

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.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA
INSTITUTO DE HISTÓRIA
GRADUAÇÃO EM HISTÓRIA SOCIAL

**Trabalho e Tecnologia: As influências das novas
tecnologias exercidas sobre os operadores de *telemarketing***

RAONI OSCAR NERY

UBERLÂNDIA – MG
JUNHO/2015

RAONI OSCAR NERY

**Trabalho e Tecnologia: As influências das novas
tecnologias exercida sobre os operadores de *telemarketing***

Monografia apresentada como requisito para a
conclusão do curso de História – Licenciatura e
Bacharelado, da Universidade Federal de
Uberlândia.

Orientador: Prof. Dr. Sérgio Paulo Morais.

UBERLÂNDIA – MG

2015

BANCA EXAMINADORA

Prof. . Dr.^a Juliana Lemes Inácio

Prof. Fabiano Silva Santana

Prof. Dr. Sérgio Paulo Moraes
(Orientador)

RESUMO

Os avanços advindos das técnicas e tecnologias transformam o modo organizacional e produtiva das empresas criando, assim, um novo paradigma. A pesquisa analisa as formas que as novas tecnologias inseridas no ambiente de trabalho em uma perspectiva capitalista, refletem na vida do operador de *telemarketing*. A metodologia proposta constitui em analisar entrevistas com operadores da cidade de Uberlândia com a finalidade de entender os efeitos da atividade de trabalho na saúde do operador, e nas relações entre os trabalhadores diante destes novos paradigmas produtivo advindos das “novas técnicas e tecnologias” e suas formas de resistir a este ambiente.

Palavras-Chave: tecnologia, trabalho, telemarketing

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	5
CAPÍTULO 1	8
As novas tecnologias na lógica capitalista	
CAPÍTULO 2	15
O crescimento das call center em Uberlândia	
CAPITULO 3	28
A Aceitação e a Rejeição das TIC's Pelos Operadores de Telemarketing	
REFERÊNCIAS	44

Apresentação

Pretende-se analisar, com a pesquisa, as formas que as novas tecnologias inseridas no ambiente de trabalho em uma perspectiva capitalista refletem na vida do operador de *telemarketing* uma vez que os avanços advindos das técnicas e tecnologias transformaram o modo organizacional e produtivo das empresas, criando um novo paradigma que se constitui através das TICs. Novas relações compostas pelas novas técnicas e tecnologias de informação e comunicação passam a surgir no ambiente de trabalho e, com isso, novos conflitos, novas formas de dominação e novas formas de resistências vão surgindo.

Buscando analisar este novo paradigma tecnológico que atinge os trabalhadores de *call center*, pretende-se compreender as dinâmicas de trabalho a partir dos sujeitos que vivenciam/vivenciaram esta realidade, pois ninguém melhor que os próprios trabalhadores das centrais de atendimento para falar de suas experiências com as novas tecnologias e como isso interfere nas relações sociais do trabalho.

Neste sentido, busca-se romper com a forma de analisar a história “vista de cima” ou a “história da elite” como Jim Sharpe (1992) se refere a este modo de pensar a história. A História que antes era contada a partir da visão das elites, agora voltar sua atenção para os sujeitos “comuns”. Surge aí a chamada história vista de baixo, onde homens e mulheres que tinham suas histórias ignoradas e silenciadas, começam a ser ouvidos. A experiência da grande massa passa agora a ter importância para os estudos historiográficos.

Estou tentando resgatar o pobre tecelão de malhas, o meeiro luddita, o tecelão do ‘obsoleto’ tear manual, o artesão ‘utópico’ e mesmo o iludido seguidor de Joanna Southcott, dos imensos ares de condescendência da posteridade. Seus ofícios e tradições podiam estar se perdendo. Sua hostilidade frente ao novo industrialismo podia ser retrograda. Seus ideais comunitários podia ser fantasiosos. Suas conspirações insurrecionais podiam ser temerária. Mas eles viveram nesses tempos de aguda perturbação social, e nós não.

Suas aspirações eram válidas nos termos de sua própria experiência; se foram vítimas acidentais da história, continuam a ser condenados em vida, vítimas acidentais. (THOMPSON; 2004. p.13).

O historiador Edward P. Thompson é um dos defensores e propulsor desta forma de escrever a história. Na sua concepção a história deve ser produzida, não somente levando em consideração os “grandes feitos” da história oficial e seus heróis, mas, sobretudo, pela observação dos fatos ocorridos com sujeitos que constituem a massa esquecida, entre eles: os operários, os camponeses, os artesãos, os trabalhadores em geral. Esta nova forma de escrever sobre a história ficou conhecida como “A História Vista de Baixo”.

Essa perspectiva atraiu de imediato aqueles historiadores ansiosos por ampliar os limites de sua disciplina, abrir novas áreas de pesquisa e, acima de tudo, explorar as experiências históricas daqueles homens e mulheres, cuja existência é tão freqüentemente ignorada, tacitamente aceita ou mencionada apenas de passagem na principal corrente da história. Mesmo hoje, grande parte da história ensinada nas sextas classes e nas universidades da Grã-Bretanha (e também, supõe-se, em instituições similares por toda parte), ainda considera a experiência da massa do povo no passado com o inacessível ou sem importância; não a considera um problema histórico; ou, no máximo, considera as pessoas com uns como “um dos problemas com que o governo tinha de lidar”. O ponto de vista oposto foi vigorosamente apresentado por Edward Thompson em 1965[...]. (SHARPE; 1992. p.41.)

É na perspectiva desta linha historiográfica que pretendo embasar minha pesquisa, pois, como Thompson, acredito que todos os lados tem que ter voz para expressar suas indignações, principalmente os oprimidos, que tem sua voz sufocada pelos opressores.

Neste sentido, pretendo, com a pesquisa, analisar as transformações que vem ocorrendo nas relações sociais no ambiente de trabalho devido ao novo paradigma tecnológico que envolve as indústrias e empresas na contemporaneidade.

Desta forma, para dar conta das perspectivas, pontos de vista e indignações dos operadores de *telemarketing* optei por trabalhar com a História Oral, pesquisa baseada em entrevistas gravadas, realizadas com pessoas que podem testemunhar sobre acontecimentos, conjunturas, instituições, modos de vida ou outros aspectos da história, desta forma convergindo para o mesmo propósito da “história vista de baixo”, dando voz a massa, aos trabalhadores, ao “Zé” que mora logo ao lado. E, mais importante que deixá-lo falar, é dar a possibilidade que outros também o escutem, pois as pesquisas não são feitas apenas para avultar o ego do pesquisador, ela tem que conter um compromisso social, e acredito que o compromisso social desta pesquisa é dar voz aos operadores de *telemarketing* de Uberlândia, pois sua história é tão importante quanto de qualquer outro herói que se encontra nos livros de História oficial.

Alessandro Portelli cita um trecho do texto “A autobiografia de Miss Jane Pittman”, que descreve muito bem a necessidade e a importância de trabalharmos com as fontes orais.

Porque você quer conhecer Miss Jane?”, disse Mary. “Sou professor de história”, eu disse. “Tenho certeza que sua história de vida pode ajudar meus alunos a entender melhor algumas coisas”. “Qual o problema com os livros que você já tem?”, disse Mary. “Naqueles livros Miss Janne não está”, eu disse.

CAPÍTULO I

As novas tecnologias na lógica capitalista

Nas últimas décadas, as empresas com a finalidade de maximizar a acumulação de capital, passaram a incorporar as “novas tecnologias” no ambiente de trabalho. Com a incorporação criou-se uma nova organização de trabalho, que interfere de forma abrupta nas relações sociais que permeiam todo o espaço de trabalho. Nas empresas de *call center*, a utilização das novas técnicas e tecnologias segue a mesma lógica capitalista das demais empresas, buscando sempre maximizar o lucro.

A incorporação dessas “novas técnicas e tecnologias” atinge direto o trabalhador, pois seu objetivo é aproveitar (explorar) ao máximo a mão de obra dos funcionários, buscando aumentar a produtividade e melhorar a qualidade de seus produtos/serviços prestados, visando sempre elevar o nível de acumulação de capital.

[...] as empresas de *call center*, diante da necessidade de se aproveitar ao máximo a mão de obra de seus funcionários, principalmente, no que diz respeito a qualidade e produtividade, acabam por buscar novos meios para superar os obstáculos colocados pelos trabalhadores à acumulação de capitais. A adoção de novas técnicas e tecnologias nos processos de trabalhos é uma ferramenta bastante utilizada por estas empresas para se alcançar os objetivos junto ao grupo de funcionários. (FINZI; 2010. p.70).

Desta forma, busca-se entender como se dá as relações entre os trabalhadores diante destes novos paradigmas produtivos advindos das “novas técnicas e tecnologias” que são alvo de disputa e conflito na complexa rede das relações sociais. Desta forma, este capítulo pretende dialogar com pesquisadores que, de alguma forma, se debruçaram ou debruçam sobre tal paradigma.

Para adentrarmos nas discussões proposta pela pesquisa, cabe elucidar o que são as “novas tecnologias”, e posteriormente dissertar sobre as “TICs”, conhecida também como tecnologias de informação e comunicação, pois as

TIC's é a tecnologia que compõem todo o sistema em que o atendente de *telemarketing* opera. Assim busca-se conceituar os termos para facilitar o entendimento da discussão proposta por esta pesquisa.

Ao falar de “novas tecnologias” não nos referimos apenas às tecnologias que foram criadas recentemente, como internet, computador e celular, nem mesmo as de caráter inédito; estamos falando de qualquer tecnologia que seja inovadora para uma empresa específica. A “nova tecnologia” é aquela que vem substituir a tecnologia antiga, mesmo não sendo de última geração.

Diversos autores se preocupam com a definição do que vem a ser inovação tecnológica. A nova tecnologia não é necessariamente a tecnologia que se baseia em computadores, nem é aquela completamente inédita, mas sempre é a tecnologia nova para a empresa em questão, mesmo que ela não seja nova para o mercado. (GONÇALVES & GOMES; 1993. p.109).

A simples existência das novas tecnologias não dá a ela um propósito ou finalidade, isto adere a ela só depois que é inserida na sociedade, quando passa a fazer parte do conflituoso “mundo” das relações sociais.

É por isto que não há mais sentido em sustentar que a essência da técnica é ontológica (Heidegger), que a essência do capitalismo é religiosa (Max Weber) ou que a metafísica depende da economia em última instância (marxismo vulgar). Nem a sociedade, nem a economia, nem a filosofia, nem a religião, nem a língua, nem mesmo a ciência ou a técnica são forças reais, elas são, repetimos, dimensões de análise, quer dizer, abstrações. Nenhuma destas macro entidades ideais pode determinar o que quer que seja porque são desprovidas de qualquer meio de ação. (LÉVY; S/d. p.07-08).

Como Pierre Lévy afirma no trecho acima, a tecnologia é desprovida de qualquer meio de ação, mas isso não a torna neutra. Antes mesmo dela se materializar já é pensada com uma finalidade específica, mesmo que, após sua materialização ela ganhe uma função/ finalidade totalmente nova.

Compreende-se, então, que as técnicas e tecnologias não são neutras. Quando criadas servem a um propósito, mas não de forma cristalizada pois

elas estão em disputa, sendo incorporadas por sujeitos sociais e grupos diversos atribuindo sentidos e significados diferentes. Como afirma Finzi (2010, p.71): “perceber a própria técnica na dinâmica do conflito, da disputa e numa temporalidade nos ajuda a compreender como os atendentes de *call centers* percebem e tencionam as transformações técnicas e tecnológicas em seu ambiente de trabalho”.

[...] não há informática em geral, nem essência congelada do computador, mas sim um campo de novas tecnologias intelectuais, aberto, conflituoso e parcialmente indeterminado. Nada está decidido a priori. Os dirigentes das multinacionais, os administradores precavidos e os engenheiros criativos sabem perfeitamente (coisa que a direção da Educação nacional parecia ignorar) que as estratégias vitoriosas passam pelos mínimos detalhes "técnicos", dos quais nenhum pode ser desprezado, e que são todos inseparavelmente políticos e culturais, ao mesmo tempo que são técnicos. (LÉVY. S/d. p.05).

As tecnologias de informação e comunicação (TICs) – tecnologias que as centrais de atendimento necessitam para manter-se ligada ao cliente – através do avanço que vem ocorrendo como: surgimento e expansão da Internet, o desenvolvimento dos microcomputadores, dos *softwares*, das aplicações, e também na área de telecomunicações, como por exemplo, a integração entre computadores, a expansão da telefonia móvel, da tecnologia de telecomunicação sem fio entre outros, transformaram o modo organizacional e produtivo das empresas. Um novo paradigma começa a se constituir através das TICs, novas relações compostas pelas novas técnicas e tecnologias de informação e comunicação passam a surgir no ambiente de trabalho e com isso novos conflitos vão surgindo, novas formas de dominar são criadas e novas formas de resistências surgem com a mesma rapidez.

No contexto da reorganização da produção se destacam os novos recursos high-tech, como os celulares, os notebooks, as intranets, a internet, os sistemas integrados de gestão e, em especial, o ambiente web, o qual contribui para acesso e produção sem limites de informação. Essa situação gera importantes mudanças nas práticas laborais, nas formas de organização do trabalho e nas

relações trabalhistas. (PEREIRA; SEGRE; NASCIMENTO, 2013. p.66).

Com o avanço das técnicas e tecnologias modernas, podemos dizer que a produção teve um “ganho”. Um trabalhador que produzia certa quantidade em um espaço de tempo, com a inserção das novas tecnologias, pode produzir mais em um espaço de tempo menor, amenizando também seu desgaste físico.

Desta forma, dentro da lógica de Russell (2002), o trabalhador teria um tempo maior para dedicar-se ao ócio ou atividades que não fosse o trabalho. Mas devido ao sentimento de dignidade, um sentimento moral que incita respeito e autoridade, atrelado ao trabalho, o fato de trabalhar menos ou o não trabalhar era associado (de forma imediatista) a sua desmoralização. Quanto menos você trabalhar, menos digno você é, tanto perante à “deus” quanto à “sociedade”.

Suponhamos que, num dado momento, uma certa quantidade de pessoas está empregada na fabricação de alfinetes. Elas produzem todos os alfinetes de que o mundo necessita, trabalhando, digamos oito horas por dia. Então surge um invento com o qual as mesmas pessoas podem produzir o dobro da quantidade de alfinetes que produziam antes. Mas o mundo não precisa de duas vezes mais alfinetes: eles já são tão baratos que dificilmente se comprarão mais alfinetes por causa da baixa dos preços. Num mundo sensato, todas as pessoas envolvidas na produção de alfinetes passariam a trabalhar quatro horas por dia, em vez de oito, e tudo mais continuaria como antes, mas no mundo que vivemos, isto seria considerado uma desmoralização. Permanece a jornada de oito horas, sobram alfinetes, alguns empregados vão à falência e metade dos homens alocados na fabricação de alfinetes perde seu emprego. (RUSSELL; 2002. p.28-29).

Neste trecho da obra do autor, podemos perceber que o trabalho, em função da tecnologia, poderia ocupar um tempo menor no dia do trabalhador sem interferir na produção, propiciando, assim, um tempo livre para o trabalhador fazer o que ele bem entender. Mas não foi este o rumo que tomou

os meios de produção com o avanço tecnológico. Proporcionar o ócio aos trabalhadores nunca foi o objetivo do capital.

Karl Marx, no século XIX, já se debruçava sobre essas questões. Cabe ressaltar aqui alguns dos problemas vistos por ele na utilização das tecnologias sobre a lógica do capital. Para ele, proporcionar o ócio não é o propósito do capital quando empregado na maquinaria, seu primeiro objetivo é baratear as mercadorias, encurtando a parte do dia de trabalho da qual precisa o trabalhador para si mesmo, ampliando a outra parte que é dada gratuitamente ao capitalista, ou seja, é uma forma de aumentar a mais-valia.

É a forma social de toda combinação do trabalho o fator característico geral do desenvolvimento da produção capitalista; característica que abrevia o tempo necessário para a produção de mercadorias, ao mesmo tempo em que diminui a massa de trabalhadores (assim como da mais valia) para um quantum determinado de mercadorias produzidas. Mas é apenas na maquinaria, e no emprego do novo sistema de máquinas sobre o qual se funda a mecanização das oficinas, que a substituição do trabalhador por uma parte do capital constante (aquela parte do produto do trabalho que se toma novamente meio de trabalho) se coloca, produzindo genericamente um excedente de trabalhadores como tendência expressa e apreensível, que atua e se estabelece em larga escala. O trabalho passado surge aqui como meio para substituir o trabalho vivo ou como aquele meio de fazer diminuir o número de trabalhadores. Esta diminuição do trabalho humano aparece como especulação capitalista, como meio para aumentar a mais-valia. (MARX; S/d. p.103)

Para Marx, o avanço tecnológico proporciona a maximização dos lucros nas empresas/ indústrias sem prolongar a jornada de trabalho. Desta forma cria-se a mais-valia relativa: uma forma de gerar mais-valia sem aumentar as horas trabalhadas, criando uma sobrecarga de serviços em cima do trabalhador, ou seja, o trabalhador produz mais no mesmo espaço de tempo.

Sob a compulsão da concorrência, que elimina as empresas estacionárias, os capitalistas, na condição de personificação do

capital, anseiam por quantidades cada vez maiores de mais-valia. Nos primórdios do regime capitalista, quando as inovações técnicas avançavam com lentidão, o aumento da quantidade de mais-valia por operário ocupado só era possível mediante criação de mais-valia absoluta, isto é, mediante prolongamento da jornada de trabalho ou intensificação das tarefas, de tal maneira que o tempo de sobretrabalho (criador de mais-valia) aumentasse, enquanto se conservava igual o tempo de trabalho necessário (criador do valor do salário). No entanto, a característica mais essencial do modo de produção capitalista não é a criação de mais-valia absoluta, porém de mais-valia relativa. Esta resulta do acúmulo de inovações técnicas, que elevam a produtividade social do trabalho e acabam por diminuir o valor dos bens de consumo nos quais se traduz o valor da força de trabalho, exigindo menor tempo de trabalho para a reprodução desta última. Por isso, sem que se alterem o tempo e a intensidade da jornada de trabalho, cuja grandeza permanece a mesma, altera-se a relação entre seus componentes: se diminui o tempo de trabalho necessário, deve crescer, em contrapartida, o tempo de sobretrabalho. (MARX; 1996. p.40-41).

Segundo Marx, com a transformação dos trabalhadores em sujeitos com medo de perderem seus empregos, se submetem a elementos de coerção no processo de disciplinarização do trabalho.

Portanto, a fórmula da maquinaria é: não a diminuição relativa da jornada individual de trabalho - jornada esta que é parte necessária da jornada de trabalho, mas a redução da quantidade de trabalhadores, isto é, das muitas jornadas paralelas, formadoras de uma jornada coletiva de trabalho, fundamental à constituição da maquinaria. (...) Aqui, portanto, com maior evidência aparece o estranhamento das condições objetivas do trabalho - do trabalho passado -em oposição ao trabalho vivo como sendo aquela contradição imediata na qual o trabalho passado - e, por conseguinte, as forças sociais gerais do trabalho que compreendem tanto as forças da natureza quanto as da ciência - se apresenta diretamente como uma arma que atira à rua o trabalhador, transformando-o num sujeito supérfluo; que rompe e dilui com sua especialização, sufocando aquelas necessidades nela fundadas, e que submete o trabalhador ao despotismo acabado e organizado da forma de ser da fábrica

(Fabrikwesen) e à disciplina militarizada do capital. (MARX; S/d. p.105).

No livro “O Capital”, Marx aponta outra consequência da utilização das maquinarias, colocando-as como “produtora” de material humano explorado pelo capital, apropriando-se do trabalho de mulheres e crianças. Com as novas máquinas e técnicas, a força física não é mais essencial, possibilitando que qualquer sujeito execute o trabalho, até mesmo uma criança. Criando, desta forma, um “estoque” de sujeitos, que podem ser substituído a qualquer momento.

À medida que a maquinaria torna a força muscular dispensável, ela se torna o meio de utilizar trabalhadores sem força muscular ou com desenvolvimento corporal imaturo, mas com membros de maior flexibilidade. Por isso, o trabalho de mulheres e de crianças foi a primeira palavra-de-ordem da aplicação capitalista da maquinaria! Com isso, esse poderoso meio de substituir trabalho e trabalhadores transformou-se rapidamente num meio de aumentar o número de assalariados, colocando todos os membros da família dos trabalhadores, sem distinção de sexo nem idade, sob o comando imediato do capital. O trabalho forçado para o capitalista usurpou não apenas o lugar do folgado infantil, mas também o trabalho livre no círculo doméstico, dentro de limites decentes, para a própria família. (MARX; 1996. p.40-41).

Em resumo, Marx acredita que a maquinaria, na lógica do capital, aumenta o material humano, passando a utilizar do trabalho de mulheres e crianças; estende de forma ilimitada a jornada de trabalho; propicia um grande aumento na produção, produzindo cada vez mais em menos tempo e serve como elemento de coerção e disciplinarização dos trabalhadores.

Mesmo escrevendo no século XIX, as contribuições que Marx traz, nos ajudam a compreender a inserção das novas tecnologias na dinâmica do trabalho, e contextualizá-la dentro do processo histórico através das disputas travadas pelos trabalhadores que, em alguns momentos, se aproxima e/ou afeiçoa com tecnologia e em outros se distancia e/ou a rejeita.

CAPÍTULO II

O crescimento das *call center* em Uberlândia

Nas últimas décadas as empresas de *call centers* vêm tendo um grande destaque no setor empregatício brasileiro, pode-se dizer que tais empresas são geradoras de emprego por excelência, pois como afirma Finzi, é o setor de serviços que mais empregam trabalhadores no Brasil, chegando a empregar mais que as montadoras de veículo no país. Desta forma, os setores de serviço vêm ganhando grande força com a “chegada” dos *call centers*, promovendo assim grande número de vagas de trabalho na sociedade brasileira.

Em uma pesquisa realizada pela E-Consulting, em parceria com o Centro de Inteligência Padrão (CIP), publicada no site *portalcallcenter.com.br*, nos mostra o quanto este setor cresceu em 2014, e mesmo não sendo um ano satisfatório para o setor, as expectativas continuam sendo otimista.

É inegável que o setor de relacionamento com o cliente continua em crescimento no País. Mas também é evidente que esse crescimento, apesar de ser superior ao da média da economia brasileira, é um pouco menos vistoso que em anos anteriores. Isso, absolutamente, não quer dizer que o setor passa por alguma crise; pelo contrário, basta vermos o crescimento da oferta de serviços com alto valor agregado, como atendimento via redes sociais, e o aumento do faturamento por PA, que alcançou seu maior valor desde 2006. Da mesma forma, percebemos que a tendência de maior internalização dos sites, apresentada em 2012, se consolidou como uma diferença estratégica para as empresas. [...] A E-Consulting, em parceria com o Centro de Inteligência Padrão (CIP), realizou a pesquisa anual do setor de contact center com os principais dados e estimativas desse mercado. A pesquisa foi realizada entre os meses de maio e julho com mais de 30 operadoras de contact center, incluindo análise de seus balanços. A E-Consulting também investigou 794 das mil maiores empresas em atuação no Brasil, de diversos segmentos, a respeito de suas operações de contact center.” [...] O estudo, considerando operações terceirizadas e internalizadas, demonstrou

que o setor deve movimentar cerca de R\$ 43,41 bilhões em 2014, um crescimento de 6,61% em relação a 2013, que atingiu R\$ 40,72 bilhões. As operações terceirizadas devem faturar cerca de R\$ 14,94 bilhões, crescimento de pouco mais de 4% em relação ao ano passado. Já as operações internas terão um crescimento maior, superior a 8%, e devem alcançar os R\$ 28,47 bilhões, o que representa 65% do faturamento de todo o setor no Brasil.¹

Acompanhando o ritmo de crescimento das empresas de *telemarketing* no Brasil, a cidade de Uberlândia vem demonstrando um grande desenvolvimento nesta área, e nas últimas décadas o número de empresas de *call center* na cidade de Uberlândia vem aumentando, e juntamente com suas expansões vem constituindo um novo cenário no setor de empregabilidade.

Ao contrário do que muitos pensam as empresas de televendas não buscam se fixar apenas nos polos tecnológicos do país. Pelo seu dinamismo com os clientes as empresas podem escolher o terreno que mais lhe favoreça para fixar se. É o que podemos perceber na cidade de Uberlândia, região conhecida por destacar-se no setor de agronegócios, vivencia há alguns anos um aumento nas empresas de *Telemarketing*. Um dos motivos são os benefícios que as empresas ganham em se instalar na cidade.

Em um artigo divulgado no “Jornal Correio” de Uberlândia, podemos ter conhecimento de como os números de oferta de trabalho vem aumentando com o crescimento das empresas em Uberlândia, e o esforço da prefeitura da cidade para incentivar a fixação dessas empresas oferecendo descontos nos impostos.

O Prefeito de Uberlândia Odelmo Leão recebeu, na última terça-feira (17/02), em seu gabinete, o ex-governador Rondon Pacheco, o vice-presidente executivo do Grupo Algar, Luiz Alexandre Garcia e o presidente da Algar Tecnologia, José Antonio Fechio, que apresentaram os números de novas contratações nos últimos meses. Também foi discutido o Programa “Levanta Uberlândia”, que tem

¹ Portal Call Center. Cenário: Muito trabalho pela frente em: <http://portalcallcenter.com.br/index.php/2014-09-03-16-21-30/4440-cenario3>, acessado em 26/01/2015.

como objetivo incentivar a ida de empresas de call center para a cidade.

Criado pelo prefeito Odelmo Leão, no início do mês de dezembro, o projeto de lei estabelece às empresas de call center, descontos no Imposto Sobre Serviço (ISS), de acordo com o número de empregos gerado. O projeto beneficia empresas de telemarketing com mais de 1,5 mil postos de trabalho. Os descontos variam entre 30% para empresas com 1,5 mil funcionários e até 70% para empresas com mais de 5,5 mil. Com o programa o prefeito, pretende aumentar a oferta de trabalho na cidade e valorizar os trabalhadores da área de call center.

De acordo com Garcia e Fecho, a Algar Tecnologia contratou nos últimos quatro meses, 1400 pessoas. Em janeiro desse ano foram 662 contratações em Uberlândia, número três vezes maior do que o registrado no mesmo período do ano passado. E mais postos de trabalho devem ser criados nos próximos meses. Segundo o departamento de marketing da Algar Tecnologia, a empresa fechará o mês de fevereiro com 500 contratações e para março já existem 300 novas vagas disponíveis. (JORNAL CORREIO, 1998, p.8)

O principal interesse em incentivar a vinda das empresas de Tele atendimento para a cidade é de melhorar a oferta de trabalho na cidade/região, e como já foi dito anteriormente, as empresas de *Telemarketing* são geradoras de empregos por excelência. Desta forma percebemos uma política amigável entre o capital público e o particular em criar novas vagas de emprego na cidade.

O Grupo Algar (Grupo Alexandrino Garcia) foi um dos pioneiros a iniciar atividades ligadas à prestação de serviço em *callcenters* na região de Uberlândia, e é tido como referência nacional possuindo uma das maiores *call centers* da América Latina. Como podemos perceber na citação acima, o Grupo Algar possui grande influência política na cidade, é uma das grandes empresas que atua em diversas áreas, controlando parte de telefonias fixas da região e de mídias de grande alcance além das *call centers* como já foi citado. Suas atividades no setor de telemarketing iniciam na década de 90, buscando sempre melhorar e ampliar esta área propondo um aumento na oferta de empregos.

Outra empresa que se destaca no setor de telemarketing, na cidade de Uberlândia, é a Callink. Pertencente ao Grupo Arcon a Callink² foi criada em 2006, com o objetivo de prover soluções voltadas para a área tecnológica, atendendo apenas às empresas do Grupo Empresarial Arcon. Atualmente a empresa vem se expandindo, possuindo mais de quatro mil funcionários diretos e dois mil indiretos, totalizando 6 mil. É uma grande empresa do ramo de *call center*.

Com a chegada de novas *call centers* em Uberlândia e com o crescimento das outras empresas do setor que já estavam estabilizadas na cidade, as *call centers* passam a ser procuradas por um grande número de pessoas que buscam emprego de imediato, já que a grande maioria das *call centers* oferecem uma grande quantidade de vagas por estar em fase de “crescimento constante” e/ou por ter uma rotatividade de funcionários muito grande. A maioria dessas empresas não cobra experiência, desta forma qualquer pessoa que preencha as exigências básicas para trabalhar pode estar se candidatando a uma vaga. No site do SINE de Uberlândia, havia mais de 20 anúncios de vagas de emprego destinados especificamente aos operadores de telemarketing. Segue abaixo alguns desses anúncios retirados do site no dia 02/03/2015.

Empresa Algar: Disponibilidade para trabalhar em jornada de 6 horas e 20 minutos, em escala de trabalho 6x1. Agilidade na digitação e conhecimento do pacote Office. NÃO É NECESSÁRIO EXPERIENCIA ANTERIOR. Oferecemos treinamento. Salário; 733,00 R\$. Benefícios PPR (participação por resultado, equivalente em 80% do salário nominal pago 2x ao ano. Fretado; VA ou VR de 228,80 ao mês; Assistência Médica e Odontológica (Opcional/sem carência) ; Auxílio creche R\$ 86,00 para mães com filhos de até seis anos em onze meses. (sem comprovação) Salário Família R\$ 24,00 para criança de até 14 anos. Convênios com faculdades e escolas de idiomas. Convênio com o SESC; Plano de carreira a partir do 6º mês.

Empresa Callink Serviços de Callcenter Ltda: Cursando o segundo ano do ensino médio ou completo; idade a partir de 17 anos e 6 meses; Não exigimos experiência; Informações adicionais: Salário mais comissionamento para Ativo e bônus para o Receptivo Benéfico;

² Site Callink. Quem somos em: <http://www.callink.com.br/quem-somos> acessado em 04/04/2015.

Convênios: médicos, odontológicos, farmácias e faculdades; Ticket Refeição ou alimentação e desconto em lojas da praça de alimentação do Center Shopping. Estamos com grande oportunidade pra você que possui algum tipo de deficiência.

Empresa WTS Contact Center: Contatar o cliente por telefone oferecendo produtos e soluções para internet. É necessário ter acima de 18 anos, primeiro grau completo e ter experiência anteriores na área de vendas. A vaga oferece Salário fixo + comissão + benefício (Vale transporte ou ajuda de custo, vale alimentação, Convênio Médico e Odontológico). Horário de segunda a sexta das 8:30 às 16:42.³

Não são todas as empresas que exigem experiência na área, muitas delas aplicam o curso para capacitar seus futuros funcionários como podemos ver no anúncio da Callink, ampliando a concorrência das vagas. Deste modo facilitando aos adolescentes conseguir seu primeiro emprego. Este pode ser um dos motivos que mantém a idade dos atendentes em uma média baixa, segundo relatos de um trabalhador que já teve experiência em duas das maiores empresas de telemarketing de Uberlândia, a maioria dos atendentes das empresas tem entre 20 e 28 anos.

Pedro: Você via pessoas de diversas faixa etária, mas o que predominava era uma faixa etária de 20 a 28 anos, maioria das pessoas eram mais novas mesmo, mas você via pessoas de todas as idades, mas o que predominava era essa faixa etária mesmo, mas tinha pessoas no seu primeiro emprego, menor de idade, tinha muitas mães de família e pai de família também. Mas o que predominava era essa faixa etária mesmo. (Pedro, 29, Uberlândia, 14/09/2014)

Mesmo existindo uma predominância na idade entre os operadores, percebemos que as *call center* empregam trabalhadores de diversas faixas etárias para trabalhar como operador de *Telemarketing*.

No segundo mês de 2015, em um processo seletivo que participei para trabalhar como atendente da empresa Callink, percebi uma grande concentração de pessoas pleiteando uma vaga de atendente. No momento das

³ Site Nacional de empregos (SINE). Vagas de emprego Uberlândia MG: Operador de telemarketing em: <http://www.sine.com.br/vagas-empregos-em-uberlandia-mg/atendente-de-telemarketing> acessado em 02/03/2015.

entrevistas percebi que a maioria tinha entre 20 e 25 anos, contendo também pessoas com idade mais elevada entre 40 e 45 anos, assim como havia um número razoável de pessoas com idade inferior a 18 anos. Neste dia encontrei com dois ex-alunos meus, que hoje estão cursando o terceiro ano do ensino médio. Estavam lá para participar do processo seletivo e se fossem “aprovados” seria seus primeiros empregos com carteira assinada. Desta forma podemos perceber que o ambiente das maiores *call centers* de Uberlândia é bem diversificado contendo pessoas de várias idades, mães a pais de família, menores de idade em seu primeiro emprego, universitários que precisam trabalhar e estudar, por isso optam por uma carga horária menor, pessoas de toda região de Uberlândia.

Para conseguir uma vaga de atendente em uma *call center* o candidato passa por um processo seletivo. Este processo para operador de *telemarketing* é dividido em três fases. O indivíduo pode ser convocado para participar do processo por meio de avaliação de currículo ou por indicação de um funcionário.

Deste modo os sujeitos que estão disputando as vagas são separados em salas onde as etapas da avaliação são feitas. Como mencionado, são três fases, na primeira são realizados uma entrevista rápida em que se apresenta para os avaliadores e para o grupo de forma sucinta.

Na segunda etapa da primeira fase é aplicado uma avaliação com conteúdo de português, matemática e conhecimentos de informática. Após esta segunda etapa da primeira fase vem à terceira etapa que fecha com uma dinâmica de grupo. Os sujeitos aprovados no teste tem seu perfil avaliado através da dinâmica de grupo. Com os resultados os avaliadores da empresa vão decidir seu perfil de atendente como *passivo* ou *ativo*, isso vai influenciar na decisão do projeto que você fará parte se aprovado nas três etapas. A segunda fase tem apenas uma etapa, é feito uma entrevista em grupo com os sujeitos que estão disputando as vagas. Assim eles tem que se vender para empresa como se fossem um produto, ou seja, “convencer” a empresa a lhe contratar. Após o termino da segunda fase, os candidatos selecionados são encaminhados para os exames médicos que são a terceira fase do processo

seletivo. Só após as avaliações médicas que os sujeitos são contratados pelas empresas e passam a ter um treinamento na sua área.

Pedro: Então, são três etapas. Na primeira etapa assim, é uma coisa bem banal, você faz a prova uma prova muito básica de matemática, de conhecimentos de informática e português e uma redação. Tem a segunda etapa que é feito uma dinâmica pra descobrirem seu perfil e a terceira etapa são os exames médicos pra ver se você está apto a trabalhar. Mas existe uma grande falta de critério nas análises, principalmente na segunda etapa, onde eles vão te colocar como perfil ativo ou receptivo sem nem um critério, eles tem uma conversa com você muito superficial e já tentam te enquadrar em um perfil. Você via que tinha pessoas que eram designadas pra umas funções e ela não tinham habilidade nem uma pra fazer aquela função. Existia uma falta de critério muito grande. Existe até uma piadinha que eles falam muito nesse ambiente de telemarketing: “se você perder sua identidade em frente à empresa, eles pegam sua identidade e te chamam pra fazer o processo seletivo” (risos). Desta forma qualquer pessoa pode ir lá fazer o processo, e as avaliações são muito ruim aí qualquer um pode entrar. Mas não são todos que suportam aquele ambiente. Lá é muito pesado, estressante. E isso faz também que a rotatividade de funcionários cresça principalmente atendentes. Existe a demanda, mas precisa ser um processo mais rigoroso para a seleção, tem pessoas que entram, não consegue ter um bom desenvolvimento, as cobranças caem em cima dela e aí acaba que ela não tem uma boa capacidade emocional pra aguentar tudo isso, tem muitas pessoas que em menos de 4 meses já pedem pra sair não aguenta, não tem estrutura pra ficar ali. Dessa forma a rotatividade só vai crescendo, gera um ciclo vicioso. (Pedro, 29, Uberlândia, 14/09/2014)

Na experiência que tive ao participar do processo seletivo, percebi que não existe uma avaliação rigorosa do candidato, o fato de passar ou não no processo seletivo, está mais relacionado à demanda do que ao resultado dos seus desempenhos. Desta forma se tem 30 vagas e 31 pessoas, 30 vão passar e apenas uma que não. Torna-se “fácil” conseguir ser contratado em um *call center*, até mesmo porque essas empresas, como já dito acima, são uma das

maiores geradoras de vaga de serviço, ou seja, a demanda está em alta. E esta “facilidade” é um dos principais motivos da procura por essas empresas por pessoas que estão desempregadas. Mas como podemos ver no relato, esta “facilidade” para estar entrando nas empresas gera outro problema, a escolha de sujeitos que não estão aptos a estarem exercendo a função. Existe uma falha nas seleções, até mesmo porque o tempo de avaliação do indivíduo é muito pequeno comparado com a quantidade de sujeitos que estão sendo avaliados ao mesmo tempo, criando assim um “ciclo vicioso” como dito em uma das entrevistas realizadas com os atendentes de telemarketing de Uberlândia.

Os sujeitos são selecionados, entram para trabalhar, mas nem todos tem uma condição psicológica para aguentar todas as cobranças que existem dentro deste ambiente. Muitos acabam saindo antes mesmo de completar seu tempo de experiência ou, se insistem em manter-se trabalhando, acabam adoecendo.

Percebemos em uma das falas dos entrevistados que o um dos principais motivos que o levou a procurar serviço em uma *call center*, foi a facilidade em conseguir uma vaga, já que amigos e conhecidos indicavam a empresa como um lugar fácil de conseguir emprego, e após um ano e oito meses não estava mais suportando a pressão que existia dentro do serviço, e decidiu não fazer mais parte da empresa:

Pedro: [...] eu ouvia muitos comentários de fora, de amigos, colegas, e falavam que não era muito difícil de entrar né, e que colocava que o processo seletivo não era muito difícil, o processo seletivo, que era um processo muito tranquilo, você fazia tudo praticamente num dia só, você fazia a primeira fase, você fazia a segunda fase, no caso que é uma entrevista com o responsável pela operação que você poderia se inserir, e posteriormente os exames médicos. (Pedro, 29, Uberlândia, 14/09/2014)

Pedro narra a respeito do que lhe motivou a tentar um emprego em uma central de atendimento. Em primeiro lugar ele explica sua necessidade de trabalhar, e atrelado a esta necessidade de conseguir um emprego de forma rápida ele buscou uma empresa que o empregaria o mais rápido possível, ou

seja, onde ele encontraria maior facilidade de adentrar no serviço sem grandes restrições. E através de indicações de amigos/colegas optou por tentar uma vaga de emprego como atendente em uma das maiores call center de Uberlândia.

Em um segundo momento ele nos fala quais foram os motivos que o levou a sair do serviço, e percebemos que o estresse é um dos principais motivos que o fez desistir de sua vaga na empresa.

Pedro: O que pesou mesmo, foi o desgaste. Já tinha um desgaste, um certo peso assim sabe?! Um certo estresse. É isso que o ambiente do call center peca sabe?!, eu acho que falta muito um desenvolvimento adequado principalmente no treinamento, [...] Outra coisa que me levou a sair foi o estresse. Você escutava coisas... tinha exemplo de pessoas que eram cobradas ali neste sentido sabe. E as pessoas não tem essa capacitação emocional pra aguentar a pressão em cima dela, mesmo a pessoa se esforçando pra fazer tudo direito, você via o esforço dela em tentar fazer o melhor, ela não tem um outro controle emocional, não existe um acompanhamento psicológico pra ajudar essas pessoas. Se você tivesse esse acompanhamento periodicamente você saberia lhe dar melhor com toda essa pressão. Até mesmo as cobranças dos clientes em cima de você. É que muitas vezes, o cliente pega pesado com o atendente, aí junta com as cobranças da sua equipe [...]. (Pedro, 29, Uberlândia, 14/09/2014)

Entre os entrevistados, os problemas psicológicos (estresses) é um dos fatores mais apontado como motivo de desistência de funcionários das *call centers*. Em outra entrevista feita com a operadora Sofia, a “pressão psicológica” também foi o que levou a desassistência do trabalho.

Sofia: Larguei em janeiro e a gente tá em abril agora, dois meses né? Eu trabalhei lá um ano e onze meses, quase dois, faltava 15 dias pra inteirar os dois anos. Então, o que me levou a sair mais foi a pressão psicológica e o mesmo serviço repetido. (Sofia, 24, Uberlândia, 13/10/2013)

A operadora Maria, em seu depoimento não difere muito dos outros dois entrevistados e comenta que adoeceu enquanto trabalhava como atendente de

call center apontando problemas psicológico como o desenvolvimento de “crises de ansiedade”. Mas sua fala não se restringe só a isso, aponta também que é comum as pessoas adoecerem, ainda mais as que trabalham mais de 8 meses como operador, evidenciando ainda mais como é danoso para o sujeito trabalhar nesta função.

Maria: Lá era muito rotativo né, mas as que permaneciam por mais de 8 meses trabalhando, adoeciam. Adoeciam... eu adoeci assim, no sentido de ansiedade, desenvolvi enxaqueca que não tinha, umas dores assim (apontando para a região das costas, entre o ombro e a nuca), que eu não tinha. Visão eu vejo mas... Eu nunca diagnostiquei nada disso, mas você vê, coisas que eu não tinha eu passei a ter. Até mesmo a minha saída foi relacionada a eu não aguentar mais. Mas aí eu saí, fiz um acordo com minha supervisora e saí. Eu acho que o adoecimento do callcenter você vai ver assim, quando senti alguma coisa, alguma dor assim. Quando você não tinha esse tipo de reação e a partir de agora eu tenho, de dor de... Desses tipos de coisa. É muito a longo prazo, mas pode ser coisa que ti marca pro resto da vida, pode ser alguma coisa que nunca chegue no ápice assim... mas pode desenvolver uma depressão, uma ansiedade ou uma dor no nervo ciático que as vezes eu cinto, um dia pode ficar de cama! Um amigo meu adoeceu por causa do nervo ciático. Ele nem trabalhava lá muito tempo não... mas ele sempre teve problema no nervo ciático, mas ele fodeu o nervo e ficou 3 dias sem andar. (Maria, 26, Uberlândia, 12/07/2014)

Existe um ponto neste depoimento que não identifiquei na fala dos outros entrevistados, o adoecimento não se restringe apenas as questões psicológicas mas também a dores musculares ou relacionada as articulações e problema com a visão por ficar em frente a uma tela de computador 6 horas por dia. Mas os problemas psicológicos são os mais evidentes entre os entrevistados, porém existe uma gama de doenças que podem ser desenvolvidas ao desempenhar a função de atendente de *call center*.

Em uma entrevista feita pelo jornal Extra Classe⁴ com Ailton Marinho, médico do Trabalho e auditor fiscal do Ministério Público do Trabalho, com

⁴ Jornal Extra Classe. Call Centers: Trabalhadores por um fio em: <http://www.extraclasse.org.br/edicoes/2014/07/call-center-trabalhadores-por-um-fio/> acessado em 14/04/2015.

atuação em Minas Gerais e com vários trabalhos publicados na área de *call center*, o médico aponta uma vasta lista de problemas relacionado a saúde dos trabalhadores das centrais de atendimento. Segue a resposta na íntegra, quando indagado sobre quais seriam as principais doenças provenientes das atividades relacionadas a este ambiente de trabalho:

A literatura relaciona variados componentes da atividade de telemarketing/teleatendimento à geração de sofrimento e doenças (distúrbios mentais, disfonias ocupacionais e distúrbios osteomusculares), como exigências cognitivas, forte solicitação da memória e atenção, grande volume de informações, pressões de tempo, ritmos acelerados e ausência de pausas, controle rígido de desempenho, monitoramento eletrônico constrangedor, scripts, estímulos à produtividade, prêmios, competição entre colegas e conflitos. As pesquisas demonstram: LER Dort (sigla que engloba diversos quadros ortopédicos e neurológicos, como tendinites dos dedos e da mão, tenossinovites do punho e dos cotovelos, bursites, síndrome do túnel do carpo, cervicalgias, entre outros); distúrbios vocais como nódulos nas pregas vocais, disfonias; distúrbios de ordem psicológica (estresse, insônias, depressões, irritabilidade, distúrbios do humor); distúrbios auditivos como zumbidos, perdas temporárias de audição por choques acústicos, perdas auditivas induzidas pelo ruído (PAIR), entre outras.”⁵

Percebemos uma vasta lista de problemas correlacionados ao ambiente de uma *call center*. E para além dos problemas psicológicos existem também uma grande quantidade de queixas relacionadas a problemas ortopédicos. Mas percebemos que quando se trata de problemas psicológicos relacionado ao trabalho sua atenção parece ser maior, até mesmo segundo os dados de um estudo que Marinho traz em sua entrevista indica que 71% dos operadores entrevistados desenvolveram algum tipo de doença psicológica (ansiedade, fadiga, estresse etc...). Um número alto que corresponde com a realidade dos operadores das grandes empresas da cidade de Uberlândia, em que três dos operadores queixaram-se de problemas psicológicos.

⁵ Jornal Extra Classe. Call Centers: Trabalhadores por um fio em: <http://www.extraclasse.org.br/edicoes/2014/07/call-center-trabalhadores-por-um-fio/> acessado em 14/04/2015.

As estatísticas de adoecimento no telemarketing são falhas uma vez que dependem de registro de Comunicações de Acidentes ou Doenças do Trabalho (CATs) no INSS, que as empresas usualmente não emitem para quadros que não gerem afastamentos de mais de 15 dias. As estatísticas disponíveis são irreais. Se fossem computadas as queixas e atendimentos dentro das empresas e nos ambulatórios do SUS, com certeza teríamos dados assustadores de adoecimento. Estudo sindical francês mostrou em 3, 5 mil operadores de telemarketing ansiedade, estresse e fadiga em 71% dos entrevistados, problemas visuais e auditivos (16%) e dorsalgias (6%). O Brasil tem 1,3 milhão de teleatendentes. Se os números brasileiros correspondessem à realidade francesa (e provavelmente são piores), imagine o número de casos que teríamos. No entanto, a rotatividade altíssima nas empresas de call center, 12% a 15% ao mês, são um indicativo muito forte de condições ruins de trabalho e não temos pesquisas sobre o adoecimento da população que esteve trabalhando no setor e foi demitida.⁶

Marinho aponta também para os mecanismos de controle como um dos principais causadores do estresse aos operadores. Esses mecanismos são as novas tecnologias, que ao se tratar de *call centers* estamos nos referindo às TICS's, que vem sendo implementadas nos ambientes de trabalho com o intuito de monitorar todo o trabalho, principalmente do operador através de *indicadores* que supostamente avaliam seu desempenho, e quando o rendimento não é bom, o operador passa a ser cobrado gerando penalização e baixa remuneração.

Esses indicadores monitoram o tempo a produtividade e a qualidade. Em momento algum as TIC's têm a função de melhorar o trabalho para os operadores, pelo contrário, elas acabam sendo o motivo de seus adoecimentos. Cabe citar Marx(1996) mais uma vez, quando ele indica que as tecnologias na lógica do capital não têm como propósito facilitar a vida do trabalhador, a principal função das tecnologias é aumentar a lucratividade do patrão.

⁶ Idem.

Os problemas de fadiga mental são importantíssimos. Os mecanismos de controle são usados pelas empresas de forma constante e intensiva, para aumentar a produtividade. Incluem gravações das ligações, marcação de tempos, sinalização na tela do tempo em segundos que dura cada chamada, alertas de filas de espera, entre outros. Não atender a esse controle gera redução de remuneração e penalizações, gerando grande stress, medo e tensão; a quantidade de dados a memorizar, a velocidade de raciocínio, interpretação constante e rápida de dados são motivos de grande sobrecarga cognitiva e mental, que geram adoecimentos mentais e psicológicos; a lida apressada com o cliente nervoso e mal atendido gera, obviamente, conflitos e desgaste emocional, que vêm se somar ao esforço mental constante.⁷

O resultado das entrevistas vai ao encontro de uma outra pesquisa realizada por Souza (2007), na cidade de Uberlândia, a autora coloca a atividade desenvolvida em uma *callcenter* como um degenerado da saúde física e mental dos trabalhadores e atribui isso à intensificação da produtividade e o controle exercido sobre os operadores.

Desta forma cabe aprofundar um pouco mais nas análises para entendermos como se dá a intensificação da produtividade e o controle sobre os operadores e ver como isso reflete nas relações sociais que permeiam o ambiente de trabalho dos operadores de *telemarketing*.

⁷ Jornal Extra Classe. Call Centers: Trabalhadores por um fio em: <http://www.extraclasse.org.br/edicoes/2014/07/call-center-trabalhadores-por-um-fio/> acessado em 14/04/2015.

CAPITULO III

A Aceitação e a Rejeição das TIC's Pelos Operadores de Telemarketing

O controle exercido ao operador de *telemarketing*, como visto no capítulo anterior, é um dos principais causadores das fadigas mentais, esses controles são exercidos por aparatos tecnológicos avançados que engessam cada vez mais os trabalhadores tirando toda sua autonomia no trabalho.

O uso de tecnologia avançada e de novos modelos de gestão demonstra que no ambiente de Call Center, há um controle rígido e pouca autonomia no processo laboral do operador e uma padronização nas condutas para execução das tarefas. (Cordeiro, 2011, p. 62)

Desta forma, este capítulo se propõe a analisar como as tecnologias se refletem na vida dos operadores de telemarketing de Uberlândia com o intuito de controlar o trabalhador, buscando entender um pouco mais sobre o funcionamento de cada aparato tecnológico, visando identificar formas de resistência por parte dos operadores diante das disputas de apropriação ou rejeição de tais mecanismos.

As TIC's implementadas nas empresas na lógica capitalista visa apenas o aumento da lucratividade, reforçando o que Marx já afirmava isso no século XIX. A lógica empregada a quase dois séculos atrás permanece, mas agora com uma “nova tecnologia” informatizada que intensifica ainda mais a lucratividade das empresas sem se preocupar com a saúde dos trabalhadores. Em menos de meio século os avanços técnico-científico proporcionaram grandes mudanças no espaço de trabalho.

Ao longo dos últimos quarenta anos, as grandes empresas sofreram mudanças profundas. Surgiram novos sistemas produtivos, a partir dos quais a produção em massa deu lugar à produção flexível, as estruturas verticais mudaram a empresa horizontal, as estruturas rígidas e hierarquizadas foram substituídas pelo trabalho em equipe etc. Nesse contexto, os processos organizacionais

tornaram-se mais dependentes da tecnologia. Na Revolução Industrial, o ápice tecnológico era mecânico e impunha ao trabalhador determinado ritmo de trabalho. Na atualidade, os processos produtivos dependem da informática, das telecomunicações e da sua integração (TICs), sendo esta fundamental para o tratamento da informação. Porém, simultaneamente ao processo de aperfeiçoamento desses recursos tecnológicos, surge a necessidade de um perfil mais qualificado para o funcionário que faz uso dessas tecnologias. Pode-se observar que o atual modelo de produção com base nos saberes (competências e habilidades) e nas TICs elevou significativamente a produtividade dos bancos e, conseqüentemente, seus lucros. (PEREREIRA, SEGRE & NASCIMENTO; p.70. 2013).

No decorrer das entrevistas pude perceber que existem três elementos em que as empresas de *call centers* tentam monitorar de forma incessante. Em primeiro lugar: o tempo. Toda suas atividades dentro de uma *call center* é cronometrada, seja a ida de um trabalhador ao banheiro, o horário de “*deslogar*” ou o tempo em que o operador gasta com um cliente na linha. Tudo isso é monitorado pelas TIC's, que informam de modo quase instantâneo para os supervisores ou seus superiores.

Maria: Tudo que você fazia na empresa você era monitorado, por quê? Pra começar você batia o ponto, e aí tinha uma catraca pra você entrar que eles ficavam te ameaçando, eles sabiam seu crachá, você não podia nem pular a catraca porque eles sabiam o crachá de cada um que tinham relações a catraca. Aí você tinha que fazer 6 horas e meia, você não podia fazer hora extra de jeito nenhum porque a empresa era obrigada a pagar e ela não gostava de pagar hora extra. Era uma regra dentro da empresa: não pode fazer hora extra. (Maria, 26, Uberlândia, 12/07/2014)

Na fala da operadora, percebemos que a sensação era de um monitoramento constante. Um dos elementos que ela coloca em evidência nesta fala é o controle que a empresa tenta estabelecer sobre o tempo de trabalho, a hora de entrar para trabalhar e a hora de sair. Um outro ponto que a entrevistada deixa claro em sua fala é que os trabalhadores não podem fazer

hora extra, ou seja, todas as suas metas têm que ser cumpridas no seu horário de serviço.

O monitoramento do horário não implica apenas em fazer o trabalhador iniciar o trabalho em um determinado horário, ele também tem a função de não deixar estender este horário. Identificamos aqui uma forma de manter a alta produção sem exceder a carga horária do trabalhador, ou seja, tem-se, desse modo, mais uma forma de aumentar a mais-valia relativa, obrigando o trabalhador a cumprir toda sua meta de produção em um tempo pré-determinado, sem que ele possa aumentar o número de horas trabalhadas no dia.

Na entrevista feita com Pedro, percebemos que nos seus relatos existe um controle em cima do tempo de trabalho, ou seja, seu horário de entrada e saída é monitorado, não podendo permanecer um minuto a mais para além do horário pré-estabelecido pela empresa.

Pedro: [...], uma das coisas que eles pegavam muito no pé era o horário. Você não podia chegar de qualquer jeito porque já tinha o horário correto pra entrar, mesmo se você chegar 10 minutos atrasados por qualquer motivo você já vai ser prejudicado, até mesmo por que você não vai poder ficar um tempo a mais pra compensar esses 10 minutos. Ai você já era prejudicado em relação ao horário. Acaba que você fica meio robzinho assim do tempo. (Pedro, 29, Uberlândia, 14/09/2014)

Nota-se que Maria é uma ex-funcionária da empresa Callink, enquanto Pedro é um ex-funcionário da empresa Algar, e mesmo dialogando com operadores de *callcenters* diferentes o rígido controle do horário (chegada e saída) dos funcionários demonstra ser comum entre as empresas do ramo de telemarketing.

As pausas para o descanso também são rigidamente controladas, percebemos que existe uma cobrança quanto a exatidão no tempo de pausa, no qual, as empresas contabilizam até os segundos, oferecendo benefícios para os funcionários que as cumprem de forma mais exata e punindo os que não conseguem atingir o objetivo.

Pedro: Tinha lá o gráfico né, se você fica 20 minutos e 2 segundos você já impactava em seu resultado né, era tudo cronometrado ali. Por exemplo, se você ficasse 21 minutos, e fizesse 21 minutos todo o dia, isso vai gerar um grande impacto no seu resultado né, no *shuink* né, desvio de pausa, ou seja, um segundo por dia já vai colocar seu *shuink* lá em cima, que é o desvio de pausa, é mais um indicador das suas metas que é o desvio de pausa a assiduidade e a qualidade na ligação. (Pedro, 29, Uberlândia, 14/09/2014)

Maria: A gente tem direito a 40 minutos de pausa, mais 15 minutos de emergência, no relatório se você solicita essa quantidade de pausa não tem problema, [...] Só que a pausa era muito controladora, você tinha que ficar esperta pra não estourar o tempo, você não podia estourar nem um segundo. E isso era tipo uma estratégia saca! Uma forma de ti expor dentro da equipe. (Maria, 26, Uberlândia, 12/07/2014)

Maria: [...] você tem que cravar as pautas, 10 minutos, 10 minutos saca! se você fez em 10 minutos e 1 segundo você estourou a pausa e vai tomar feedback por 1 segundo. (Maria, 26, Uberlândia, 12/07/2014)

Na fala do operador e das ex-operadoras percebemos que existe um sentimento de submissão ao controle do tempo, e, desse modo, descontentamento com esta forma de controle. Os resultados dos indicadores produzidos pelos monitoramentos interferem não só nos operadores que tiveram um desempenho ruim, mas a toda a sua equipe, acarretando em uma “exposição” coletiva, influenciando nas relações estabelecidas dentro do ambiente de trabalho. Entraremos neste assunto em outro momento.

Maria: Tipo, a gente só perdeu o motivacional porque o fulano estourou seu tempo de pausa sabe, porque tinha muito motivacional de pausa sabe! Uma vez eu já ganhei um: “as melhores pausas em, três dias”. Eu ganhei um vale da Americanas. (Maria, 26, Uberlândia, 12/07/2014)

Na fala do entrevistado Pedro, percebemos toda sua indignação em relação ao tempo que era determinado pela empresa para ser feita uma das principais refeições do dia: o almoço. Além do tempo restrito, em que mal dá pra comer, ainda existe a pressão de não estourar o tempo de pausa de almoço, pois se estourar seu tempo você deixará de receber seu motivacional.

Pedro: [...] mas a questão assim pra pausa do almoço era surreal assim, você tinha que se sujeitar a 20 minutos de almoço, isso pra mim é desumano. Em 20 minutos como que você vai conseguir comer bem, com qualidade, mastigar sua refeição é pra ser um momento de descanso ali sabe. Agora até seu almoço era um trabalho que você fazia. Era um trabalho a mais, era um momento de descanso que você ia comer e descansar sua mente, mas até mesmo sua principal refeição do dia você não fazia sem estresse sabe, era um trabalho que você fazia a mais, em um momento de relaxar, descascar ir repousar um pouco sua mente, mas não tinha como fazer de boa, você não podia atrasar na sua pausa porque ia ser cobrado mesmo, e não existe tolerância. O almoço era surreal ali, não é pra você comer, é pra você engolir só, ir correndo escovar os dentes e ir direto pro site. Ai você volta com a barriga pesada sabe, e tem que voltar pro, atendimento, não tem um... repouso saudável. (Pedro, 29, Uberlândia, 14/09/2014)

Pedro: E eles não tão nem aí, se tem uma fila gigante pro pessoal esquentar a comida no micro-ondas, eles não estão nem aí são 20 minutos, aí você se vira, fura fila ou come fria mesmo, e se atrasar no final do mês você vai perder. (Pedro, 29, Uberlândia, 14/09/2014)

O controle desmedido e a punição por não cumprir o tempo de pausa e da maneira “correta” causa um mal estar, um desconforto no operador em que até mesmo no seu momento de descanso ele não consegue desligar sua cabeça do trabalho, transformando tarefas simples e prazerosas, como almoçar ou descansar, em um martírio, como podemos ver na própria fala de um dos entrevistados: “*agora até seu almoço era um trabalho que fazia*”. O estresse é constante, até mesmo quando o operador não está atendendo.

O tempo é algo que o operador de *telemarketing* não controla, quem controla seu tempo é a empresa, tudo que o operador faz tem tempo

cronometrado, até mesmo quando monitoram a qualidade de atendimento, ou quantidade realizada de atendimento, o tempo influencia, pois as empresas estipulam um tempo médio para as ligações.

Sofia: No ritmo de trabalho o que mais influenciava era o 'tempo médio em ligação' e a questão de ficar segurando a ligação, mas isso não era indicador né? Mas segurar ligação acabava caindo também no tempo médio de atendimento, porque quando tá segurando a ligação quer dizer que você tá na linha com o cliente. (Sofia, 24, Uberlândia, 13/10/2013)

O segundo ponto em que os operadores são rigidamente monitorados pelas TIC's é a questão quantitativa: em resumo: trata-se do número de clientes atendidos com êxito. Neste aspecto, estipulam-se metas a serem cumpridas. O não cumprimento de metas quantitativas diárias e mensais acarretam punições.

Pedro: Existia também as Metas Diárias né, que eram 40 cartões trabalhados né, hoje é mais flexível né, mas antigamente era bem mais engessado. Por exemplo, você pega um cliente e fica uma hora com o cliente, já vai atrapalhar porque a média é 7 cartões por hora, aí você vai ter que correr atrás se não conseguir, no outro dia, você tinha que fazer os 40 mais os 7 do dia anterior. Eles não levavam em contas as diferenças que ocorria em cada ligação, sempre acontece, só que não tinha uma margem pra isso, tinha que ser tudo ali daquele modelo que eles queriam que fossem. (Pedro, 29, Uberlândia, 14/09/2014)

Sofia: Então realmente, se o procedimento vai demorar seria melhor eu deixar ele, para fazer mais. Só que eu faria se fosse, por exemplo, o melhor. Até porque, se fosse um acordo mais difícil de fazer uma renegociação que ia demorar mais, só que eu também tenho a meta de renegociação para bater. Então eu não iria tá perdendo completamente, eu só ia tá perdendo um pouco de tempo, mas eu ia tá batendo meta do mesmo jeito. (Sofia, 24, Uberlândia, 13/10/2013)

Existe, pelas razões elencadas aqui, uma preocupação em equilibrar o cumprimento das metas com o tempo exercido em cada ligação, o operador tem que administrar o seu tempo para cumprir as metas sem se prejudicar, mantendo um rendimento esperado das metas, para não ser penalizado, e para conseguir fechar o máximo de acordos possíveis, os quais influenciam na quantia à comissão ao fim do mês.

Outra prática relacionada dentro desta mesma meta, diz respeito ao aproveitamento das ligações. O operador precisa ter êxito nas ligações efetuadas, convertendo-as em números favoráveis para a empresa.

Maria: Seu tempo de fala, o tempo de fala tinha que ser eficiente, o tempo e... e... a conversão. O que isso envolvia? Envolvia o seguinte, é que antigamente a galera até queimava o mês, tinha que fazer muito acordo, é que antigamente a gente ganhava só por acordo, aí puxava um milhão de ligação aí o que rolava, rolava e o que não rolava num rolo, aí o que acontecia? Por exemplo: uma pessoa que puxou 300 ligações e fechou 30 acordos ela aproveitou 10%, agora quem puxou 100 ligações e fechou 30% aproveitou o mês, porque as ligações pro cliente, os contatos do cliente não é de graça não, cê tem que aproveitar. Mas aí isso ferrou com todo mundo porque a empresa criou uma estratégia de conter isso, que é a conversão. (Maria, 26, Uberlândia, 12/07/2014)

Na tentativa de utilizar os sistemas a seu favor, com o intuito de aumentar seu ganho ao fim do mês, os operadores “puxavam” inúmeras ligações, percebendo que não converteriam a ligação em acordo, finalizavam a ligação o mais rápido possível para tentar fechar um acordo em uma nova ligação.

A empresa percebendo essa atitude dos operadores, tratou de adotar um novo mecanismo para obrigá-los a ter uma média mínima de acordos fechados por ligação, o qual também é monitorado pelas TIC's.

O terceiro ponto refere-se à qualidade do atendimento. Todas as ligações são gravadas e ficam armazenadas em um banco de dados. Estes áudios podem ser acessados pelos supervisores no momento da ligação. O

padrão de qualidade se resume em o atendente seguir o *script* à risca, e o não seguimento do *scrip* pode resultar em uma penalização.

Hallanna: O que é um atendimento de qualidade para a empresa?

Sofia: Seguir o procedimento padrão. Também ter todo aquele roteiro de abertura do que você tem que falar, o que não pode falar. (Sofia, 24, Uberlândia, 13/10/2013)

Maria: [...] você tinha que falar todo o script exigido pela empresa porque o script é a qualidade das ligação, é quando eles monitora seu áudio, e o áudio é monitorado por uma planilha de qualidade. O que que acontece, o monitor senta do meu lado, “de carona” e ouvia ao vivo, ou ele saia e pegava uma ligação sua gravada aleatória, pegava uma planilha de qualidade que tem os pontos sabe, aí ele ia comparando com a planilha, e se eu não tivesse feito eu ia perdendo ponto, mas tinha algumas coisas que zerava. (Maria, 26, Uberlândia, 12/07/2014)

O monitoramento de qualidade é uma das ferramentas que engessam os trabalhadores, toda função do operador é predeterminada pelo roteiro (*script*) que ele é obrigado a seguir, desta forma, toda ação do operador em seu trabalho é limitada dentro *script*. O sistema de controle de qualidade monitora todo o processo de atendimento ao cliente tendo como padrão de bom atendimento o seguimento do script. Os operadores que, por qualquer motivo, não seguem o roteiro perdem pontos no monitoramento de qualidade e acabam sendo punidos pela empresa. Os operadores são coagidos a agir exatamente da forma que a empresa acredita ser a “correta” ao executar seu trabalho.

Maria: [...] você tem 4 monitorias de qualidade no mês, sua comissão é baseada num monte de combinações, uma das combinações é resultado dessas 4 monitorias, da média, se você tirou menos de 70%, somando as 4, já não atingia a média, você não ganha nada. Então o áudio era extremamente importante com o registro lá, só que o áudio era muito comprometedor, as vezes num dava pra fazer o áudio, na hora as vezes você pensava assim, na hora que você estava fechando o acordo, esse acordo só vai ser

fechado se eu não fizer alguma coisa do áudio, [...]. (Maria, 26, Uberlândia, 12/07/2014)

Todas as formas de controle relacionadas ao tempo, produtividade e qualidade exercidas sobre os operadores são vinculadas à somente uma ferramenta - um programa (*software*) da empresa que monitora o operador a partir do momento que ele “se conecta”. O programa tem como função monitorar/ controlar os atendentes expondo seus desempenhos, criando a partir de “planilhas de desempenho”, um ambiente competitivo e muitas vezes punitivo.

Esta ação acaba interferindo de forma abrupta nas relações que permeiam o ambiente de trabalho. Cada empresa que o *callcenter* presta serviço (Bradesco, Arcon, NET, entre outros) tem seu programa específico além do *software* da própria *callcenter*, mas todos funcionam da mesma forma, registrando as ações dos atendentes e gerando uma planilha com os dados de seu desempenho.

Raoni: Existia um programa próprio nos computadores que vocês trabalhavam, e como ele funcionava?

Maria: “Era o programa da empresa, da NET mesmo, que era um... um contrato do cliente, esse programa controlava isso; controlava as informações do cliente, histórico e tudo que a gente registrava. Então era assim, o discador combinado com os relatórios da empresa pra ti vigiar, eles analisavam o áudio da ligação com o que você tinha registrado no contrato da NET, e o mais importante era esse programa da NET, era o relatório da empresa, era meu cadastro de funcionária da NET, não da Callink. Na Callink gerava relatório também, mas só quando tinha mutirão porque não valia a pena, era muito descritivo num dava pra fazer isso rápido. E com os relatórios eles faziam um gráfico... um como que chamava? (planilha)... que ficava aparecendo de hora em hora, mostrando quantos acordos... ah!!.. com os dados de tudo que a gente havia feito no dia. E no meu caso era o discador que gerava os relatórios, era um relatório que era gerado mais rápido, ele saia de hora em hora, se você fez uma pausa tá lá, se você fechou um acordo tá contando. (Maria, 26, Uberlândia, 12/07/2014)

Como todas as relações de trabalho, neste ambiente existem disputas, e uma delas está ligada ao controle/dominação exercida pelas TIC's sob os operadores. Sabemos que as novas tecnologias empregadas na lógica do capital não visam beneficiar o trabalhador, pelo contrário, quanto mais ela beneficia o patrão, mais explorado é o trabalhador. No interim dessas dinâmicas, as disputas se afloram e ganham uma visibilidade maior.

Analisando as entrevistas utilizadas como fonte desta pesquisa, percebi que todos os atendentes praticavam - ou conheciam colegas que praticaram - alguma burla do sistema para melhorar seu rendimento (e consequentemente ganhar comissões maiores) ou até mesmo para ter mais tempo de descanso.

Hallanna: O que é a fraude?

Sofia: É quando... como um cliente falar que já pagou, aí você vai lá e tabula um acordo ou uma promessa de pagamento, ou então é uma (recarga) em caixa postal e você vai lá e tabula uma renegociação. É uma ligação que realmente não é e você tabula como acordo. (Sofia, 24, Uberlândia, 13/10/2013)

Hallanna: Quais eram os tipos de fraudes que os operadores praticavam lá dentro?

Sofia: Tinha, tipo... Na conversão a gente sabia né, que eles falavam que o que influenciava na conversão era taxa de erro, acordo e recado. Então se por exemplo, era uma ligação de recado à gente poderia tabular ela como taxa de erro pra aumenta a conversão. Agora di... di tempo de pausa também tinha, por exemplo, no caso a gente tinha que tirar as pausas separadas né, 10, 30 e 10. Então se você estourasse uma pausa e você descontava em outra pausa é um tipo de fraude também, porque a sua pausa era 10 minutos, não era quinze. A gente podia tirar as ligações do sistema, era só fechar direto lá no "xizinho" que a ligação, PUFF!!! Sumia, como um passe de mágica. (risos). (Sofia, 24, Uberlândia, 13/10/2013)

A obrigação em cumprir as metas estipuladas pelas empresas gera uma pressão nos operadores e essas metas não são fáceis de alcançá-las, além do mais, existe a variável de um dia para o outro, tendo dias com bom rendimento e dias com rendimento ruins, mas, independente desta variável, as metas são

sempre as mesmas e têm que ser batidas todos os dias, isso também acontece com as metas mensais, existem mudanças entre os meses, mas as variáveis são ignoradas e as metas permanecem as mesmas. Além das variáveis existe também todo o procedimento padrão (*script*) que os operadores têm que seguir à risca, e isso toma um tempo nas ligações.

Para não perder um *motivacional* ou abaixar a comissão no fim do mês os operadores usam do seu conhecimento adquirido com a experiência de trabalho para burlar o sistema e atingir o rendimento desejado pela empresa. Mas existe um risco, se a “fraude” for descoberta os operadores podem ser repreendidos, ou até mesmo despedidos. A contradição está neste ponto: as exigências das empresas são tão grande com o operador que para corresponder as cobranças os próprios funcionários burlam o sistema.

“Hallanna: É possível você fazer todos os procedimentos e conseguir bater as metas diárias?

Sofia: Nem sempre, mas é possível. Mas é difícil. É difícil porque a meta tava alta, e não é fácil você bater a meta todo dia fazendo tudo certinho como tinha que fazer. Por isso que tinha gente com 50 acordos e a gente com 10. Quem tava com 50 não estava fazendo tudo à risca do que tinha que fazer. Eles fraudavam. (Sofia, 24, Uberlândia, 13/10/2013)

Fraudar o sistema da empresa é uma das formas de resistir a ele, já vimos que o trabalho em uma *callcenter* é extremamente danoso ao trabalhador e a burla/ fraude do sistema, no meu entendimento, é uma forma de amenizar tal desgaste. A utilização da própria tecnologia que busca engessar seu trabalho e controlá-lo para benefícios da empresa em benefício próprio invertendo a lógica que as novas técnicas e tecnologias foram empregadas no ambiente de trabalho. É uma das formas de resistir às TIC's encontradas pelos operadores de *telemarketing*, tentando amenizar a pressão e o controle existentes neste ambiente de trabalho.

Maria: Tinha várias formas de burlar o sistema, Tinha gente que entrava lá já sabendo fazer as burlas, ficava lá três meses ganhava muito dinheiro e depois saia fora, pedia demissão. Só que não era

fácil não. Tipo... Tinha o Fulano, e ele era lendário lá. [...] o cara fez tanta burla. Era assim, ele fazia muito acordo ele era muito foda, mas eu sabia que ele fazia alguma coisa. Nessa época esses dados não apareciam na conversão, depois que ele fez isso, começou. Ele era elogiado porque ele fazia muita ligação, mas ele “queimava o mês”, se as ligação não prestava ele “jogava fora”. Até que um momento o cliente percebeu isso e foi cobrado da Callink um relatório, porque Fulano tá com a taxa de erros tão grande que estava influenciando diretamente no projeto. Aí quando ele foi mandado embora; a Adriana que era a supervisora disse: Pô não tem como fazer mais nada por você olha a cagada que você fez. (Maria, 26, Uberlândia, 12/07/2014)

As empresas, ao perceberem que a lógica capitalista está sendo invertida, logo tratam de dificultar tais ações. As empresas mesmo utilizando, as empresas, novas tecnologias para conter as fraudes, possibilitando aos trabalhadores também vão aprimorarem seus conhecimentos a respeito das novas tecnologias desta forma acabam resignificando o uso de tais mecanismos de coerção e de exploração. No caso das Call centers, as TIC's passam a ser utilizada para fraudar as próprias TIC's, todo o controle que as novas tecnologias tentam estabelecer sob os operadores, muitas vezes são fraudados, e isto só é possível porque o operador se atualiza na mesma velocidade que as novas tecnologias vão adentrando ao seu ambiente de trabalho.

Com já mencionado, as TIC's monitoram todo o trabalho dos operadores, criando uma planilha avaliativa com o resultado do desempenho individual de cada operador e o resultado individual dos operadores são expostos de modo que todos os membros da sua equipe fiquem sabendo do seu rendimento. Esta estratégia acaba criando uma competição entre os trabalhadores que almejam ter um destaque dentro da equipe e se torna uma forma punitiva entre os operadores que não alcançam a meta, pois o resultado individual interfere no coletivo criando uma cobrança entre os próprios operadores.

As TIC's auxiliam na criação de um ambiente de trabalho competitivo já que a desenvoltura de um membro do grupo afeta os outros membros. Assim

as relações dentro das empresas também se moldam de acordo com os resultados que as TIC's apresentam.

Hallanna: [...] na hora que você estava fechando o acordo, esse acordo só vai ser fechado se eu não fizer alguma coisa do áudio, eu coloco pra retornar o contado ou eu colocava como acordo pra mim? Por causa de uma coisa ou outro, aí eu colocava as vezes, dependendo da leitura do dia, se tão monitorando? não! Aí eu pegava. Era os dias que eu mais fechava acordo. Se você fecha muito acordo você pega uma moral com sua supervisora que cê não tem noção. (Risadas). (Sofia, 24, Uberlândia, 13/10/2013)

Raoni: E como era as relações estabelecidas entre você e os outros atendentes e de você com seu supervisor?

Pedro: Era uma relação mais de coleguismos, sabe? Um respeito, até porque é um ambiente muito "rádio peão sabe", muita fofoca. O ambiente em si é estranho.

Raoni: Mas mesmo sendo uma relação de coleguismos, existiam momentos em que essas relações eram mais conflituosas do quem em outro?

Pedro: Sim, lógico que tem. Quando você é mais assim né... Não popular, mas mais bem tratado é quando você é... não só pelos colegas, pelo supervisor pelo seu gerente, você sabia que tinha alguma coisinha no ar né; mas é quando você garantia sua qualidade, ou não tinha desvio de pausa ou mantinha a assiduidade. Era sempre assim. Por exemplo, se eu levasse um atestado, e tomasse um *feedback* por causa deste atestado, eles iam cobrar meu supervisor, é... O gerente ia cobrar o supervisor, mesmo o atestado justificável, e o supervisor ia cobrar de mim porque ia impactar no resultado dele e no resultado da equipe dele, aí a equipe ia perder. Ou seja, minhas ações reflete em toda minha equipe, se eu não bater algum indicador não atrapalha só eu, aí desse jeito eles acham ruim. Ti olham com cara feia meio torto sabe, não existia um espírito de coleguismos, ninguém queria saber o seus motivos eles só ti cobravam tanto o supervisor quanto o resto da sua equipe, se sua equipe tem 10 pessoas você ganha mais 10 patrões ali pra ti vigiar e ti cobrar. Mas quando eles colocam as coisas dessa forma é isso que acontece mesmo né. Acabava que quem tinha um bom rendimento os supervisores dava um tratamento diferenciado até nos *feedback*, mas isso eu acho que não acontece só nas *call centers* eu acho que

é em todo trabalho. Era mais fácil pra você negociar um horário ou qualquer outra coisa, mas tinha, claro que tinha só que não era às claras. (risos). (Pedro, 29, Uberlândia, 14/09/2014)

Hallanna: Todos os operadores eram advertidos da mesma forma?

Sofia: Não. Não era. Eu via que tinha alguns que ela aplicava, como no meu caso ela aplicou advertência, porque eu não sei se você... não, você já tinha saído, foi quando eu cai de moto de novo na véspera do natal, e aí só que o atestado que eu consegui a médica colocou a data errada, foi um erro da médica, aí eu não consegui protocolar o atestado. Mas eu tava toda machucada, todo mundo viu que eu tava... Que tinha acontecido o acidente. Só que mesmo assim ela me deu advertência porque eu não tinha atestado. Aí teve uma outra pessoa depois que faltou, porque foi acompanhar não sei quem no médico, faltou sem atestado e ela não deu advertência nenhuma. Eu acho que ela escolhia as pessoas.

Hallanna: O que influenciava essa escolha?

Sofia: Eu acho que o tempo. Porque ela já sabia que eu estava insatisfeita, que tinha coisa que eu podia fazer melhor só que eu não fazia, e aí ela também não queria me ajudar. (Sofia, 24, Uberlândia, 13/10/2013)

Na fala dos operadores fica evidente que as relações criadas dentro do ambiente de trabalho, neste caso, nos *call centers* de Uberlândia, são forjadas em um primeiro momento em cima de interesses, enquanto o operador tem um bom desempenho as relações estabelecidas são diferentes, tanto pelos outros operadores quanto pelos cargos de chefia de supervisor ou coordenador. Se o operador tem um bom rendimento ele ganha mais prestígios entre os colegas de serviço e mais regalias com seus superiores.

Considerações Finais

Existe uma tentativa de exploração mais ampliada do trabalho e controle do tempo por parte das empresas sob os operadores, e as novas tecnologias (TIC's) são uma das ferramentas que viabilizam esta ação, entretanto, como tudo em nossa sociedade, as novas tecnologias também estão em disputa. Através dos relatos dos operadores podemos verificar como se configuram as relações criadas em um ambiente de *call center*, como os operadores se relacionam entre si e como eles se relacionam com as novas tecnologia (TIC's).

As novas tecnologias, quando empregadas na lógica capitalista não visam beneficiar o operador, pelo contrário, muitas vezes, os prejudicam. E Desta forma os relatos dos operadores vão ao encontro da ideia de Marx sobre a utilização das técnicas e tecnologias na perspectiva capitalista.

Existe uma gama de pesquisas que apontam as atividades de *telemarketing* como uma das mais danosas ao indivíduo, pois tem-se um ambiente que, como Airton Marinho descreve, exige muita cognição, memória e atenção.

Configuram-se nessas empresas um monitoramento rígido no tempo, ritmos de trabalho acelerados, ausência de pausas, monitoramento eletrônico constrangedor e constante, e controle rígido de desempenho. Toda pressão sobre os operadores de *telemarketing* afetam a saúde física e mental. Distúrbios mentais, disfônias ocupacionais e distúrbios osteomusculares são alguns dos problemas mais comuns apontado por Marinho e outros pesquisadores do assunto. Através de relatos de operadores também percebemos que o adoecimento por conta do trabalho é comum entre os operadores, fator que faz aumentar a rotatividade dos funcionários.

Enquanto o operador cumpre suas metas e ajuda a equipe, ele é bem visto pelos outros operadores, pois está colaborando de forma positiva com o desempenho da equipe, quando ele passa a não ter um bom rendimento essas

relações se transformam, tornando-o um estorvo para os demais trabalhadores. Esta é sem dúvida uma (sádica) característica desta atividade, que individualiza trabalhadores, fazendo-os vigilantes de si mesmos.

Os resultados apresentados pelas TIC's sobre o desempenho dos operadores são inquestionáveis, e a exposição dos resultados dos desempenhos afeta as relações gerando uma competitividade entre os próprios operadores, uma vez que os “melhores” ganham prestígio de seus superiores e colegas de serviço e são bonificados por terem o melhor desempenho, e os piores perdem seus prestígios e são punidos por não terem um bom rendimento.

Existem também os operadores que tentam utilizar das TIC's ou das falhas dela para obter benefícios próprios. Nas entrevistas percebemos que burlar o sistema para conseguir bater algumas metas, ganhar comissões maiores ao fim do mês, ter um tempo a mais de descanso ou até mesmo conseguir um destaque entre os outros operadores, é algo comum entre os atendentes, mesmo sendo de forma velada. E são nestes momentos de apropriação das novas tecnologias que ela deixa de servir ao patrão e passa a servir ao trabalhador, desta forma, ressignificando seu sentido e demonstrando que a tecnologia não é algo cristalizado, mas é um elemento que está em disputa no ambiente de trabalho e na sociedade, como um todo.

REFERÊNCIAS

Callink. Quem somos. Disponível em: <<http://www.callink.com.br/quem-somos>>, acessado em 04/04/2015.

CORDEIRO, Bruna Kozlowski. **O trabalho em Call center**: A saúde do trabalhador e sua relação com a atividade. Niterói, 2011. 105 p. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Programa de Pós-Graduação em Psicologia – PPGP, Universidade Federal Fluminense, 2011.

FINZI, Thiago Resende. **Por um fio**: experiências de atendentes de *call centers* em Uberlândia/MG (1998 – 2009). Uberlândia, 2010. 155 p. Dissertação (Mestrado em História) – Programa de Pós Graduação em História – PPGH, Universidade Federal de Uberlândia, 2010.

GONÇALVES, José Ernesto Lima; GOMES, Cecília de Almeida. A tecnologia e a realização do trabalho. In. **Revista de Administração de Empresas**. São Paulo, 1993. p.106-121

Grupo Algar investe na prestação de serviço. Jornal Correio. **Caderno Economia**. Uberlândia, 26/11/1998, p.8.

Jornal Extra Classe. Call Centers: Trabalhadores por um fio. Disponível em: <<http://www.extraclasse.org.br/edicoes/2014/07/call-center-trabalhadores-por-um-fio/>> acessado em 14/04/2015.

LÉVY, P. **As Tecnologias da Inteligência**. O Futuro do Pensamento na Era da Informática. Disponível em <<http://copyfight.me/Acervo/livros/LE%CC%81VY,%20Pierre.%20As%20Tecnologias%20da%20Intelige%CC%82ncia.pdf>>, acessado em 02/07/2015.

Maria Flor, 26 anos entrevistada em Uberlândia, data: 12/07/2014, por Raoni Oscar Nery.

MARX, Karl. **O Capital**: Crítica da economia política. São Paulo: Editora Nova cultura, 1996. p.07-133.

MARX, Karl. **Maquinaria e trabalho vivo**: Os efeitos da mecanização sobre o trabalhador. Disponível em: <http://www.puro.uff.br/sites/default/files/user52/maquinaria%20e%20trabalho%20vivo.pdf>, acessado em 02/07/2015

Pedro Antunes, 29 anos, entrevistado em Uberlândia, data:14/09/2014, por Raoni Oscar Nery.

PEREIRA, Cláudio Lopes; SEGRE, Lidia Micaela; NASCIMENTO, Rejane Prevot. A ampliação das estruturas de controle por meio das tecnologias de informação e comunicação: a onipresença do “pan-óptico eletrônico” no setor bancário. In. **Caderno EMBAPE.BR**. Rio de Janeiro, 2013. p.64-84.

Portal Call Center. Cenário: Muito trabalho pela frente. Disponível em: <http://portalcallcenter.com.br/index.php/2014-09-03-16-21-30/4440-cenario3>, acessado em 26/01/2015.

PORTELLI, Alessandro. A entrevista de história oral e suas representações literárias. In: **Ensaio de história oral**. São Paulo: Letra e Voz, 2010. p.209-230.

SHARPE, Jim. A história vista de baixo. In: BURKE, Peter. (Org.). **A escrita da história**: novas perspectivas. São Paulo: UNESP, 1992. p.39-62.

Site Nacional de empregos (SINE). Vagas de emprego Uberlândia MG: Operador de telemarketing. Disponível em: <http://www.sine.com.br/vagas-empregos-em-uberlandia-mg/atendente-de-telemarketing>, acessado em 02/03/2015.

Sofia Loren, 24 anos, entrevistado em Uberlândia, data: 13/10/2013, por Hallanna Lima.

THOMPSON, Edward P. **A formação da classe operária Inglesa**. 4. ed. Rio de Janeiro: Editora Paz e Terra S/A, 2004. p.08-13.