

PRECARIZAÇÃO DO TRABALHO: uma breve análise nas empresas de call centers

Juliana Oliveira Araujo¹

RESUMO

O trabalho no modo de produção capitalista tem impactado de forma intensa a vida e a saúde da classe que vive dele. A reestruturação produtiva iniciada a partir da década de 70 intensificou a exploração do capital sobre o trabalho e trouxe mudanças como a diminuição do proletariado fabril e o aumento de trabalhadores no setor de serviços, o que acarretou a fragmentação e heterogeneização da classe trabalhadora. O objetivo da presente pesquisa é analisar o cotidiano dos trabalhadores de um Call Center (órgão que presta serviços a empresa de telecomunicações) buscando focalizá-la na flexibilização das relações de trabalho.

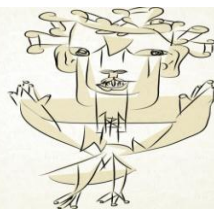
Palavras-chave: Trabalho Precarizado. Flexibilização. Call Center.

ABSTRACT

Work in the capitalist mode of production has impacted intensely the life and health of the class that lives it. The restructuring process started from the 70s intensified the exploitation of capital over labor and brought changes such as decreased industrial proletariat and the increase of workers in the service sector, leading to fragmentation and heterogeneity of the working class. The objective of this research is to analyze the daily lives of workers in a call center (organ that serves the telecommunications company) seeking focus it on flexibility of labor relations.

Keywords: Precarious work. Flexibization. Call Center

¹ Estudante. Universidade Estadual do Ceará (UECE). E-mail: araujojuliana26@yahoo.com.br



1 INTRODUÇÃO

Este trabalho é uma síntese dos resultados parciais da pesquisa “Precarização do Trabalho: uma breve análise nas empresas de Call Centers² que tem por objetivo analisar o cotidiano dos operadores de telemarketing de um empresa que presta serviços de Call Center. Para tanto, é necessário analisar as metamorfoses ocorridas no mundo do trabalho, pensando a relação capital/trabalho a partir da dialética marxista³. A escolha do objeto de pesquisa foi resultado da experiência vivenciada enquanto trabalhador precarizado no Call Center, onde foi possível observar as relações de exploração e alienação existentes no cotidiano destes trabalhadores, decorrentes do processo de reestruturação produtiva do capital.

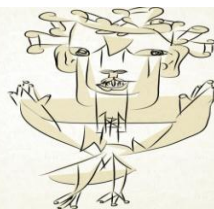
Abordaremos inicialmente a discussão sobre a categoria trabalho, ressaltando-o como fundante do ser social. O homem que trabalha é transformado pelo seu trabalho, pois ele atua sobre a natureza e subordina as forças naturais ao seu próprio poder. Em contrapartida, o trabalho como se objetiva na sociedade capitalista é degradado e estranhado, a força de trabalho se torna mercadoria, e o que deveria ser a forma humana de realização do indivíduo reduz-se à única possibilidade de subsistência do despossuído.

Em seguida, discorreremos sobre as mudanças no mundo do trabalho e as consequências sofridas pela classe trabalhadora, trazidas pelo processo de flexibilização da produção e dos direitos trabalhistas. Mais adiante analisaremos a precarização do trabalho presente no Call Center, já que a expansão deste espaço é uma tendência da era da flexibilização, pois o trabalho da tecnologia da informação na contemporaneidade se tornou um elemento de potencialização do valor.

2 Uma discussão sobre a categoria trabalho

² A construção deste artigo se deu através de pesquisa bibliográfica, utilizando autores como Alves (2013), Antunes (2000 e 2009) e Pinto (2010) que voltam seus estudos para as mudanças ocorridas no mundo do trabalho. Utilizamos como técnica a observação participante, analisando o cotidiano de um Call Center.

³ A pesquisa realizada baseia-se na compreensão da realidade na sua totalidade, sendo o método dialético o caminho para sua realização. “A dialética refere-se ao método de abordagem da realidade, reconhecendo-a como processo histórico em seu peculiar dinamismo, provisoriamente e transformação”. (Minayo, 2010, p. 108)



A palavra trabalho traz para muitos a lembrança de sofrimento, exaustão e pressão. Ao longo da história, nem sempre o trabalho foi algo desejado por homens e mulheres, “muitos já associaram a origem da palavra trabalho ao tripalium, um antigo instrumento de tortura” (PINTO, 2010, p. 15). Mesmo com esse significado, o trabalho como um conjunto de atividades intelectuais e manuais organizadas pelos homens e aplicadas sobre a natureza visando satisfazer as suas necessidades, nunca deixou de ser realizado.

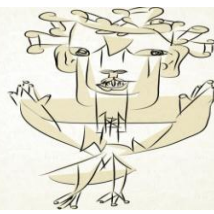
Marx (1983) afirma que o trabalho é um processo de interação entre homem e a natureza, com o objetivo de satisfazer as suas necessidades. O homem se torna um ser social através do trabalho, pois é a atividade (práxis) que o diferencia das demais espécies, o que justifica o processo de humanização do homem que possibilita sua criatividade e autoprodução. No trabalho típico da sociedade capitalista ocorre um processo invertido, o homem não se reconhece na sua atividade, pois ele é expropriado dos meios de produção e dos bens produzidos, tornando o trabalho desumanizado e alienante.

A partir da teoria marxista, muitos autores defendem a categoria trabalho como fundante do ser social. Como “(...) condição da existência humana, ele revela o caráter universal da atividade humana, ou seja, a necessidade natural de o homem transformar a natureza para satisfazer suas necessidades” (TEIXEIRA 2006, p. 1). Portanto, o trabalho é algo imanente a espécie humana. A atividade construtora do ser social esteve presente nas diversas formas de sociedade, desde as ordens comunais e tribais, nos feudos e no atual capitalismo. Em relação a isso, Teixeira (2006) afirma:

(...) essa atividade universal, isto é, enquanto criadora de valor de uso, se realiza, se efetiva, sempre no interior e por meio de uma forma específica de sociedade historicamente determinada e, nesse sentido, o trabalho é sempre atividade historicamente determinada (Ibid, p. 2)

Nesta condição, o trabalho a partir do século XVIII será determinado pelas relações capitalistas. No início do processo de acumulação capitalista, houve apropriação dos instrumentos de trabalho, das terras e das matérias-primas por parte dos capitalistas, e para os trabalhadores (alguns antes produtores autônomos) apenas restou vender seus conhecimentos e sua força de trabalho. Com o desenvolvimento das indústrias e a busca incessante pelo lucro, as primeiras jornadas de trabalho chegavam a 16 horas e os salários eram miseráveis, “as condições de trabalho nas fábricas desse período eram incrivelmente péssimas: tratavam-se de galpões escuros, sujos e mal ventilados, abarrotados de máquinas ruidosas e sem qualquer dispositivo de segurança” (PINTO, 2010, p. 20), além disso, as pessoas trabalhavam em pé o tempo todo, isso incluía homens, mulheres e até crianças.

Presenciamos na sociedade capitalista um tipo trabalho que desumaniza o homem, que o torna individualizado. O ato de produzir é alienante ao trabalhador, pois o produto final



não lhe pertence, ele é apropriado pelo comprador de sua força de trabalho. Como resultante da forma de trabalho na sociedade capitalista tem-se a desrealização do ser social. O resultado do processo de trabalho, o produto, aparece junto ao trabalhador como um ser alheio, como algo alheio e estranho ao produtor que se tornou coisa. Tem-se, então, que essa realização efetiva do trabalho aparece como desefetivação do trabalhador (MARX, 1983).

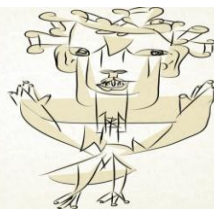
A sociedade de mercadorias, como Antunes (2000) denomina a sociedade do capital, partilha do significado do trabalho como algo externo ao operário, a atividade laboral nada mais é do que a única alternativa que o trabalhador possui para manter-se vivo. Se no seu significado fundante do ser social o trabalho é tido como interação entre o homem e a natureza para produzir valores de uso e satisfazer as suas necessidades, na sociedade do capital o trabalho produz valores de troca, e é neste ponto que recorremos à distinção feita por Marx (1983) entre trabalho concreto e trabalho abstrato. O primeiro produz valor de uso através do dispêndio de força humana de trabalho, tendo como fim suprir as necessidades do seu produtor; já no segundo, típico da sociedade capitalista, há o dispêndio de força humana produtiva, física ou intelectual, mas o caráter útil do trabalho perde o seu significado, pois no processo de troca os trabalhos são igualados entre si, o produto não pertence a seu produtor, mas ao capital.

3 As metamorfoses no mundo do trabalho: a era da flexibilização

Diante do que foi exposto discutiremos sobre a organização da estrutura capitalista, que passou por intensas mudanças voltadas para maior acumulação do lucro. Ao longo do século XX os padrões produtivos desenvolvidos no capitalismo foram o taylorismo e o fordismo, cujos elementos constitutivos básicos, segundo Antunes (2000):

Eram dados na produção em massa, através da linha de montagem e de produtos mais homogêneos; através do controle dos tempos e movimentos pelo cronometro taylorista e da produção em série fordista; pela existência do trabalho parcelar e pela fragmentação das funções; pela separação entre elaboração e execução no processo de trabalho; pela existência de unidades fabris concentradas e verticalizadas e pela constituição/consolidação do operário-massa, do trabalhador coletivo fabril, entre outras dimensões. (2000, p. 25)

Em meados da década 1970, o capitalismo passa por uma reestruturação produtiva, a tecnologia invade as fábricas desenvolvendo novas relações de trabalho e de produção do capital. A organização fordista/taylorista não dava mais conta das contradições do capitalismo, a desmotivação dos operários, os grandes estoques, a inadequação do aparato fordista ao avanço tecnológico e a invasão no mercado americano de produtos japoneses,



ameaçando a hegemonia norte-americana e europeia, são alguns dos sinais de esgotamento do modelo fordista. Com isso ocorre a implementação de um novo modelo de produção, o toyotismo, que tem como principal característica a flexibilização⁴.

O modelo fordista era caracterizado por emprego estável, no modelo flexível vai ocorrer redução de emprego regular e aumento do trabalho parcial, temporário e subcontratado. Como principais características do modelo toyotista estão: a produção diferenciada, no menor tempo; o consumo é quem manda na produção; o sindicalismo de empresa (cooptação e repressão); a polivalência, um único trabalhador é responsável por várias funções e a flexibilização dos direitos trabalhistas. Diante dessas características pode-se observar que os trabalhadores ficam cada vez mais a mercê dos interesses capitalistas, com a alta rotatividade muitos têm medo de perder seus empregos, além de que a classe trabalhadora, neste novo modo produtivo do capital tende a fragmenta-se, ocorrendo o esfacelamento sindical.

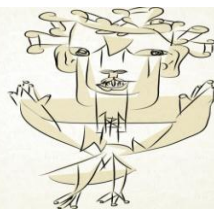
Na era flexível, o espírito do capitalismo tem como único fim produzir mais-valia, não mais com a produção em massa de mercadorias, mas sim na forma de especulação financeira, sem estabelecer vínculos com lugar nenhum, a não ser com as regras do mercado. Desse modo, a lógica capitalista neoliberal⁵ atinge de forma impiedosa a força de trabalho, tornando aqueles que vivem do trabalho em descartáveis e obsoletos, que devem ser superados por novos, isso é resultado da facilidade da dispensa e da contratação de novos empregados.

No que se refere aos trabalhadores, Bauman (2009, p. 41) diz que “São as partes mais sacrificadas, descartáveis e intercambiáveis do sistema econômico”, a descartabilidade sem limites no capitalismo do que se produz e dos que produzem, faz com que os trabalhadores se submetam a quaisquer condições de trabalho.

Entre as mais preocupantes consequências da flexibilidade do capital está a precarização do trabalho e suas dimensões: informalidade, terceirização, desregulamentação da legislação trabalhista, desemprego, adoecimento, fragilidade dos sindicatos, desemprego, dentre outras. A terceirização invadiu os postos de trabalho e

⁴ Flexibilidade é o slogan do dia, e quando aplicado ao mercado de trabalho significa fim do emprego (...), trabalhar com contratos de curto prazo, contratos precários ou sem contratos, cargos sem estabilidade e com cláusula de até um novo aviso. (Bauman, 2009, p.35)

⁵ “Uma estratégia que anule as conquistas trabalhistas e que permita a superexploração do trabalho como todo; uma estratégia que altere as condições do contexto anterior criando, no pós-1970, um novo “regime de acumulação”, que Harvey denomina de flexível: a ofensiva neoliberal. (...) Essa nova estratégia sustenta-se em três pilares fundamentais necessariamente articulados: a) a ofensiva contra o trabalho e suas formas de organização e lutas; b) a reestruturação produtiva; e c) a (contra) reforma do Estado.” (Montaño e Duriguetto, 2011, p. 192)



trouxe muitos impactos negativos para o trabalhador, eles trabalham mais e recebem menos que um trabalhador regular; os direitos trabalhistas são burlados, muitos trabalhadores passam anos sem tirar férias, pois as incertezas avassalam seu cotidiano; além de que fragmentar cada vez mais a classe trabalhadora.

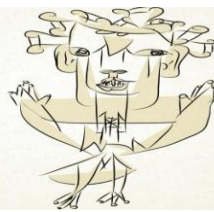
Essencial a vida das pessoas, o trabalho obriga os seres humanos a uma adaptação às modificações que foram sendo introduzidas, alterando a natureza e os tipos de ocupação. A ofensiva neoliberal desde século XX, determinou a flexibilização como processo de produção capitalista, a flexibilidade assumiu múltiplas determinações e novas proporções, intensidade e amplitude, buscando restringir e eliminar o desenvolvimento da consciência de classe⁶ e da luta de classes.

Na atual conjuntura do capital, no neoliberalismo, o trabalho regular não tem mais lugar, a flexibilidade impõe-se como principal característica desse “novo e precário mundo do trabalho” (ALVES, 2013). O neoliberalismo tem como características principais a regulação da economia pela lei do mercado, e o Estado mínimo que somente deve intervir para a garantia da liberdade do indivíduo, para que este possa vender sua força de trabalho para quem queira e consumir o que deseja, mesmo que esse consumo seja manipulado pelo próprio capital.

As empresas capitalistas estão buscando incessantemente garantir leis que permitam uma flexibilidade maior da produção, como por exemplo, os contratos temporários e as terceirizações. O projeto de lei 4.330/2004 segundo ministros do Tribunal Superior do Trabalho, tem por objetivo generalizar a terceirização no Brasil, isso causaria um rebaixamento da renda do trabalho em 20% a 30%, além de que poderia ocorrer o desaparecimento de algumas categorias profissionais, já que as empresas irão terceirizar as atividades.

A política neoliberal visa a acumulação maior de capital, para isso existe uma vigência da ideologia do individualismo na vida social, que tem como efeito a fragmentação da classe trabalhadora. A nova divisão técnica e social do trabalho “complexificou, fragmentou e heterogeneizou ainda mais a classe que vive do trabalho” (ANTUNES, 2000). Segundo Antunes (2000), existem dois processos de mudanças no capitalismo contemporâneo no que se refere à classe trabalhadora, a redução do proletariado fabril, industrial e manual, e paralelamente a esta:

⁶ “Ao superar a mera percepção imediata e parcial da realidade e a alienada vida cotidiana sob hegemonia do capital, desmitificando a ideologia hegemônica, desenvolve-se uma consciência humano-genérica, em que se dá o transito de uma consciência-em-si para uma consciência-para-si. Desenvolve-se uma consciência de classe.” (Ibidem, p. 110)



Há outra também extremamente significativa, dada pela subproletarização do trabalho, presente nas formas de trabalho precário, parcial, temporário, subcontratado, “terceirizado”, vinculados à “economia informal” entre outras tantas modalidades existentes. (ANTUNES, 2000, p.32)

A flexibilização tem trazido metamorfoses no mundo do trabalho, novas são as formas de precarização, e entre elas estão o setor de Call Center que compreende atualmente mais de um milhão de trabalhadores (ANTUNES, 2009), que vivenciam condições de trabalho bastante intensas e precárias.

4 Uma breve análise do trabalho precarizado nas empresas de Call Cent

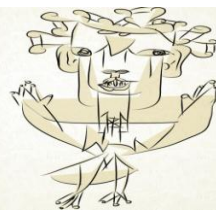
O setor de Call Center é um espaço de precarização do trabalho, onde a flexibilização das relações de trabalho e a retração dos direitos trabalhistas estão presentes. A presente análise foi realizada na empresa X que presta serviços a empresa de telecomunicações Y. Criada em 2000 a fim de atender as demandas de contact center, a empresa X cresceu e atualmente possui filiais espalhadas no país, oferecendo serviços de Call Center.

Na atualidade muitos trabalhadores procuram o emprego de operador de telemarketing⁷ por ser a primeira experiência de trabalho, e pela facilidade de contratação e dispensa deste setor. Os operadores são contratados de acordo com a demanda (o nível de ligações), ou seja, com a diminuição das ligações os funcionários são dispensados, aumentando os contratos temporários. Antunes (2009) considera que a expansão do Call Center é uma tendência da era da flexibilização, pois o trabalho da tecnologia da informação se tornara um forte elemento na potencialização do valor.

Mesmo na era da flexibilização do capital, o trabalho realizado nos Call Centers tem herança taylorista/fordista⁸, pois o operador é treinado para realizar os atendimentos no menor tempo seguindo regras preestabelecidas, mas também é perceptível mecanismos do toyotismo através de estratégias de envolvimento do trabalhador com os interesses da empresa, sendo considerado enquanto “colaborador”.

⁷ Profissional encarregado de entrar em contato com clientes da empresa na qual trabalha, para realizar vendas, cobranças e dar informações. Os trabalhadores dos Call Center são chamados de operadores de telemarketing.

⁸ “No entanto, “toyotização” ou flexibilização da indústria fordista não pode ser interpretada como eliminação do padrão de produção taylorista/fordista e sua substituição pelo toyotismo, mas apenas como uma incorporação, no fordismo, daqueles aspectos mais “flexíveis” de diversos modelos. Não obstante, esse processo não se desenvolve linear e tranquilamente.” (Montaño e Duriguetto, 2011, p. 198)

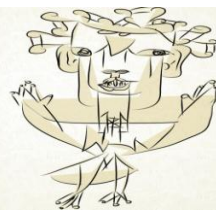


Com a reestruturação produtiva, surgem nas empresas os Círculos de Controle de Qualidade (CCQs), grupos de trabalhadores reunidos periodicamente a fim de discutir a qualidade do seu trabalho, mecanismo comum em empresas de Call Center onde supervisores se reúnem para propor estratégias com o objetivo de aumentar o rendimento das equipes de trabalho. Os CCQs existem para o surgimento de propostas que melhorem a qualidade dos serviços, mas também servem para “envolver ideologicamente os trabalhadores, fazendo que interiorizem os objetivos da empresa” (PINTO, 2010, p. 78). O pressuposto neoliberal da predominância do individualismo reforça a diferença entre os trabalhadores, que são tratados por seus patrões de modo diferenciado, concedendo algumas regalias aos trabalhadores que participam dos CCQs como ofertas de cursos de especialização, promoções e estabilidade.

A implementação do toyotismo possibilitou as empresas o aumento da sua produção com um reduzido quadro efetivo de trabalhadores, graças à introdução de novas tecnologias e a polivalência do trabalhador. No Call Center, um único operador em uma jornada de trabalho de seis horas atende em média setenta ligações. Existe um controle ativo dos trabalhadores por meio de células, são separados por equipes, e cada uma delas deve cumprir metas estabelecidas pela gerência. Isso acarreta um isolamento do trabalhador, pois este estará sobrecarregado de trabalho para atingir sua meta. É isso que difere a flexibilização da produção fordista, pois nesta era possível um contato entre os trabalhadores, já que apesar de repetitivas as atividades eram simples e dispensavam maior concentração.

Para Pinto (2010) no toyotismo a autoexploração é acirrada, pois a avaliação patronal não é feita individualmente (sobre cada funcionário), mas através da avaliação da equipe, de modo que a manifestação de qualquer desinteresse, fadiga ou revolta por parte de um de seus membros é imediatamente constatada como ameaça ao grupo, que passará a coagí-lo pessoalmente, em nome da empresa. No Call Center, a responsabilidade da execução do atendimento é colocada sobre os trabalhadores, que defenderão os interesses da empresa como se fossem seus, e se um “membro” da equipe se contrapuser, será julgado e sofrerá as consequências, podendo ser demitido.

De acordo com Alves (2013) os indivíduos são explorados e ainda passam pelo processo da “autonomização”, as empresas os impulsionam para intervir na produção e dar palpites para otimizá-la. As empresas de Call Center oferecem premiações, folgas e remuneração variável para o operador que conseguir atingir as metas, fazendo com que se crie um falso ambiente de colaboração. Com isso, Alves afirma que a precarização do trabalho vigente no capitalismo:



Não é apenas na dimensão do trabalho enquanto força de trabalho como mercadoria, mas sim a precarização do trabalho na dimensão do homem-que-trabalha (o homem não enquanto pertencimento de gênero, mas sim enquanto ser humano- genérico capaz de dar respostas ao movimento do capital). (ALVES, 2013, p. 85)

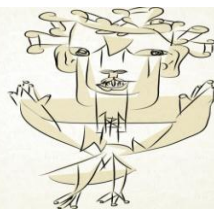
Se antes a precarização do trabalho se caracterizava pelas longas jornadas de trabalho, pelos baixos salários e pelas péssimas estruturas, com a flexibilização do capital a precarização atinge a subjetividade do trabalhador, e a classe trabalhadora se fragmenta dificultando a organização dos trabalhadores. Percebemos a ausência de organização da categoria de operadores de telemarketing no setor de Call Center, o que possibilita ainda mais a exploração capitalista no setor de serviços.

5 CONCLUSÃO

Nos modelos de organização do trabalho estabeleceu-se dentro das empresas um “tipo ideal de trabalhador”, que possuam as seguintes características: iniciativa, equilíbrio, facilidade de trabalho em equipe, raciocínio ágil, dentre outros aspectos que estejam associados aos interesses do empregador. Estas características são perceptíveis no setor de Call Center, pois os operadores de telemarketing devem manter ritmo acelerado no atendimento e serem “companheiros” de equipe na busca de alcançar os interesses da empresa.

O capitalismo não procura um trabalhador crítico que busque e lute por seus direitos, que reconheça que ele é responsável pelo produto final, pela produção da mais-valia, pela riqueza social. O sistema capitalista não “educa” esse tipo de empregado (crítico), mas sim o que veste a camisa da empresa (conformado), que por muitos motivos não questiona o que lhe é imposto, como a intensificação do volume e ritmo de trabalho. A partir desta pesquisa, pudemos perceber que os trabalhadores do Call Center são submetidos as mais perversas formas de exploração, intervalos cronometrados para as necessidades fisiológicas, ritmo intenso de trabalho e pressões psicológicas.

Perante esta breve análise do cotidiano de um Call Center buscaremos no desenvolvimento da pesquisa investigar como os trabalhadores deste setor compreendem sua atividade laboral, diante das mudanças ocorridas no mundo do trabalho, a flexibilização das relações de produção, a cooptação da subjetividade do trabalhador, a falta de organização sindical e o aumento da precarização dos setores de serviços.



6 Referências

ALVES, Giovanni. **Dimensões da Precarização do Trabalho**: Ensaios de sociologia do trabalho. 1 ed. São Paulo: Projeto Editorial Praxis, 2013.

ANTUNES, Ricardo. **Adeus ao Trabalho?** Ensaios sobre as metamorfoses e a Centralidade no Mundo do Trabalho. 7. ed. São Paulo: Cortez, 2000.

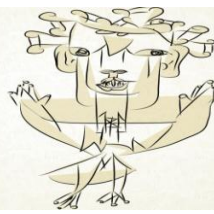
-----; BRAGA, Ruy. (orgs). **Infoproletários**: degradação real do trabalho. 1. Ed. São Paulo: Editora Boitempo, 2009.

BAUMAN, Zygmunt. **A sociedade individualizada**: vidas contadas e histórias vividas. 1. ed. Rio de Janeiro: ZAHAR, 2009. Cap. 1, p. 27-44.

CAVAIGNAC, Monica Duarte. Precarização do trabalho e operadores de telemarketing. **Perspectivas: Revista de Ciências Sociais**, São Paulo, 2011. UNESP. Disponível em: <<http://seer.fclar.unesp.br/perspectivas/article/view/4752>> Acesso em: 30 janeiro 2014.

MARX, Karl. Manuscritos econômico- filosóficos. São Paulo: Ática. 1983

MONTAÑO, Carlos; DURIGUETTO, Maria Lúcia. **Estado, classe e movimento social**. São Paulo: Cortez, 2010 (Biblioteca Básica de Serviço Social; v.5).



MINAYO, Maria C. S. O Desafio do Conhecimento: Pesquisa Qualitativa em Saúde. 12. ed. São Paulo: Hucitec, 2010

PINTO, Geraldo Augusto. **A organização do trabalho no século 20**: Taylorismo, Fordismo e Toyotismo. 2. ed. São Paulo: Expressão Popular, 2010.

TEIXEIRA, Francisco José. A teoria da produção do capital. **Blog Economia Política e Luta de Classes**, 2006. Disponível em:<
<http://franciscojoseiteixeira.blogspot.com.br/2006/09/pensando-com-marx-livro.html>> Acesso em: 18 janeiro 2014.