesso dos investimentos que estavam aqui sendo realizados. De maneira geral, muitas destas reportagens vêm afirmar o possível êxito e empreendedorismo de nossos empresários, em outras palavras, a possível vocação da nossa elite em acertar nas apostas que ela mesma realiza e põe em prática.

Outro ponto da notícia que me chama atenção é quando o autor da reportagem faz menção a internacionalização das *call centers*, inserindo Uberlândia, mais uma vez, nesse

²² Empresas apostam alto no atendimento ao cliente. **Jornal Correio**. Uberlândia, 06/12/1998. Página 5.

cenário global, demonstrando a necessidade de afirmar a mesma como uma cidade em diálogo com a aldeia global, principalmente, no que se trata das opções que sua elite dirigente faz no sentido de adotar e reproduzir as transformações que estavam em curso naquele momento.

Um fato engraçado chama a atenção nesta mesma reportagem. Na cidade havia uma loja de calçados chamada “Cal Center”, localizada na Avenida Floriano Peixoto, mesma rua em que está instalada a outra empresa quase homônima, causando certa confusão entre a população, como podemos perceber nesta passagem: *“A Policard achou por bem aporuguesar o nome call center (central de atendimento) para não confundir os fornecedores (...) existe uma loja de calçados na Avenida Floriano Peixoto, a Cal Center, que tem gerado alguma confusão”*.²³ Perceba como o Jornal, novamente, se apresenta quase de forma didática para esclarecer seus leitores sobre o que era uma *call center*.

Paralelamente, começa a haver na cidade um esforço para qualificar os futuros profissionais da empresa. Muitas instituições de formação profissional aproveitam o nicho comercial aberto pela instalação de um novo segmento de prestação de serviços em Uberlândia para oferecer cursos preparatórios para aquelas pessoas interessadas em trabalhar na empresa e, mais uma vez, o Jornal “Correio” cumpre seu importante papel de vender a imagem da empresa e de representar seus interesses nos meios de comunicação de massa.

De setembro pra cá, cerca de 600 pessoas já foram no curso de Atendimento ao Cliente, oferecido pelo Senai (Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial). A procura é grande [...] e tende a aumentar ainda mais, na medida em que as empresas se conscientizarem da necessidade de implantação ou fortalecimento do seu setor de atendimento, como também da demanda que a ACS está gerando.²⁴

Na mesma medida em que a imagem da empresa vem sendo construída, o Jornal não deixa de lado a coerência de seu discurso. Por mais que o interesse maior seja o de defender os interesses do “Grupo Algar”, o Jornal permanece com um discurso que privilegia a modernização e a implantação de novas tecnologias. Assim sendo, ele tenta, sistematicamente, demonstrar que aquelas empresas que não possuem um setor de atendimento a clientes, não possuem uma “visão de futuro”, de que ainda há tempo de melhorar os setores de atendimento das empresas, sendo que, no entanto, nas entrelinhas mais uma vez, a principal beneficiada continua sendo a empresa do grupo, a “ACS”.

Neste momento em que começa a busca por empregos e empregados, é interessante como os anúncios de oferta de empregos para a central de atendimento começam a se

²³ Empresas apostam alto no atendimento ao cliente. **Jornal Correio**. Uberlândia, 06/12/1998. Página 5.

²⁴ Curso prepara novos profissionais. **Jornal Correio**. Uberlândia, 06/12/1998. Página 7.

tornarem freqüentes. Já nesse instante podemos perceber os primeiros problemas com relação ao perfil dos funcionários exigidos pela empresa.

Atendente Bilíngüe – 2º Grau completo, inglês fluente, conhecimentos de informática, excelente digitação, disponibilidade de Horário, inclusive fins de semana e feriados, desejável cursos de atendimento a clientes.²⁵

Telemarketing – Com ou sem experiência, vencimentos R\$ 350,00, sistema 0800. Não é vendas. Comparecer com curriculum urgente.²⁶

Operador de Telemarketing – feminino, acima de 18 anos com experiência. [...] Valor: 2,99 por minuto.²⁷

Gerente de Telemarketing – 3º grau completo, inglês fluente, vivência com telemarketing, preferencialmente com supervisão e/ou gerência, conhecimento de micro informática, habilidade em técnicas de apresentação. Ser Humano.²⁸

Os quatro anúncios acima são facilmente encontrados nos cadernos de classificados da época. Neste momento, as empresas de recrutamento de recursos humanos, tais como a empresa “*Ser Humano*”, presente no último anúncio, ganham certa importância na seleção dos atendentes, ou operadores de *telemarketing*. Mesmo que estes não sejam selecionados para trabalhar na “*ACS*”, propriamente dito, muitos são empregados pela mesma (“*ACS*”) como funcionários terceirizados, ou ainda são direcionados para outras empresas que possuem centrais de atendimento próprias, já que o setor recebeu um grande incentivo por parte do poder público local e se desenvolveu bastante na região.

O depoimento de Nelci Francisca Resende Costa pode comprovar a contratação de funcionários terceirizados por estas empresas. De acordo com a passagem a seguir, podemos perceber que não é bem vista e quista este tipo de contratação por parte dos trabalhadores, uma vez que a terceirização não dá tantas garantias e segurança ao empregado, além do que, para a empresa que os contrata como terceirizados, os riscos e prejuízos são bem menores no caso de demissão. Isto começa a demonstrar que, cada vez mais, os trabalhadores passam a serem meras mercadorias descartáveis, principalmente, com o desenvolvimento das terceirizações:

“Com certeza, totalmente, tem muitas, como se diz, propaganda enganosa né. Eles prometem uma coisa e chega lá é totalmente diferente. Eles mudam, por exemplo, igual eu ele falou, vai associado pela ACS, quando eu chego lá simplesmente assino o

²⁵ Classificados. **Jornal Correio** Uberlândia, 30/04/1999. s/p.

²⁶ Idem. 30/04/1999. s/p.

²⁷ Idem. 01/07/1999. s/p.

²⁸ Classificados. **Jornal Correio** Uberlândia, 03/07/1999. s/p.

*contrato pela SUPORTE. Num dia pro outro eles mudam eles mudou totalmente, eles mudam de opinião muito rápido e ele não te comunica e se você quisesse... a política deles é meio... contrária do que eles fazem muita coisa ali”.*²⁹

Assim sendo, estes anúncios são representativos, pois expressam o perfil dos funcionários que serão, a partir de então, procurados pelas empresas de atendimento a clientes em geral, dentre elas a própria “ACS – Algar Call Center Service S/A”. Diante disto, podemos perceber que, em geral, o que os quatro anúncios de trabalho têm em comum é o fato de que para trabalhar na empresa o funcionário deve ser qualificado; qualificações estas que constatamos por meio da exigência de conhecimentos na área de informática, e, em alguns casos, a proficiência na língua inglesa, enfim, exige-se da grande reserva de mão-de-obra, que está fora do mercado de trabalho, a sua imediata qualificação profissional, pelo menos a conclusão do ensino médio e da realização de cursos de informática e, como bem ilustra o primeiro anúncio, é “*desejável curso de atendimento a clientes*”.

Um detalhe que não pode passar despercebido é o valor do salário oferecido aos trabalhadores. Como demonstrado anteriormente, um dos motivos que incentivaram a instalação da empresa em nossa cidade diz respeito ao pagamento de baixos salários. Podemos confirmar este fato quando nos deparamos, em uma das citações acima, com a oferta de R\$ 350,00 (trezentos e cinquenta reais) como valor oferecido para o cargo de operador de *telemarketing* – lembrando que, na época, este montante se aproximava do valor de pouco mais de um salário mínimo.

Ao passo que em outros centros urbanos a remuneração seria muito maior, a oferta de um salário mínimo em nossa região acabou por atrair os investimentos para a instalação da empresa em nossa cidade. Tal característica é muito comum dentre as novas características do mundo do trabalho, o chamado desenraizamento das empresas com os locais em que estas estão instaladas passa a ser normal. Diante de uma oferta e de condições mais favoráveis para a sua instalação e manutenção, tais empresas ou instituições não vacilam em aceitar se deslocar para novas áreas e/ou centros, o que serve de alerta, pois, a qualquer momento, diante de novas vantagens, a “ACS”, bem como muitas outras empresas de Uberlândia e região, podem se transferir para outras localidades, deixando para trás muitos desempregados.

Neste sentido, percebemos que, paralelamente ao início das atividades na empresa e da mudança empreendida também por outras empresas na modernização e na reestruturação produtiva, começa a ser veiculadas por meio do Jornal “*Correio*” uma série de reportagens

²⁹ Entrevista concedida por Nelci Francisca Resende Costa. Uberlândia, maio de 2007.

que apontam e atribuem ao insucesso profissional e ao desemprego à falta de qualificação profissional, ou ainda a falta de interesse dos funcionários em melhorar seu desempenho.

Podemos interpretar tais notícias como o início mais sistemático da construção de um imaginário social a respeito do desemprego relacionado com a individualização e personificação dos problemas sociais por parte das classes menos privilegiadas de nossa sociedade, diretamente ligadas às políticas espelhadas nas práticas neoliberais que, diariamente, se fazem sentir em nossa sociedade.

A citação a seguir nos diz muito sobre este esforço empreendido pelo veículo de comunicação em questão, em consonância com os interesses da elite dirigente local, para reproduzir e disseminar tal imaginário a respeito do desemprego.

O mercado de trabalho brasileiro vive uma contradição. O número de trabalhadores desempregados é muito grande apesar terem vagas em aberto. O grande problema é que, mais do que nunca, as empresas estão exigindo profissionais qualificados. E o pior é que não estão encontrando. “Às vezes, no curriculum, o candidato preenche as exigências das empresas, mas na prática, o trabalhador não se enquadra no perfil que elas querem”, alertou o diretor administrativo da Ser Humano [...] o mercado da região está carente de mão de obra qualificada não só em termos de escolaridade, mas também de formação, de berço, de apresentação. “As empresas querem, cada vez mais, pessoas que não saibam desenvolver apenas uma função. Elas estão exigindo funcionários multifuncionais, que sejam capazes de desenvolver uma série de atividades [...]. Na região [...] apesar destas exigências dos empregadores, faz pouco tempo que os profissionais estão tomando consciência da necessidade de se qualificar ou requalificar e estar bem preparado para enfrentar o mercado de trabalho [...] os números são assustadores”.³⁰

Perceba que o discurso aqui encontrado é produzido por um representante de uma empresa de recrutamento de recursos humanos, cujo nome é “*Ser Humano*”. Ao contrário do que muitos possam imaginar, é notável o desenvolvimento e a atuação que estas empresas têm neste momento; torna-se, cada vez mais, perceptível a reprodução daquele ideário burguês da flexibilização do trabalho, primando pela individualização e personificação do fracasso profissional.

Outro aspecto importante a ser analisado é o fato de que, além da falta de qualificação técnica que habilite os trabalhadores a exercerem seu trabalho ou ocuparem os postos de trabalho disponíveis, há também a necessidade de que, os interessados a preencherem as vagas abertas pelas empresas, possuam uma “*formação, de berço, de apresentação*”. Neste sentido fica claro a existência de um paradoxo no interior da teoria defendida pela

³⁰ Falta trabalhador qualificado. Apesar da crise, algumas empresas não conseguem contratar. **Jornal Correio.** Uberlândia, 16/05/1999. Página 5.

reportagem, em que não é apenas a qualificação profissional e técnica que capacita os trabalhadores ao emprego; ao contrário, questões de cunho, estritamente, subjetivas entram em jogo na hora da seleção dos funcionários, já que a empresa exige também do candidato, a “*formação de berço*” e a boa “*apresentação*”, características que, muitas vezes, fogem do controle dos trabalhadores como, por exemplo, a beleza física, tratada na reportagem como “boa aparência”. Diante de toda essa perspectiva, fico me perguntando: como um trabalhador considerado feio ou fora dos padrões de beleza estabelecidos pela sociedade conseguirá um emprego diante desta exigência de boa aparência?

Tendo como referência o último anúncio citado, podemos notar que, de maneira geral, estas empresas de recrutamento estão à procura de uma pessoa que seja, não somente, qualificada, mas sim “super-qualificada”, para o cargo de gerente; o que, de uma forma ou de outra, acaba por excluir já de início a maioria dos trabalhadores de nossa sociedade. Os demais anúncios que, teoricamente, estariam destinados ao público que compõe esta reserva de mão-de-obra, e que anseiam por uma oportunidade de emprego, não dizem e nem significam muita coisa para muita gente; digo isto porque, em meio a um cenário de muita angústia e apreensão na sociedade, sabemos que milhares e milhares de trabalhadores pobres e desempregados nunca terão a chance de disputar essas vagas de emprego, justamente por não terem acesso aos meios capazes de qualificá-los para esta injusta competição.

Como já foi dito anteriormente, com a ilustração das discussões de Claus Offe, a “falsa esperança” de que o setor de serviços em conjunto com o setor industrial se desenvolvesse, ao ponto de evitar as crises de desemprego, vão por água abaixo quando analisamos a atual situação do mundo do trabalho.

Observando o compasso das transformações empreendidas pelas “elites” em nossa cidade, podemos classificar Uberlândia como uma cidade global, não pelo tamanho, mas pelas atitudes aqui observadas e que estão de acordo com as transformações advindas da Globalização.

Neste sentido, para além dos possíveis benefícios que estas alterações trouxeram consigo, como, por exemplo, a tecnologia, bem como, o acesso privilegiado às informações, com o advento e desenvolvimento da *Internet*, bem como, as mazelas que acompanham esse conjunto de mudanças é o que me interessa neste momento, uma vez que considero que toda esta transformação põe em jogo a existência de milhares e milhares de trabalhadores, permanentemente alocados fora do mercado de trabalho.

Em meio a todo este quadro é preciso lembrar o quão importante significou os estudos de Octavio Ianni para este trabalho, principalmente, no que se refere às suas reflexões a

respeito da “era do globalismo”, mais especificamente, aquelas voltadas para o tratamento dado aos problemas de cunho social tão presentes em nossa sociedade:

*“É principalmente nas grandes cidades, metrópoles e, frequentemente, nas cidades globais que se localiza a subclasse: uma categoria de indivíduos, famílias, membros das mais diversas etnias e migrantes, que se encontram na condição de desempregados mais ou menos permanentes. São grupos e coletividades, bairros e vizinhanças, nos quais reúnem-se e sintetizam-se todos os principais aspectos da questão social como questão urbana: carência de habitação, recursos de saúde, educação, ausência ou precariedade de recursos sociais, econômicos e culturais para fazer face a essas carências; desemprego, permanente de uns e de outros, muitas vezes combinado com qualificações profissionais inadequadas às novas formas de organização técnica de trabalho e produção; crise de estruturas familiares; tensões sociais permanentes, sujeitas a explodirem em crises domésticas, conflitos de vizinhança, riots”.*³¹

Quando compartilho com o autor o conceito de subclasse, entendam que não há nada de pejorativo neste termo; ao contrário, considero ser possível utilizar este termo para denunciar a situação em que grande parte de nossa sociedade se encontra, em níveis de pobreza tão pueris que chegam a ser desumanos e que passam despercebidos para boa parte de nossa “elite” dirigente e, também, do senso comum.

O interessante, a meu ver, é notar como o desemprego, bem como, os demais problemas sociais advindos das transformações globais, se articulam e, até mesmo, são interdependentes, evidenciando um quadro social crítico que necessita de imediatas intervenções e debates, uma vez que as sociedades democráticas, capitalistas, podem estar a beira de um colapso sem precedentes e, inclusive, de dimensões mundiais.

Continuando com a discussão a respeito desta forma de desemprego, mais ou menos permanente, o autor avança com sua reflexão:

*“Em parte, a subclasse forma-se no âmbito do desemprego estrutural. Na época em que se desenvolvem novas tecnologias de produção, com base na eletrônica, informática, robótica, compreendendo inclusive a flexibilização dos processos produtivos, ocorre todo um rearranjo da força de trabalho, envolvendo as capacidades profissionais dos trabalhadores. Simultaneamente, cresce a demanda de força de trabalho preparada para atuar sob as novas condições técnicas e organizatórias do processo produtivo, e declina a demanda de força de trabalho não qualificada ou semiquificada. (...) No limite, a subclasse pode ser um produto novo e surpreendente do exército industrial de reserva, fabricado pela fábrica de mercadorias; ou fabricado pelo capital”.*³²

³¹ IANNI, Octavio. A cidade global. In: **A era do globalismo**. Civilização Brasileira. Rio de Janeiro, 2001. Página 59.

³² Idem. Página 61.

Em linhas gerais, muitos, com certeza, não terão vez neste livre mercado de trabalho. Sei que, infelizmente, é cruel e até desumana esta constatação. Devemos, pois, lutar pela transformação urgente deste quadro de degradação da condição humana não nos esquecendo de refletir, em conjunto com essas preocupações, acerca das atuais condições pelas quais milhares de trabalhadores, que ainda possuem emprego, estão sendo submetidos, bem como, acerca dos efeitos da flexibilização do trabalho e desdobramentos sociais deste em nossa região.

Como já vem sendo tratado ao longo deste primeiro capítulo, a empresa “ACS – Algar Call Center Service S/A” é representativa destas novas articulações do capitalismo. Portanto, considero ser de extrema importância, neste momento, verificar como estão sendo postos em prática estes novos modos de se trabalhar em Uberlândia.

Neste sentido, cabe agora confrontar as memórias que estão sendo tencionadas pelo conjunto de forças sociais em nossa sociedade, procurando elucidar como outras memórias da empresa surgem quando os trabalhadores, ali empregados, atribuem sentidos e significados as suas próprias experiências, produzindo outras memórias e, conseqüentemente, outras histórias.

Frente a isso, tenho como proposta de trabalho para este segundo momento, a possibilidade concreta de trazer esta discussão para o conjunto de nossa sociedade, a fim de que, as práticas que precarizam a condição de trabalho de milhares de pessoas possam ser debatidas e, quem sabe, até mesmo transformadas em favor das reivindicações do proletariado desta mesma empresa.

CAPÍTULO II

A DISPUTA PELA MEMÓRIA: RELATOS DE EXPERIÊNCIAS DOS TRABALHADORES.

Ao refletir sobre as atuais condições em que milhares de trabalhadores pobres de nossa cidade estão sendo submetidos, imagino estar contribuindo para com a luta que se estabelece no interior de nossa sociedade entre aqueles que detêm a posse e o controle dos meios de produção e, portanto, do capital e entre aqueles menos favorecidos, que vendem sua força de trabalho para subsistirem. A análise da luta de classes, com a ajuda teórico-metodológica do materialismo histórico dialético, traz para a sociedade um conjunto de discussões que procura dar conta daquelas questões que parecem estar fora de moda, tais como a exploração do trabalho, a alienação e muitas outras.

Apesar do fracasso do modelo socialista implantado na antiga União Soviética (URSS), do suposto “fim da História”, do suposto fim daquela História interpretada sob a dimensão da luta de classes, do embate entre os interesses do capitalismo e do proletariado de toda sorte, novas discussões historiográficas surgiram; dentre elas, o chamado “pós-modernismo” ganha lugar de destaque em muitas instituições e grupos de pesquisa. Nesta nova modalidade epistemológica, na tentativa de superar os paradigmas do “ultrapassado” materialismo histórico, novos objetos de pesquisa passam a ser privilegiados, dentre eles, as discussões sobre cultura ou estudos culturais ganham destaque.

Entretanto, nessa busca por novos paradigmas uma questão fundamental para crítica histórica perde cada vez mais sua importância, a questão política, ou, simplesmente, o engajamento político em prol de uma causa justa e legítima. Uma pergunta fundamental para o trabalho do historiador deixa de ser utilizada frequentemente por muitos: *“Para que serve meu trabalho?”*.

Neste sentido, apesar do receio que muitos ainda possuem, a retomada de algumas discussões e paradigmas da História Social, pautada no materialismo histórico dialético, é de fundamental importância para tentar responder essa pergunta essencial.

Diante disso, o meu trabalho serve, portanto, para dar conta de questões que estão intrínsecas em nossa sociedade, que dizem respeito a uma classe menos privilegiada que sofre

com os abusos de um sistema político e econômico, cada vez mais, desigual e injusto; abusos estes que vem sendo intensificados com os efeitos das transformações globais que podem ser sentidas por todas as partes.

Para tanto, os avanços recentes nas discussões a respeito da própria prática do materialismo histórico, em que o estudo e as reflexões sobre memória e história ganham importância nos debates sobre as classes menos favorecidas, serviram de ferramentas ímpares para a realização do meu trabalho, a saber, como estes trabalhadores atribuem sentidos e significados às suas experiências, ou ainda àquele horizonte de possibilidades compartilhadas, pelos mesmos, na sua vivência e na sua relação com o trabalho.

Para ajudar nessa discussão, a obra *“Muitas memórias, outras histórias”*, organizada por um conjunto de autores que pensam essa relação entre memória(s) e história(s), num esforço interinstitucional entre alguns grupos de pesquisa voltados para as questões e problemas sociais de nossa sociedade; traz grandes contribuições. Uma em particular pode, neste momento da reflexão, nos auxiliar no entendimento sobre a perspectiva histórica que está presente neste trabalho:

*“Crescendo na consciência da historicidade do conhecimento que produzimos, formada ao longo da vida diária e da prática profissional, vamos alargando os horizontes de nossa reflexão histórica. (...) trabalhamos problemáticas sociais que passam por diferentes formas de constituição das cidades, do viver e das lutas sociais urbanas, pela própria cidade como referência cultural; pelas lutas históricas na organização do trabalho e nos modos de trabalhar, pela construção das representações e da memória nas suas múltiplas interferências nas estratégias dos grupos sociais”.*³³

Pensando, então, nas memórias outras que são produzidas pelos diversos grupos sociais em nossa sociedade de classes, podemos imaginar que estas mesmas memórias estão sendo, constantemente, alvo de disputas por diversas forças sociais, que tencionam os diversos sujeitos sociais a todo o momento, questionando a ordem estabelecida.

Assim sendo, procurarei dar sequência as minhas reflexões no sentido de discutir, mais profundamente, a experiência dos trabalhadores da empresa *“ACS Algar Call Center Service S/A”*, bem como, a memória que estes trabalhadores elaboram em sua relação com o trabalho que vem sendo realizado na mesma; em linhas gerais considero ser importante apresentar como esta memória, pertinente aos trabalhadores, se articula com aquela memória “oficial” da instituição que vem sendo divulgada e reproduzida ao longo dos anos em nossa sociedade.

³³ KHOURY, Yara Aun. *Muitas memórias, outras histórias: cultura e o sujeito na história*. In: FENELON, Déa Ribeiro; MACIEL, Laura Antunes; ALMEIDA, Paulo Roberto de; KHOURY, Yara Aun (orgs.) **Muitas memórias, outras histórias**. Ed. Olhos d'água. São Paulo, maio/2004. Páginas 117-118.

Como vimos no primeiro capítulo, a empresa utilizou-se de um veículo de comunicação de massa muito importante em nossa região, o Jornal “*Correio*”, para elaborar, divulgar e manter uma imagem da empresa irretocável, livre de problemas e de símbolo da “modernização” e progresso da cidade de Uberlândia em tempos de Globalização, em que o poder público local, em consonância com o projeto de Estado que estava sendo posto em prática em nosso país, compartilhava dos interesses, apoiava e incentivava a iniciativa do “*Grupo Algar*” em implantar tal segmento de prestação de serviços na área de *telemarketing* em nossa cidade.

Entretanto, percebendo a inexistência da visão dos trabalhadores da empresa neste veículo de informação. Intrigado com esta invisibilidade que o trabalhador tem na mídia – invisibilidade esta que advém desta prática do esquecimento da memória dos trabalhadores em detrimento da memória “oficial” da empresa – fui a campo colher depoimentos dos trabalhadores que pudessem me apontar outros horizontes.

Por já ter trabalhado na empresa, e, conseqüentemente, por ter elaborado uma visão diferente daquela que é presente no senso comum da cidade de Uberlândia, minha proposta é de estabelecer um diálogo com aqueles que vivem de perto as relações de trabalho, na tentativa de descobrir e entender como são as condições de trabalho que estão sendo desenvolvidas ali e, principalmente, como os próprios trabalhadores elaboram uma memória diferente daquela estampada nos jornais.

É claro que não procurava encontrar uma memória homogenia, “verdadeira”, sobre o trabalho na “ACS”. Na verdade não tinha, como ainda não tenho, a falsa idéia de substituir uma memória institucionalizada, por outra, mais “legítima”. Pelo contrário, estava interessado em investigar como outras memórias, no plural, são construídas, ora comungando com os interesses da empresa, ora questionando a ordem estabelecida, tencionando, constantemente, as relações sociais ali presentes; sem perder de vista aquilo que me angustiava, a precarização do trabalho presente em todos os discursos, com mais ou menos intensidade dependendo do trabalhador, mas que merecem ser discutidas pela sociedade.

Neste esforço de diálogo, que empreendi junto a alguns trabalhadores da “ACS”, uma ferramenta metodológica foi crucial para o sucesso de minha pesquisa, a História Oral.

A oralidade da à oportunidade ao historiador de se deparar com o discurso vivo, em construção, desses atores sociais menos privilegiados em nossa sociedade, permitindo uma análise muito pertinente a respeito dos sentidos e significações que estes trabalhadores atribuem a sua experiência. A sua utilização não prevê, portanto, o encontro com fatos exatos, bem definidos e construídos, mas sim, a construção de imagens que eles mesmos elaboram de

suas práticas sociais, em que há uma seleção e uma versão única e calorosa daquilo que eles acham pertinente para o diálogo com o historiador; muitas vezes esta visão que eles nos contam é aquela que eles querem apresentar como “verdadeira”, aquela, em que muitas das vezes, eles se apresentam como atores ativos de seu tempo, procurando legitimar sua existência e suas práticas em uma sociedade em que são tidos como “invisíveis”.

Neste sentido, quem traz uma colaboração muito significativa em relação à utilização metodológica das fontes orais, mais uma vez, é Alessandro Portelli, em um artigo intitulado “*A Filosofia e os fatos. Narração, interpretação e significado nas memórias e nas fontes orais*”.

*“O principal paradoxo da história oral e das memórias é, de fato, que as fontes são pessoas, não documentos, e que nenhuma pessoa, quer decida escrever sua própria biografia (...), quer concorde em responder a uma entrevista, aceita reduzir sua própria vida a um conjunto de fatos que possam estar à disposição da filosofia de outros (nem seria capaz de fazê-lo, mesmo que o quisesse). Pois, não só a filosofia vai implícita nos fatos, mas a motivação para narrar consiste precisamente em expressar o significado da experiência através dos fatos: recordar e contar já é interpretar. A subjetividade, o trabalho através do qual as pessoas constroem e atribuem significado à própria experiência e a própria identidade, constitui por si mesmo o argumento, o fim mesmo do discurso”.*³⁴

Nesse momento, após traçadas todas estas considerações acerca dos recursos metodológicos e historiográficos que embasam minhas reflexões, devo prosseguir com as discussões de minha pesquisa.

Como já foi mencionado anteriormente, utilizo, para além do Jornal “*Correio*” e das fontes orais, duas outras fontes que dizem respeito à visão elaborada pela própria empresa e distribuída a seus funcionários, mas que também possuem um acesso privilegiado em nossa sociedade, ajudando, portanto, na manutenção e elaboração da memória “oficial” da empresa. São elas, os dois livros produzidos pela “*Unialgar*”, que contém os conceitos que a empresa adota na gestão da chamada “empresa rede”; e o Jornal “*ACS em Notícia*”, que é distribuído pela empresa à todos seus funcionários, chegando a suas residências, dirigido não somente aos trabalhadores, mas também à seus familiares e amigos que tem acesso a esta publicação.

É interessante que o objetivo da empresa em vender sua imagem para as famílias dos trabalhadores por meio deste jornal tem certo sucesso. Como é possível notar na coluna, “*Espaço do Leitor*”, algumas passagens são cuidadosamente selecionadas pela instituição com o intuito de apresentar uma visão “positiva” da empresa. Dentre estas tantas passagens, é

³⁴ PORTELLI, Alessandro. A Filosofia e os Fatos. Narração, interpretação e significado nas memórias e nas fontes orais. In: **Revista Tempo**. Rio de Janeiro. Vol. 1, nº. 2, 1996. Página 60.

possível identificar algumas que nos mostram que as famílias dos funcionários têm acesso a esse material e correspondem ao objetivo que a empresa possui de reproduzir a sua imagem e memória “oficial” pela sociedade.

O jornal da ACS é um veículo de comunicação importante que possibilita aos associados conhecer um pouco de outros projetos e setores da empresa. Oferece também oportunidade para que nossos familiares e amigos acompanhem o desenvolvimento de uma das empresas que mais cresce no País. O caminho é este... Parabéns! Marcelle Barros – Projeto Martins.³⁵

Ao analisar a capa do primeiro livro publicado com o intuito de “modernizar” a gestão, não só da empresa em questão, mas sim de todo o “Grupo Algar”, podemos perceber e evidenciar como alguns conceitos advindos da flexibilização do trabalho estão presentes, nos ajudando a entender as práticas e os modos de se trabalhar nas empresas do grupo. É possível identificar neste material os principais conceitos neoliberais tais como a competição, a individualização e, principalmente, o discurso democrático da empresa.

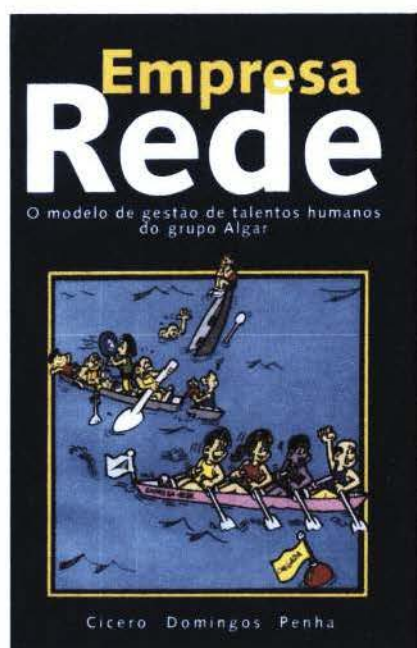


Imagem 1 - Capa do livro "Empresa Rede. O modelo de gestão de talentos humanos do grupo Algar" (2003). A imagem da capa apresenta alguns elementos da flexibilização do trabalho. Ao lado, detalhe da capa.

³⁵ Espaço do Leitor. *Jornal ACS em notícia*, Ano V – nº. 52. Uberlândia, 2006. Página 2.

A imagem trata de uma competição entre barcos. Há três barcos nessa disputa, cada barco representando, supostamente, uma empresa, ou ainda, um modelo de gestão de seus funcionários. O barco vencedor tem a seguinte inscrição: “*empresa-rede*”, e representa o modelo de gestão adotado pelas empresas do “*Grupo Algar*”. Perceba como os vencedores estão representados: estão muito bem organizados, passando uma idéia de ordem muito bem definida. Eles são representativos do ponto de vista social, uma vez que simbolizam a união e a harmonia entre pessoas de gêneros, etnias e idades diferentes, procurando demonstrar uma imagem de empresa e de sociedade sem preconceitos, discriminações e desigualdades sociais.

O barco vencedor é o único em que está representado o negro, tal fato é significativo do ponto de vista das discussões a respeito da existência, ou não, em nossa sociedade de discriminação racial. O interessante é que de acordo com a representação de sociedade que pode ser identificada na imagem acima, fica explícito o fato de que vivemos em uma sociedade racista, onde é necessário modernizar nossas práticas e relações sociais, pois é apenas em empresas como as do “*Grupo Algar*” que conseguimos superar estes tipos de problemas; discurso este que reproduz os preceitos liberais de igualdade, liberdade e fraternidade, apresentados pela política neoliberal. Neste sentido, mais uma vez, podemos perceber que o “*Grupo Algar*” e suas empresas, dentre elas a “*ACS*”, são representativas desse ideário liberal.

As empresas “perdedoras” são, facilmente, identificadas com aquelas empresas que não tem essa preocupação com políticas de gestão de funcionários, desligadas do conjunto de alterações que o mundo do trabalho está passando. Por meio desta imagem, percebe-se que uma metáfora é utilizada e diz muito sobre a imagem retrógrada do “antigo” modelo em que o mundo do trabalho estava assentado; aqui me refiro a metáfora dos “*barcos furados*”. Tal metáfora está presente nos dois barcos perdedores: um já está afundando e o outro está à beira do naufrágio – perceba por meio da ilustração como um dos funcionários tenta tirar a água do barco com um recipiente na tentativa, em vão, de não afundar.

A partir deste ponto, da identificação da visão que a empresa tenta construir e dos meios que ela dispõe para disseminá-la, tanto para seus funcionários e quanto para a sociedade, se faz necessário à incorporação nas discussões da opinião dos trabalhadores, propriamente dito; em outras palavras, é chegada a hora de saber o que eles têm para nos dizer. Assim sendo, neste momento, podemos perceber como os discursos ora se aproximam, ora se distanciam, questionando a ordem existente e pretendida pela “*ACS*”, e a elaboração de memórias outras que não àquela memória institucionalizada pela mesma.

Primeiramente, apresento como e quais atividades estes trabalhadores exercem, bem como, em que condições eles trabalham. Tal descrição das atividades realizadas na empresa “ACS – Algar Call Center Service S/A” tem o objetivo de detalhar o cotidiano destes trabalhadores, no sentido de apresentar o cenário que as novas exigências do mercado de trabalho faz aos seus funcionários.

O processo de trabalho pouco se difere entre os, aproximadamente, seis mil trabalhadores da empresa. A *call center* se organiza e se divide em projetos independentes, lembrando que cada projeto representa uma empresa ou grupo. No caso da “ACS”, só para citar, existem projetos que terceirizam o atendimento a clientes da *TIM Brasil*, uma importante operadora de telecomunicações nacional e internacional, já que a *TIM* (Telecom Itália Móvel) é uma empresa multinacional; a empresa *SADIA*, outra importante indústria nacional, do setor alimentício, também faz parte do grupo de empresas que terceirizam seu setor de atendimento a clientes para a “ACS”, dentre outras importantes empresas como, por exemplo, *AVON*, *ARMAZÉM MARTINS* e *CLARO*.

Cada projeto se organiza hierarquicamente entre gerente, o cargo de maior responsabilidade; supervisores, cargo diretamente relacionado ao atendimento e, respectivamente, aos atendentes; e, por fim, os atendentes ou operadores de *telemarketing*, subordinados tanto aos supervisores quanto ao(s) gerente(s) e que consistem na maioria absoluta de funcionários da empresa. Existem, obviamente, outras funções e cargos dentro da empresa como diretores, presidente e vice-presidente, além de um complexo setor de recursos humanos, chamado de “Talentos Humanos”.

São duas as modalidades de atendentes: os receptivos e os ativos. Os receptivos, como o próprio nome já diz, são responsáveis por receber as ligações contendo críticas, procedimentos operacionais, elogios e, principalmente, reclamações. Os atendentes ativos são responsáveis por vender algum tipo de produto e, neste caso, sua remuneração é diferenciada, pois é comissionada.

Os salários dos atendentes receptivos são fixos e acrescidos de benefícios como convênio médico e odontológico; no caso dos atendentes ativos, estes recebem um salário menor que o dos atendentes receptivos, também acrescidos dos mesmos benefícios, variando sua renda em função da capacidade de vendas individuais. Cabe aqui destacar que os benefícios são opcionais, os trabalhadores podem aceitar ou recusar tais benefícios a qualquer momento, a aceitação incide em descontos específicos na folha de pagamentos destes.

O setor de qualificação profissional, ou treinamentos, merece certo destaque, pois é formado por “multiplicadores de conhecimento”, uma nova função que substitui o cargo de

treinador. Essa nova função é exercida por atendentes que se destacam e “recebem”, como “incentivo”, a oportunidade de treinar colegas ou futuros atendentes. O mais interessante é perceber que essa nova função mascara uma suposta “ascensão” na organização hierárquica da empresa, pois os atendentes selecionados para esta tarefa, na maioria das vezes, têm seus objetivos de ascensão frustrados, já que na prática não há, de fato, nenhuma promoção, mas sim uma temporária mudança de função, sem que necessariamente, haja um aumento real na remuneração destes. Volta e meia, esses “multiplicadores” deixam de ministrar os treinamentos, na maioria das vezes, sem nenhum aviso prévio, voltando ao exercício do atendimento. Diante da necessidade destes voltarem a sua antiga função de atendentes, muitos acabam abandonando a empresa por não perceber o reconhecimento de seu trabalho. Em linhas gerais, esta função é bastante lucrativa para a empresa, que passa a não possuir mais vínculos trabalhistas com treinadores, reduzindo, significativamente, sua folha de pagamentos.

Os atendentes da empresa cumprem sua jornada de trabalho, na maioria dos casos, de seis horas por dia; como vemos, uma jornada “supostamente” reduzida, em quatro turnos: manhã, tarde, noite e madrugada. Estes horários de trabalho são organizados de maneira que o atendimento não sofra nenhum prejuízo na transição de trabalhadores. O horário de chegada e saída é monitorado, constantemente, para evitar perda na produtividade; as eventuais faltas e atrasos são punidos rigorosamente, podendo acarretar na demissão do funcionário.

Diante da jornada “reduzida” de seis horas por dia, os atendentes têm quinze minutos reservados para o descanso, programados pela supervisão de equipe. Os trabalhadores são divididos no interior de cada projeto em equipes, sendo cada equipe de responsabilidade de um supervisor subordinado a gerência.

O tempo de descanso ou pausa deve ser obedecido rigorosamente, pois eventuais atrasos são severamente punidos – os casos de reincidência podem acarretar a demissão do trabalhador. Nesse intervalo o atendente deve se organizar de maneira que possa se alimentar, descansar e aliviar suas necessidades fisiológicas. A pausa pessoal, em que o trabalhador, por necessidades “pessoais”, se ausenta de sua posição de atendimento, também é punida com bastante rigor; a empresa utiliza desta vigilância e punição na tentativa de “disciplinar” o tempo de seus funcionários. Entretanto, como o corpo humano não é uma máquina, muitas vezes, por problemas pessoais e/ou profissionais, o trabalhador necessita utilizar esta pausa o que, conseqüentemente, acarreta punições e prejuízos em suas planilhas de produtividade. A punição é conhecida como “comportamental”.

Nas seis horas em que o atendente deve estar devidamente pronto para realizar o atendimento, ele deve seguir o conjunto de procedimentos padrões de atendimento; vale ressaltar que, a não observação dos mínimos detalhes destes procedimentos é punida com a perda dos pontos em sua avaliação individual (feed-backs).

Os trabalhadores são monitorados, quase que diariamente, por seus respectivos supervisores a fim de serem avaliados nos quesitos relacionados à qualidade no atendimento. Assim como a produtividade é medida e vigiada constantemente, a qualidade é também cobrada insistentemente durante a jornada de trabalho. Durante a jornada de trabalho é punida a não obediência de padrões de comportamento, tais como relações afetivas ou ainda a conversa durante o atendimento.

A avaliação do atendente se dá na observação de suas planilhas de produtividade, que leva em consideração atrasos e absenteísmo (faltas); e suas planilhas de qualidade, em que são observados o tempo em que as ligações estão sendo atendidas e concluídas, o chamado TMA (tempo médio de atendimento) e a observação rigorosa dos procedimentos padrões de atendimento. Esta avaliação individual é pré-requisito para eventuais processos de seleção internos para a escolha de novos supervisores, multiplicadores, dentre outros possíveis cargos. A avaliação individual também é observada quando na distribuição de prêmios que a empresa oferece àqueles funcionários que conseguem alcançar as metas estipuladas. É bem verdade que são poucos aqueles que conseguem atingir tais metas, uma vez que os objetivos pretendidos por estas são, praticamente, “desumanos”.

Diante desta breve descrição do cotidiano do processo de trabalho dos atendentes da empresa “ACS”, é possível que as discussões que se seguirão possam ser mais bem compreendidas. Destaque para a relação que empresa e atendentes estabelecem com os conceitos de produtividade e qualidade, características do mundo do trabalho intensificadas com a adoção de paradigmas do ideário neoliberal, que acabam por deteriorar as condições e as relações de trabalho em nossa sociedade.

No diálogo com estas pessoas pude perceber que cada um destes indivíduos elabora uma visão diferente da empresa; porém, com algumas características comuns que variam de intensidade de acordo com o tempo de trabalho e a idade dos trabalhadores. Geralmente, os mais novos e os que entraram a pouco no quadro de funcionários da empresa possuem uma visão mais positiva, ao passo que os que têm mais experiência demonstram uma visão mais crítica e problematizadora do processo. De acordo com isso, por exemplo, a trabalhadora Ana Raquel Silva tem uma visão mais crítica da empresa por estar trabalhando já há quase cinco

anos na mesma instituição ininterruptamente, como podemos perceber nesta passagem de sua entrevista:

“(...) eu tô lá há quase 5 anos, vou fazer 5 anos agora em julho, sei que isso não funciona não funciona mesmo, se você não tiver quem te indique para alguma vaga, pra te levantar cê não vai, você pode ser muito capaz, lógico cê vai com sua capacidade, mas... se depender só de você eu acho que não funciona muito bem na prática. Na prática não funciona não”.³⁶

Tal passagem retirada bem do início da sua entrevista aponta uma visão de empresa diferente daquela imagem de “*mar de rosas*” e de “*paraíso*” que as pessoas, normalmente, atribuem a “ACS”. A insatisfação é manifestada juntamente com a denúncia da falência do modelo neoliberal baseado na livre concorrência entre os indivíduos, pautada na cartilha liberal adotada pela empresa, em que se acredita que todos nós estamos em situação de plena igualdade na sociedade. Em iguais condições para competir pelas oportunidades oferecidas, fica, única e exclusivamente, sobre os indivíduos a responsabilidade pelos seus atos, inclusive os sucessos ou insucessos profissionais, bem como, a incapacidade para competir.

Perceba que ela não rompe, em definitivo, com o discurso da empresa baseado na qualificação e capacitação profissional, entretanto ela apresenta um fato novo, a existência do “*quem te indique*”, também conhecido pela sigla “*Q.I.*”, figura lingüística muito comum em nossa sociedade, principalmente, relacionada ao mundo do trabalho.

A observação deste elemento, na maioria das entrevistas, acaba por denunciar que a concorrência entre os trabalhadores não se dá de forma igualitária como se imaginava, fazendo-se valer de outros elementos como, por exemplo, a subjetividade dos empregadores ligada ao beneficiamento de um trabalhador em detrimento de outros em função de motivações particulares, ou seja, a prática do “apadrinhamento”, demonstrando as contradições do modelo adotado pela empresa e, de maneira geral, por boa parte de nossa sociedade.

A tensão criada pela falência do modelo liberal de livre concorrência entre os trabalhadores pode também ser notada no discurso de Nelci Francisca Resende Rocha. A entrevistada aponta sua indignação por perceber a prática do “apadrinhamento” na empresa, sendo este o motivo de seu desligamento da empresa na primeira vez que trabalhou lá.

“Eu acho que ali é tudo panelinha. Tudo indicação, tudo QI ali. Nossa ali ce fica indignada de vê. Muitas pessoas que tem lá capacidade não consegue. (...) É meio

³⁶ Entrevista concedida por Ana Raquel Silva. Uberlândia, abril de 2007.

difícil lá. (...) ce fazer as coisas, na época ce tinha vontade de ser supervisora, de passar pra outro projeto, ganhava bem naquela época. Não, simplesmente não conseguia nada, simplesmente você ia lá 'ah você não tem perfil pra isso não', 'ah você não tem perfil pra isso não', nossa eu acho que eu fiquei uns 4 anos tentando, assim um atrás do outro tentando as coisas e nossa eu não tinha perfil pra nada. Ai até a Patrícia era psicóloga lá, fazia estágio, ela falava: 'Nelci eu fico indignada, como que é?', mas era tudo QI, né. Principalmente assim, era amiguinho da Ana Tenório, era não sei quem, era desse jeito".³⁷

Apesar do constante esforço em alcançar seus objetivos dentro da empresa, Nelci, acabou desistindo de seus planos dentro da empresa optando, assim, por sua saída. No desenvolver do diálogo realizado com ela, foi possível perceber que muitos saem da empresa, tal como ela, em função da percepção do fracasso do modelo que a “empresa rede” adota.

“Tem tanta pessoa ali que tem capacidade mesmo gente, tinha uma amiga minha também que tentava tanto pra supervisora, e eu via que ela tinha potencial, sabe, o jeito dela trabalhar em equipe, o jeito dela, e ela nunca conseguiu também, nossa ela ficou tão revoltada ela também saiu por causa disso”.³⁸

Ao analisar o discurso institucionalizado da empresa percebemos que esta possui uma série de argumentos muito bem articulados. Ao mesmo tempo em que oferece oportunidades, ela procura ter muito cuidado com a seleção dos funcionários que, por ventura, pretendem progredir dentro da instituição, já que uma escolha errada pode acabar “frustrando” o trabalhador. Entretanto, o que se percebe ao comparar o discurso dos funcionários, com a visão da “ACS”, é que, novamente, são apresentadas as contradições do discurso institucional. A passagem abaixo foi retirada do livro, “*Empresa Rede. O modelo de gestão de talentos humanos do grupo Algar*” (2003), e apresenta um dos princípios e valores da empresa relacionado à promoção dos funcionários:

“Dar oportunidade aos talentos – O combustível que alimenta um talento é a motivação. Dar-lhe oportunidades para crescer e se realizar dentro da empresa é motivá-lo. Quando surgem vagas no quadro, antes de buscar um Talento fora é preciso verificar se não há Talento interno preparado para assumir a função. Não se pode, entretanto, promover quem não estiver preparado não correr risco de frustrá-lo mais tarde. Além disso, quando se promove erradamente uma pessoa, esta pode causar sérios problemas internos e externos decorrentes de seus atos e decisões”.³⁹

³⁷ Entrevista concedida por Nelci Francisca Resende Rocha. Uberlândia, maio de 2007.

³⁸ Idem.

³⁹ PENHA, Cícero Domingos. **Empresa Rede. O modelo de gestão de talentos humanos do grupo Algar**. 6ª edição. Unialgar. Uberlândia, 2003. Página 69.

Com relação à motivação, tida como um princípio e valor da empresa, esta não é percebida pela maioria dos trabalhadores, uma vez que estes têm seus objetivos frustrados pela não realização da promessa de ascensão profissional, diante da falência do modelo da livre concorrência. O interessante é que a empresa pensa em não frustrar o trabalhador, entretanto, esta é uma das maiores queixas dos funcionários.

Uma passagem, ainda, da entrevista de Nelci, mostra como, para ela, não há mais motivação para trabalhar lá. Esta passagem é significativa, pois, apresenta um horizonte de possibilidades compartilhadas pela maioria dos trabalhadores da empresa:

*“Pois é o que eu te falo, no começo a pessoa se sente motivada, é... a pessoa fica assim, aí depois quando vai acontecendo as coisas que a pessoa vai desanimando (...) Se você não tiver você não consegue, igual, por exemplo, assim, eu não to motivada porque eu não quero mais ficar lá. Eu quero crescer. Eu quero outra coisa, eu quero prestar concurso, então é onde eu não to esquentando muito com aquilo lá (...)”.*⁴⁰

Podemos dizer que muitos outros trabalhadores estão nesta mesma situação de desmotivação por não ter mais expectativas de “crescer” ou ascender na organização hierárquica da empresa. Neste sentido, podemos considerar que, cada vez mais, os trabalhadores passam a considerar o trabalho como atendentes, ou operadores de atendimento, como algo provisório, na esperança de conseguir algo que lhes dê condições dignas de sobrevivência, pois, o que gera a vontade de crescer é a possibilidade de ocupar outra função dentro da empresa e obter, conseqüentemente, uma melhor remuneração.

Com relação à remuneração, uma passagem da entrevista com Sara Martins Medeiros Machado chama atenção e elucida bem a realidade salarial dos trabalhadores empregados na “ACS”:

*“Assim, a minha, minha última fala ultimamente tem sido: ‘eu to pagado pra mim trabalhar’, apesar dos benefícios que eu tenho, são muito grandes, então eu devo a eles, mas o seu bruto, o seu líquido lá não ta com nada, nossa não ta com nada, nada, nada, não gosto, não ta com nada, to pagando pra mim trabalhar, (...) assim tirando os benefícios o seu salário não faz nada, nada. (risos) (é pouco?) é horrível, é horrível, (...) e só desconto, desconto, desconto, desconto aí seu salário vai lá embaixo. Então eu to pagando pra trabalhar”.*⁴¹

É extremamente importante nos atentarmos para a fala da funcionária Sara, pois, considero ser a mesma muito significativa do ponto de vista do “sucesso” da opção feita pelas “elites” políticas e econômicas de nossa cidade ao empreender a instalação deste ramo de

⁴⁰ Entrevista concedida por Nelci Francisca Resende Rocha. Uberlândia, maio de 2007.

⁴¹ Entrevista concedida por Sara Martins Medeiros Machado. Uberlândia, maio de 2007.

prestação de serviços em nossa região. Como já foi discutido no primeiro capítulo, o pagamento de baixos salários era condição fundamental para a implantação da empresa, principalmente, por contar com uma reserva de mão-de-obra qualificada. Entretanto, esta condição, que é fundamental para o capitalismo e o sucesso de suas instituições, acaba por degradar, consideravelmente, a condição de vida destes trabalhadores.

Quando a entrevistada fala dos “grandes benefícios” que possui, ela se refere, principalmente, ao convênio médico que a empresa oferece aos seus funcionários. Este é um ponto muito debatido e muito tenso entre empresa e funcionários, já que muitas vezes a empresa ameaça cortar esse benefício. Na prática, o que podemos notar é que diante dos baixos salários pagos pela empresa, a maioria dos trabalhadores ainda permanece na instituição devido à permanência deste benefício.

A trabalhadora Nelci traz, novamente, uma contribuição importante para toda esta discussão. Perceba, na passagem abaixo, como é notada a questão dos benefícios pelos trabalhadores:

“Por isso é que você vê o tanto de pessoa idosa que tem lá assim que veio da CTBC é por isso, a maioria é por causa disso, em questão do convênio por que eles precisam gente, precisam do tratamento, de fazer cirurgia. Quantas pessoas lá que eu conheço que entrou porque precisou da cirurgia, e ta lá por causa do convênio. Muitas pessoas fazem isso. (...) Aquele convênio é que segura o povo”.⁴²

Este entrave se dá, mais comumente, na época de acordos salariais. Enquanto os trabalhadores apóiam o aumento salarial em contraposição à proposta da empresa, esta se utiliza, do que foi chamado pela entrevistada Ana Raquel Silva, de práticas de “terrorismo”, ameaçando cortar este benefício tão importante para uma grande parcela dos trabalhadores. Para além deste “terrorismo” praticado pela empresa, está a incapacidade do sindicato de defender os interesses e as reivindicações dos trabalhadores; esta ausência de representatividade por parte do sindicato, demonstrando certas semelhanças com os sindicatos “pelegos” dos tempos de Getúlio Vargas, acaba por permitir que a exploração e precarização do trabalho aconteçam sem maiores discussões por parte da direção sindical. Acompanhe a passagem abaixo que é significativa deste ponto de vista:

“O... (risos) o sindicato não funciona. Você pegou a pior pessoa que tinha pra falar mal disso. O sindicato não funciona. Não, porque o ano passado, eu não sei quanto tempo já tem que você saiu da empresa. Mas no... no ano passado a gente, na época da... da votação de aumento salarial... o ano passado não, o ano retrasado a... foi

⁴² Entrevista concedida por Nelci Francisca Resende Rocha. Uberlândia, maio de 2007.

votado contra a proposta da empresa, o sindicato queria na época parece que 8%, se não me engano, e a empresa tava oferecendo 3, e aí foi barrado pelos funcionários. Os funcionários votaram não. Aí... aí a empresa em si... se via na supervisão, a supervisão na época, eu tava no 103... na sua cabeça, você tem de votar a favor da empresa, porque a empresa, se for pra dissídio, você pode até ficar 2 anos sem receber, se a... sabe? Foi um terrorismo tão grande, e o sindicato não fez nada, o sindicato simplesmente abaixou a cabeça e deixou rolar o que acontecia, tanto que voltou a função da empresa. Quando teve a segunda eleição, que foi... que não chegou a ir pra dissídio, a última eleição antes de ir pra dissídio, aí todo mundo votou em função da empresa".⁴³

Outra passagem, agora retirada do diálogo com Sara, também nos ajuda neste momento da reflexão sobre a representação do sindicato junto aos trabalhadores, principalmente, quando se refere à ameaça de corte dos benefícios por parte da empresa.

"O tempo que eu to lá teve uma vez certo, a primeira vez, né, em questão a isso que foi, não... não me lembro bem se foi o... falaram que ia cortar, sempre corta alguma coisa, se vai crescer tiraram... eles tiraram o... leite, né, não o suco, não lembro o que que era que eles tiraram, tirou isso, aí a... a última vez que teve eles falaram que ia tirar, não sei se foi o pão, então sempre faz aquela pressão sabe, "ah, então tá, se for reivindicar, se vocês aceitaram vai sempre cortar alguma coisa", só que não cortou, mas subiu, então, né, aí eles fazem, eu não sei o que que eles arrumam que eles arrumam um tanto de desconto que você não entende aonde que saiu".⁴⁴

Como o discurso da empresa, de acordo com o que vimos no primeiro capítulo, é o de empregar pessoas qualificadas, porém, com baixos salários, muitos profissionais que, muitas vezes, dependem do baixo salário pago pela empresa, para sustentar suas famílias ou pagar seus estudos, acabam procurando outras oportunidades de emprego; entretanto, não conseguindo encontrar outras oportunidades de trabalho, devido à imensa reserva de mão-de-obra barata e qualificada que existe em nossa sociedade, os mesmos acabam voltando para a empresa, como é o caso de nossa entrevistada Nelci:

"Fiquei 6 anos e meio. Sai tem um ano e agora voltei, tem 2 meses. (...) Uberlândia tá muito difícil. Eu falo porque, gente eu fiquei 1 ano procurando e não tá fácil. É que Uberlândia tá difícil, olha pro ce vê onde que eu fui achar um, lá no CEASA, isso porque minha amiga aqui é amiga da filha da dona, foi no QI, foi no QI ainda e olha lá, pro ce vê. Longe, difícil, nossa tinha dia que eu saia de casa aqui as 5 e meia. O trem é complicado, por isso que eu falo não é fácil, aqui em Uberlândia tá difícil".⁴⁵

É, justamente, diante deste cenário de imenso desemprego, da ameaça da perda de seus meios de subsistência que a precarização do trabalho se justifica, e a flexibilização do trabalho

⁴³ Entrevista concedida por Ana Raquel Silva. Uberlândia, abril de 2007.

⁴⁴ Entrevista concedida por Sara Martins Medeiros Machado. Uberlândia, maio de 2007.

⁴⁵ Entrevista concedida por Nelci Francisca Resende Rocha. Uberlândia, maio de 2007.

é posta em prática. Cabe aqui especificar o que considero e trato como flexibilização do trabalho. Para tanto, recorro mais uma vez a contribuição que Octavio Ianni traz em seu livro *“A era do globalismo”* (2001), para toda a discussão sobre as transformações ocorridas no mundo do trabalho em tempos de Globalização.

*“(...) ocorre a reestruturação de empresas, grandes, médias e pequenas, em conformidade com as exigências da produtividade, agilidade e capacidade de regional e mundial. O fordismo, como padrão de organização do trabalho e da produção, passa a combinar-se com ou ser substituído pela flexibilização dos processos de trabalho e produção, um padrão mais sensível às novas exigências do mercado mundial, combinando produtividade, capacidade de inovação e competitividade”.*⁴⁶

Continuando com a discussão sobre as mudanças que o mundo do trabalho sofre com a intensificação da flexibilização dos processos de trabalho e de produção, outros autores também nos ajudam a refletir sobre estas mudanças. Um deles é Carlos Lucena que, em seu livro intitulado *“Tempos de Destruição: educação, trabalho e indústria do petróleo no Brasil”*, traz uma análise sobre as séries de transformações empreendidas na Petrobrás em virtude de inúmeras mudanças globais que se articulavam com mundo do trabalho na década de 1990, alterando os modos de se trabalhar ali. Neste sentido, recorro a uma passagem de seu trabalho que nos auxilia na compreensão de algumas questões referentes à flexibilização do trabalho:

*“Várias mudanças ocorrem na organização da produção capitalista em contraste com o fordismo. Um conceito utilizado para essa mudança é o de “acumulação flexível” (...). Ocorreu a implementação da flexibilidade dos processos e dos mercados de trabalho, dos produtos e padrões de consumo. Foram inovados os setores de produção, modificando as formas de fornecimento dos serviços, bem como o aumento das taxas pela inovação comercial, tecnológica e organizacional. Houve um implemento do setor de serviços, bem como setores industriais novos (...). Os empregadores passaram a exercer fortes pressões sobre a força de trabalho, que estava enfraquecida pela crise ocorrida anteriormente. Em outras palavras, o capital apoiou-se no crescimento do desemprego estrutural para promover acordos desvantajosos aos trabalhadores, impondo contratos e regimes de trabalhos mais flexíveis”.*⁴⁷

A crise que o autor faz referência é a que se sucedeu após a dissolução da antiga União Soviética e a queda do muro de Berlim. Após essa crise, o movimento operário e sindical

⁴⁶ IANNI, Octavio. Globalização e diversidade. In: **A era do globalismo**. Civilização Brasileira. Rio de Janeiro, 2001. Página 14.

⁴⁷ LUCENA, Carlos. **Tempos de destruição: educação, trabalho e indústria do petróleo no Brasil**. Campinas: Autores Associados; Uberlândia: Edufu, 2004. Página 107.

sofreu um duro golpe em todo o mundo, sendo este um elemento fundamental para o entendimento das transformações que toda a esfera do trabalho vem sofrendo desde então. Com essa fragilização da organização trabalhista, o capital internacional aproveitou-se para alterar, de acordo com seus interesses, algumas práticas trabalhistas e produtivas como, por exemplo, a redução da jornada de trabalho, o aumento da produtividade a qualquer custo social, bem como, da cobrança acerca da qualidade dos serviços prestados, num processo chamado “Qualidade Total”.

Neste sentido, continuando com a discussão sobre as práticas trabalhista presentes na empresa “ACS – Algar Call Center Service S/A”, todos estes elementos são facilmente percebidos ao analisarmos o discurso de seus empregados. Com relação à jornada reduzida de trabalho, que antes era, normalmente, de oito horas por dia, agora passa a ser de seis horas, ou até mesmo de quatro horas em alguns casos. Tal jornada de trabalho de seis horas é comum para a maioria dos funcionários da “ACS”, assim como a jornada de quatro horas, numa menor proporção.

O que devemos levar em consideração é a articulação que estas mudanças têm entre si, a produtividade, a “qualidade total” e a jornada de trabalho reduzida. Como podemos imaginar que uma redução na jornada de trabalho seja possível sem acarretar a diminuição da produtividade, dos lucros da empresa e, conseqüentemente, da qualidade do serviço prestado?

É, justamente, aí que o capitalismo deve muito à flexibilização do trabalho, uma vez que esta permitiu a intensificação da produção e da qualidade por meio da racionalização do trabalho. O que os trabalhadores estavam acostumados a realizar em oito horas, agora deve ser realizado em seis, além do que aumentando a qualidade dos serviços prestados, já que a competitividade cresce no mesmo passo das transformações globais.

Com relação à jornada de trabalho reduzida apelo, novamente, para a obra de Carlos Lucena. Ele traz uma relevante contribuição para o debate acerca da redução das horas trabalhadas e seus paradoxos.

*“Ao mesmo tempo, o aumento do tempo livre não significa a redução do tempo de trabalho. (...) mesmo que se reduza a jornada de trabalho, com a intensificação do ritmo produtivo, um trabalhador que cumpra sete horas por dia terá um tempo real de trabalho bem maior do que outro que trabalhe o dobro das horas, mas numa tarefa de menor complexidade. A luta pela redução da jornada de trabalho implica a redução do tempo opressivo do trabalho, pois a simples redução da jornada pode ocasionar, ao contrário do que parece, um aumento do trabalho real”.*⁴⁸

⁴⁸ LUCENA, Carlos. **Tempos de destruição: educação, trabalho e indústria do petróleo no Brasil**. Campinas: Autores Associados; Uberlândia: Edufu, 2004. Página 182.

Diante do paradoxo estabelecido entre “jornada de trabalho reduzida” e “trabalho real”, em uma passagem da entrevista fornecida por Ana Raquel Silva, ela ilustra bem como os efeitos do chamado “tempo de trabalho real” tem na vida dos trabalhadores da empresa “ACS”. Como a atividade realizada pela maioria dos trabalhadores da empresa exige do funcionário um poder de concentração e raciocínio rápido, a intensificação do ritmo produtivo se faz mais sentida.

*“O pessoal fala nossa... igual o meu esposo brinca, até eu brigava com ele com isso, ele parou com isso: ‘não... seis horas... sentada... só com foninho na cabeça. Quer coisa mais tranqüila?’ Mas quer coisa mais estressante do que ce lidar com uma pessoa o dia inteiro na sua cabeça, ali assim e ainda ter que cumprir horário pra tudo, viver a base de um relógio, se você não trabalhar em cima dele você fica perdido você leva penalidade por isso. É muito estressante. Por que igual eu trabalhei com vendas em loja. É totalmente diferente, você conversa com o cliente da mesma maneira se o cliente não concordar, ele não vai levar igual na CTBC, se ele não concordar com o serviço ele não vai fazer, só isso. Só que o problema do relógio, você ta envolta do relógio o tempo todo, e a pressão da supervisão, você tem de fazer, você tem de fazer, você tem de fazer... te deixa super... extremamente cansado. E cansa mesmo. Quem fala que: ‘a... não, não cansa não, que a... seis horas... não... imagina?’. Igual todo mundo brinca comigo. (...) porque a área de reclamação é muito problema, então a... eles acham que: ‘nossa.... seis horas? É muito tranqüilo’. É tranqüilo em parte, cê não cansa o corpo, cê cansa a cabeça. Mas a cabeça cansa muito mais que o corpo”.*⁴⁹

A produtividade, como disse anteriormente, relaciona-se diretamente com a redução da jornada de trabalho. Como podemos perceber, a pressão exercida pelo relógio e as possíveis penalidades advindas da não obediência das normas que tangem o cumprimento de horários, acaba por ser um dos mais importantes fatores na incidência da precarização e deteriorização das condições de trabalho de milhares destes trabalhadores.

De acordo com a empresa a produtividade deve ser assim entendida pelos funcionários do grupo:

*“Produtividade – A produção é o resultado do esforço do Talento em qualquer atividade de trabalho. Ninguém é obrigado a trabalhar no ritmo de máquinas, mas é necessário que o resultado do esforço apareça e, para isso, não pode haver lentidão nas ações. Um talento improdutivo pode anular o resultado do esforço dos outros membros da equipe”.*⁵⁰

Percebe-se, neste trecho acima apresentado, a importância que o discurso institucional dá a produtividade. O interessante é que, mais uma vez, o discurso da individualização entra

⁴⁹ Entrevista concedida por Ana Raquel Silva. Uberlândia, abril de 2007.

⁵⁰ PENHA, Cícero Domingos. **Empresa Rede. O modelo de gestão de talentos humanos do grupo Algar**. 6ª edição. Unialgar. Uberlândia, 2003. Página 141.

em cena, quando eles afirmam que *“um talento improdutivo pode anular o resultado dos outros membros da equipe”*. Tal discurso, muitas das vezes, acaba por exercer uma forte pressão sobre o grupo de trabalhadores em virtude do policiamento que os próprios funcionários realizam junto aos colegas de trabalho, pois, se um não é produtivo, todos saem prejudicados. A competição daí desenvolvida e a interiorização destes paradigmas de produtividade elevam, e muito, a precariedade das relações de trabalho, gerando descontentamento, cansaço e, até mesmo, doenças relacionadas às condições estressantes de trabalho.

São surpreendentemente altas as queixas de doenças relacionadas com o ambiente de trabalho; para além das moléstias físicas, os problemas psicológicos são comuns entre os trabalhadores deste determinado ramo de prestação de serviços. Como disse Ana Raquel *“cê não cansa o corpo, cê cansa a cabeça”*. Os trabalhadores entrevistados, na sua maioria, afirmam ter apresentado sintomas de doenças psicossomáticas, principalmente, depressão e estresse; é o que podemos perceber por meio de algumas passagens logo a seguir:

“Porque o corpo, você chega em casa toma um banho relaxa, pronto. Descansou. Mas a cabeça tá ali oh. E... eu levei, o que? Vai fazer quase cinco anos? Eu levei uns três anos pra aprender a sair e esquecer os problemas lá dentro. A passar do portão e os problemas ficar e eu vir embora sozinha. Eu trazia todo mundo comigo. Eu passava o dia inteiro sofrendo... era um cliente que não tinha gostado, era um produto que eu tinha vendido que não tinha instalado, que o cliente ligava reclamando, era um supervisor que tinha cobrado alguma coisa, eu sabia que eu tinha atrasado no descanso. Sabe? Aquilo eu sofria. Tanto que eu dei depressão, que fiquei uns seis meses sem trabalhar, de tanto sobrecarregar em mim. Eu achava que os problemas eram meus, era eu que tinha que resolver e ponto final. Então eu saía da empresa eu trazia eles comigo, eu voltava para a empresa e eles voltavam junto comigo, se eu não conseguia resolver eu trazia eles de volta e eu levava e trazia todo dia”.⁵¹

Outra entrevistada, Nelci, nos revela, em seus depoimentos, também ter sofrido com o problema da depressão. Como podemos notar o trecho a seguir vem nos apresentar este fato:

“Já, fiquei 4 meses afastada, com depressão fortíssima, mas não questão da ACS, o problema meu era por causa da Micaela ela era pequena, ela não dormia, ela não me deixava dormir então pra mim era complicado porque eu entrava 6 horas pra trabalhar, eu saía de casa 4 e meia porque eu ia de van, então tinha dia que ela dormia 1 hora da manhã, então pra mim era difícil, aí durante o dia ela não dormia, aí que eu fui ficando com cansaço, eu dei esgotamento. Mas, assim juntou também um pouco a ACS também, porque era muita cobrança e tal (...) a pressão é muita, se for uma pessoa que não tem um psicológico assim, não consegue trabalhar lá, muitas pessoas mesmo saem por isso, por exemplo, igual da turma que entrou comigo muitos já saíram, que não agüentaram a pressão psicológica, falam que não dão conta

⁵¹ Entrevista concedida por Ana Raquel Silva. Uberlândia, abril de 2007.

*daquilo ali. Porque é um cliente atrás do outro, é um problema atrás do outro, você, por exemplo, precisa de ajuda e não tem supervisor toda hora pra te ajudar, então, sabe eu acho que tá muito escasso em questão de supervisor de ajudar, o treinamento não é cem por cento como antigamente, igual, por exemplo, eu fiz o treinamento em 10 dias gente, pra quem muitas vezes era um mês o treinamento, então é muito rápido e eles já te jogam lá e cê se vira, então aí se a pessoa não tiver um psicológico ela não consegue, porque a pressão é muito forte”.*⁵²

Paralelamente à “cobrança” comentada por Nelci, – advinda, principalmente, da exigência da produtividade em conjunto com a mesma “pressão” em relação à exigência da qualidade dos serviços prestados, proporcionando o deterioramento das condições em que o trabalho é realizado – a trabalhadora aponta outros pontos interessantes de serem analisados. Um deles é a insatisfação que a maioria dos trabalhadores apresentam em relação aos seus superiores imediatos, os chamados “supervisores” e/ou “gerentes”; além das reclamações acerca do treinamento realizado com os futuros atendentes.

Na entrevista de Ana Raquel, percebemos em muitos momentos essa mesma insatisfação com relação aos supervisores. Dentre as várias passagens do nosso diálogo, selecionei este trecho para mostrar como são freqüentes as queixas dos atendentes em relação a seus supervisores.

*“(...) a gente tem um supervisor, eu tive uma supervisora. Fiz uma cirurgia o ano passado, e quando eu voltei, eu voltei pra equipe dele. Voltei, assim... extremamente chateada por ter ido pra equipe dele, porque eu já sabia que ele sabia menos do que eu tava lá na supervisão. Então ele veio de uma outra área, ele veio... caiu de pára-quedas, a gente chama literalmente de caiu de pára-quedas ali em cima do 103 que é uma função que tem assim milhões de informações e tudo que cê levava pra ele, ele simplesmente respondia: lê o documento de apoio. Eu queria morrer!”.*⁵³

A entrevistada Nelci nos relata, também, em vários momentos de seu depoimento a existência de certa dificuldade de relacionamento entre os atendentes e seus superiores imediatos; chama-nos a atenção o fato de como ela elabora uma imagem interessante a respeito da seleção destes supervisores e/ou gerentes:

“Não, eu gosto de trabalhar lá, eu não acho ruim, mas o que eu acho assim... é o jeito deles trabalhar. Ai, eu não sei como te explicar. Igual, por exemplo, esses dias aconteceu uma coisa que eu fiquei indignada lá. Tipo assim, tinha uma moça que entrou junto comigo e chegou uma outra moça, ela tinha saído e deixou as coisas na PA, ela foi a... ela foi lá falar pra supervisora dela, a moça entrou no mesmo horário que ela, a supervisora foi lá, era amiga dela, tirou as coisas dessa outra menina e colocou a menina pra sentar, aí ela foi falar pra ela que ela não tinha o direito

⁵² Entrevista concedida por Nelci Francisca Resende Rocha. Uberlândia, maio de 2007.

⁵³ Entrevista concedida por Ana Raquel Silva. Uberlândia, abril de 2007.

daquilo, o supervisor simplesmente pegou ela, deu um comportamental pra ela e mandou ela embora pra casa. Então sabe, eu fico indignada com umas coisas dessas que acontece lá dentro sabe. Isso assim, é tipo assim umas panelinha, umas coisa assim que não tem lógica lá dentro, por exemplo, igual cê presta um... tem aquelas dinâmica, cê vai faz todo aquele processo, tudo lá, no final quem que cê vê? Só irmão num sei de quem, parente num sei de quem. Sabe? Umas coisas muito assim, sem lógica. Pessoas assim que não tem perfil, pra aquilo que cê acha, que cê tem certeza que cê tem perfil pra aquilo, e eles vai e coloca essas pessoas, sabe. Nesses pontos assim é que eu fico indignada. Lá.”.⁵⁴

Essa relação com os supervisores é marcada, especialmente, por um misto de sentimentos, em que a frustração por não conseguir ascender na profissão, por não conseguir seguir na carreira torna-se algo fundamental para melhor entendermos essa relação. Esta possível “discórdia” se deve, principalmente, ao fato dos trabalhadores, como já falamos anteriormente, se deparar, ao entrar na empresa, com uma imagem diferente daquela vendida pela mesma para o conjunto da sociedade.

A falência do projeto liberal de livre competição entre os indivíduos em nossa sociedade, substituída muitas das vezes pela prática do “apadrinhamento”, colabora com essa insatisfação da maioria dos atendentes em relação aos profissionais que conseguem essa “suposta” ascensão.

A desconfiança com relação à competência desses profissionais é, constantemente, evidenciada nos discursos dos trabalhadores, uma vez que todos se sentem aptos a exercer as atividades realizadas por seus superiores. Vale destacar que eles deixam claro, não somente, o fato de poder exercer a função, como também o fato de exercê-la de uma melhor maneira; perpetuando um sentimento de distanciamento e receio no ambiente de trabalho para com a maioria dos supervisores e/ou gerentes, salvo aqueles que possuem uma relação que extrapola os limites do ambiente profissional.

O texto de Richard Hoggart, *“As utilizações da cultura: aspectos da vida da classe trabalhadora, com especiais referências a publicações e divertimentos”*, especialmente, o segundo capítulo intitulado *“Nós e Eles”*, traz uma reflexão bastante interessante sobre essa relação que as classes trabalhadoras estabelecem com o restante da sociedade, principalmente, no que se refere às relações de trabalho. É curioso como o autor aborda este tema; a simples classificação em classes como “Nós” e “Eles”, pode elucidar uma gama de problemáticas relacionadas ao mundo do trabalho.

Cabe nesta discussão inclusive o conceito de pertencimento a um determinado lugar social bem definido. Fazer parte da classe “Nós”, ou da classe “Eles”, significa muito para a

⁵⁴ Entrevista concedida por Nelci Francisca Resende Rocha. Uberlândia, maio de 2007.

análise histórica, principalmente, quando percebemos a necessidade de se pertencer a um determinado grupo, dando identidade aos sujeitos históricos, sobretudo os trabalhadores pobres de nossa sociedade. A passagem a seguir, apesar de breve, nos ajuda muito nesse momento da reflexão ao pensar a relação que os atendentes estabelecem com seus superiores imediatos.

*“A noção de grupo é reforçada pelo isolamento em que o grupo se mantém, pela concepção de que o mundo se divide em ‘Nós’ (os membros do grupo) e ‘Eles’ os que estão de fora. (...) ‘Eles’ é uma figura dramática compósita, a personagem principal da expressão moderna e urbana da antiga relação rural camponês-senhor da terra. O mundo ‘Deles’ é o mundo dos patrões, sejam eles entidades privadas ou, como é hoje geralmente o caso, funcionários públicos. ‘Eles’ são todo e qualquer membros das outras classes, à exceção dos raros membros dessas classes que os trabalhadores conhecem individualmente”.*⁵⁵

Quando o atendente consegue “virar” supervisor, ele deixa, instantaneamente, de fazer parte do grupo de atendentes; ele agora faz parte “Deles”, ou seja, da classe dos superiores que detêm agora autoridade sobre os demais atendentes, pertencentes à classe do “Nós”. É interessante que, neste momento, passando a fazer parte de um outro grupo “seleto”, este novo supervisor deve criar uma nova identidade junto ao “novo” grupo para que possa pertencer ao mesmo; todo esse esforço, como podemos perceber, é algo inversamente proporcional às mudanças das características que este possuía e que são comuns e presentes na classe dos atendentes.

Neste sentido, todo este distanciamento, por parte dos supervisores, em relação ao grupo de atendentes pode nos auxiliar na compreensão da própria imagem que estes operadores de atendimento, geralmente, constroem acerca de seus superiores imediatos. Entretanto, ilude-se aquele que pensa que a ascensão para o cargo de “supervisor” traz grandes melhorias nas condições de trabalho destes funcionários; pelo contrário, as pressões existentes neste novo cargo também são muitas e, ao mesmo tempo, acarretam a precarização de suas novas atividades. De qualquer forma, como o salário tem um pequeno acréscimo (nada de espetacular), a empresa consegue alienar estes supervisores de tal maneira que eles acabam levando até as últimas consequências os interesses da instituição que os exploram, defendendo-a, com unhas e dentes, de eventuais críticas ou movimentos que venham pôr em risco a ordem estabelecida pela mesma.

⁵⁵ HOGGART, Richard. “Nós” e “Eles”. In: **As utilizações da cultura: Aspectos da vida da classe trabalhadora, com especiais referências a publicações e divertimentos**. Coleção Questões. Editorial Presença. 1973. Página 87.

Outra questão que merece maiores discussões está relacionada aos treinamentos realizados pela empresa para a qualificação de seus futuros funcionários. No que se refere a este aspecto é possível perceber, novamente, uma contradição entre o que a empresa defende como princípios e valores, e o que os trabalhadores nos contam sobre suas experiências na empresa.

Em muitos momentos alguns trabalhadores queixam-se sobre a qualidade dos treinamentos realizados pela empresa, denunciando uma situação precária, em que muitos atendentes são postos para trabalhar com o intuito de cobrir uma grande demanda de ligações sem, contudo, estarem devidamente preparados.

Ana Raquel é uma das funcionárias que, em seu relato, assume ter notado esta perda de qualidade dos treinamentos. Em sua opinião, fica evidente que este fato pode dificultar ainda mais a condição de trabalho destes milhares de trabalhadores.

*“Nós ligamos lá... eu liguei pra fazer teste, três atendentes me passaram três informações completamente diferente uma da outra. Lógico, ou ta errado onde treina ou o atendente ta ali brincando. Então alguma coisa não ta encaixando na outra. Os treinamentos hoje estão muito rápidos, porque eles estão precisando de gente muito rápido, então eu acho que eles estão assim dando um pincelada nas informações e colocando o atendente pra atender sem base. Então isso é o que tava acontecendo muito com a rotatividade. Aí depois fala não, não ta mantendo o atendente na posição, mas é porque? Não tem treinamento suficiente para o atendente aprender, uai... quando eu entrei eu fiz treinamento de 45 dias, só de escuta a gente deve ter feito uns 20 dias, o último treinamento que entrou agora, ela fez treinamento de 27 dias e fez 5 dias de escuta”.*⁵⁶

Nelci, outra entrevistada, também comenta sobre a sua indignação a respeito dos treinamentos que estão sendo realizados. Pelo fato de ter entrado na empresa recentemente, após um ano fora da mesma, ela nos relata toda sua experiência, evidenciando o quanto esta falta de qualificação, proporcionada pelos treinamentos mal ministrados, pode trazer sérios problemas, tanto para a empresa quanto para o próprio funcionário.

“(...) quando eu entrei a primeira vez tinha um processo seletivo assim enorme, você fazia várias dinâmicas, aquela coisa mais assim, era complicado, era difícil de entrar. Agora não, cê não faz mais nada, simplesmente eles te ligam, te chamam, você faz o treinamento, eles nem olha nota de prova nem nada que você faz, eles pedem aquele tanto de pessoas que eles precisam independente se você tem capacidade ou não, eles já te colocam lá. É onde muitas pessoas saem, é... assim, até falam mal da empresa e tal nesse ponto mas pelo procedimento que eles estão fazendo, a política deles não esta sendo como era antigamente, nesse ponto assim eu acho que ta difícil. (...) Agora

⁵⁶ Entrevista concedida por Ana Raquel Silva. Uberlândia, abril de 2007.

*os treinamentos são horrorosos, é pessoa de 6 meses lá, de 4 meses se acredita, aquelas pessoas que não sabem quase nada, assim você fica indignada”.*⁵⁷

É preciso, antes de qualquer coisa, avaliar como a empresa trata o tema “treinamento” por meio da utilização das informações institucionalizadas contidas no material produzido pela mesma; neste caso em específico, as informações, princípios e valores sobre os treinamentos, estão contidas no segundo livro produzido pela, “Unialgar”; livro este que teve como proposta a ampliação e a atualização dos conceitos da então chamada “empresa rede”.

*“O treinamento é indispensável – Pessoas bem treinadas fazem melhor seu trabalho. O treinamento deve ir além dos aspectos técnicos e orientar os associados sobre como devem se comportar nas múltiplas situações que enfrentam dia a dia no ambiente da empresa. O treinamento deve preparar todos os associados para entenderem a importância do cliente, para saberem o que fazer a fim de encantá-lo. Deve ensinar cada um a promover vendas, a se interessar por ajudar a empresa a fazer negócios. O ambiente de negócios muda a todo instante e torna-se cada vez mais competitivo. Isto requer gente preparada para criar novos processos, bens de consumo e serviços que se diferenciem dos concorrentes e encorajem os clientes a nos dar a preferência. Por isso, devemos continuar investindo na preparação de todos os associados. Este será sempre um dos nossos diferenciais de competitividade”.*⁵⁸

O próprio termo “treinamento” em lugar de “educação” é complicado de ser interpretado. No meu ponto de vista, quando eles se utilizam do termo “treinamento” estão presumindo tratar de uma capacitação puramente técnica para a realização de uma tarefa pré-determinada, desconsiderando consideravelmente a capacidade humana de aprendizagem e atribuição de significados simbólicos a sua existência. Treinar dá a idéia de que quem está recebendo a informação não tem capacidade de criticá-la ou rejeitá-la, como se fosse uma máquina pronta para receber informações e reproduzi-las indiscriminadamente.

Em meio às muitas informações apresentadas na citação acima, uma chama a atenção e, decididamente, merece ser discutida: a competição, que é considerada o objetivo primeiro do ato de treinar. De acordo com a empresa, é preciso treinar para que o grupo de funcionários esteja apto para colocar a empresa em condições privilegiadas para competir no livre mercado; mercado este que é também regulado pela competição.

Tal competitividade é, muitas das vezes, interiorizada pelos trabalhadores que passam a evidenciá-la no ambiente de trabalho. A competição exagerada acaba por dificultar e

⁵⁷ Entrevista concedida por Nelci Francisca Resende Rocha. Uberlândia maio de 2007.

⁵⁸ PENHA, Cícero Domingos. **Empresa Rede no Foco do Cliente: O modelo de gestão da cultura comercial do grupo Algar**. Unialgar. Uberlândia, 2004. Página 133.

inviabilizar a organização proletária, uma vez que, se individualizam as opiniões fazendo com que os interesses particulares se sobreponham aos interesses da coletividade.

Para a empresa, a presença da competitividade nas relações de trabalho é fundamental para a manutenção de seus interesses, uma vez que, estando o movimento proletário desarticulado, a pressão e os objetivos da empresa, dificilmente, serão contestados; e se o forem, aqueles que questionarem a ordem são, simplesmente, excluídos do processo, passando a compor as reservas de mão-de-obra desempregadas por tempo indeterminado.

É notável, no discurso elaborado por Sara, sua percepção acerca da existência dessa competição na empresa. Entretanto, ela afirma que não compartilha dessa idéia de competição que toma conta do ambiente de trabalho. Isto se deve ao fato de que, moralmente, muitas atitudes atribuídas à competitividade exagerada, não são bem vistas pela sociedade. Neste sentido, a atribuição dessas características aos outros, esquivando-se, surge como uma estratégia; entretanto, em muitos momentos percebemos que diversos trabalhadores compartilham com a cartilha da empresa e entram de cabeça no mundo “liberal” que tantos ainda teimam em anunciar.

*“Em questão lá de competitividade tem demais em tudo, em tudo, em tudo, se você entra numa fila, “ah que não sei o que, eu entro primeiro, e eu sou não sei o que”, e é isso, lá tem demais isso, tem muito nariz empinado, um querendo subir em cima do outro, mas também tem aqueles... aqueles 2 por cento que não (risos) é... não pensam tanto assim”.*⁵⁹

Na entrevista de Ana Raquel, também é possível perceber como a competição é extrapolada na empresa, prejudicando, inclusive, o ambiente de trabalho.

*“Não, é positivo em alguns casos com certeza, você ter uma competição, dependendo do tamanho que ela é, é sadio pra empresa, só que lá tá começando a extrapolar. Por exemplo, cê faz, não... eu vou fazer melhor que você porque lá na frente a minha supervisão vai reconhecer e eu vou ter a chance de subir melhor que você. Então a pessoa pensa nisso. Então eu acho que já não funciona daí. Por exemplo, você teria que ter aquela competição: nossa eu tenho que produzir, realmente eu tenho que tá crescendo. Mas em função pra mim, e não pra mostrar pra todo mundo o que eu faço. Lá tem muito isso”.*⁶⁰

Ao longo do texto muito se falou acerca da “Qualidade Total”. Este é, sem sombra de dúvida, um dos pontos fundamentais da flexibilização do trabalho, bem como, um aspecto de relevante importância para o entendimento das questões propostas por este trabalho,

⁵⁹ Entrevista concedida por Sara Martins Medeiros Machado. Uberlândia, maio de 2007.

⁶⁰ Entrevista concedida por Ana Raquel Silva. Uberlândia, abril de 2007.

principalmente, no que se refere as difíceis condições de trabalho existentes em nossa sociedade, em específico, na empresa “ACS – Algar Call Center Service S/A”.

Para melhor compreensão deste termo, utilizo uma outra passagem do primeiro livro produzido pelo “Grupo Algar”, por meio da “Unialgar”, cujo capítulo é intitulado: “Qualidade Total”.

*“Qualidade Total – Qualidade é, acima de tudo, sinônimo de competência. A Qualidade Total, em poucas palavras, significa fazer tudo bem feito desde a primeira vez. Desde a forma de a telefonista atender ao telefone até a maneira como as pessoas se relacionam dentro da empresa. A Qualidade deve estar presente, também, no modo de viver das pessoas. A Empresa cujos Talentos não têm Qualidade na forma de pensar e agir, dificilmente terá produtos e serviços de Qualidade a oferecer”.*⁶¹

Não há problema algum em exercer seu trabalho com qualidade. O que não pode existir é uma cultura da “Qualidade”, em que exista a intolerância para com o erro, a falha. Afinal de contas, a falha faz parte da condição humana; infelizmente, o processo que temos na empresa “ACS” é puramente desumanizante, o homem é tratado como um objeto sem vida e sem opinião própria, ao menor sinal de erro, ele é descartado como uma mercadoria com defeito.

Junto com as demais discussões presentes ao longo deste trabalho, o que se nota e se evidencia é, nada mais nada menos, do que um processo em que o trabalhador, enquanto homem é constantemente cerceado de suas características humanas. Para o capitalismo isto é, extremamente, lucrativo. Este processo de flexibilização do trabalho procura, constantemente, alienar os trabalhadores, criando os mecanismos para a sua desorganização trabalhista, com o intuito de perpetuar suas práticas de exploração da força de trabalho e de acumulação de capital.

Quando entrevistava a funcionária Sara, num determinado momento, sua mãe, Mariluce, se aproximou e começou a acompanhar atenciosamente o desenvolver do diálogo. Ao perceber que já tinha conseguido uma bela entrevista agradei a disposição de ambas de me receber em sua residência e, neste momento, desliguei então o meu gravador. Prontamente, as duas começaram a se pronunciar sobre algumas questões que não haviam sido muito bem esclarecidas anteriormente; em suma, como já havia acontecido anteriormente em outros diálogos com trabalhadores, ao final das entrevistas as pessoas acabavam por dizer muito mais do que haviam dito no momento considerado por elas “formal” da entrevista. Em

⁶¹ PENHA, Cícero Domingos. **Empresa Rede. O modelo de gestão de talentos humanos do grupo Algar**. 6ª edição. Unialgar. Uberlândia, 2003. Página 51.

virtude deste fato, optei por não mais desligar o gravador no final das entrevistas, pois, estava perdendo um rico material para a posterior análise.

Nesta entrevista em especial, pude perceber a importância de meu trabalho. A mãe da entrevistada, a senhora Mariluce, demonstrou estar extremamente surpresa com o que acabara de ouvir de sua filha, principalmente, no que se refere às duras condições de trabalho as quais sua filha vem sendo submetida. Vale ressaltar que os comentários que ela teceu são muito interessantes e deram uma motivação extra para a realização deste trabalho.

Por possuir uma visão do mundo do trabalho da década de 70 e 80, em que os padrões e condições em que ela realizava suas atividades eram outros, esta senhora se consternou ao ter contato com esta visão, um tanto quanto, diferente daquela que estava acostumada a conhecer por meio do senso comum e dos meios de comunicação de massa de nossa região. Nesse momento é que eu pude perceber a real importância que a disputa pela memória representa diante do questionamento das práticas e dos problemas sociais de nossa sociedade. Neste instante, tive a real dimensão da relevância social de minha pesquisa.

Os comentários chamam a atenção e são significativos sob este ponto de vista:

“Uai, então quer dizer o seguinte eu acho assim, na fritada dos ovos a ACS não é uma empresa humanizada... (...) Porque lá precisaria de ter uma reciclagem de pessoas pra deixarem de ser tão mecânica e passar a ser mais humana, não é? Não Sara eu to falando assim, não é humanizada, mas o que que acontece... (...) Vocês como funcionários aí tem que haver uma... (uma organização) uma organização e fazer tipo assim, um sindicato dos funcionários da ACS então. Lutar pelos seus direitos. (...) Uai, não Sara, mas não compensa trabalhar num lugar desse”.⁶²

Como vemos, é possível notar nas palavras da senhora Mariluce certa indignação, chegando, inclusive, a me impressionar todo o seu senso crítico. Tal fato vem demonstrar que ela, tal como tantas outras pessoas, estava acostumada com um padrão de organização proletária bem diferente do que este com que ela se deparou no discurso de sua filha. Percebemos que há um choque de gerações, pois, a senhora scandalizou-se claramente com os moldes em que o mundo do trabalho está assentado atualmente. Continuando com seus comentários, ela ainda se mostrando incrédula, tece os seguintes apontamentos:

“Uai, masoquismo não é, só. (...) Lá você coloca então, tipo assim, um cavalo, tipo a revolta dos bichos, tinha um sansão lá, ele só via pela... só frente, ele só fazia o que tava na frente... ele não podia olhar pros lados, então é a mesma coisa, nenhum funcionário tem o direito de sair daquilo ali, é alienado... (...) Mas a Sara fala pouco

⁶² Entrevista concedida por Mariluce Martins Medeiros. Uberlândia, maio de 2007.

sobre isso com a gente sabe assim, a respeito da firma então não tem nem como avaliar, porque tá tudo bem... (...) Uai, eu tô assim besta, realmente... que coisa hein? Isso é tipo assim, isso não tá gravando não né? (pode falar) isso daí lembra daquelas firmas, aquelas fábricas, quando começou lá que depois o pessoal começou a lutar pelos direitos trabalhistas, aquela revolução que teve, é... um modo quase que de escravizar o funcionário, não é? Então quer dizer, é uma escravização moderna, do século XXI. (...) É porque é realmente, mas é verdade, é verdade. E isso, e engraçado, esse tipo de coisa a gente vê hoje não é só na ACS, quase toda firma grande, grandes empresas tá acontecendo isso. (...) Mas pra mim, na fritada dos ovos, em linguagem bem... bem popular isso chama-se exploração do funcionário, sem tirar nem por, só isso, resume-se tudo a isso, explorar o funcionário é sugar dele assim a rentabilidade, é pensar só no financeiro, o lucro da empresa, claro com isso o funcionário que esquece que vive, que tem vida própria vai estar satisfeito, porque vai tá imaginando assim que tá se dando bem com aquilo, vai ser enquanto é útil pra empresa. Se de repente se der menos um pouquinho também, o qualquer coisa, para a firma, não para o funcionário. Tchau (...) Eu tô muito desatualizada. Ah, isso aí eu acho, nossa senhora, depois acontece, de repente tem uma revolução por aí, de brigas e foices, o pessoal chama a gente de subversivos, ah... nossa não dá vontade?”.⁶³

Enfim, diante desta situação de indignação desta mãe, tive a sensação de dever cumprido. Espero poder ter contribuído com um conjunto de reflexões que possam trazer para a sociedade toda uma discussão sobre as condições de trabalho, não só aquelas verificadas na empresa “ACS – Algar Call Center Service S/A”, mas sim de todo um cenário maior que está presente em nossa sociedade.

⁶³ Entrevista concedida por Mariluce Martins Medeiros. Uberlândia, maio de 2007.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tratando, mais especificamente, das considerações que estão presentes neste trabalho, tentei apresentar um cenário de crise pelo qual passa a classe trabalhadora em nossa sociedade. As discussões sobre memória e História, com o auxílio das fontes orais, foram fundamentais para esta realização, uma vez que, permitiram que eu pudesse ter o contato direto com os trabalhadores, sentindo de perto como eles encaram o trabalho atualmente.

Indignado com o cenário que se traça sobre o mundo do trabalho, com a intensificação da flexibilização deste, tive a intenção de, realmente, denunciar como as transformações nos modos de se produzir e de se trabalhar, que estão ocorrendo em nossa sociedade, deterioram as condições de vida de milhares de trabalhadores em nossa sociedade.

A importância do historiador, neste momento de intensas transformações sociais, é fundamental, já que a História nos dá plenas condições de discutir e criticar a intensificação da exploração e da alienação dos trabalhadores que, cada vez mais, interiorizam os valores e princípios neoliberais, prejudicando a organização proletária e a supressão das desigualdades em nossa sociedade.

Percebemos que a individualização reina sobre os indivíduos, fazendo com que muitos tapem os olhos para o cenário desolador no qual milhares de trabalhadores estão inseridos em nossa sociedade. O desemprego por tempo indeterminado, o chamado desemprego estrutural, disponibiliza duas opções cruéis para estes tantos alocados fora do mercado de trabalho: ou subsistem por meio da informalidade, sem nenhuma seguridade social, sobrevivendo com as migalhas do sistema; ou fazem a opção pela modo mais “fácil”, acabando por se enveredar pela criminalidade como forma de sobreviver nesta sociedade, extremamente, desigual e excludente.

A minha contribuição é mínima para transformar esse cenário, entretanto, tenho esperança de que estas discussões, em conjunto com outras que estão sendo produzidas pela academia, e que também tratam da atual situação pueril a que milhares estão subordinados, possam encontrar abertura para ser discutidas pelo senso comum, alterando a mentalidade política presente em nossa sociedade.

Que o espírito crítico que desenvolvi nestes cinco anos de formação intelectual possa encontrar eco neste mundo tão individualista e mesquinho que estamos inseridos. Cada um de nós deve continuar com a bandeira da igualdade social, de transformações necessárias para

superar o horizonte de desigualdade presente em nossas vidas; cada um em seu espaço de atuação não pode jamais esquecer do propósito da História Social, militar com suas armas, seja por meio da manifestação pública, seja por meio da simples vontade de ensinar uma História que signifique algo de importante para seus alunos. Não importa o veículo, a esperança de uma sociedade mais justa não pode morrer, esse é o desafio da História para com a nossa sociedade.

Espero ter alcançado meus objetos apresentados a priori com este trabalho, com certeza um horizonte de outras possibilidades poderiam ter sido abordadas, ou mais bem abordadas. Dentre elas, talvez a que mais me sensibiliza, ou que traz maiores inquietações, refere-se à drástica alteração nos modos de relacionar socialmente e de se divertir ou entreter que estas mudanças no mundo do trabalho exigem de seus trabalhadores.

A mudança no ritmo de vida e de sociabilidades destes tantos empregados, na sua maioria jovens que experimentam seu primeiro emprego, transforma a cidade, como também, altera a dinâmica das relações que estes estabelecem com suas famílias, amigos, escola, enfim, com o conjunto de instituições sociais de nossa sociedade.

Outras problemáticas que me inquietam, e que procurarei tratá-las em um outro momento, dizem respeito aos sentidos que estamos atribuindo a “Globalização” e a “modernização”. Afinal de contas, o que entendemos por Globalização? Ou, ainda, o que tratamos como “modernização”?

Um outro aspecto interessante e que pode ser mais bem explorado refere-se aos detalhes do cotidiano destes trabalhadores, aprofundando nas reflexões a respeito do processo de trabalho destes funcionários submetidos a um ambiente de trabalho desumanizante.

Por fim, um outro ponto que me intriga, está relacionado à disciplinarização e militarização dos corpos dos trabalhadores. É preciso avaliar os motivos que levam a empresa a exigir e impor aos seus funcionários certos padrões de comportamento e de atitudes, que passam a serem moldados em virtude deste estereótipo que a mesma deseja. Para se faz necessário um esforço maior de pesquisa na tentativa de elaborar outras reflexões que nos auxiliem nestas problemáticas.

Enfim, são inúmeras as questões que se desdobram deste primeiro esforço de pesquisa. Entretanto, considero este momento, como um primeiro passo que estou dando como historiador; tenho, decididamente, o intuito de continuar com estas discussões em um próximo momento, ou, como prefiro dizer, em um segundo passo, dando sequência as minhas discussões e reflexões.

RELAÇÃO DE FONTES

1. NARRATIVAS ORAIS

- Ana Raquel Silva. Uberlândia, 20/04/2007. Idade: 31 anos. Estado Civil: Casada. Profissão: Operadora de atendimento a clientes (Projeto: CTBC – Reclamações de Conta). Bairro: Tibery. Local: Residência.
- Nelci Francisca Resende Rocha. Uberlândia, 18/05/2007. Idade: 27 anos. Estado Civil: Casada. Profissão: Operadora de atendimento a clientes (Projeto: TIM Brasil Receptivo). Bairro: Custódio Pereira. Local: Residência.
- Sara Medeiros Martins Machado. Uberlândia, 23/05/2007. Idade: 22 anos. Estado Civil: Solteira. Profissão: Operadora de atendimento a clientes (Projeto: TIM Brasil Receptivo). Bairro: Tibery. Local: Residência.
- Mariluce Martins Medeiros. Uberlândia, 23/05/2007. Idade: 45 anos. Estado Civil: Separada. Profissão: Dona de Casa. Bairro: Tibery. Local: Residência.

2. PERIÓDICOS

- Jornal Correio. Uberlândia/MG. A pesquisa perspassou os anos de 1996 até 2001 (Vários números).
- Jornal ACS em notícia. Uberlândia/MG. A pesquisa perspassou os anos de 2005 a 2006 (Vários números).

3. ACERVO DA EMPRESA

- PENHA, Cícero Domingos. **Empresa Rede. O modelo de gestão de talentos humanos do grupo Algar**. 6ª edição. Unialgar. Uberlândia, 2003.
- _____. **Empresa Rede no Foco do Cliente: O modelo de gestão da cultura comercial do grupo Algar**. Unialgar. Uberlândia, 2004.

BIBLIOGRAFIA

- ALMEIDA, Maria Hermínia Tavares de e WEIS, Luiz. Carro-zero e pau-de-arara: o cotidiano da oposição de classe média ao regime militar. In: SCHWARCZ, Lilia Moritz (org.) **História da vida privada no Brasil – Vol. 4**. Cia das Letras. São Paulo, 1998.
- AMADO, Janaína. História e Região: Reconhecendo e Construindo Espaços. In: SILVA, Marcos A. da (coord.) **República em Migalhas. História Regional e Local**. ANPUH/Marco Zero. São Paulo, 1990.
- ANDERSON, Benedict. As promessas do Estado-nação para o início do século. In: **A crise dos paradigmas em ciências sociais e os desafios para o século XXI**.
- ARAÚJO, Tânia Bacelar de. O elogio da diversidade regional brasileira. In: BENJAMIN, César et alii. **Visões da Crise**. Ed. Contraponto. Rio de Janeiro, 1998.
- BARROS, José d'Assunção. História Cultural e História Antropológica. In: **O campo da história: especialidades e abordagens**. Ed. Vozes. Petrópolis, 2004.
- BENJAMIN, Walter. Sobre o conceito de História. In: **Obras escolhidas: magia e técnica, arte e política**. Ed. Brasiliense. São Paulo, 1985.
- BERMAN, Marshall. Robert Moses: o mundo da via expressa. In: **Tudo que é sólido desmancha no ar: a aventura da modernidade**. Cia das Letras. São Paulo, 1987.
- BURKE, Peter. Abertura: a Nova História, seu passado e seu futuro. In: **A Escrita da História**. UNESP. São Paulo, 1992.
- CANCLINI, Nestor Garcia. A Encenação do Popular. In: **Culturas Híbridas**. EDUSP. São Paulo, 2000.
- _____. A Globalização: objeto cultural não-identificado. In: MOLINA, Sérgio (trad.) **A Globalização Imaginada**. Ed. Iluminuras Ltda. São Paulo, 2003.

- _____. Globalizar-se ou defender a identidade: como escapar dessa opção. In: MOLINA, Sérgio (trad.) **A Globalização Imaginada**. Ed. Iluminuras Ltda. São Paulo, 2003.
- _____. Mercado e Interculturalidade: América Latina entre a Europa e os estados Unidos. In: MOLINA, Sérgio (trad.) **A Globalização Imaginada**. Ed. Iluminuras Ltda. São Paulo, 2003.
- CASTRO, Ana Maria e DIAS, Edmundo F. Contexto histórico do aparecimento da Sociologia. In: **Introdução ao pensamento sociológico**. Ed. Eldorado. Rio de Janeiro, 1981.
- CERTEAU, Michel. Culturas Populares. In: **A invenção do cotidiano: 1. artes de fazer**. Ed. Vozes. Petrópolis/RJ, 1994.
- _____. Naval e Carcerário. In: **A invenção do cotidiano: 1. artes de fazer**. Ed. Vozes. Petrópolis/RJ, 1994.
- CHALHOUB, Sidney. Varíola, vacina e “vacínophobia”. In: **Cidade Febril – cortiços e epidemias na corte imperial**. Cia das Letras. São Paulo, 1996.
- CHARTIER, Roger. A História hoje: dúvidas, desafios, propostas. In: **Estudos Históricos**. FGV, vol.7. Rio de Janeiro, 1994.
- CHOAY, Françoise. O urbanismo em questão. In: **O urbanismo: utopias e realidades. Uma antologia**. Ed. Perspectiva. São Paulo, 1979.
- CUCHE, Denys. Hierarquias Sociais e Hierarquias Culturais. In: RIBEIRO, Viviane (trad.) **A noção de cultura nas ciências sociais**. EDUSC, 2ª edição. Bauru/SP, 2002.
- DECCA, Edgar S. A Revolução acabou. In: **Revista Brasileira de História**. Nº 20. São Paulo, 1991.
- DEUTSCHER, Isaac. Quatro décadas da Revolução. In: **Ironias da História: ensaios sobre o comunismo contemporâneo**.
- FABRE, Geneviève. O movimento negro. In: CHEESNEAUX, Jean et al. **Descolonização**. Ed. F. Alves. Rio de Janeiro, 1977.
- FARO, Clovis e SILVA, Salomão L. Quadros da. A década de 50 e o Programa de Metas. In: GOMES, Ângela de Castro (org.) **O Brasil de JK**. FGV/CPDOC. Rio de Janeiro, 1991.

- FEBVRE, Lucien. Face ao vento. Manifesto dos Anais Novos (1946). In: MOTA, Carlos Guilherme (org.) **Lucien Febvre – História**. Ed. Ática. São Paulo, s.d.
- _____. Viver a História. In: **Combates pela História**. Editorial Presença. 2ª edição. Lisboa, 1985.
- FENELON, Déa Ribeiro; CRUZ, Heloísa Faria e PEIXOTO, Maria do Rosário Cunha. Introdução: Muitas memórias, outras histórias. In: FENELON, Déa Ribeiro; MACIEL, Laura Antunes; ALMEIDA, Paulo Roberto de; KHOURY, Yara Aun (orgs.) **Muitas memórias, outras histórias**. Ed. Olhos d'água. São Paulo, maio/2004.
- FERREIRA, Jorge. URSS: mito, utopia e história. In: **Revista Tempo**. Nº 05. Rio de Janeiro, 1998.
- FONTANA, Josep. Reflexões sobre a história, do além do fim da história. In: **História: análise do passado e projeto social**. EDUSC. Bauru/SP, 1998.
- _____. Em busca de novos caminhos. IN: **A História dos Homens**. Edusc.
- _____. Por uma História de todos. IN: **A História dos Homens**. Edusc.
- FORRESTER, Viviane. **O horror econômico**. Editora da Universidade Estadual Paulista. São Paulo, 1997.
- FRANCO, Maria Sylvia de C. A dominação pessoal. In: **Homens livres na ordem escravocrata**. UNESP. São Paulo, 1997.
- FURTADO, Celso. Mensagem aos jovens economistas. In: **O longo amanhecer: reflexões sobre a formação do Brasil**. Ed. Paz e Terra. Rio de Janeiro, 1999.
- GOMES, Ângela de Castro. A política brasileira em busca da modernidade: na fronteira entre o público e o privado. In: SCHWARCZ, Lilia Moritz (org.) **História da vida privada no Brasil – Vol. 4**. Cia das Letras. São Paulo, 1998.
- GOUBERT, Pierre. História Local. In: **História e Perspectiva**. UFU/COCHI, nº 06. Uberlândia, 1992.
- HARRIBEY, Jean-Marie. **Desenvolvimento não rima necessariamente com crescimento**. In: Le Monde Diplomatique. Edição Brasileira, ano 5, nº 54.

- HAYEK, Friedrich A. Individualismo e Coletivismo. In: CAPOVILLA, Anna Maria; STELLE, José Ítalo e RIBEIRO, Liane de Moraes (trad.) **O Caminho da Servidão**. Instituto Liberal, 5ª edição. Rio de Janeiro, 1990.
- _____. Por que os piores alcançam os primeiros postos. In: CAPOVILLA, Anna Maria; STELLE, José Ítalo e RIBEIRO, Liane de Moraes (trad.) **O Caminho da Servidão**. Instituto Liberal, 5ª edição. Rio de Janeiro, 1990.
- HOBBSBAWM, Eric J. A era da guerra total. In: **A Era dos Extremos: o breve século XX (1914-1991)**. Cia das Letras, 2ª edição. São Paulo, 1995.
- _____. O Terceiro Mundo. In: **A Era dos Extremos: o breve século XX (1914-1991)**. Cia das Letras, 2ª edição. São Paulo, 1995.
- _____. A Revolução Francesa. In: **A Era das Revoluções: Europa (1789-1848)**. Ed. Paz e Terra. Rio de Janeiro, 1977.
- _____. A Revolução Industrial. In: **A Era das Revoluções: Europa (1789-1848)**. Ed. Paz e Terra. Rio de Janeiro, 1979.
- _____. Industrialização: A Segunda Fase (1840-1895). In: **Da Revolução Industrial Inglesa ao Imperialismo**. Forense-Universitária. Rio de Janeiro, 1983.
- _____. O presente como história. In: **Sobre História**. Cia das Letras. São Paulo, 2000.
- _____. O sentido do passado. In: **Sobre História**. Cia das Letras. São Paulo, 1998.
- HOGGART, Richard. **As utilizações da cultura: Aspectos da vida da classe trabalhadora, com especiais referências a publicações e divertimentos**. Coleção Questões. Editorial Presença. 1973.
- HOLANDA, Sérgio Buarque de. Trabalho e Aventura. In: **Raízes do Brasil**. Cia das Letras, 26ª edição. São Paulo, 1995.
- IANNI, Octavio. Globalização e diversidade. In: **A era do Globalismo**. Civilização Brasileira. 5ª edição. Rio de Janeiro, 2001.
- _____. Trabalho e capital. In: **A era do Globalismo**. Civilização Brasileira. 5ª edição. Rio de Janeiro, 2001.

- _____. A Sociologia e o mundo moderno. In: **Revista Sociologia**. USP. São Paulo, 1989.
- JANOTTI, Maria de Lourdes Monaco. Historiografia, uma questão regional? São Paulo no período republicano, um exemplo. In: **Revista Brasileira de História**.
- JEINKINS, Keith. **A História Repensada**. Ed. Contexto. São Paulo, 2001.
- LANGLOIS & SEIGNOBOS. A determinação dos fatos particulares. In: **Introdução aos Estudos Históricos**.
- LEOPOLDI, M. A. Reforma cambial num contexto de crise (I): a Instrução 113 da SUMOC. In: **Política e Interesses na Industrialização Brasileira**. Ed. Paz e Terra. São Paulo, 2000.
- LEVI, Giovanni. Sobre a micro-história. In: BURKE, P. (org.) **A Escrita da História. Novas Perspectivas**. UNESP. São Paulo, 1992.
- LIMA, Lana Lage Gama. Fronteiras da História. In: **Simpósio Nacional da Associação Nacional de História. ANPUH (Florianópolis). História: Fronteiras**. Humanitas/FFLCH/USP. São Paulo, 1999.
- LOWY, Michel. Positivismo. In: **Ideologias e ciência social: elementos para uma análise marxista**. Ed. Cortez. São Paulo, 1998.
- LUCENA, Carlos. **Tempos de destruição: educação, trabalho e indústria do petróleo no Brasil**. Campinas: Autores Associados; Uberlândia: Edufu, 2004.
- LYRA, Maria de Lourdes Viana. Memória da Independência: marcos e representações simbólicas. In: **Revista Brasileira de História**. Vol. 15, nº 29, 1995.
- MACHADO, Maria Clara Tomaz. Cultura Popular: em busca de referencial conceitual. In: **Cadernos de História**. EDUFU, vol. 5, nº 05. Uberlândia, jan/dez 1994.
- _____. Cultura popular: um contínuo refazer de práticas e representações. In: RAMOS, Rosângela Patriota e RAMOS, Alcides Freire (org.) **História Cultural: espaços plurais**. Ed. Aspectos. Uberlândia, 2002.
- _____. Muito aquém do paraíso: ordem, progresso e disciplina em Uberlândia. In: **História e Perspectiva**. Uberlândia; nº 04, jan/jun 1991.

- MAGNOLI, Demétrio. As origens da Guerra Fria. In: COGGIOLA, Osvaldo (org.) **Segunda Guerra Mundial: um balanço histórico**. FFLCH-USP/Xamã. São Paulo, 1995.
- MAIDANIK, Kiva. Depois de outubro, e agora? ou As três mortes da Revolução Russa. In: **Revista Tempo**. Nº 05. Rio de Janeiro, 1998.
- MARC, Ferro. Existe uma visão cinematográfica da história? In: **A história vigiada**. Ed. Martins Fontes. São Paulo, 1989.
- MARCUSE, Herbert. A revolução em 1969. In: **A grande recusa hoje**. Ed. Vozes. Petrópolis, 1999.
- _____. Pela frente única das esquerdas. In: **A grande recusa hoje**. Ed. Vozes. Petrópolis, 1999.
- MARTIN-BARBERO, Jesus. Redescobrimo o povo: a cultura como espaço de hegemonia. In: POLITO, Ronald e ALCIDES, Sérgio (trad.) **Dos meios às mediações: comunicação, cultura e hegemonia**. UFRJ, 2ª edição. Rio de Janeiro, 2003.
- MARX, Karl. A chamada acumulação primitiva. In: **O Capital**. Civilização Brasileira. Rio de Janeiro, 1980.
- MARX, Karl e ENGELS, Friedrich. O Manifesto do Partido Comunista. In: **Textos**. Edições Sociais, vol.3. São Paulo, 1977.
- _____. O 18 Brumário de Luís Bonaparte. In: **Textos**. Edições Sociais, vol.3. São Paulo, 1977.
- _____. Prefácio à “Contribuição à crítica da economia política”. In: **Textos**. Edições Sociais, vol.3. São Paulo, 1977.
- _____. Feuerbach – Oposição entre a concepção materialista e a idealista. In: **A Ideologia Alemã**. Ed. Martins Fontes. São Paulo, s.d.
- MATTOS, Marcelo Badaró (org.); MOTTA, Márcia; MENDONÇA, Sônia e FONTES, Virgínia. Pesquisa e Ensino. In: **História – Pensar e Fazer**. Laboratório Dimensões da História/UFF. Rio de Janeiro, 1998.
- MCLELLAN, David. A concepção materialista da história. In: HOBBSBAWM, Eric J. **História do Marxismo**. Ed. Paz e Terra, vol.1. Rio de Janeiro, 1984.

- MEDEIROS, Leonilde Servalo de. Luta por terra e organização dos trabalhadores rurais: a esquerda no campo nos anos 50/60. In: MORAES, J.Q.; DEL ROIO, M. **História do Marxismo no Brasil**. V. VI. Visões do Brasil.
- MENDONÇA, Sonia Regina de. Estado e economia no período 1930-1955. In: **Estado e economia no Brasil: opções de desenvolvimento**. Ed. Graal, 2ª edição. Rio de Janeiro, 1986.
- _____. Estado e economia no período 1955-1964. In: **Estado e economia no Brasil: opções de desenvolvimento**. Ed. Graal, 2ª edição. Rio de Janeiro, 1986.
- OFFE, Claus. **Capitalismo Desorganizado**. Ed. Brasiliense. São Paulo, 1994.
- PETUBA, Rosângela Maria Silva. Uma cidade, muitas histórias. In: **Pelo direito à cidade: experiência e luta dos ocupantes de terra do bairro D. Almir – Uberlândia (1990-2000)**. Universidade Federal de Uberlândia. Programa de Mestrado em História, 2001.
- PORTELLI, Alessandro. A Filosofia e os Fatos. Narração, interpretação e significado nas memórias e nas fontes orais. In: **Revista Tempo**. Rio de Janeiro. Vol. 1, nº. 2, 1996.
- _____. Memória e diálogo: desafios da história oral para a ideologia do século XXI. In: FERREIRA, M. M.; FERNANDES, T. M.; ALBERTI, V. (orgs.). **História Oral: Desafios para o século XXI**. Rio de Janeiro. Editora Fiocruz; Casa de Oswaldo Cruz; CPDOC – Fundação Getúlio Vargas, 2000.
- _____. O que faz a história oral diferente. **Projeto História**. Editora da PUC-SP. São Paulo, nº 14, Fevereiro/1997.
- SALES, Telma Bessa. **Trabalho e reestruturação produtiva: o caso da Volkswagen em São Bernardo do Campo/SP**. Annablume/Fapesp. São Paulo, 2002.
- SARLO, Beatriz. Abundância e Pobreza. In: ALCIDES, Sérgio (trad.) **Cenas da Vida Pós-Moderna: intelectuais, arte e vídeo-cultura na Argentina**. UFRJ. Rio de Janeiro, 1997.
- SHARPE, Jim. A história vista de baixo. In: BURKE, P. (org.) **A Escrita da História. Novas Perspectivas**. UNESP. São Paulo, 1992.

- SOUZA, Laura de Mello e. Religiosidade popular na colônia. In: **O diabo e a terra de Santa Cruz: feitiçaria e religiosidade popular no Brasil colonial**. Cia das letras. São Paulo, 1986.
- STUART, Hall. Notas sobre a desconstrução do “popular”. In: **Da diáspora: identidades e mediações culturais**. UFMG. Belo Horizonte, 2003.
- THOMPSON, E.P. Intervalo: a lógica histórica. **A miséria da teoria: ou um planetário de erros. Uma crítica ao pensamento de Althusser**. Ed. Zahar. Rio de Janeiro, 1981.
- _____. Exploração. In: **A Formação da Classe Operário Inglesa – Vol. 3**. Ed. Paz e Terra. Rio de Janeiro, 1989.
- _____. O poder transformador da cruz. In: **A Formação da Classe Operário Inglesa – Vol. 3**. Ed. Paz e Terra. Rio de Janeiro, 1989.
- WEBER, Max. A ascese e o espírito do capitalismo. In: **A Ética Protestante e o Espírito do Capitalismo**. Ed. Pioneira. São Paulo, 2001.