



Universidade Estadual de Londrina

ALEXANDER KORGUT

**PROCESSO DE TRABALHO E NOVAS TECNOLOGIAS:
ESTUDO SOBRE A ALIENAÇÃO E REIFICAÇÃO DO TRABALHO EM CALL
CENTER**

Londrina
2008

ALEXANDER KORGUT

**PROCESSO DE TRABALHO E NOVAS TECNOLOGIAS:
ESTUDO SOBRE A ALIENAÇÃO E REIFICAÇÃO DO TRABALHO EM CALL CENTER**

Dissertação apresentada ao Curso de Pós graduação em Ciências Sociais da Universidade Estadual de Londrina, como requisito parcial à obtenção do Título de Mestre.

Orientadora: Prof^a Dra. Simone Wolff.

Londrina

2008

**Catálogo na publicação elaborada pela Divisão de Processos Técnicos da Biblioteca Central da
Universidade Estadual de Londrina.**

Dados Internacionais de Catalogação-na-Publicação (CIP)

K84p Korgut, Alexander.
Processo de trabalho e novas tecnologias : estudo sobre a
alienação e reificação do trabalho em call center /
Alexander Korgut. – Londrina, 2008.
110f.

Orientador: Simone Wolff.
Dissertação (Mestrado em Ciências Sociais) –
Universidade Estadual de Londrina, Centro de Letras e
Ciências Humanas, Programa de Pós-Graduação em Ciências
Sociais, 2008.
Bibliografia: f. 107-110.

1. Sociologia do trabalho – Teses. 2. Tecnologia da
informação – Teses. 3. Alienação (Psicologia social) – Teses.

ALEXANDER KORGUT

**PROCESSO DE TRABALHO E NOVAS TECNOLOGIAS:
ESTUDO SOBRE A ALIENAÇÃO E REIFICAÇÃO DO TRABALHO EM CALL CENTER**

Prof^a. Dra. Simone Wolff (orientadora)

Prof. Dr. Ronaldo Baltar- CLCH / UEL

Prof. Dr. Ruy Gomes Braga Neto- FFLC H / USP

Suplentes:

Prof. Dr. Ariovaldo de Oliveira Santos - CLCH / UEL

Prof. Dr Giovanni Alves - FFC / UNESP - Marília

**Londrina
2008**

ALEXANDER KORGUT

**PROCESSO DE TRABALHO E NOVAS TECNOLOGIAS:
ESTUDO SOBRE A ALIENAÇÃO E REIFICAÇÃO DO TRABALHO EM CALL CENTER**

Versão final de Dissertação apresentada ao Curso de Pós graduação em Ciências Sociais da Universidade Estadual de Londrina, como requisito parcial à obtenção do Título de Mestre.

COMISSÃO EXAMINADORA

Prof^a Dra. Simone Wolff
CLCH / UEL

Prof. Dr. Ronaldo Baltar
CLCH / UEL

Prof. Dr. Ruy Gomes Braga
Neto FFLCH / USP

Suplentes:

Prof. Dr. Ariovaldo de Oliveira Santos
CLCH / UEL

Prof. Dr. Giovanni Alves
FFC / UNESP - Marília

Londrina, ____ de _____ de ____

DEDICA TÓRIA

Aos meus pais ...

*À Andréa, minha companheira em todas
as horas ...*

À Isadora, minha maior dádiva.

AGRADECIMENTOS

Agradeço à minha orientadora não só pela constante apoio neste *trabalho*, mas sobretudo pela sua *amizade e dedicação*, elementos fundamentais para o desenvolvimento deste estudo.

Aos professores do programa de mestrado em Ciências Sociais pela atenção e cuidado dispensado à nossas pessoas no que concerne ao desenvolvimento de nosso aprofundamento no campo da pesquisa científica.

À minha esposa Andréa e minha filha Isadora. Por todo amor e paciência que tiveram comigo.

Aos meus pais Luiz Gastão Korgut (in memorian) e Vicentina Celeste Meleiro Korgut, pelo amor e dedicação. De minha parte o reconhecimento todo merecido.

Aos colegas do programa do mestrado pelo apoio mútuo durante o curso.

Quero agradecer especialmente aos trabalhadores que contribuíram *para* a realização deste estudo através da dedicação de parte de seu precioso tempo *no* fornecimento das entrevistas.

À vocês todo meu respeito e consideração.

“Por um lado, com efeito, o seu trabalho parcelar mecanizado, objectivação da sua força de trabalho face ao conjunto de sua personalidade - já realizada pela venda de sua força de trabalho de trabalho como mercadoria - é transformado em realidade quotidiana duradoura e insuperável, a tal ponto que também aqui a personalidade se torna espectador impotente de tudo o que acontece à sua própria existência, parcela isolada e integrada em um sistema estranho”

(LUKÁCS, 1974)

KORGUT, Alexander. Processo de trabalho e Novas Tecnologias: Estudo sobre alienação e reificação do trabalho em call center. 2008. 110 p. Dissertação de Mestrado do curso de Pós-graduação em Ciências Sociais - Universidade Estadual de Londrina, 2008.

RESUMO

Estabelece uma análise qualitativa sobre as características que estruturam o trabalho de atendimento telefônico em um call center na cidade de Londrina -PR. Objetiva verificar como se conforma nesta atividade, tornada meio para a extração de importantes informações mercadológicas para as empresas que a utilizam, a organização do trabalho operacional de atendimento mediante a utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação; ferramentas por excelência do processo de mundialização e reestruturação capitalista na atualidade. Neste sentido, procura, especificamente por meio de entrevistas, estabelecer os nexos que permitam apreender como em tal processo de trabalho, se estruturam a alienação e por meio dela, a reificação dos trabalhadores envolvidos no atendimento. Apresenta como uma de suas principais conclusões o fato de que em tal atividade o desenvolvimento deste fenômeno, traz como conseqüências para a força de trabalho, uma significativa intensificação e controle do processo de trabalho que se fazem representar por um tipo de racionalização específica onde o elemento tecnológico desempenha um papel fundamental.

Palavras-chave: Processo de trabalho; Alienação; Reificação; Tecnologias da Informação e Comunicação.

KORGUT, Alexander. **Work Process and New Technologies: alienation study and reification at call center work.** 2008. 110 p. Dissertação de Mestrado do Curso de Pós-graduação em Ciências Sociais - Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2008.

ABSTRACT

It establishes a qualitative analysis about characteristics those structuralize the work of telephonic attendance at one call center Londrina- PR. Objectives to verify how this activity conforms the operational work of attendance organization including Information and Communication Technologies; important tools to the globalization process and capitalist reorganization in the present contexto The work wants apprehend, by interviews, the work process, the alienation and the reification of the workers involved in the attendance. It presents, as one of its main conclusions, that this activity isn't accept easely and presente a develops that phenomena. Besides the problems came from the work conditons cause great intensification and control and turnover.

Key words: Work Process; Alienation; Reification; Information and Communication Technologies.

Apresentação

Esclarecer o papel do trabalho na atualidade e os matizes que configuram a realidade da atividade a que este estudo se propõe verificar inclui, também, uma discussão sobre o papel da reestruturação produtiva em curso. Este fenômeno, encetado a partir do questionamento e conseqüente solapamento do anterior modo de acumulação, traz em si elementos importantes para a compreensão do objeto em questão. Tais elementos se constituem principalmente pelas novas formas de se reestruturar os processos de trabalho como meio de se recuperar os níveis de produtividade e de acumulação existentes no período anterior ao movimento de declínio das taxas de lucro, ocorrido entre meados do fim da década de 70 e início da década de 80 do século passado.

A partir desta conjuntura, tornar-se-á possível verificar a importância para o capital da retomada estratégica do liberalismo em sua forma renovada, tanto em nível político quanto em sua forma mais abrupta: a econômica.

Assim, referir-se ao ideário neoliberal e discutir suas implicações no campo econômico traz em si a necessidade de abordar uma de suas principais conseqüências: a desregulamentação dos mercados em escala mundial e a redução do poder dos Estados-Nações no direcionamento soberano de suas políticas econômicas. Conseqüências particularmente mais negativas para os países à margem do sistema mundial e, em geral, mais ainda para os de economia atrasada.

E é justamente o fenômeno descrito acima que possibilita aquilo que vai se constituir no baluarte para o capitalismo no contexto atual, ou seja, a sua mundialização. Entende-se que pensar o processo de trabalho em call center requer, a princípio, entender o propósito ao qual este atende em tal cenário, além de seu relacionamento com as transformações que propiciaram o surgimento da telemática. Dentre estas, se faz referência principalmente às mudanças sofridas pelo setor de telecomunicações em níveis global e nacional, a partir dos anos 90.

Acredita-se que desta forma se torna possível elaborar um quadro que seja suficientemente capaz de demonstrar o call center como uma das principais

ferramentas da reestruturação produtiva e da mundialização do capital, por meio da utilização das Novas Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC's)¹.

Assim, a questão que direcionou esta investigação diz respeito à forma como, em tal atividade, o processo de trabalho está organizado em função das TIC's, de modo a responder às premissas da eficiência e produtividade típicas das relações sociais de produção fetichizadas capitalistas na contemporaneidade. A principal hipótese que norteou esta pesquisa foi a de que o processo de trabalho imposto aos trabalhadores desde estas novas tecnologias representou uma intensificação da alienação e reificação do trabalho, em novas bases.

Este empreendimento passou por duas ordens de análise. A primeira buscou, por meio de pesquisa bibliográfica, reconstituir os elementos que contribuíram para determinar as transformações que possibilitaram o aparecimento de novos ramos produtivos e de serviços tal como aquele que aqui nos serviu de objeto, ou seja, o processo de trabalho no serviço de atendimento ao cliente, aqui chamado de Call Center.

A segunda procurou tratar do objeto na prática, a partir de uma pesquisa de campo que nos forneceu as características principais desse tipo de trabalho e as suas implicações para os trabalhadores inseridos neste processo. Para isto, foram realizadas entrevistas com trabalhadores específicos da área de operação de atendimento aos clientes da empresa contratante. Estas entrevistas tiveram caráter qualitativo, com questões que inquiriram sobre aspectos organizacionais do trabalho, da relação deste com as TIC's e possíveis implicações advindas desta relação.

¹ Para facilitar, daqui em diante será utilizada apenas a referida sigla para se referir ao termo correspondente

O campo e o caso

O call center² em questão iniciou suas atividades ao fim da década de 90, como central de atendimento a clientes de uma operadora de telefonia celular que passou a explorar o serviço no Paraná e em Santa Catarina (área 5) através de um consórcio entre empresas nacionais, após a privatização do setor de telecomunicações do país.

Em 1999, favorecido por políticas neoliberais de descentralização do poder estatal no controle do monopólio das telecomunicações, o consórcio instala a sede da empresa na cidade de Londrina-PR.

A partir desta época, a empresa começa a passar por algumas reestruturações, sendo que a principal é a transmissão da concessão a outro grupo de empresas européias. Logo após, transfere a alocação da sede deste grupo para a cidade de São Paulo. A estrutura física existente na cidade comporta, a partir de então, apenas o call center da referida operadora, o qual, a partir de então, deixa de ser o único, visto que o novo grupo já havia incorporado outras empresas de telefonia celular, as quais já contavam com algum tipo de estrutura, inclusive funcionários para o atendimento de clientes.

Consoante aos paradigmas organizacionais deste momento, o referido call center é alvo de uma outra série de reestruturações. A principal delas se traduz na sua terceirização, por uma empresa pertencente ao próprio grupo, e na troca, já ao fim de 2001, dos trabalhadores até então efetivos por outros, terceirizados.

A empresa terceirizada, apesar de pertencer ao grupo, antes de sua aquisição por um dos grupos internacionais, já atuava como prestadora de “serviços e soluções” na modalidade de atendimento também para outras empresas, principalmente na área de serviços de Pager. Ao início de 2002, o grupo reorienta a atividade deste tipo de empresa, ao mesmo tempo em que deixa de prestar atendimento no serviço móvel de mensagens e passa a se dedicar exclusivamente à atividade de call center. Nesta estratégia, modifica seu nome para se adequar a esta nova fase.

² No decorrer do trabalho passaremos a nos referir ao mesmo como empresa X.

Atualmente, a empresa divulga, em vários meios de comunicação, um faturamento de R\$ 274 milhões no ano 2005, um crescimento de 55% em relação a 2004.

Dentre os principais serviços oferecidos pela empresa estão: SAC – Serviço de Atendimento ao Consumidor, Web call center, Help Desk, Vendas, Cobrança, Gestão de Dados e Pesquisa de Mercado. Em Londrina, entretanto, o site administrado por esta empresa para a operadora celular executa apenas o serviço de atendimento a clientes.

Dentro do quadro produtivo atual, a empresa terceirizada informa o seu comprometimento com a política de Qualidade, oferecendo aos seus clientes a possibilidade de superação de suas expectativas por meio de “serviços com níveis de qualidade a preços competitivos; profissionais treinados e comprometidos com a excelência no atendimento” (material de comunicação). Para isto, a empresa utiliza como meio de marketing a Certificação ISO 9001:2000 – International Standardization Organization.

A empresa coloca como missão para a sua área de recursos humanos “prover as áreas com mão de obra qualificada, visando atender as necessidades dos clientes, incentivando os colaboradores ao comprometimento das atribuições de sua função, buscando alcançar a excelência pessoal, profissional e organizacional” (Material de comunicação).

Para isto, a empresa diz proporcionar, em média, para cada colaborador um investimento em treinamento na ordem de 160 horas por ano, o equivalente a 13 horas por mês, sendo treinamentos de atualizações de sistemas, campanhas de mercado, reciclagens de conhecimentos, comportamentais e atitudinais, utilizando instrutores internos que ministram os treinamentos técnicos. Segundo a empresa X, estes colaboradores são preparados através do programa de formação de instrutores com consultorias especializadas.

O caminho percorrido:

A presente pesquisa foi iniciada com um levantamento histórico da formação da empresa. Logo após, estabeleceu-se um contato prévio com alguns operadores, procurando verificar a disponibilidade para a colaboração com a pesquisa. Iniciaram-se, em seguida, as entrevistas, estabelecendo um recorte que priorizou os trabalhadores em nível operacional da empresa.

Em seguida, foram realizadas as análises dos dados colhidos por meio das entrevistas, visando a reconstruir o processo de trabalho destes indivíduos dentro da lógica do tipo de serviço e da realidade informatizada em que estão inseridos.

Este estudo representa uma pesquisa de cunho qualitativo para a qual foram realizadas ao todo 10 entrevistas.

O trabalho foi estruturado em três capítulos. Estes foram antecedidos por uma Introdução, em que se procurou construir um quadro mais geral das transformações pelas quais passam o capitalismo e o mundo do trabalho na atualidade, além de procurar situar mais especificamente a atividade de call center em tal contexto.

Assim, o primeiro capítulo se destinou a empreender uma retomada do momento que culmina com a atual reestruturação produtiva, a mundialização do capital e os impactos dos dois fenômenos aliados às políticas neoliberais junto ao mundo do trabalho.

O segundo capítulo procura estabelecer uma discussão sobre o papel da informática na organização dos processos de trabalho. Neste quadro se pretende relacionar mais intimamente a utilização dos processos de informatização ao fenômeno da reificação dos conhecimentos e habilidades dos trabalhadores no panorama do capitalismo atual.

O terceiro capítulo teve por objetivo descrever as características do processo de trabalho em uma central de atendimento, através do qual foram respondidas as questões a que se referiram à hipótese desta investigação. O “norte” destas questões concerniu à maneira como tal processo de trabalho se estrutura com

relação à utilização das TIC's em seu interior, e seus efeitos para os trabalhadores nele inseridos.

O elemento principal da problematização que aqui se apresenta consistiu em saber se os fenômenos da alienação e conseqüente reificação do trabalho, próprios da produção capitalista sob a égide da indústria, se reproduzem neste tipo de serviço, em função da organização do trabalho adotada e da opção que se faz pelo tipo de utilização destes recursos tecnológicos. Para além da reprodução, também se procurou observar suas particularidades.

A tese defendida é que, estando associado às premissas do processo capitalista de produção, o trabalho informatizado em call centers, acompanhando as tendências mais modernas em termos de gestão organizacional³, tende, na realidade, a aprofundar qualitativamente a lógica da exploração do trabalho vivo. Isto aconteceria a partir da imposição de um processo de reificação⁴ extremamente intensificado da força de trabalho, que se dá pela utilização das TIC's na expropriação de suas capacidades cognitivas ou dos meios/dados que poderiam em outro contexto enriquecer seus conhecimentos. Esta reificação aumentada se viabilizaria pela opção no reforço político empresarial em meio ao quadro atual do sistema produtivo, caracterizado pelas práticas neoliberais e pela mundialização capitalista.

³ Tendências estas propaladas por meio de ideologias como aquelas próprias da especialização flexível ou do toyotismo.

⁴ Que se dá pela utilização das TIC's na expropriação de suas capacidades cognitivas ou dos meios/dados que poderiam em outro contexto enriquecer seus conhecimentos destes frente à classe capitalista.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	01
1 O CALL CENTER E AS TRANSFORMAÇÕES CAPITALISTAS CONTEMPORÂNEAS	09
1.1 CRISE NA ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO E A REESTRUTURAÇÃO PRODUTIVA CONTEMPORÂNEA	09
1.2 O NEOLIBERALISMO E A REESTRUTURAÇÃO PRODUTIVA	16
1.3 REESTRUTURAÇÃO PRODUTIVA E MUNDIALIZAÇÃO DO CAPITAL	22
1.3.1 <i>Mundialização e Terceirização</i>	26
1.4 REESTRUTURAÇÃO PRODUTIVA E INFORMÁTICA	30
1.5 TELECOMUNICAÇÕES, FORMAÇÃO DAS EMPRESAS-REDE E CALL CENTERS	32
2 A INFORMÁTICA E OS NOVOS PADRÕES DE ORGANIZAÇÃO DO PROCESSO DE TRABALHO: A CONSTRUÇÃO DE UM REFERENCIAL PARA A ANÁLISE DO TRABALHO EM CALL CENTER	36
2.1 AUTOMAÇÃO E INFORMATIZAÇÃO COMO REIFICAÇÃO DOS CONHECIMENTOS E HABILIDADES DOS TRABALHADORES NO CAPITALISMO CONTEMPORÂNEO	41
3 O TELEATENDIMENTO NO FLUXO DAS MUDANÇAS CAPITALISTAS	49
3.1 A CARACTERIZAÇÃO DO AMBIENTE DE TRABALHO.....	51
3.2 O PROCESSO DE TRABALHO	54
3.2.1 Um Trabalho Feminino	55
3.2.2 Jornada de Trabalho, Tempos de Atendimento e Pausa: A Intensificação do Trabalho	57
3.2.3 O (Não) Acesso à Informação	73
3.2.4 O Trabalho do Atendente em Foco: O Monitoramento em Análise	80

3.3. O PAPEL DA SUPERVISÃO E DA GERÊNCIA NO CALL CENTER	85
3.4 A QUALIFICAÇÃO / DESQUALIFICAÇÃO: A REALIDADE DESCRITA NO CALL CENTER E O PARALELO COM OUTRAS ÁREAS TÉCNICAS DA TELEFONIA	91
3.5 A ROTATIVIDADE E OS PROBLEMAS DE SAÚDE COMO SINTOMAS DA REIFICAÇÃO DO TRABALHO EM CALL CENTER	95
3.6 O DESINTERESSE COMO EFEITO DO APROFUNDAMENTO DA REIFICAÇÃO	100
CONCLUSÃO	103
REFERÊNCIAS	107

INTRODUÇÃO

Entender a realidade de um processo de trabalho requer inicialmente a apreensão da natureza de sua existência.

Esclarecer os matizes que configuram a realidade do processo de trabalho a que este estudo se propõe a verificar, incluí também a problematização sobre o papel intrínseco à reestruturação produtiva. Este fenômeno foi engendrado a partir do questionamento do modo fordista de acumulação⁵ que vigorou até aproximadamente a década de 70 e que teve respaldo, sobretudo pela figura do Estado intervencionista e regulador influenciado pelas idéias keynesianistas.

A reestruturação produtiva trás em si elementos importantes para a compreensão do objeto em questão. Tais elementos se constituem principalmente pelas novas formas de se reestruturar os processos de trabalho como meio de se recuperar os níveis de produtividade e de acumulação existentes no período anterior ao processo de declínio das taxas de lucro ocorrido entre os meados dos fins dos anos 70 e início da década de 80 do século passado.

A partir desta conjuntura, é que se tornará possível verificar a importância para o capital da retomada estratégica do liberalismo em sua forma renovada, tanto em nível político quanto em sua forma mais abrupta: a econômica.

Assim, se referir ao ideário neoliberal e discutir suas implicações no campo econômico traz em si, a necessidade de abordar uma de suas principais conseqüências: a desregulamentação dos mercados em escala mundial e a redução do poder dos Estados-nações no direcionamento soberano de suas políticas econômicas. Conseqüências, particularmente mais negativas para os países a margem do sistema mundial e, em geral, mais ainda, para os de economia atrasada.

E é justamente o fenômeno descrito acima que vai possibilitar aquilo que vai se constituir o baluarte para o capitalismo no contexto atual, ou seja, a sua

5 O conceito de fordismo ou regime de acumulação fordista e seu processo de crise serão contemplados também no capítulo I.

⁶mundialização.

As transformações surgidas na área da informática e telecomunicações em nível global a partir dos anos 90 representam importante papel neste contexto, visto sua condição estratégica na configuração de um mercado cada vez menos delimitado pelas fronteiras físicas nacionais.

Tais mudanças ocorridas no processo de valorização capitalista indicam o aparecimento de transformações nos conteúdos dos processos de trabalho que em diversas áreas começam a fazer uso de uma forma mais intensiva das Novas Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC's).

A análise do processo de informatização do trabalho traz em si a necessidade de entender a nova característica de que se reveste a informação na atualidade. De acordo com Lojicine (1995), a revolução tecnológica engendrada pela microeletrônica se representa mais pelas mudanças organizacionais. A informática neste caso se traduziria no suporte para o tratamento de um tipo de informação mais padronizada do que realmente reflexiva.

A informação, na forma de conhecimentos e saberes apropriados pela empresa, adquiriria assim, mediante o uso que lhe dá o capital, a função de objetivar-se em máquinas que retroagiriam sobre o trabalho vivo, ditando a maneira de se operar no decorrer do processo produtivo (Wolff, 2005).

O computador surgiria assim, como um elemento que acabaria por intensificar o estranhamento do produtor direto sobre o fruto de seu próprio trabalho. Trata-se de “um instrumento de trabalho e um organizador do trabalho” (Uchida, 1996, p.111).

A lógica da informatização do trabalho se apresenta como gestora do próprio fenômeno de mercantilização desta informação. Assim, para que haja uma quantificação deste valor, é necessário:

⁶ Extrapolada, devido às potencialidades liberadas pela informatização e pela organização do fluxo informacional em redes.

a abstração dos aspectos qualitativos de certo produto de modo que nele permaneçam objetivados apenas aqueles elementos que interessam para a venda. Somente o que se quantifica pode se tornar coisa e assim, mercadoria. Por conseguinte, o procedimento que transforma a informação em mercadoria incorre em sua coisificação/ reificação (WOLFF, 2006, p.245).

A “mercadorização” da informação remete a um estado de coisas onde se processa uma dinâmica de tratamento e seleção de dados para sua venda posterior. O valor de tais informações reside então na adequação destas à obtenção de produtos inovadores e/ ou a otimização de processos de trabalhos com vistas ao aumento da produtividade da força de trabalho.

Além disto, presencia-se uma conjuntura onde a automação flexível dá origem a um tipo de maquinaria que transcende a função de transformação no processo produtivo, agregando também a função de organização (Wolff, 2006). Deste modo a informatização significa uma reificação da informação visto que esta se realiza tanto quanto ao resultado da produção quanto ao seu processo de execução. Conseqüentemente opera um movimento de reificação para os trabalhadores envolvidos no desenvolvimento de tal processo.

O processo de trabalho produtor de valor para o capital se caracteriza então pelo fato de ter se tornado neste contexto específico, um momento onde passa existir uma predominância da própria máquina sobre o homem (Marx, 2002). A máquina adquire como característica a capacidade de conduzir o processo de trabalho sem a necessidade de intervenção da mão humana.

Para Marx (2003), tal inversão originou a subsunção real do trabalho ao capital, implementando de forma definitiva o controle deste sobre o trabalho. Neste tipo de subsunção o processo de trabalho “é racionalizado menos pela especialização do que pela simplificação do trabalho vivo” (WOLFF, 2006, p. 246).

A perda da dimensão do saber prático por parte dos trabalhadores infere uma perda de autonomia destes frente aos ritmos e procedimentos ditados pelas máquinas. Assim é neste contexto que se dá a transformação da força de trabalho em uma “coisa” alocada em meio à produção apenas com o intuito de ampliar a capacidade daquelas, que agora são “as reais depositárias da complexidade do

processo produtivo” (Idem, p.246).

A reificação da informação representa, através das novas tecnologias da informação, um novo patamar na subsunção real do trabalho ao capital. Isto, pois explicita a introdução de um importante meio de efetivação de mais-valia relativa que vem atender às necessidades contemporâneas do capital em meio ao contexto de sua mundialização (WOLFF, 2006).

A preponderância da máquina frente ao homem [e com ela do capital frente ao trabalhador no interior do processo de trabalho] fica mais visível quando se entende que hoje passa a ser possível como um dos principais aspectos da nova fase pela qual passa o capitalismo, o desaparecimento:

(...) graças às redes telemáticas, [d]a necessidade de a organização capitalista concentrar recursos humanos e materiais no menor espaço territorial possível. As “economias de velocidade” que se podiam obter aí, com conseqüentes barateamentos nos “custos de transação”, podem ser facilmente substituídas pelas economias proporcionadas pelos sistemas de comunicação. Isto é: já não é mais necessário empregar uma grande burocracia para gerar, organizar e transportar a informação através dos vários setores de uma firma qualquer. Boa parte dessa informação agora é organizada e transportada através de máquinas. O trabalho vivo que precisava ser empregado, nos tempos do “fordismo”, para a realização dessas atividades, cedeu seu lugar a trabalho morto. E por isso também, a empresa capitalista pode espalhar-se no espaço, segmentar-se em muitas sub-empresas, focar cada uma das suas muitas atividades em muitas unidades de capital (firmas) especializadas. Daí o fenômeno conhecido como “terceirização” que, em novo estágio, recupera o padrão de relações de trabalho típico da Inglaterra têxtil (WOLFF, 2004,p. 16).

Uma fase caracterizada pela deslocalização geográfica dos espaços produtivos e principalmente pela utilização da informática como forma de se estruturar e dar gerenciar os processos de trabalho. Aliado a estes acontecimentos, destaca-se acima que o reaparecimento de antigas formas de relações de trabalho, como a terceirização da produção, acaba favorecido pela constituição das chamadas redes de comunicação intra-empresas ou inter-empresas. Assim, verifica-se que para a constituição deste cenário, a informatização dos processos produtivos e a utilização das novas estruturas físicas e tecnológicas em termos

telecomunicacionais exercem papel fundamental⁷.

É a este contexto que se liga o call center na atualidade. Entende-se que sua existência manifesta a junção dos vários fenômenos acima referidos. Tal atividade se encontra na situação de base para o processo de produção e veiculação da informação enquanto mercadoria⁸ e conseqüentemente para a expansão das empresas em meio a um capitalismo de contornos cada vez complexificados.

Em termos mais amplos, a atividade de call center representa, além de uma atividade específica dos serviços, uma opção política na lida das empresas capitalistas com a força de trabalho⁹ porque ela sintetiza:

A integração dos novos proletários dos escritórios e do comércio, com o velhos proletários das fábricas numa classe trabalhadora única [e] realiza-se, no plano tecnológico, através da conjugação dos computadores com as máquinas eletrônicas. É graças a esta conjugação que se torna possível interromper o processo de concentração da força de trabalho e dispersar os assalariados, situando os meios de produção nas mais diversas partes do mundo, e apesar disto proceder à centralização administrativa necessária para obter economias de escala crescentes.

Assim, o aparecimento e expansão da atividade dos call centers no interior do setor de serviços está ligado de modo íntimo às premissas da atual reestruturação produtiva não só porque representa um novo elemento na organização da produção, mas também pelo fato deste estar conectado à lógica de fragmentação da força de trabalho. Conseqüentemente tal fato se liga ao processo enfraquecimento da classe trabalhadora no embate travado com a classe capitalista, visto que esta última tem a seu favor o fenômeno da mundialização, ou seja, da articulação de seus interesses em escala cada vez mais ampliada pelo globo. Isto leva à reflexão, em determinado aspecto, da conjuntura em que se encontra o capitalismo.

7 Dar-se-á um tratamento mais aprofundado a este sistema de fundamental importância para o capitalismo contemporâneo nos capítulos I e II do presente estudo.

8 Extrapolada, devido às potencialidades liberadas pela informatização e pela organização do fluxo informacional em redes.

9 E nestes termos fica se demonstra seu elo com a reestruturação produtiva e com a mundialização do capital.

Incutido em meio a este processo, se observa o fato de que a informação e a velocidade de sua transmissão passam a se caracterizar como um dos elementos mais importantes do processo de valorização na atualidade.

É dentro deste cenário que se torna importante observar a inclusão da informática no interior do setor de telecomunicações, além da preferência deste para com as novas tecnologias da informação. Isto devido a esta se constituir "a mais nova e imprescindível infra-estrutura necessária para a realização da acumulação flexível e, por conseguinte, para a promoção e consolidação da mundialização do capital" (WOLFF, 2004, p. 13).

Ao se dar ênfase na consideração sobre o papel da informática no interior do referido setor, simultaneamente se estabelece a fundamental importância deste para o próprio processo de reestruturação capitalista e do processo por meio do qual este sistema estaria a se mundializar. Para isto, se torna necessário entender a forma pela qual as telecomunicações influem sobre o processo de produção permitindo a realização da valorização do capital.

Neste sentido, a informatização dos processos de trabalho representa uma nova etapa no movimento de adaptação da força de trabalho às necessidades e anseios do próprio capital. Tal movimento compõe, em termos mais gerais, o processo descrito por Marx de "subsunção do processo de trabalho ao capital". As bases deste processo são dadas pela adequação incondicional das forças produtivas aos interesses do capital, sendo a força de trabalho o elemento chave para o alcance de tal objetivo.

Esta realidade faz com que as conseqüências para a força de trabalho sejam representadas por problemas que têm assolado o trabalho no panorama mundial. Um destes problemas que pode ser associado aos call centers, visto sua tendência de expansão, engloba aquilo que Venco (2003), denomina, de "flexibilidade numérica" dos trabalhadores e dos contratos de trabalho. São apontados como elementos deste processo, "a contratação de trabalhadores em tempo parcial, empregados casuais, pessoal com contrato por tempo determinado, temporários, subcontratação e treinandos com subsídios públicos" (Venco, 2003, p.26). Assim, se permite que as empresas possam ajustar à sua demanda o número de empregados

inseridos no processo de produção. Este fato reflete a existência de uma flexibilidade não circunscrita apenas à força de trabalho, mas, sobretudo do processo mais amplo em que esta se insere, ou seja, do processo de trabalho capitalista ou processo de produção de sobre-valor capitalista.

Considera-se então que esta atividade, ao se encontrar permeada pelas diretrizes emanadas pela reestruturação produtiva, efetiva em seu interior uma forma de processo de trabalho que tem como objetivo atender de uma maneira específica às demandas por produtividade do mercado capitalista. Isto se vincularia ao fato de que a associação da microeletrônica à estruturação das empresas-rede permite a redução de custos e a rápida adequação da produção das empresas que fazem uso do serviço de call center à demanda originada pelo mercado¹⁰. Assim, entende-se que tal serviço se constitui em uma das principais ferramentas utilizadas por empresas dos mais variados segmentos de atuação na atualidade. O call center está hoje para as suas usuárias assim como o Kanban e o just in time estão para o toyotismo. Na verdade, no contexto da acumulação flexível tal ramo de atividade é nada mais que no mínimo necessário para a utilização de tais técnicas de organização da produção.

Entretanto, ainda que inserido em tal paradigma, tal ramo de atividade é entendido enquanto uma estrutura em que a conservação da hierarquia e a centralidade da coleta de informações e a emissão das ordens ainda são bem visíveis. Isto porque, associado aos processos de terceirização e expansão das atividades de empresas nacionais ou transnacionais, este não tem autonomia no gerenciamento das informações que angaria. Este dado se deve ao fato de que a decisão sobre a forma como as comunicações das informações ocorrerão entre filiais, subsidiárias e entre os departamentos da empresa é estabelecida pela cúpula da administração central seguindo critérios exclusivos de manutenção do poder por meio do controle da informação (Bernardo, 2004).

Assim, a idéia é a de que as características básicas de um de seus processos de trabalho mais representativos¹¹ vão ao encontro da lógica que se insere em seu

10 Concomitantemente a disseminação de instalações, meios de produção e trabalhadores pelo cenário mundial capitalista.

11 Torna-se necessário, para efeitos elucidativos, frisar que o ramo de atividade de call center não se

aparecimento, ou seja, aquela dada pela acumulação flexível capitalista e por isso continua a refletir a alienação e a reificação típicas deste tipo de relação social.

Partindo de tais considerações, é que o presente trabalho se dispõe a analisar o processo de trabalho efetuado no nível operacional do call center, ou seja, no setor de teleatendimento. Para isto, procura recuperar os elementos pelos quais se pode relacionar este tipo de processo de trabalho aos fenômenos da acumulação flexível e reestruturação produtiva capitalista, além das formas particulares pelas quais se estabelece esta relação em um país como o Brasil.

Neste debate viabiliza-se as indagações sobre a especificidade de tal processo de trabalho, quando associado ao uso da informática. Este se caracterizaria por um tipo organização que permite um grau efetivamente maior de intervenção e liberdade de atuação da força de trabalho como alguns estudiosos o caracterizam em outros setores e ramos¹²? Ou pelo contrário, o tipo de organização em questão, opta pela utilização dos recursos da informática e da microeletrônica, como meios de conformar um tipo de processo de trabalho caracterizado pela intensificação do controle, pela definição mais contundente das hierarquias, e pelo aprofundamento da lógica reificante de que se constitui o processo produtivo capitalista?

Tentar dar respostas a estas indagações significa discutir o próprio papel do trabalho na contemporaneidade. Engloba, em certo sentido, dar corpo às opções políticas que a utilização das TIC's possam representar dentro da atual fase do capitalismo. E é à esta discussão que se propõe o presente trabalho.

compõe de um processo de trabalho apenas, ou seja, justamente do trabalho de atendimento direto do “teleoperador” ou “operador de call center”. É preciso indicar que a existência da mesma é necessária a conjunção de atividades diversas como, a da supervisão, a da gerência e de quadros técnicos destinados a efetuar o desenvolvimento de softwares, a manutenção técnica e reparos nos sistemas computação (TI), de telefonia, elétricos, apesar de em alguns casos estes últimos seguirem a tendência de terceirização.

12 Faz-se referência sobre a descrição dos processos de trabalho sob o molde de novos tipos de organização como o da especialização flexível (Piore e Sabel), ou do toyotismo (Coriat).

CAPÍTULO I

O CALL CENTER E AS TRANSFORMAÇÕES CAPITALISTAS CONTEMPORÂNEAS

1.1 crise na organização do trabalho e a reestruturação produtiva contemporânea.

Foi por meio da interação de fatores políticos e econômicos que se criou uma conjuntura propícia para a emergência em expansão de um novo formato de reprodução capitalista (Jinkings, 2000). Esta indica a crise do modelo econômico de acumulação de capital - originado no pós-guerra e baseado no sistema de organização do trabalho e de relações produtivas de tipo fordista - "como uma condição essencial para a difusão dos princípios e programas econômicos do chamado neoliberalismo" (idem, p. 01).

Antunes (2000b) indica este período como um momento aonde ocorre mutações intensas de caráter econômico social, político e ideológico trazendo consigo transformações no ideário, na subjetividade e nos valores constitutivos da classe que vive do trabalho.

De acordo com o autor acima, a crise estrutural do capital trouxe, a necessidade de um amplo processo de reestruturação econômica, com o objetivo de recuperar o seu ciclo de lucratividade.

Nessa conjuntura, é que se sucede uma transformação no interior do padrão de acumulação de capital como forma de se buscar alternativas que fornecessem um maior dinamismo ao processo produtivo. De forma mais específica, as análises aqui iniciadas se concentrarão, justamente a partir dos limites representados pelo taylorismo-fordismo no que concerne ao fracasso do pacto firmado entre o capital e a primeira geração do proletariado (Antunes, 2000a).

No entendimento de Bihl (1998), o processo de integração - mediada pelo Estado - da representação sindical pelo capitalismo europeu, durante o período

entre-guerras, conformou a negociação como estratégia principal ou até, finalidade exclusiva da prática das organizações do coletivo dos trabalhadores. Entende-se assim que para o estabelecimento dos níveis de produtividade típicos do regime de acumulação fordista, tornou-se imprescindível a manutenção da organização do trabalho centralizada nas mãos do próprio capital.

No âmbito da produção a utilização da maquinaria se acrescentou como forma de economia de tempo – e de redução do tempo de circulação do capital durante o processo de valorização – a esteira mecânica.

Isto porque, a racionalização do trabalho introduzida pela OCT¹³ como forma de aumentar a produtividade, encontra seu aprofundamento pelo meio da imposição automática do ritmo de trabalho quando conciliada a inovação técnica trazida pela introdução da esteira mecânica. Assim começa a se configurar o fenômeno do processo de transporte mecanizado do produto / objeto de trabalho de uma etapa a outra da produção eliminando por sua vez, o dispêndio de tempo entre a passagem de uma máquina a outra, como por exemplo, no tipo de disposição denominado, sistema de máquinas complexo.

A forma inicial encontrada por Ford de cooptar a participação trabalhadora a tal tipo de processo de trabalho, ou seja, a remuneração diária bem acima da média industrial americana – os famosos “five dollars day” - se constituiu uma estratégia adequada para o alcance dos objetivos de uma ideologia que propunha para uma produção em massa um consumo em massa.

Observa-se, a partir deste contexto, o que viria a se tornar uma relativa homogeneização do chamado “operário massa”. A constituição deste fenômeno apresenta significativa importância, pois dialeticamente ao tempo em que afirma a economia de escala, possibilitou:

a emergência, em escala ampliada de um proletariado, cuja forma de sociabilidade industrial, marcada pela massificação ofereceu as bases para a construção de uma nova identidade e de uma nova forma de consciência de classe. Se o operário massa foi a base social para expansão do

13 Organização Científica do Trabalho.

'compromisso' social-democrático anterior, ele foi também seu principal elemento de transbordamento, ruptura e confrontação, da qual foram forte expressão os movimentos pelo controle social da produção ocorridos no final dos anos 60 (ANTUNES, 2000b, p. 41).

O acirramento da expropriação intensificada do operário-massa por parte do taylorismo /fordismo, iniciou um processo de descontentamento geral por parte dos trabalhadores contra este método de produção. Segundo Antunes, a impossibilidade de intervenção do operário junto à organização do processo de trabalho acabou resultando em uma contradição entre a autonomia e heteronomia, características do processo de trabalho fordista. Esta contradição tornou-se aliada:

da contradição entre produção (dada pela existência de um despotismo fabril e pela vigência de técnicas de disciplinamento próprias da exploração intensiva de força de trabalho) e consumo (que exaltava o lado 'individualista' e 'realizador'), intensificava os pontos de saturação do 'compromisso fordista' (ANTUNES, 2000b, p.42).

As formas de boicote e resistência ao trabalho de caráter taylorizado e fordizado assumiram modos diferenciados. Passaram pelo absentismo, pela fuga do trabalho, pela busca da condição de trabalho não-operário, até organizações coletivas objetivando a aquisição de poder sobre o processo de trabalho através das chamadas greves parciais (ANTUNES, 2000b; KATZ, 1995).

Além disto, podem ser citadas ainda, as operações de zelo (dadas pela atenção intensiva com maquinário que fazia por diminuir o tempo e ritmo da produção); as contestações da divisão hierárquica do trabalho e do despotismo fabril originado pelos quadros gerenciais, a formação de propostas de controle autogestionárias; chegando ao ponto até de recusar o controle do capital e defender o controle social da produção e do poder operário (ANTUNES, 2000b).

Segundo Wolff (2005), dentre os elementos apontados acima, o fenômeno da fuga do trabalho se concretizou pelo aparecimento de uma contraposição da segunda geração de trabalhadores. As novas gerações desfrutando do aumento do nível de consumo e conseqüentemente do nível maior de escolaridade e

esclarecimento – advindos dos benefícios das políticas estatais de caráter keynesianas - ao modelo de organização trabalho dado pela taylorismo/ fordismo, começaram a se contrapor ao seu caráter “idiotizante”. Ainda de acordo com esta autora, tal fato se agrava quando da tendência de implantação de sistemas produtivos mais complexos e interdependentes que passaram a contrastar mais intensivamente com o trabalhador típico do padrão taylorista– fordista.

Neste contexto, as novas tecnologias que começaram a entrar em cena a partir dos anos 60, ainda mantinham a concepção fordista da organização do trabalho, isto acelerou o parcelamento das funções e intensificou o ritmo de trabalho. Tal fenômeno acabou resultando num aumento de desemprego que levou à criação de um movimento contra a automação. Este movimento caracterizado por greves e resistência, expunha também a indisposição de adaptação por parte do trabalhador às freqüentes intensificações do ritmo de trabalho.

Como maior exemplo do tipo de aplicação das novas tecnologias neste momento, este autor relata a experiência empregada em Lordstown (Heloani 2002).

De acordo com Sale (1999), esta fábrica situada no Estado de Ohio, pertencente a General Motors Company, se constituiu como exemplo de resistência de um grupo de trabalhadores por um período de aproximadamente um ano. Sua referência se liga ao aparecimento de um tipo de ‘sabotagem criativa’ com o objetivo de “danificar partes do novo sistema de produção automatizada” (p. 220). Estas indicações demonstram o limite naquele momento a que chegou o princípio de intensificação da aceleração das cadências conforme já apregoara Ford.

A situação descrita acima corresponde a um tipo de problema com o qual a “gerência científica” taylorista se depara, ou seja, a insustentabilidade de um aumento da produtividade baseada apenas no desalento e nos maus-tratos aos trabalhadores (KATZ, 1995).

Contudo é preciso avaliar o tipo de resposta que o próprio capital começa a fornecer para si quando da constituição de tais problemas. Sale oferece uma pista das tendências que se seguem após este momento. Este autor indica a preocupação de setores pertencentes ao capital e ao governo norte-americano que através de documentos e relatórios acabam por diagnosticar que:

o impacto da tecnologia tem sido agudamente sentido pelos operários', acarretando uma acentuada queda de produtividade, 'medida pelo absenteísmo, níveis cadentes de produção, greves não autorizadas pelos sindicatos, sabotagem, produção de baixa qualidade ou simples morosidade (1999, p. 220).

A partir destas constatações estes documentos passam a preconizar como estratégia patronal, o oferecimento aos operários de uma "participação [maior] na tomada de decisões como forma de tranqüilizá-los a respeito dos ganhos positivos de produtividade que derivariam, 'principalmente do aporte de tecnologia'" (SALE, 1999, p. 221).

A forma como se consolida este processo, expõe uma gradativa 'capitulação' dos trabalhadores e dos sindicatos à lógica da informatização. A construção efetiva de uma alternativa ao projeto econômico/societal colocado em curso pelo capital passa a se estabelecer até este momento no campo de uma mera probabilidade.

Encontrava-se no centro da ação operária, a possibilidade de introduzir o controle social dos trabalhadores, dos meios materiais do processo produtivo. Meios esses historicamente alienados do corpo social produtivo. As ações dos trabalhadores, entretanto se depararam com limites que não puderam ultrapassar. A luta apesar de denunciar a organização taylorista e fordista do trabalho e as dimensões da divisão social hierarquizada que subordinava o trabalho ao capital, não alcançou a forma de um projeto social e hegemônico que fizesse frente ao capital (Antunes, 2000a, 2000b; Bihl, 1998).

Fica aparente a ausência de um projeto maior por parte do proletariado que questionasse e conquistasse o poder não só no mundo do trabalho, mas de maneira mais ampla em toda a sociedade. Não houve assim uma articulação com outras esferas da sociedade que poderiam compor um bloco frente ao poder exercido pelo capital. Não se obteve êxito também em constituir formas diversas de organização do que se demonstrasse como alternativas ao sindicato e os partidos tradicionais. Com a soma de tais fatores, o movimento dos trabalhadores enfraqueceu e retrocedeu. Porém a capacidade de auto-organização demonstrada sobretudo nos momentos de ocupação das fábricas e de autogestão da produção, tirou a tranqüilidade capitalista (Antunes, 2000a; Heloani, 2002).

Ademais, se torna necessário esclarecer que a idéia com a qual se opera, não é a de um consentimento eterno dos trabalhadores com um destino fundamentado na opressão. Pois se assim fosse, ou seja, se realmente houvesse sido construído uma concordância dos assalariados com o tipo de controle patronal exercido pelos capitalistas, estes “teriam abandonado as explosões de descontentamento e as greves sistematizadas e organizadas” que continuam a ser observadas desde então. (KATZ, 1995).

A aparência de consentimento surge das pressões paralisantes que impõe a sobrevivência diária ou das dificuldades políticas para perceber saídas alternativas. Este tipo de causa, e não a “aceitação” da supremacia patronal pode manter o descontente em estado de submissão (KATZ, 1995).

Entretanto, ao elemento desestabilizador existente na crise social contida no confronto capital X trabalho, se deve ainda, relacionar outro aspecto, ou seja, a necessidade de cotejar este e a crise econômica que se sucede quase que simultaneamente. Tal crise que decai sobre o fordismo na década de sessenta, rompe com a lógica onde as empresas são induzidas a investimentos constantes para manter o incremento da produtividade. Isto era o que outrora representava a execução dos repasses aos salários garantindo o aumento do consumo.

O período em questão está relacionado ao término de uma “onda longa de expansão econômica [...], durante a qual crescimento econômico e taxas de lucro mantiveram-se ascendentes entre o fim da Segunda Guerra Mundial e a segunda metade dos anos sessenta” (NETTO & BRAZ, 2006, p.213).

Assim, o suporte real desta conjuntura em termos econômicos, segundo estes, se baseava naquilo que Mandel (1983) se referiu como uma “onda longa expansionista”. Nesta, “os períodos cíclicos de prosperidade [são] mais longos e intensos, e mais curtas e mais superficiais as crises cíclicas” (MANDEL, 1983, p. 85). Em suma, “a totalidade do ciclo econômico capitalista aparece como o encadeamento da acumulação acelerada de capital, da super-acumulação, da acumulação desacelerada do capital e do subinvestimento” (ibidem, p. 76).

Para estes autores, junto aos fatores sócio-políticos que vêm sendo discutidos até agora na especificidade da resistência trabalhadora, encontram-se dispostos

dados impossíveis de serem ignorados como: a) o acentuado declínio das taxas de lucro nos principais países europeus, nos Estados Unidos e no Japão entre os anos de 1968 e 1973; b) o colapso do ordenamento financeiro mundial, com a opção americana de desvincular o dólar do ouro – rompendo assim com os acordos de Bretton Woods; c) o choque do petróleo, com a alta dos preços determinada pela Organização dos Países Exportadores de Petróleo.

O avanço tecnológico que se apresentava naquele momento já havia se estruturado como uma primeira resposta do capital à confrontação do mundo do trabalho. Nesta conjuntura, as forças do capital se reorganizaram através da implantação das novas tecnologias microeletrônicas em conjunto com os novos processos de trabalho, trouxeram novamente à tona antigos e novos dilemas para a classe trabalhadora. Dentro destes, apareceu a conscientização dos próprios capitalistas de que poderiam explorar a imaginação, a capacidade de organização, de cooperação, ou seja a própria inteligência dos trabalhadores. Foi com esse fim “que desenvolveram a tecnologia eletrônica e dos computadores e que remodelaram os sistemas de administração de empresas implantando o toyotismo, a qualidade total e outras técnicas de gestão” (BIHR, 1998, p.19/20).

Porém, o referido processo não deixa de se conectar, desta forma, à lógica existente desde o passado, através da qual os capitalistas destinam às inovações o caráter de instrumento para o aumento do controle sobre o processo de trabalho. Tal idéia se fundamenta no fato de que “durante a Revolução Industrial, esse objetivo se perpetrou através do artesanato, e, sob o taylorismo, através da degradação geral dos ofícios” (KATZ, 1995, p. 28).

Assim, dialética e simultaneamente, estaria a se constituir neste momento:

uma revisão, socialmente regressiva, de todas as relações entre o capital e o trabalho (tanto em nível empresarial como em nível global)’, a começar pelo questionamento do papel do trabalho no desenvolvimento econômico. Esse questionamento como não poderia deixar de ser, reflete diretamente sobre a necessidade de alteração da base tecnológica de maneira que possa fundamentar novos princípios orientadores da organização do trabalho. Tal estratégia, portanto, traz consigo uma proposta de reestruturação produtiva que visa direcionar mais do que nunca, as inovações tecnológicas de acordo com as necessidades provocadas por essa nova crise do capital (PEÑA CASTRO apud WOLFF, 2005a p.106).

A implementação da base tecnológica microeletrônica, exerce a função de reorientar os elementos inseridos no processo produtivo capitalista de forma a efetuar uma nova tendência ao aumento das taxas de lucro. Este aumento só pode se compatibilizar com a eficácia do elemento humano como força produtiva. Isto porque esta é a única fonte real de produção de mais-valor para o capital. Encontra-se aqui uma das pistas que podem indicar a importância da análise dos novos tipos de organização do processo de trabalho quando da necessidade do capital em reafirmar a sua hegemonia no interior da produção imediata.

1.2 O neoliberalismo e reestruturação produtiva

Anteriormente buscou-se relacionar a manifestação do confronto entre o capital e o trabalho, enquanto expressão de uma relação conflituosa de classes que em função do domínio que a primeira exerce sobre os meios materiais de produção. Através desta constatação, também se tornou possível enxergar os efeitos que não cessaram de afetar a classe trabalhadora, como a crescente instabilidade e precariedade das condições de trabalho. Nestes termos, se pôde observar também que, a fragilização da luta operária organizada, se originaram as bases que, segundo Antunes, proporcionaram a retomada do processo de acumulação do capital em um nível diferente daquele presenciado no contexto do Estado-previdência.

Desde a década de 70 o capital já promovia uma mudança na estrutura de regulação econômica deslocando plantas industriais para países em desenvolvimento. Segundo Heloani (2002), também a partir deste momento se inicia um ataque sobre o Estado através da forma “intelectual do monetarismo”. Este último vem a agredir o projeto fordista em dois níveis: a desindexação dos salários e o desmantelamento do Estado- previdência, diminuindo os vínculos dos planos sociais e concentrando-se na capacidade de consumo dos segmentos de maior renda.

Ainda segundo este autor, no quadro da década de 70, com o crescimento da

concorrência pelo aumento do desempenho produtivo japonês, houve um processo de verticalização das empresas através da multiplicação de fusões e consórcios que propiciaram de forma acentuada o aparecimento “de programas de racionalização e intensificação do trabalho”. Estes envolveram um gasto significativo principalmente em tecnologias poupadoras de mão-de-obra.

Observa-se desta maneira que o quadro constituído pelos processos de resistência dos trabalhadores, pela crise econômica oriunda da restauração das economias européias, e pelo aumento da competitividade industrial em nível internacional, provocou uma crise que interrompia o processo de valorização do capital. Este quadro deu origem a uma fratura no processo de apropriação das relações sociais de extração de mais-valia, através da qual, conforme já referido anteriormente, se dava o repasse uma parte aos salários sobre a forma de incentivo a produtividade. Tal quadro acaba então fornecendo aquilo que seria um inicial distanciamento das práticas econômicas inerentes ao padrão de acumulação vigente.

Contudo, apesar de neste período ser possível enxergar os limites da organização do trabalho de cunho taylorista-fordista nos Estados Unidos e Europa, com a expansão do capital pelo mundo, se torna possível verificar o início da incorporação de tais princípios nos países em desenvolvimento (China e leste europeu, por exemplo).

Para Alves (1999), é nesta conjuntura que ocorrem mudanças de ordem qualitativa nas relações existentes entre capital / trabalho e capital / Estado. Estas mudanças representam em síntese, uma restauração da liberdade de desenvolvimento e movimentação do capital de forma contínua de um país para o outro do globo terrestre.

Foi a partir deste momento que se favoreceu a expansão do discurso neoliberal contra o intervencionismo estatal característico do período de bem-estar social. Exemplificado pelos governos de Thatcher na Inglaterra e Reagan no EUA na década de 80, tais discursos deram origem a programas adotados por vários países da Europa e posteriormente estendidos aos países periféricos (JINKINGS, 2000).

O neoliberalismo é a ideologia que engendra a reestruturação produtiva nesta

conjuntura. Este parte do pressuposto de que a instituição por excelência capaz de dar conta dessa empreitada é o mercado e que é necessário promover a associação de todos os países sob a organização de um mercado mundial, supondo uma política comercial comum e a liberalização generalizada de tarifas alfandegárias (TEIXEIRA, 1996).

Nesta lógica, o mercado está apto e liberado para exercer seu fundamento, a dinâmica da oferta e demanda, sendo este o único meio eficaz “para diligenciar, estruturar e coordenar as deliberações sobre os investimentos e processos produtivos que, por sua vez, vão repercutir diretamente na geração de emprego e renda da sociedade” (WOLFF, 2005p, p.10).

A agenda neoliberal contempla como elementos fundamentais: a) a privatização de tudo o que havia sido mantido sobre o controle estatal no período do welfare-state; b) redução e a extinção do capital produtivo estatal; c) desenvolvimento de uma legislação fortemente desregulamentadora das condições de trabalho e na flexibilizadora dos direitos sociais, sobretudo trabalhistas. Assim, tal tendência, ao encontrar meios de expansão para a periferia mundial, fez com que o capital pudesse soltar-se das amarras características do período anterior, e passasse a procurar lugares em condições de oferecer crescimento para seus lucros, culminando naquilo que Chesnais (1996) denominou de "Mundialização do capital".

Algumas conseqüências do neoliberalismo no mundo do trabalho são os altos índices de desemprego, a informalidade no trabalho e o agravamento dos níveis de pobreza. A ascensão do neoliberalismo em particular na Inglaterra provoca transformações que passam pela redução das empresas estatais, pela retração do setor industrial e a pela expansão do setor de serviços privados e de reconfiguração neste país na nova divisão internacional do trabalho. Buscando fortalecer a liberdade de mercado, tal tipo de governo busca garantir, no caso da Inglaterra, seu espaço na agenda da nova configuração capitalista (ANTUNES, 2000a).

Desta maneira, presencia-se na origem da ofensiva neoliberal dos governos citados anteriormente, uma espécie de "revolução conservadora" (ALVES, 1999; BRAGA, 1995; JULIO, 2002; MATTOSO, 1995). Entende-se que as políticas

neoliberais em desenvolvimento a partir dos anos 80 tinham por objetivo destruir as organizações sindicais, instituições e relações sociais que representam “obstáculos à lógica de valorização do capital, instauradas a partir do primeiro mandato de F. Roosevelt nos Estados Unidos e da vitória sobre o nazismo, na Europa Ocidental” (ALVES, p. 59).

Braga (1995) indica como estimativas do efeito destas políticas neoconservadoras em meio à década de 90, um aumento no número de seres humanos vivendo abaixo da linha de pobreza nos países ricos. Nos EUA, naquele momento o número de desempregados estaria em torno de 20 milhões de pessoas, com aproximadamente 75 % dos empregos perdidos em caráter permanente, o que conseqüentemente viria a aumentar o desemprego estrutural.

Verifica-se assim que, ideário neoliberal promoveu neste momento, no interior dos Estados-nacionais, a aglutinação das estruturas governamentais em torno do poder econômico internacional. Por meio deste entendimento, o “governo mundial” estaria assumindo a forma de instituições já conhecidas como O FMI, o GATT, o Banco Mundial e outras mais criadas para atender aos interesses transnacionais dos bancos e empresas de investimento. Trata-se especificamente:

[...] da ascensão de novas instituições governantes para servirem ao interesse do poder econômico privado transnacional e, por outro lado [a] difusão do modelo social terceiro-mundista, com ilhas intensamente privilegiadas em meio ao mar de miséria (CHOMSKY apud BRAGA, 1995, p. 108).

Neste quadro diferenciado, o mundo do trabalho passa a combinar trabalho temporário, subcontratado domiciliar, infantil, por peça, além de engendrar uma situação distinta de desemprego estrutural. Assim, o novo padrão de organização da indústria "combina um novo padrão tecnológico vinculado à revolução microeletrônica, levando a intensificação das forças produtivas e um aumento do potencial produtivo da força de trabalho sob novas formas" (Julio, 2002, p. 117).

Considerados em um aspecto mais amplo, os novos modelos organizativos, que compõem a acumulação flexível, englobam técnicas organizacionais que,

segundo o autor acima, estariam um passo à frente àquela desenvolvida por Taylor. Tal opinião se expressa pelo entendimento de que estas estariam sendo promovidas por meio da incorporação de uma significativa inovação tecnológica, além de basearem-se na busca de um envolvimento mais consensual por parte dos trabalhadores.

É fundamental lembrar que o período do qual se está tratando, engloba o curso de tempo que vai da segunda guerra mundial até início da década de 70 do século passado¹⁴ e sua crise como vimos, deu início a amplas reformas e desmantelamento dos benefícios sociais conquistados por meio de lutas por parte da classe trabalhadora. Tal desmantelamento ocorreu então com a flexibilização do processo de acumulação do capital com o objetivo de dar respostas rápidas à crise de uma economia instável. Assim, se torna possível tomar a passagem dos anos 70 para os 80, ou seja, especificamente no interior da ofensiva do capital na produção – com a reestruturação produtiva- e na política – através da ideologia neoliberal – como “o ‘ponto de partida’ para a mundialização do capital” (ALVES, p. 59).

É justamente em meio a este contexto que se inicia um período onde o processo produtivo se inseriu em uma dinâmica denominada "acumulação flexível". Nesta fase a produção capitalista passa a ser:

[...] marcada por um confronto direto com a rigidez do fordismo. Ela se apóia na flexibilidade dos processos de trabalho, dos mercados de trabalho, dos produtos caros e padrões de consumo. Caracteriza-se pelo surgimento de setores de produção inteiramente novos, novas maneiras de fornecimento de serviços financeiros, a novos mercados e, sobretudo, taxas altamente intensificada as de inovação comercial, tecnológica que o organizacional. A acumulação flexível envolve rápidas mudanças dos padrões do desenvolvimento desigual, tanto entre setores como entre regiões geográficas, criando por exemplo, um vasto movimento do emprego no chamado setor de serviços bem com em conjuntos industriais completamente novos e em regiões até então subdesenvolvidas [...] (Harvey, 1992, p. 140).

Embora Harvey afirme que as empresas baseadas no modelo fordista

14 Período específico em que a acumulação capitalista se assentou no tripé: trabalho, capital e Estado, originando o chamado compromisso da fordista.

pudessem adotar as novas tecnologias e os emergentes processos de trabalho (aquilo muitas vezes denominado de neo fordismo), isto não constitui um impedimento para que se reconheça que as pressões competitivas, bem como a luta pelo controle da força de trabalho, levaram ao nascimento de "formas industriais totalmente novas, [além] [d]a integração do fordismo a toda uma rede de subcontratação e de deslocamento para dar maior flexibilidade diante do aumento da competição e dos riscos" (Harvey, *ibidem*, p. 148).

De acordo com Wolff (2005), uma vez que a acumulação flexível se fundamenta em um padrão de consumo direcionado para o mercado externo e os segmentos de poder aquisitivo mais elevado, esta atende de maneira mais eficiente aos anseios de um mercado mais amplo, heterogêneo e volátil como o encetado pela mundialização do capital. Isto porque oferece condições melhores de operação ao grande capital devido a sua capacidade de atribuir mais agilidade para a diversificação de produtos e serviços. Além disto, segundo a autora, a "acumulação flexível":

É mais propícia para ampliar a capacidade de inovação, tanto na esfera da produção como da circulação, estratégia que se tornou essencial na disputa pelo mercado mundializado, já que isso proporciona o diferencial e, com isso, a vantagem competitiva necessária para as empresas sobressaírem-se na conquista de tais mercados (2005, p. 11).

A conversão do tipo de acumulação fordista para a acumulação fordista representa a partir de uma conjuntura econômica a requisição de um processo de flexibilização das esferas político-sociais como forma de garantir a continuidades em novas bases da acumulação de capital.

Harvey (1992), no entanto, mais uma vez adverte que o reconhecimento da existência de uma combinação de processos produtivos, articulando o rodízio de tarefas com outros processos 'flexíveis' ou 'artesaniais' ou 'tradicionais' é importante, mas ainda assim, exige cautela. Tal advertência é elaborada no sentido de não se exagerar a significação das tendências de aumento da flexibilização, a ponto de não se enxergar algumas características fordistas que o sistema de produção implantado

ainda tem.

1.3 reestruturação produtiva e mundialização do capital

Outro ponto importante a ser problematizado no contexto da atual mundialização e reestruturação capitalista, é a constatação da internacionalização do capital financeiro. É através deste processo que "o grande capital aumenta a possibilidade de incrementar seus lucros de forma mais rápida, com menos riscos e sem que tenha de arcar com os encargos tributários relativos às nacionalidades" (WOLFF, 2005, p.12). Esta autora indica a descrição de Bernardo (2000), que observa tal processo como um processo de 'transnacionalização' do capital em que "a divisão em países, que nos habituamos a considerar como forma natural de abordagem da economia mundial, deve hoje ser substituído pela divisão em companhias transnacionais" (Bernardo apud Wolff, 2005, p.12).

A lógica das relações entre as transnacionais e suas filiadas ou franquias e subcontratadas, engendrou o aparecimento de uma reestruturação capitalista no setor produtivo que demandou uma nova infra-estrutura baseada na lógica em redes.

A Mundialização do capital deve ser entendida como uma nova fase no processo de internacionalização do próprio capital, que se executa atualmente em bases qualitativamente novas. Isto porque no contexto atual, diferentemente do que ocorria antes, o processo de internacionalização do capital se apresenta na modalidade de investimentos externos diretos (IEDs) de grandes empresas oligopólicas internacionais nos países que exercem para estas algum tipo de atrativo (CHESNAIS, 1996).

Nesta lógica de internacionalização do capital ocorre uma prevalência do capital financeiro nas decisões sobre investimentos e na própria forma como se dá a acumulação de capital:

Dado o volume que o capital monetário representa, as suas prioridades (altas taxas de juros, 'inflação zero') e o seu horizonte temporal (de curto ou curtíssimo prazo) ditam o comportamento das empresas e dos centros de decisão capitalistas, como um todo. Suas prioridades refletem-se também no nível e na orientação setorial do investimento produtivo (telecomunicações, mídia, serviços financeiros, setor de saúde privado) (CHESNAIS, 1996, p. 16).

Através da influência da esfera financeira e da busca pela liquidez, os investimentos industriais tendem a buscar uma valorização mais rápida de seus capitais. Chesnais associa a ascensão do capital financeiro com o ressurgimento "de formas agressivas e brutais de procurar aumentar a produtividade do capital em nível microeconômico, a começar pela produtividade do trabalho" (p.16).

Este sistema de internacionalização do capital coloca em novas bases as noções de mercado mundial e divisão internacional do trabalho através da combinação inusitada de liberalização e desregulamentação dos entraves burocráticos nacionais e hegemonia monetária¹⁵. Este fenômeno passa a se dar não apenas pelo capital comercial, mas também pelo capital produtivo de valor e de mais-valia e capital dinheiro centralizado e concentrado ou capital financeiro (WOLFF, 2004).

O investimento externo direto (IED) se sobrepôs ao comércio exterior como instrumento principal no processo de internacionalização, "seu papel é tão importante nos serviços como o setor de manufaturas" (CHESNAIS, p. 33). Neste processo, os grandes grupos internacionais "acabam de se beneficiando ao mesmo tempo, da liberalização do comércio, da adoção das novas tecnologias, e do recurso a novas formas de gerenciamento da produção (o toyotismo)" (ibidem, p. 33).

Relacionado a todos estes fenômenos:

O que é denominado "mundialização do capital" é caracterizada [sic] não pela mundialização das trocas - a troca de mercadorias e serviços - que nos anos 80 e 90 tiveram um crescimento bastante lento, inferior àquele dos anos 60 e 74, mas pela mundialização das operações do capital, em sua forma industrial ou financeira (na verdade, o que cresceu nos anos 80 e 90

15 Característicos do período a fordista.

foram os investimentos diretos e os rendimentos de capital, sem mencionar os investimentos de portfólio realizados no mercado financeiro) (ALVES, 1999, p. 60).

Desta maneira, são os investimentos externos diretos (IED's) do capital industrial e financeiro, que caracterizam esta fase do capitalismo onde as operações se tornam mundializadas. Tal fato representaria para o grande capital a possibilidade de angariar lucros e liquidez de uma maneira muito veloz, eficiente e com menos riscos (CHESNAIS, p. 109)

Esta forma de organização dos investimentos externos tenderia a formar aquilo que Chesnais indica como 'empresas-rede', ou seja, estabelecendo através destas formas complexas de terceirização, novas formas de gerenciamento e de controle que visam fornecer aos grandes grupos o reconciliamento entre a centralização do capital e a descentralização das operações, utilizando as potencialidades fornecidas pela teleinformática e pela automatização (p.33). Apresenta-se aqui um fenômeno denominado de "internalização das externalidades", onde haveria uma apropriação das vantagens da produção externa sem que haja qualquer preocupação com os custos regionais da mesma. (CHESNAIS, p. 107; WOLFF, p. 113).

Este modelo se contrapõe ao modelo piramidal característico de organização utilizado no período hegemonicamente fordista. Caracteriza-se pela conjunção "de processos produtivos referidos uns aos outros por meio de conexões estabelecidas sob a forma de constelação. Esta toma a forma de rede por atar os múltiplos pontos desses processos através de feixes, que se espalham e permitem integrar várias unidades produtivas" (WOLFF, 2005 p. 14).

O objetivo da empresa-rede é propiciar o fluxo e processamento de informações. Assim, este modelo de organização empresarial se constituiria em uma estratégia mais adequada para empresa que baseia seus processos sob a lógica da liofilização/ enxugamento dos custos e da flexibilidade.

De acordo com Chesnais um dos fatores que emergem como diferencial das empresas-rede em relação ao momento anterior do capitalismo é o fato de que a grande companhia pode estabelecer um controle intenso sobre as operações de

outra empresa sem ter que para isto adquiri-la.

É neste aspecto que se pode observar o local estratégico do call center na atualidade. Este surge em resposta ao contexto produtivo contemporâneo. Entende-se que sua função está associada à alimentação do fluxo de informações necessário – e estratégico - às empresas centrais no sistema produtivo¹⁶.

O crescimento da referida atividade reflete como este tipo de empresa tem adquirido maior significância neste momento. Isto se relaciona à lógica inserida nos processos de redução de custos e de flexibilidade. Assim, ao optarem pela utilização de tal serviço por meio de dispositivos como a terceirização, as empresas acabam se livrando de custos e encargos diretos com a força de trabalho que era ou seria ocupada em funções que não necessitam serem [mais] desempenhadas em sua estrutura física.

Com relação à flexibilidade, a disponibilização em redes seria a forma mais elaborada deste tipo de empresa, pois é aquela que na sua estrutura contempla não só “a diversificação de produtos e processos”, mas conjuntamente, os seus projetos e planejamento, assim como os profissionais que se concentrarão nessas atividades (WOLFF, 2005).

A empresa-rede torna cada vez mais evidente a importância do papel das políticas neoliberais na promoção da desregulamentação das leis trabalhistas¹⁷ e na construção de um contexto que cada vez mais retire da esfera de ação do Estado o fornecimento da infra-estrutura física em telecomunicações para o sistema capitalista como um todo.

A seguir serão tratadas ambas questões, a começar pela opção das empresas capitalistas neste tipo específico relação de trabalho

¹⁶ Estas por sua vez é que se encarregarão do tratamento destas informações e da posterior movimentação destes dados conforme os interesses do grupo.

¹⁷ Leia-se também flexibilização.

1.3.1 Mundialização e Terceirização:

Como verificado anteriormente, a formação de empresas de call centers representam em determinada medida os IED's. Verificou-se também que estes correspondem a uma prática atual em que os capitais financeiro e industrial buscam, para além das fronteiras nacionais a que pertencem, espaços mais propícios para a consecução dos seus lucros através da lógica de desregulamentação e flexibilização expandida por meio da ideologia neoliberal.

Desta maneira, este ramo de atividade corresponde na prática à utilização dos recursos tecnológicos, recursos materiais e humanos locais que, pelo seu custo reduzido em relação aos mercados originários de tais empresas e associados a políticas econômicas menos restritivas por parte da burocracia estatal local, por si só sevem de incentivo ao estabelecimento de tais empresas nestes países.

A terceirização é uma das práticas que vem sendo muito utilizadas em meio a atual reestruturação produtiva¹⁸. Contudo, esta não é algo inteiramente novo no modo de produção capitalista. Quando se verifica o sistema de produção domiciliar no início do capitalismo, é possível constatar o fato de que o capitalista não havia adquirido por completo a direção da produção, mas já começa a organizá-la em seus moldes (BATISTA, 2006).

No contexto acima, no interior da produção:

A subcontratação e a produção domiciliar geravam irregularidades no trabalho, perdas de material e lentidão [...]. Estes sistemas eram limitados, pois não conseguiam transformar e superar a organização artesanal da produção. A prática capitalista de comprar trabalho acabado e não a força de trabalho possibilitava a subcontratação e o trabalho domiciliar, mas deixava fora do alcance dos capitalistas um enorme potencial de trabalho humano que não conseguiam controlar e disciplinar. Na prática, esta forma de organização da produção se constituía em entrave para a expansão e valorização do capital (BATISTA, 2006, p. 46).

18 Ver Kumar (1997), cap 3, p. 56-60, onde se faz referências sobre as análises de Piore e Sabel acerca da Terceira Itália; Druck (1996), cap.2, p. 123-126, onde a autora tece considerações sobre a prática da terceirização como inerente ao modelo japonês.

Observa-se que hoje a subcontratação ou a terceirização não representam mais obstáculos para o sistema produtor de mercadorias. O call center mais especificamente, exemplifica empiricamente as mudanças ocorridas desde então. Assim, hoje além de fornecer força de trabalho como mercadoria na forma de serviço, propicia por meio da sua integração à lógica on-line das redes a desejada sensação de controle e disciplina por parte dos capitalistas¹⁹.

A terceirização é a principal política de gestão e organização do trabalho no interior da reestruturação produtiva. Trata-se da forma mais visível da flexibilização do trabalho, pois permite concretizar, no plano da atividade do trabalho, o que mais tem sido propagado pelas estratégias e discurso empresariais: contratos flexíveis, isto é, por tempo determinado, parcial, por tarefa (por empreita), por prestação de serviço, sem cobertura legal e sob responsabilidade de terceiros.

Desta maneira, transferir custos trabalhistas e responsabilidades de gestão para empresas nacionais passa a ser um dos maiores objetivos na atual fase do capitalismo. Verifica-se este fenômeno principalmente nas empresas mais modernas e mais bem situadas nos vários setores de atividade, o que incentiva ainda mais outras empresas a seguirem por caminho semelhante (DRUCK, 1999; BATISTA, 2006).

No Brasil esta prática nunca deixou de ser utilizada, ainda que com a introdução de novas tecnologias. De forma mais pontual, esta pode ser verificada em determinadas regiões e em indústrias tradicionais como os ramos têxtil/confeções e de calçados. Entretanto, hoje o que vem ocorrendo é a extensão deste tipo de estratégia empresarial justificada pelo processo ideológico que se impõe como “reestruturação produtiva e modernização organizacional” (Druck, p. 153).

Um outro exemplo da tendência a terceirização envolvendo o call center é fornecido por Venco (2003) ao analisar o processo de transferência de serviços à este tipo de empresa por parte de um banco estrangeiro. Neste estudo, a referida autora observa, por meio de dados fornecidos pelo próprio banco que houve uma redução de 64% nos custos com pessoal. Assim:

¹⁹ O que não significa que inexistam resistências e conflitos na relação de sua força de trabalho com o capital aí mobilizado.

Nas formas de atendimento em telemarketing evidencia-se o uso político de novas tecnologias, que racionaliza serviços e desemprega massivamente. Cabe, aqui, desmistificar o discurso empresarial pautado na geração de empregos que telemarketing propicia, importando analisar o tipo de emprego que está sendo criado e quais as condições de trabalho que submetem-se as operadoras (VENCO, 2003, p.49).

Desta maneira, o processo de reestruturação produtiva nos bancos permite ver, o quanto, os paradigmas de gestão do trabalho e produção se internacionalizam para as mais diversas áreas do planeta e os efeitos estupefacentes que tal prática provoca sobre os trabalhadores.

Percebe-se que a terceirização corresponde aos anseios da reestruturação produtiva em dois níveis: um em que conforme o objetivo explicitado no próprio termo designa a busca de uma produção mais eficiente. Outro em que está implícita uma realidade que na verdade otimiza os efeitos do primeiro nível no sentido de propiciar uma economia para o capital em termos de salários, gastos com benefícios sociais e indenizações que onerem demais o processo de produção.

Observa-se na estruturação deste tipo de estratégia, o reflexo da desarticulação da empresa de tipo fordista em favor de um tipo de organização das relações de produção que se orienta no sentido de generalizar o processo de terceirização através:

da compressão dos níveis hierárquicos, pelo desenvolvimento de estratégias gerenciais e objetivando a mobilização permanente da a força de trabalho, pela cooperação constrangida dos assalariados, pela administração por metas, assim como pela fragmentação da relação salarial (BRAGA, 2006,p.15).

Ainda segundo Braga, através da reestruturação produtiva e sobretudo por meio das terceirizações obteve se êxito em "dispersar as concentrações operárias e facilitar a destruição das 'antigas' relações políticas - além de fazer com que os novos empregos 'derrapassem' para os serviços" (p.15).

Para este autor, a difusão do call centers, por ele denominados de centrais de teleatendimento, corrobora a tese de hegemonia do modelo produtivo representado

pela empresa neoliberal.

Entende-se que a principal contribuição da discussão estabelecida por este sobre o teleatendimento, foi a relativização das idealizações existentes sobre o trabalho informacional incluso na lógica das redes. Assim:

Se é verdade que a força ideológica presente na sociedade da informação radica exatamente na promessa de uma inserção social emancipada no e pelo trabalho, também é verdade que somente pela análise do campo das relações capitalistas de trabalho poderemos apreender os fundamentos praxiológicos da dialética do trabalho informacional- ao mesmo tempo contemporâneo e retrogrado, oportuno e inoportuno... (BRAGA,2006, p.09).

Sua análise é construída no intuito de “apresentar a ‘outra face’ do trabalho informacional”, confrontando, o trabalho informacional “autêntico” com a prosperidade do trabalho informacional “idealizado” (Idem).

Sob tal viés, este demonstra o debate contraditório existente entre “alguns”²⁰ que enxergam esta atividade como sendo de baixo valor agregado e exercidas por uma força de trabalho pouco qualificada formada basicamente por estudantes e por publicações ‘profissionais do setor’ que situam tal atividade como inserida “no prolongamento das tecnologias da informação e da comunicação e da expansão contemporânea dos serviços” (p.15).

Desta maneira, entende-se que o aparecimento e crescimento do call center como um ramo de atividade de serviços dos mais estratégicos dentro da reestruturação produtiva em questão, se liga a um momento anterior que possibilitou o desencadeamento de um processo de reestruturação e reformulação do processo produtivo. Momento que teve como objetivo principal, manter a valorização do capital, e que através dos recursos utilizados, acabou expandindo sua lógica para outros setores da economia capitalista.

20 O autor não especifica exatamente à quem está fazendo referência neste momento.

1.4 Reestruturação produtiva e Informática:

Torna-se importante verificar que o crescimento dos IED's, nesta conjuntura se faz acompanhar pela extensão das operações das instituições bancárias e financeiras, alavancando assim o processo de aquisições dos grandes grupos internacionais. Desta maneira para Alves, “o capital bancário e financeiro [...] impulsiona as operações do capital industrial transnacional” (p.61). É isto com que faz que este autor indique o termo “globalização” como corresponde antes de tudo a ‘globalização do capital’ e não a simples ‘globalização das trocas’, o que segundo este, “implica em não reduzir a nova etapa da internacionalização capitalista a uma mera ocidentalização do mundo iniciada no século XV” (1999, p. 61).

Não há como se pensar tal fenômeno sem o suporte material representado pelas potencialidades colocadas em prática pela adoção da informática.

A forma como os grandes grupos industriais fundamentam a direção de suas finanças demonstraria que existe um nível considerável de imbricação nas três formas de movimentação de capital, ou seja, capital produtivo, capital financeiro, capital comercial. Dando-se nesse contexto, justamente com o auxílio da tecnologia, um processo de cooptação da produção como forma viabilizar a vantagem competitiva dos grandes grupos internacionais no quadro de concorrência internacional. Neste quadro extremamente competitivo e excludente é que a informatização se demonstra como um agente potenciador da mundialização do capital (WOLFF, 2005, p. 123).

A informatização dos call centers representa a lógica do capitalismo contemporâneo que consiste “[d]a transformação da informação em mercadoria e pressupõe sua corrente quantificação, pois somente assim esta pode ser objetivada em valor de troca, o único valor capaz de tornar algo passível de ser mercantilizado” (Wolff, 2005).

Pensar a instrumentalização do call center como coletor e transmissor de informações fundamentais para as empresas que os utilizam atualmente deixa mais clara a importância da informação para o capital.

Para Dantas (1996), o que se tem na atualidade é a composição de uma realidade aonde “o que a maioria das pessoas vem produzindo em seu trabalho é informação social geral” (p. 31). Uma forma de produção que leva cada vez mais o capital a investir na indústria da informação. Tomando como premissa que ‘a produção é imediatamente consumo e consumo é imediatamente produção’ (Marx, 1974, p.115), Dantas afirma que:

Trata-se de organizar a sociedade tanto para produzir quanto para consumir bens cada vez mais distanciados das necessidades humanas básicas (comer, dormir, vestir-se) e cada vez mais carregados de valores simbólicos, transformados em necessidades indispensáveis a vida social dita moderna . O processo de produção deixou de ser apenas aquilo que se realiza dentro das fábricas, seja no ‘escritório’, seja ‘na oficina’, conforme uma tradição que remonta a Smith e a Marx. Realiza-se também nos lares, nas ruas, nos espaços públicos, de entretenimento, nas escolas, em todo lugar onde o indivíduo social é adestrado para se incorporar a uma rotina produtiva qualquer e, ao mesmo tempo, dialeticamente é ‘construído’ para desejar usar o produto que, socialmente, ajudou a fabricar (p. 31).

Ora, se o processo de produção se torna executável nas mais diversas esferas da sociedade, quer dizer que este se tornou flexibilizado. Por sua vez, cada vez mais ele passa a depender da interação informacional para se constituir. Assim, compreende-se o call center também como uma atividade produtiva. Uma atividade fundamental para as empresas capitalistas no sentido de auxiliá-las, por meio da alocação de dados nos sistemas informatizados, a gerenciarem seus respectivos negócios.

Na atual reestruturação produtiva os call center representam a ponta de um sistema dedicado à transformação crescente da informação em matéria-prima e simultaneamente, mercadoria para o capital a ser vendida.

Ao apreender-se este processo tem-se o desvelamento de que uma vez que a informação é tornada uma mercadoria, a coleta e digitalização destas informações nos sistemas, ou seja, aquilo que representa o próprio trabalho do call center toma simultaneamente a mesma natureza. Desta maneira o trabalho e a força de trabalho aí existentes, uma vez inclusas no processo produtivo vêem-se transmutadas em instrumentos produtivos sujeitos ao controle por parte da empresa capitalista.

Observa-se através do exemplo do call center que o principal papel da inovação tecnológica expandir espacialmente a esfera de influência das empresas transnacionais, principalmente relegando algumas operações à empresas terceirizadas.

1.5 Telecomunicações, formação das empresas-rede e Call Centers

Neste aspecto é que os avanços tecnológicos na área de telecomunicações se tornam importantes. É através deles que se estruturam as principais modificações na infra-estrutura física que dá suporte à formação das empresas-rede e conseqüentemente do call center.

Durante o século XX o setor de telecomunicações se estruturou na maioria dos países a partir de empresas público-estatais, com exceção dos EUA (Dantas, 1996). Porém, por meio das mudanças ocorridas no capitalismo através da mundialização e grande importância que passa a ter para os vários ramos da produção e para a esfera financeira, iniciou-se um grande fluxo de privatizações destas empresas possibilitando a formação de grandes oligopólios internacionais que hoje dominam o setor em esfera mundial.

Atualmente tais empresas configuram-se por meio da utilização de tecnologias digitais proporcionadas pelo desenvolvimento da microeletrônica. Tal situação as coloca como um exemplo oposto àquelas empresas referidas acima, pois estas tinham suas atividades baseadas fundamentalmente nas tecnologias eletromecânicas características do modelo analógico.

De acordo com Cavalcante (2006), tal processo favorece a instituição de centrais digitais e a formação de redes de interconexão entre vários setores econômicos. Uma das conseqüências mais relevantes desta fase se constituiu “da ampliação da diversidade de serviços que as companhias começam a oferecer” por meio da utilização das novas tecnologias (idem, p. 52).

Desta maneira, se inicia um processo de expansão de um portfólio de novos

serviços em oposição à restrita oferta em que se baseavam apenas os serviços de telefonia. Este acontecimento passou a concentrar os interesses de grandes empresas internacionais, que transformaram sua percepção sob as telecomunicações. Esta mudança de paradigma envolveu a passagem das telecomunicações como simples infra-estrutura para a noção de um novo instrumento para o fortalecimento da competitividade empresarial. (WOHLERS, 1999).

Neste contexto as telecomunicações se tornaram um elemento fundamental a partir de então para o processo de acumulação de capital (Cavalcante, 2006).

De acordo com Larangeira (1998), as transformações sobre o conteúdo das telecomunicações se intensificaram quando da troca da tecnologia analógica para a digital. Desta maneira, para Cavalcante:

[...] o segmento viu serem alteradas sua 'natureza, filosofia e conteúdo', isto é, a idéia de serviço de utilidade pública que o guiou durante grande parte do século XX foi substituída pela idéia de comunicação enquanto uma mercadoria, a qual gera lucros de acordo com expectativas de investidores a respeito da performance financeira das companhias (2006, p. 53).

De acordo com Wolhers (1999), começa-se a estabelecer uma postura mais comercial das operadoras, e gradativamente com a presença da privatização ou não, o próprio Estado começa a transferir uma maior autonomia comercial a estas empresas.

Assim, a reestruturação produtiva enseja um processo de quebra dos monopólios dos serviços de telecomunicações. A formação das corporações-rede e o processo de avanço das comunicações dentro da lógica de produção valor capitalista incentivou o início de um sistema interno de comunicações que interligasse as partes que compusessem uma determinada cadeia produtiva (DANTAS, 1996).

Com isto as grandes corporações passam a ter um forte interesse em gerir suas próprias redes internas como um processo de prolongamento de seu processo

produtivo. Como exemplo de tal oposição, se pode citar a geração de várias disputas judiciais nos EUA entre empresas de informática como a IBM e a MCI contra o monopólio detido pela AT&T (CAVALCANTE, 2006; DANTAS, 1996).

A partir de então, possibilitou-se o desenvolvimento de um processo onde foram gerados os novos recursos hoje existentes na área de telecomunicações e que envolvem desde a adoção das tecnologias digitais, tanto o serviço de voz quanto principalmente a Internet e o tráfego de dados, sendo que para estes últimos é são “criadas as redes, majoritariamente privadas de comunicação global” (CAVALCANTE, 2006, p. 54).

Neste sentido, é que se visualiza dentro do quadro instaurado pela reestruturação produtiva, um processo de relacionamento as terceirizações e a emergência das telecomunicações. Isto porque, é através deste último elemento que se possibilita a ligação com a empresa central, que por sua vez, mantém as suas filiais em observação constante.

A figura do call center favorece cada vez mais um tipo de entendimento que observa as TIC's como um elemento fundamental para a demarcação de uma conjuntura onde, a fábrica como baluarte do capitalismo em seu início, vai cedendo lugar à noção de empresa (DELEUZE, 1992; WOLFF, 2005). Tal momento acaba consolidando a lógica do capitalismo atual como representando o direcionamento do foco para o produto, “isto é, para a venda especulativa [qu]e como tal, encontra-se sob a égide dos serviços e do jogo das bolsas de valores, o que exige o tipo de controle próprio do ambiente informatizado das grandes empresas” (WOLFF, 2005b).

Assim, segundo Deleuze:

No regime de empresa: as novas maneiras de tratar o dinheiro, os produtos e os homens, já que não passam pela antiga forma fábrica. [atualmente, o capitalismo não é mais dirigido para a produção, relegada com frequência à periferia do Terceiro Mundo [...] é um capitalismo de sobre-produção. Não compra mais matéria-prima e já não vende produtos acabados: compra produtos acabados, ou monta peças destacadas. O que ele quer vender são serviços, e o que quer comprar são ações. Já não é um capitalismo dirigido para a produção, mas para o produto, isto é, para a venda para o mercado. Por isso ele é essencialmente dispersivo, e a fábrica cedeu lugar à empresa. (DELEUZE, 1992, p. 223-224).

A dinâmica sob a qual o capitalismo opera atualmente, é aquela em que as empresas, por oposição àquilo que representou o sistema fabril, desenvolvem suas atividades não por meio do “confinamento, mas por controle contínuo e comunicação instantânea” (DELEUZE, 1992, p. 216).

Cria-se um contexto que permite o exercício de um controle “insinuante e flexível” que faz com que o trabalhador tenha que se adaptar às variações do mercado e sua sede constante por inovação e especulação. Se trata de constatar que em oposição à disciplina característica da fábrica, “a peculiar volatilidade e pulverizações” dadas pelas novas tecnologias, requisita um tipo de controle “cifrado” que acaba por colocar uma “verdadeira ‘coleira eletrônica’ sob aqueles que se encontram sob o seu jugo. Nesta dissuasão o plano do conflito capital e trabalho é transposto para o conflito intra-classe trabalhadora (WOLFF, 2005).

Assim, entende-se que o trabalho em call center, além de promover a coleta e padronização de dados que interessam às empresas que contratam seus serviços, tem, devido à influência das telecomunicações e da lógica das redes, o seu processo produtivo completamente disponível “on-line” para os grupos que centram neste o início de seu fluxo informacional. Trata-se então, não somente da utilização de uma ferramenta que gera informações sobre o mercado, mas de uma ferramenta que associada à telemática emana informações sobre si mesma.

CAPÍTULO II

A INFORMÁTICA E OS NOVOS PADRÕES DE ORGANIZAÇÃO DO PROCESSO DE TRABALHO: A CONSTRUÇÃO DE UM REFERENCIAL PARA A ANÁLISE DO TRABALHO EM CALL CENTER.

Como se procurou demonstrar nas discussões estabelecidas anteriores, a presente reestruturação produtiva pode ser entendida como o esgotamento do padrão anterior de acumulação começou a impor em determinado momento.

Respaldada ideologicamente por convicções liberal-conservadoras, tal processo abarcou no interior de suas ações um esforço centrado na desregulamentação e derrubada de todas as barreiras comerciais e produtivas. O processo produtivo capitalista começa a mostrar uma substituição do paradigma pautado na lógica da produção de massa para a produção diversificada e flexível. Assim, este passa a procurar focar-se nas especificidades do mercado e no que condiz às suas mais imediatas e reais necessidades.

Nesta nova fase da acumulação capitalista de caráter flexível, as modificações se expressam pelo aparecimento de novos modos de se organizar o trabalho, além da introdução de uma significativa interação entre estes e as tecnologias de base microeletrônica que vão surgindo.

Tais modos de organização da produção se exemplificariam, sobretudo pelos chamados toyotismo e especialização flexível que integram o modelo japonês de produção. Por toyotismo²¹, se entende um tipo de organização do processo de trabalho que têm como características:

[o] aumento da unidade de trabalho – a ‘tarefa’, o ciclo de movimentos e/ou operações a cargo de um indivíduo ou de um posto de trabalho -; a alternância dos trabalhadores entre estes diversos postos, como instrumento de capacitação e motivações individuais; o trabalho em equipes

21 Deve-se ter em conta que o toyotismo ou modelo de administração toyota, é uma das características de algo chamado “modelo japonês”. Este modelo envolveria ainda uma forma específica de relação capital-trabalho; uma gestão diferenciada de fluxos de materiais e de informação, de relações interempresariais e um modo de regulação que lhe é peculiar. Ver Xavier Sobrinho, op.cit., p 190-194.

ou 'células', celebrizado na toyota, rompendo a própria noção de posto de trabalho e conferindo certa autonomia ao coletivo de operários; a atribuição das tarefas de controle de qualidade do produto e/ou manutenção de máquinas e equipamentos aos operários da produção (XAVIER SOBRINHO, 2002, p. 191).

No que se refere à especialização flexível, esta se trataria de uma expressão elaborada por Piore e Sabel (1984), que representa a observação de um paradigma alternativo ao taylorismo/fordismo. Este paradigma se baseia na produção artesanal de pequenos lotes, com uma tecnologia de caráter flexível e adaptada para vários tipos de demanda. Além disto, se valeria da utilização de trabalhadores qualificados e da capacidade de alterar a qualquer tempo o portfólio de produtos com baixos custos de reconversão, ao contrário do paradigma da produção em massa (XAVIER SOBRINHO, 2002, p. 103).

Na caracterização elaborada por este autor em relação àquilo que Piore e Sabel denominam como especialização flexível, ficam perceptíveis os limites de tais análises, tanto em escala micro quanto macroeconômica, na medida em que “não existe um exemplo de economia nacional assim organizada” (ibidem, p.104). O exercício de imaginação preconizado por Piore e Sabel consiste em uma regressão aos distritos industriais do século XIX, onde se estabelecem como aspecto básico deste tipo de sistema, a interação entre firmas:

cujo relacionamento conciliaria os princípios aparentemente contraditórios, de cooperação e competição – o primeiro permitindo enormes ganhos de eficiência global e o segundo estimulando a inovação permanente de produtos e processo (XAVIER SOBRINHO, 2002, p. 103).

Assim, a especialização flexível surgiria como um tipo de expressão que tem por objetivo evocar a idéia de um novo paradigma para a produção contemporânea. Ela remeteria à perspectiva de superação de uma ordem produtiva tida como esgotada, e a emergência de uma nova²². Deste modo, pretende-se discutir o processo de trabalho na atualidade por meio das considerações já construídas sobre

22 Para uma descrição mais detalhada deste fenômeno ver Piore e Sabel; Xavier Sobrinho (2002); Kumar (1997).

sua dinâmica em tal lógica. Tais mudanças apresentariam um completo rompimento com os moldes do taylorismo e do fordismo de organização do trabalho?

Iniciar-se-á tal discussão através da apreciação de uma categoria analítica elaborada Marx, a saber, a de subsunção do trabalho ao capital. Desta forma se buscará a partir daqui relacionar os elementos-chave que nos permitam responder a tal indagação e a partir disto, relacioná-los à realidade constituinte do trabalho em call center.

Como ponto de partida fundamental para este tipo de análise, torna-se imprescindível o estabelecimento de uma diferenciação que caracteriza a subsunção do trabalho ao capital. Esta diferenciação implica na consideração de um caráter dual para este processo, ou seja, a apreciação de suas formas, ditas respectivamente, “formal” e “real”²³ (Marx, 2001). Nesta apreciação cabe considerar que a passagem histórica de um plano ao outro se caracteriza principalmente como a capacidade que o capital passa a ter para extrair de forma intensificada a mais-valia relativa (Tumolo, 2000). Assim, tal processo vem a se caracterizar inicialmente:

[...] por um gradual e efetivo processo de alienação do trabalhador, que perde a propriedade dos meios de trabalho e produção e, por desdobração, do produto de seu trabalho e, sobretudo dos meios de

23 Segundo Marx (2004), a subsunção formal do trabalho no capital é a forma que se funda na extração da mais valia-absoluta. Esta categoria por sua vez, indica a quantidade de sobretrabalho “extorquido” por parte de outrem do produtor direto por meio da extensão da jornada de trabalho deste. Essencialmente, o referido autor apresenta a subsunção formal como sendo “uma relação puramente monetária entre aquele que se apropria do sobretrabalho e aquele que o fornece” sendo que “que é apenas na sua condição econômica de possuidor das condições de trabalho que [...] o comprador faz com que o vendedor caia sobre a sua dependência econômica” (p.94). Além disto, outro aspecto importante é o fato de que “a subordinação direta do processo de trabalho ao capital subsiste, seja qual for tecnologicamente falando, a forma como se desenvolva tal processo. A subsunção real do trabalho no capital, por sua vez, diz respeito a fato de que esta se processa em meio à um quadro onde o capital se apodera da técnica e da ciência, utilizando estes dois elementos como meios de modificação “[n]a natureza real do processo de trabalho e suas condições reais: o modo capitalista de produção” (MARX apud NAPOLEONI, 1981,p. 82). A subsunção do processo de trabalho passa do plano formal ao real, porque o capital o subsume materialmente por meio de sua influência sobre “o próprio processo tecnológico no qual o processo de trabalho tem lugar” (NAPOLEONI, 1981, p.82). É neste que se pode ligar a subsunção real à formação de mais-valia-relativa, pois através do primeiro têm-se uma diminuição no valor do capital variável, ou seja, no dispêndio que a classe capitalista tem com a força de trabalho visto a diminuição dos custos de reprodução da mesma com o aumento da eficiência do processo produtivo.

subsistência. Por esta razão, sem condições de sobrevivência, só lhe resta a propriedade de sua força trabalho, que, não sendo para ele de valor de uso, acaba por aliená-la vendendo-a para o capitalista (TUMOLO, 2000, p. 05).

O que se pode observar então, é que, intrínseca à questão da subsunção formal ou real do trabalho ao capital, está a própria questão da alienação do trabalho. Tal questão se coloca principalmente através da transformação da natureza de seu produto de valor de uso para valor de troca, ou seja, em mercadoria. A força de trabalho transforma-se desta maneira também em uma mercadoria, mas como uma mercadoria de qualidade única, a saber, aquela que pode gerar valor para além daquele contido si.

Contudo, no processo de distinção entre subsunção formal e subsunção real do trabalho ao capital, deve-se verificar a passagem à existência de um:

conjunto amplo e articulado de elementos desencadeados por mudanças operadas no processo de trabalho. Estas mudanças traduzem-se principalmente pela introdução da maquinaria e da organização industrial, que propiciaram, de um lado, a diminuição ou eliminação dos 'poros' da produção e de outro, a utilização do trabalho feminino e infantil, na medida em que facilitavam os procedimentos de trabalho (TUMOLO, s d, p.05).

O processo de valorização do capital baseado na produção de mais-valia relativa pressupõe a utilização crescente do capital constante (trabalho morto) em relação ao capital variável (trabalho vivo). Colocaria-se assim, por um extremo, como um aumento da composição orgânica do capital obtida ao lado de uma tendencial redução da taxa de lucro e de acumulação de capital. Por outro, de uma redução no número relativo de trabalhadores explorados (Marx, 2001).

Entretanto, para além de uma simples extração de mais-valia relativa - obtida através de uma otimização das condições técnicas e organizacionais engendradas pela introdução do sistema de máquinas na produção - se torna possível abordar o conceito de subsunção por mais de um ângulo.

Assim, é que, se utilizando o conceito fornecido por Marx no "Capítulo VI Inédito" de O Capital, Alves e Antunes (2004), discorrem, de início, sobre a

etimologia da palavra “subsunção”. Neste trabalho, alertam eles para a necessidade de se entender o conceito da palavra subsunção de forma mais ampla do que as palavras submissão ou subordinação.

De acordo com estes autores, a palavra subsunção, indica a incorporação e a transformação da própria força de trabalho em capital. Assim ressaltam que:

[...] o trabalho constitui o capital. Constituí-o negativamente, pois é nele integrado no ato da venda da força de trabalho, pelo qual o capital adquire, com essa força, o uso dela; uso que se constitui o próprio processo capitalista de produção. O termo “submissão” não resalta a relação, por ter em seu conteúdo uma carga de “docilidade”. Na verdade, nas relações trabalho/ capital, além e apesar do trabalho ‘subordinar-se’ ao capital, ele é um elemento vivo, em permanente medição de forças, gerando conflitos e oposições ao outro pólo formador da unidade que é a relação e o processo social capitalista (ALVES & ANTUNES, 2004, p. 344).

Assim, o caráter acentuado por estes autores é que ao se tornar um dos elementos constitutivos do próprio capital, pelo qual é aprisionada e ao qual é submetida, a força de trabalho²⁴ torna-se simultaneamente um elemento que nega tal relação e que “por isso mesmo sua subordinação precisa ser reiteradamente afirmada” (p. 344). Aqui é que o capital, estrutura como objetivo principal, ultrapassar e superar esta chamada “subordinação/ subsunção formal” transformando-a em real por meio da utilização do sistema de máquinas. Como conseqüência, tem-se o fato de que essa mutação da força de trabalho em capital torna-se um fenômeno social onde passa a existir uma intensificação da alienação do trabalho. Desta forma, não só os objetivos da produção se tornam alheios aos trabalhadores, mas também onde a própria forma pela qual se processo o trabalho se torna ilegível dada a rapidez que com que a maquinaria permite sua modificação. É a primazia do trabalho morto sobre o trabalho vivo.

Assim, a informatização da produção perfaz aquilo que autores como Mézaros (s/d) denominam como “uma nova base técnica do sistema sociometabólico do capital”. Tal base técnica é o que propicia segundo estes

24 Que neste sentido porta em si a capacidade trabalho e assim acaba se tornando o próprio trabalho.

autores, um salto qualitativo no nível de subsunção real do trabalho ao capital. Para tanto se torna imprescindível para o capital, a presença de um método organizativo do processo de trabalho que torne possível a cooptação dos trabalhadores aos objetivos capitalistas. Isto se dá pelo aparecimento de novas políticas de gestão da força de trabalho que vêm tentando amenizar o conflito e as resistências inerentes do trabalho em sua relação com o capital. Desta forma, as tecnologias microeletrônicas e informáticas inseridas na produção, acabam por erigir um novo tipo de envolvimento no trabalho executado dentro do processo de valorização capitalista.

2.1 Automação e Informatização como Reificação dos Conhecimentos e Habilidades dos Trabalhadores no Capitalismo Contemporâneo

Este tópico pretende discutir a situação do fenômeno da reificação na atualidade para a partir dela poder entender o caso específico dos call centers. Para isto, se empreenderá inicialmente uma breve análise sobre a relação existente entre o referido fenômeno e o debate contemporâneo sobre a questão da qualificação.

Freyssenet (1989), no decorrer de seu estudo sobre a questão da qualificação no interior da divisão capitalista do trabalho, indica alguns aspectos importantes que devem ser observados para um melhor entendimento da requalificação atual. Parte da idéia de que não há uma relação direta entre uma eventual recomposição do trabalho e o proporcional aumento do conteúdo criativo durante a execução de tarefas destinadas aos operários.

É importante notar que o cerne da questão condiz com um dos principais percalços enfrentado pelo capital a partir da parcelarização de tarefas e que atinge sua maior intensidade com a racionalização científica do trabalho promulgada pelo sistema Taylor. A Junção de tal a alguns outros fatores confluuiu para a própria crise do fordismo no decorrer da década de 60 do século passado. O debate deste autor retoma, em partes, àquilo que Heloani (2002), se referiu como fenômeno da “fuga do trabalho” e que representou na verdade um desgaste do pacto efetuado entre capital

e trabalho através das gerações anteriores e regulado pelo Estado keynesianista.

Em sua abordagem, e no que é específico neste momento, Freyssenet coloca a necessidade de que para além da simples “consideração das técnicas produtivas como variável exógena determinante, em relação à organização do trabalho” que faz por “reduzir o conceito de divisão do trabalho a uma simples repartição de tarefas”, devêssemos a partir da inclusão do elemento maquinal, considerar a questão de uma forma distinta de maneira a restituir a tal tema o seu alcance sociológico (p. 57).

Somente assim o estudo da divisão do trabalho pode efetivamente demonstrar o quanto este processo está marcado por uma dimensão conflitiva ao substituir:

a repartição social da inteligência requerida para uma produção dada, pela concentração em um número restrito de trabalhadores, do encargo de conceber instrumentos, automatismos e modos operatórios, podendo substituir cada vez mais a atividade intelectual dos outros trabalhadores (FREYSSENET, 1989, p. 57).

É assim que para este autor, independentemente das qualidades solicitadas para o desempenho de determinadas tarefas, as comparações tornam-se possíveis através do ponto comum entre as mesmas: “o tempo de reflexão sobre a prática requerida para adquirir e manter as qualidades singulares de que necessitam” (p. 57). Ao indicar tal diferenciação, a saber, a existente entre qualidade individual e qualificação para determinada tarefa, este autor indica que há uma polarização das qualificações requeridas que resulta de uma forma particular de divisão do trabalho. Esta se caracteriza por uma modificação da repartição social da ‘inteligência’ da produção. Segundo ele:

Uma parte dessa ‘inteligência’ é incorporada às máquinas e a outra parte é distribuída entre um grande número de trabalhadores, graças à atividade de um número restrito de pessoas encarregadas da tarefa (impossível) de pensar previamente a totalidade do processo de trabalho, descobrindo e possuindo o domínio do conjunto dos parâmetros”(1989, p. 58).

Assim, tal passagem retoma algo que é intrínseco à lógica capitalista desde a OCT, ou seja, a reiteração e racionalização da divisão do trabalho entre trabalho de planejamento/ concepção e trabalho de execução. Isto traz em seu bojo um dado fundamental para a discussão aqui levantada sobre os call centers que é a opção feita pelas empresas capitalistas - e possibilitada pelos avanços tecnológicos – em promover a objetivação dos saberes relativos à produção nas próprias máquinas que vão sendo adequadas aos seus imperativos.

Esta processualidade se estrutura então, como um movimento contínuo de desapropriação de saberes sobre o processo de produção que é intensificado ainda mais com a inauguração do período de informatização do trabalho e de novas formas de gestão e organização do processo de trabalho. Isto porque, em meio às discussões sobre a especialização flexível, esta objetivação se instaura agora em um patamar cada vez mais velado, onde algumas categorias de trabalhadores têm aparentemente a reconstituição de seu “savoir-faire” através de uma recomposição de tarefas dentro de seu trabalho.

Esta recomposição se dá através da possibilidade de exercícios de iniciativas como correções e prevenção de falhas técnicas e do enfrentamento de imprevistos na produção através de parâmetros ignorados pelos idealizadores das máquinas e pelos preparadores do trabalho. Tudo isto ao tempo em que são cada vez mais incentivados a “colaborar” com seus conhecimentos para o benefício da empresa.

Este fenômeno materializado nos novos métodos organizacionais (principalmente o toyotismo ou outros ligadas à especialização flexível) se apresenta cada vez mais através dos chamados programas de qualidade total ou círculos de controle de qualidade. Neste, nota-se cada vez mais um desvio do foco da produção para a diminuição dos tempos de pausa da instalação e também para a concentração das tarefas de reparação e manutenção.

Tal fato aparece como o resultado de um processo que surge simultaneamente à automação e posteriormente com a informatização, ou seja, a dissociação entre o sistema técnico e o sistema de trabalho. Isto, pois cada vez mais “nas instalações automatizadas, os gestos efetuados pelos operários deixaram de engendrar diretamente os fluxos materiais de produção [...] que passam a ser

ligados por um novo sistema: o informacional” (ZARAFIAN,1990, p. 82).

Além disto, a observação do aproveitamento da memória do trabalho, ou melhor, dos conhecimentos operários dados pela prática da própria atividade denotam a importância destes no sentido de “constituir e realizar um apanhado analítico do acompanhamento das operações das máquinas, que permita constituir um conhecimento formalizado e sistematizado dessas operações” (Idem, p. 83). Nesta linha, as inovações originadas pelo toyotismo através de seus elementos, denotam a necessidade de uma recomposição de tarefas através de uma polivalência que ultrapassa a mera capacidade de execução de várias tarefas (WOLFF, 2005).

Assim, a racionalização própria a esse modelo, para além de um novo tipo de “dominação e controle do capital sobre o trabalho, vem profundamente ao encontro do novo tipo de exploração das capacidades do trabalho vivo viabilizadas pela atual revolução tecnológica, qual seja, a objetivação das capacidades intelectuais” (WOLFF, 2005, p. 154).

A maquinaria viabiliza a incorporação dos saberes, tanto empíricos quanto científicos nos sistemas informatizados, demonstrando o nível intensificado em que se encontra a subsunção real do trabalho no capital.

Segundo Antunes (2000a) o surgimento do toyotismo se apresenta com certo destaque em relação aos demais métodos de organização que aparecem como alternativas ao binômio taylorismo/ fordismo dominante até aproximadamente o fim da década de 60 do século passado. As transformações no mundo do trabalho surgidas a partir de então, suscitaram vários debates no sentido de serem entendidas ou não como uma completa novidade em termos de “organização industrial e de relacionamento entre capital e o trabalho” (Antunes, 2000a, p.48). Ao entendimento de uma primeira corrente, por exemplo, existiriam nestas capacidades intrínsecas que atuariam no sentido de propiciar um trabalhador mais qualificado e participativo. Tal corrente enfatizava as características inovadoras desta nova fase.

Já para outros, tais mudanças não se orientariam no sentido de uma “toyotização” da indústria, mas na intensificação de tendências já sentidas e que não corresponderiam a uma nova forma de organização do trabalho.

Existe, porém uma terceira corrente, que ainda que próxima desta postura crítica, procura identificar os elementos de continuidade e descontinuidade em relação ao padrão produtivo anterior. Assim, discute ela “a necessidade de apontar para a especificidade dessas mutações e as conseqüências das mesmas no interior do sistema, [onde estaria a emergir] ‘um regime de acumulação flexível’ nascido em 1973” (ANTUNES, 2000a, p. 49).

Esta situação engloba então, uma nova divisão de mercados, um aumento dos níveis de desemprego, a divisão global do trabalho, o capital volátil, o fechamento de unidades produtivas e a reorganização financeira e tecnológica.

Nesta ótica, “as mutações em curso são expressão da reorganização do capital com vistas à retomada do seu patamar de acumulação e ao seu projeto global de dominação” (Antunes, 2000b, p. 54).

Segundo Wolff (2005), os elementos inovadores nas políticas de gestão e organização do trabalho, notadas nos setores que incorporam a tecnologia de forma mais significativa, são: “o kanban, a rotação de postos, o alongamento de tarefas, a formação de equipes semi-autônomas, os círculos de controle de qualidade (CCQ’s) e o just-in-time” (p. 147). Sendo que estes elementos são mais comumente associados ao toyotismo.

A característica principal deste modelo de gestão em relação aos ocidentais se fundamenta no fato deste “ter privilegiado, em suas estratégias empresariais, a organização do trabalho e da produção muito mais que as inovações tecnológicas” (ibidem, p. 148). Ou seja, houve um movimento inverso ao do ocidente, onde se tendeu ao uso das tecnologias como uma saída isolada para a crise capitalista.

Um dos elementos intrínsecos ao modelo japonês²⁵ é o fato de que esta estrutura de forma mais eficaz uma preparação técnica anterior à força de trabalho, de maneira a proporcionar a esta os requisitos para a lida com o elemento informático durante o processo produtivo. Neste quadro, esta função ressalta o papel fundamental da gerência ao implementar os programas de qualidade total (PQT’s), responsáveis por promover uma nova cultura organizacional com vistas a quebrar as

25 Sendo o toyotismo considerado um fator integrante deste.

resistências dos trabalhadores às mudanças nos seus processos de trabalho.

Este traço da indústria japonesa é apontado também por Afonso Fleury (1993), ao relatar o espanto da indústria norte-americana, ao identificar em sua rival o não uso intensivo de equipamentos de base microeletrônica. Ainda que tal evento, não queira indicar uma falta de domínio sobre o componente tecnológico, no sentido ocidental, o que existe é uma concepção que se demonstra diferente sobre sua utilização

Assim, utilizando-se de uma análise que privilegia as concepções sobre os conceitos de tecnologia e capacitação tecnológica, Fleury vai identificar a importância que o método toyotista dá a interação entre os elementos subjetivo e material no interior do processo de trabalho.

Nesta linha, as inovações originadas pelo toyotismo através de seus elementos, denotam a necessidade de uma recomposição de tarefas através de uma polivalência que ultrapassa a mera capacidade de execução de várias tarefas simultaneamente, “mas também de exercer ‘funções de diagnóstico, reparo e manutenção’” (Wolff, 2005, p. 154). Além disto, se pode perceber uma intensificação maior do trabalho em relação ao modelo pertencente ao padrão anterior de acumulação.

Assim, a racionalização própria a esse modelo, para além de um novo tipo de “dominação e controle do capital sobre o trabalho, vem profundamente ao encontro do novo tipo de exploração das capacidades do trabalho vivo viabilizadas pela atual revolução tecnológica, qual seja, a objetivação das capacidades intelectuais” (p. 154). Para tal feito, este modelo requer ao menos no plano do discurso o ‘envolvimento participativo’ dos trabalhadores, o que na realidade continua a preservar as condições do trabalho alienado e estranhado.

Com o toyotismo acaba por ocorrer, então, a instauração de um sistema de racionalização do trabalho baseada na inserção engajada do trabalho assalariado ao capital. Sob o contexto da mundialização do capital ocorre uma busca frenética pela captura da subjetividade trabalhadora. Tal processo, por sua vez acaba, por impor de forma mais efetiva a subsunção real do trabalho ao capital. Ainda que pertença à mesma lógica de racionalização do trabalho do taylorismo/ fordismo ele tende então,

a distinguir-se exatamente por este controle que ele consegue estabelecer através da informatização sobre a classe trabalhadora.

No toyotismo acaba por ocorrer então, a instauração de um sistema de racionalização do trabalho baseada na inserção engajada do trabalho assalariado ao capital além de uma especialização por parte dos trabalhadores que venha atender às demandas flexíveis originadas pelo mercado. Desta maneira, desta maneira entende-se que a informatização ou automação dos processos produtivos ao induzirem a concretização da subsunção real do trabalho, acabam também por promover uma reificação cada vez maior não só das atividades manuais; idêntica àquela dos primórdios da introdução da maquinaria; mas também das capacidades cognitivas inerentes à força de trabalho. Tal processo por sua vez acaba por impor, de forma mais efetiva, a subsunção real do trabalho ao capital. Ainda que pertença à lógica de racionalização do trabalho do taylorismo/ fordismo ele tende então, a distinguir-se exatamente por este controle que ele consegue estabelecer através da informatização sobre a classe trabalhadora.

Assim, pode-se identificar nas observações elaboradas autores acima premissas reais de novos modelos de organização aliados à inovação tecnológica. Principalmente porque essas transformações procuram demonstrar como uma das suas características principais a recomposição do trabalho em termos que trazem como novidade aspectos de multifuncionalidade, polivalência e flexibilidade durante sua execução. Neste contexto passa a haver uma crescente importância do elemento criativo dentro do processo de trabalho que passa a sofrer da reificação característica das relações de trabalho capitalista; consequência da alienação por estas engendrada. Este dado permite com que se observe a utilização da informática e das TIC's por parte do capital, como algo que acaba por determinar a exigência de um tipo de envolvimento em novos patamares do trabalho vivo na produção capitalista.

Entende-se, por meio dos indícios acima, que o desenvolvimento do processo produtivo em call center se efetua similarmente em meio à um quadro onde há uma significativa mediação do trabalho por meio das TIC's. Isto pois este se constitui por excelência, no mecanismo de realimentação de dados requeridos pela informatização. Desta forma, observa-se os call centers como instrumentos que vão, por meio da digitalização da informação, proporcionar a matéria-prima bruta a ser

trabalhada por outros níveis de trabalhadores no sentido de que inicia-se por ele o “input” de dados que servirão de base para o sistema produtivo das empresas como um todo. Assim, é que as informações que adentram no sistema informacional destas empresas, se tornam o fundamento do trabalho de assalariados que não se encontram em meio aos trabalhadores existentes na ponta de todo este processo.

Desta maneira, uma vez que também se traduz em um tipo de processo de trabalho capitalista, compreende-se o trabalho em call center como também reificado. Entretanto a questão que se coloca se refere ao nível de reificação que pode ser constatada como existente neste ao se desenvolver sua análise. Acredita-se que a resposta de tal questão encontra-se na reconstituição deste processo de trabalho por meio da forma como o mesmo se encontra organizado em seu ambiente de execução. É na direção de tal objetivo que se direciona o próximo capítulo.

CAPÍTULO III

O TELEATENDIMENTO NO FLUXO DAS MUDANÇAS CAPITALISTAS

Como se observou anteriormente, a transformação da em formação em mercadoria coloca imediatamente a necessidade de sua corrente quantificação. Apenas desta maneira, esta pode ser objetivada em valor de troca, ou seja, o único valor capaz de tornar algo passível de ser mercantilizado. Assim tal quantificação de valor permite que seja feita a objetivação de elementos qualitativos de um produto, já que tais elementos são imprescindíveis para sua venda.

Desse modo é possível observar que a transformação da informação em mercadoria através da informatização e do elevado grau de desenvolvimento tecnológico, propicia o controle do trabalho pelo capital e isto não ocorre de maneira acidental. Na conjuntura atual, conforme se pôde verificar, a lógica da mercadoria na sua forma de informação passa ao ocupar um papel de destaque dentro do processo capitalista de produção de valores.

Outro aspecto observado com a mudança no padrão de acumulação capitalista é o emprego de massas cada vez maiores de trabalhadores no setor de serviços. Fato que ocorre simultaneamente à uma tendência ao processo de enxugamento dos custos empresariais²⁶, sendo o principal dentro destes, o da força de trabalho (Antunes 2000a).

Este quadro é que explica o aparecimento acelerado de empresas especializadas em determinados serviços que acabam por disponibilizá-los a outras empresas como meio de enxugar seus gastos. É o tipo de processo que se procurou caracterizar anteriormente, ligado às premissas fundamentais da reestruturação capitalista e potencializado pela mundialização a sua ferramenta por excelência.

Igualmente é a partir deste contexto que emergem as empresas-rede em nível mundial e, conseqüentemente no que se refere ao ramo das telecomunicações, o

26 Antunes (2000b) também faz uso do termo “liofilização” para descrever a referida tendência.

aprofundamento da lógica de terceirização aludida no capítulo anterior. Tal lógica estaria a permitir o aparecimento de novas funções e atividades ao tempo em que colocaria fim a outras. A atividade de call center pode ser considerada como componente desta relação, com a especificidade de que nela o telefone deixa de ser um meio simples e barato para efetivar vendas e passa a ser manuseado como uma ferramenta de marketing. Continua oferecendo os mesmos benefícios da “televendas”, mas agrega outras funções: detectar necessidades, monitorar o mercado, interagir com o cliente, e realizar pós-venda, pesquisas e propaganda (Mancini, 2001). Passa a ser o instrumento de 'inteligência e informação' voltado para atender às demandas, cada vez maiores, do público.

O call center é um destes instrumentos que vieram, por meio da transformação da antiga atividade de telefonista e sua aproximação às estratégias de telemarketing, a se transformar em uma das atividades de maior significância mercadológica na atualidade. Segundo Nogueira (2006), o crescimento do setor no Brasil se dá principalmente durante a década de 90 com as privatizações das empresas públicas, a desregulamentação dos direitos trabalhistas e desmonte do setor produtivo estatal.

A introdução da tecnologia digital nas plantas de telefonia neste período tornou possível a mensuração das ligações, a produtividade dos operadores e unificação de cadastros. No início dos anos 2000, com a introdução da Internet, apareceram os contact centers além dos call centers. O crescimento da atividade no Brasil continua acentuado, apesar das tendências de recessão na criação de postos de trabalho e do aprofundamento dos níveis de desemprego. Tal fato, segundo publicações específicas do setor, seria resultante do emprego de tecnologia de ponta e "força de trabalho capacitada, o que permite oferecer às empresas estrangeiras seus serviços" (Cf. www.callcenter.inf.br apud NOGUEIRA, 2006).

Para Nogueira, a indicação acima é motivo de preocupação, pois indica uma forte tendência a uma precarização mais acentuada da força de trabalho brasileira. A partir desta percepção entende-se esta precarização, como nada mais que a tendência anteriormente apontada por Antunes (2000a; 2000b) relativa à diminuição dos custos empresariais. Este novo cenário “pós-fordista” instaura-se em um contexto onde o capital busca fugir dos custos da esfera produtiva, direcionando

investimentos na área dos serviços. A frase acima transcrita demonstra que o objetivo principal das empresas de call center é o atendimento à consumidores de seus serviços que provenham do estrangeiro. Fica implícita no discurso deste veículo de comunicação, a adaptação destas à lógica emanada pela mundialização e financeirização capitalista.

Observa assim na estruturação deste tipo de empresa, o reflexo da desarticulação da empresa de tipo fordista em favor de um tipo de organização das relações de produção que se orientaria no sentido de generalizar o processo de terceirização.

A existência do call center e da massa de empregados em seu interior relaciona-se com o fato de que através da reestruturação produtiva e, sobretudo por meio das terceirizações obteve-se êxito em "dispersar as concentrações operárias e facilitar a destruição das 'antigas' relações políticas - além de fazer com que os novos empregos 'derrapassem' para os serviços" (BRAGA, p.15).

É na apreciação a ser elaborada do processo de trabalho do operador de "teleatendimento"²⁷, que se procurará verificar em que medida se dá a alienação e a reificação deste tipo de trabalho em sua relação com as TIC's.

3.1 A caracterização do ambiente de trabalho:

A central de atendimento referida situa-se em um prédio de vários andares em umas das principais avenidas da cidade.

Ao se observar a descrição da central de atendimento ou call center estudado feita pelos seus operadores, a impressão que é se trata de um espaço físico pensado e concretizado por seus idealizadores por meio de um esforço no sentido de fazê-lo tornar-se um ambiente altamente organizado. Característica própria de qualquer processo de racionalização do trabalho para fins capitalistas, a

²⁷ Retomando a denominação utilizada por Braga (2006).

esquemática do ambiente onde se trabalha, sempre foi de fundamental importância, sobretudo dentro do capitalismo e ainda mais dentro do capitalismo em sua atual fase (VENCO, 2000).

Assim, quando solicitado aos operadores de teleatendimento que descrevessem seu ambiente de trabalho, surgiram respostas como:

Olha, o prédio onde a gente trabalha tem aproximadamente 10 andares. Em cada andar... eu nunca contei ao certo... mas, deve ter umas dez fileiras de PA's²⁸, cada uma com umas 8 ou 10 PA's. Elas são separadas em cima por vidro e na sua maior parte devem ser feitas em estrutura de ferro com um revestimento de cor azul. (entrevistada 1)

A gente fica sempre de costa para a outra fileira do corredor que a gente tá. O pessoal do outro corredor a gente só vê quando alguém fica de pé. Na ponta de cada duas ou três fileiras geralmente fica a mesa da supervisão (entrevistada 2)

Assim, a forma de se estruturar o espaço de trabalho obtido pelos relatos acima permite observar que a maneira como as posições de atendimento ficam dispostas, condiz a uma tentativa de melhor aproveitamento do espaço físico de maneira a comportar o maior número de trabalhadores simultaneamente.

Além disto, esta estruturação do ambiente do trabalho, por meio de sua adequação à demanda maciça do atendimento, faz lembrar, assim como no setor produtivo, a preparação de um ambiente para a produção de artigos em massa.

Em outro elemento indicado na descrição feita por uma das entrevistadas sobre a disposição que os trabalhadores executam dentro destes espaços, fica clara a ligação entre esta e o objetivo de controle destes por parte da empresa.

Torna-se possível apreender por meio de tal indicação o fato de que esta estruturação incute um aspecto de caráter disciplinar. De maneira geral, pôde-se perceber no decorrer da pesquisa e por meio de outras pesquisas existentes que o

²⁸ Referem-se às estações de trabalho. A sigla é utilizada como abreviação para "posto(s) de atendimento" tanto por parte da empresa como por parte dos operadores.

ambiente de trabalho em um call center se constitui na reunião em um determinado local de vários postos de trabalho separados entre si por divisórias.

A razão de se passar à descrição do ambiente de trabalho neste momento, se refere à percepção de que a partir de tal procedimento se torna mais fácil entender a estruturação deste no call center não apenas como que atendendo às premissas simplesmente arquitetônicas, mas sobretudo correspondendo a uma específica preocupação do capital através de sua gerência no que concerne à manutenção da disciplina de trabalho nestes locais.

Assim, ocorre uma prévia idealização do ambiente de trabalho, no sentido anteriormente utilizado, pois à este se liga todo um contexto onde o que se procura garantir é um alto nível de produtividade do trabalho. Desta forma, é impossível se pensar o processo de trabalho no call center sem se levar em conta o fato de que este é significativamente influenciado por tal fenômeno. É neste fator que se funda a idéia de a disciplina precede a organização do espaço e por sua vez acaba interferindo neste último de maneira direta (VENCO, 2000).

As PA's tornam-se assim elementos que proporcionam primeiramente os resultados esperados organização do trabalho. Tais resultados convergiram para o reforço do aspecto disciplinar. Desta maneira:

a segmentação por baias [ou PA's] carrega em si um caráter controlador e, ainda em concordância com Foucault, 'adestrador', na medida em que limita o estímulo visual e o auditivo, levando os trabalhadores a uma concentração contínua, contribuindo fortemente para o condicionamento dos procedimentos na organização do trabalho (VENCO, 2003, p. 57).

O tipo de utilização e organização do espaço físico, apontados acima, denotam como se estrutura a preocupação do capital em proporcionar nestes ambientes uma realidade aos trabalhadores que envolve, dentre outros elementos, o isolamento, a incomunicabilidade entre si, além de proporcionar para a empresa uma visibilidade total do ambiente de trabalho.

É neste último aspecto que reside a importância crescente que adquirem

asTIC's. Tal importância se dá no sentido de que para além de garantirem uma enorme vantagem concorrencial na administração do fluxo de dados corrente nas várias instâncias que constituem o negócio das empresas, estas possibilitam a intensificação do controle do processo de trabalho e de sua produtividade. Isto se dá, conforme será visto a seguir, por meio da implementação de um processo de visualização e registro constante dos procedimentos exercidos por parte dos trabalhadores. Esta realidade aparentemente se generaliza por este ramo de atividade; em geral terceirizado; onde se verifica o agravamento das condições de controle e exploração²⁹.

3.2 O Processo de Trabalho:

Basicamente, o quadro de funcionários diretamente envolvidos com a atividade de teleatendimento é composta por operadores, supervisores e gerência.

O número de operadores de atendimento é obviamente bem maior que as outras funções. Na empresa "X", o número de operadores hoje se situa em torno de 1000 atendentes³⁰

Os dados que a pesquisa aqui apresenta, resultam da compilação de elementos colhidos tanto em questionário como através de entrevistas junto à operadores de teleatendimento. Trata-se de dez pessoas, sete do sexo feminino e três do sexo masculino, que trabalham ainda na empresa e que por este motivo terão suas identidades e outros dados específicos preservados. A partir deste ponto eles serão apenas conhecidos por seus nomes fictícios e suas idades que constam em parênteses: Mário, (26); Sônia, (35); Isabel, (29); Vinicius (19); Carla (20), Maria (24); Ana Maria (21); Marcos (23), Rosana (26); Ana Paula (30).

29 Ver também Braga (2006); Silva (2004), Venco (2003).

30 Se faz referência ao número de trabalhadores existentes na estrutura da empresa somente na cidade de Londrina- PR (Cf. Boletim Viva-Voz do Sinttel – Sindicato dos trabalhadores em telecomunicações).

3.2.1 Um trabalho feminino

Pela caracterização de gênero que se pode deduzir dos dados da população acima, a composição sexual de tal atividade fornece um quadro onde a maioria de pessoas que exercem a função de operador são do sexo feminino, com uma faixa etária na média de vinte e cinco anos.

Antunes (2000a) observa que uma das características mais marcantes das transformações em curso no interior da classe trabalhadora é esta alteração na composição sexual, com expressivo aumento do contingente feminino principalmente em situações de trabalho precário. Segundo tal autor, a presença do marcante do sexo feminino não se dá mais apenas nos setores têxtil "onde tradicionalmente a presença feminina sempre foi mais expressiva, mas em novos ramos, como a indústria microeletrônica, sem falar no setor de serviços" (Idem, p.53).

As mudanças atuais na estrutura produtiva e no mercado de trabalho seriam responsáveis pela incorporação e o aumento da exploração da força de trabalho das mulheres em ocupações de tempo parcial, e em trabalhos "domésticos" subordinados ao capital.

Através de tais indicações e do estudo junto aos trabalhadores(as) desta pesquisa, a predominância do sexo feminino no interior da atividade do call center confirma esta tendência. Com base nisto, pode-se inferir que tal aspecto, interligado à simplificação dos processos de trabalho com o uso das TIC's, faz do trabalho em call center hoje um elemento significativo para se visualizar o processo de heterogeneização cada vez maior da classe trabalhadora.

Mas por que especificamente uma força de trabalho composta em sua maior parte por mulheres?

Venco (2006) aponta o fato de que a preferência pelo trabalho feminino em call center está ligada à atributos considerados, pela administração, como sendo específicos deste sexo. A habilidade manual, o zelo, a meticulosidade seriam os tais atributos. Tal redução para esta autora intenta "reduzir a qualificação profissional

das mulheres a atributos tácitos, o que configura uma nítida forma de desvalorização do trabalho concretizado” (p. 64). Para a mesma autora, estes elementos são consequência de um tipo de organização do trabalho onde prevalecem as técnicas e os princípios tayloristas.

Hirata por sua vez indica esta predileção em seus estudos ao constatar que as indústrias onde ainda se opera com os padrões tayloristas utilizam de força de trabalho essencialmente feminina. Problematizando as políticas de controle da força de trabalho, esta verifica a existência de uma “natureza diferenciada deste controle para homens e mulheres” (p. 30). Isto porque para tal autora, “as técnicas tayloristas, longe de serem neutras, utilizam e reforçam a divisão sexual existente tanto dentro da empresa quanto na sociedade” (p. 31).

Observa-se na verdade uma incidência maior sobre o sexo feminino das práticas tayloristas inclusive pelo efeito repressivo que estas sofrem como os apontados por esta autora: utilização de equipamentos de trabalho pesados, obrigatoriedade do uso de fichas para ida ao banheiro com o consequente controle dos tempos de pausa, ou “aquartelamento” destas nas empresas para controle dos tempos de ausência e substituições.

Contudo, segundo Hirata, há um limite para a taylorização deste tipo de trabalho quando executado principalmente em escritórios. Tal limite se fundamenta na dificuldade de se quantificar nestes ambientes um tipo de trabalho para o qual não se encontra um “one best way”.

Entende-se, entretanto que a presença da informática neste local se dá em função de uma tentativa bem visível de se implantar essa quantificação e se possibilitar o controle total do processo de trabalho no nível operacional do call center por meio de sua padronização de uma maneira mais eficiente. Analisar e entender como isto se processa é o objetivo do presente capítulo.

3.2.2 Jornada de Trabalho, Tempos de Atendimento e Pausa: A Intensificação do Trabalho

A duração diária da jornada de trabalho do teleoperador é de seis horas de trabalho, totalizando um total de trinta e seis horas de trabalho semanal. Estes números parecem estar de acordo com o que normalmente se pratica, pois em documento de acordo coletivo de trabalho disponibilizado pelo sindicato da categoria indica-se que:

A duração da jornada efetiva de trabalho dos Operadores de Teleatendimento (call centers) será de 6 (seis) horas, assegurado a esses empregados um intervalo diário para repouso de 15 (quinze) minutos, não computados na duração do trabalho (§ 2º, art. 71, da CL T). Na impossibilidade de praticar o intervalo no horário previsto por estar atendendo um cliente. O empregado terá direito praticar o intervalo em seguida, imediatamente após o término do atendimento³¹.

Os trabalhadores que contribuíram para este estudo apontam a existência de um número limite de tempo para cada atendimento realizado. Este número hoje, segundo os relatos, situa-se em uma média de 140 segundos por atendimento telefônico executado. Assim, em casos de “picos” de grande movimentação telefônica nestes lugares, estes trabalhadores podem chegar a realizar cerca de 25 a 30 atendimentos no intervalo de uma hora.

O tempo de atendimento apresenta-se como previamente definido pela empresa e supervisionado pelo estabelecimento de um indicador de performance individual, o “T.M.A” (Tempo Médio de Atendimento). Este tem a função de possibilitar uma quantificação da produtividade e eficácia do trabalho de cada operador(a) para a sua avaliação.

Pode-se distinguir um ponto importante em relação ao fenômeno da intensificação do trabalho pela resposta de Mário sobre a existência deste tempo “médio”/ máximo de atendimento:

31 Disponível no site do SINTTEL em <http://www.sinttel.com.br/acordos>

São 140, 160 segundos. Na realidade ele foi baixando com o tempo, assim que eles vão modernizando o sistema, vai sendo reduzido o tempo médio de atendimento. (Mário)

O relato de Sônia também dá conta de que há em sua rotina de trabalho a existência deste TMA, mas por tratar-se de uma operadora que já estava na sua segunda contratação dentro da empresa, a mesma faz um comparativo interessante entre o momento atual e o seu início na atividade quando o call center era dirigido pela própria empresa e não por uma terceirizada, assim esta relata que:

No início não. No início você tinha que fazer todos os esclarecimentos. Não se importavam muito com o tempo de atendimento. Só que depois com o tempo, eles foram diminuindo cada vez mais o tempo de atendimento. Hoje, às vezes você esta a dois minutos [em uma ligação] e o supervisor já está perguntando o que está acontecendo.

De acordo com o que se pode averiguar a percepção destes trabalhadores, é de que a tendência deste indicador é diminuir proporcionalmente a cada alcance efetivo das metas estipuladas, tornando-se uma meta sempre a ser alcançada³². Este fenômeno, por sua vez, também acaba se relacionando intimamente às melhorias que vão se estabelecendo no desempenho do sistema e uma vez que estas são introduzidas, elaboram-se simultaneamente novas metas aos trabalhadores.

Verifica-se que a utilização das TIC's conduz o trabalho dos operadores a uma crescente intensificação. Entende-se que o objetivo da existência deste fenômeno esteja ligado aos requisitos de produtividade lançados pela empresa contratante em relação ao call center. Trata-se não só da disponibilização do atendimento e do esclarecimento de dúvidas dos clientes da primeira empresa, mas do fato que é, mediante o maior número de atendimentos executados e devidamente

³² Tal situação relembra o mito se Sísifo, humano, que por ter vivido inteligentemente, é, depois de morto, condenado por Hades a rolar uma pedra até o alto da montanha. Uma vez levada ao topo, a enorme pedra rolava montanha abaixo tornando vão todo o esforço de Sísifo. Sísifo, o condenado, transporta mais uma vez seu triste fardo - que, uma vez mais, e sempre, e eternamente, rolará da montanha, montanha abaixo. Para muitos helenistas, o mito relata a sina do homem, a própria tragédia da vida humana (Cf. http://www.reuniao.org/arn/sisifo_verb.htm).

digitalizados pelo trabalho operacional dos referidos trabalhadores, que se torna possível o estabelecimento de um fluxo de informações que retrate fielmente as condições de seu produto, dos processos para a produção deste e as condições imediatas em que se encontra o mercado em que atua.

A mesma lógica é mantida no que se refere aos tempos de descanso destinados aos operadores. Nos relatos obtidos, estes informam que têm um total de quinze minutos de pausa para descanso ou lanche. Este intervalo de tempo não é disponibilizado por lei e pela empresa dentro da jornada diária de trabalho do funcionário, por isso, estes têm que executar quinze minutos a mais de atendimento além daquelas horas que corresponderiam às seis decorridas do início de seu trabalho. Desta maneira, Carla coloca que:

São quinze minutos, né! Na verdade meu tempo de trabalho são seis horas e quinze minutos. Então são quinze minutos que eu tenho para estipular que posso fazer cinco minutos, depois cinco minutos, e depois cinco, eu posso intercalar esses quinze minutos. Mas é importante ressaltar que eu trabalho seis horas e quinze minutos, não seis horas tendo os quinze minutos dentro das seis horas. Além disto, estes quinze minutos são destinados para tudo, para ir ao banheiro e fazer o lanche também.

Tal relato indica que dentro do tempo destinado para pausas durante todo dia de trabalho, a empresa já contabiliza os momentos que se destinariam à satisfação de necessidades fisiológicas. O relato de Sônia inicialmente diverge um pouco do anterior, no sentido do tempo disponibilizado, mas confirma a indicação de que há um controle sobre as pausas, pois:

Tem um tempo. As pausas lá você tem direito a 15 minutos de lanche, que é a pausa de quinze minutos. Nestes quinze minutos você tem que ir a sala de refeição comer e voltar. E existe a pausa para você ir ao banheiro. Só que é assim: se um dia você não estiver bem, você tem que avisar a supervisão. Isso é de certa forma humilhante, pois são só cinco minutos dentro do horário todo, dentro das seis horas e atuação.

A maioria dos trabalhadores entrevistados argumenta que os referidos

quinze minutos não são suficientes para a execução de um lanche, por mais simples e acessível que este seja.

Muitos relatos reproduzem a dificuldade de se deslocar pelo prédio do call center, visto a existência de apenas dois elevadores que não têm programação por andar ou por sentido. Assim, a saída para a área disponibilizada para a empresa para o consumo de refeições, conforme informam estes funcionários, implica em que o atendente tenha de deslocar-se para o ático do prédio. Isto, porque, o consumo de alimentos e bebidas em qualquer recinto do prédio é proibido pela administração do call center. Tal proibição se demonstra ainda mais eficiente pela utilização de circuito interno de TV em praticamente todas as áreas do prédio, inclusive no atendimento, evitando assim, qualquer possibilidade de alimentação nas PA's.

Por meio desta constatação, pode-se deduzir que não são poucos os problemas enfrentados pelos funcionários no que se refere a atrasos em relação ao seus horários de retorno para o trabalho.

Com base nos dados acima os relatos colhidos dão conta da existência da prática, por parte da empresa, de uma ação de controle destes tempos. Tal controle se executaria principalmente por parte da supervisão e da coordenação do Call center.

A respeito das formas como são estabelecidos os controles, estes dizem:

São metas diárias. Tudo imposto pela empresa e controlado pelo sistema. Quantos atendimentos a gente faz, quanto tempo a gente ficou 'logada', tudo pelo sistema. (Maria)

[...] é feito através de relatórios que dizem o tempo em pausa, caso este tempo esteja acima da meta (15 min ao dia) o operador é cobrado para melhorar esta situação. Além disto, tem a monitoração. Cada pessoa tem um "login" e através do sistema é verificado on-line o quanto o operador fica em pausa. (Vinícius)

Rigorosamente controlado através de um sistema automatizado e que gera notificações por escrito àqueles que não cumprem o prazo determinado

dando advertências por escrito. (Ana Maria).

Verifica-se através de tais falas o papel exercido pela informática no direcionamento do processo de trabalho em questão. Tal realidade é permeada por sua influência em todos os momentos do processo de trabalho. Envolve, inclusive, o trabalho de outros profissionais como os da supervisão. Pelo fato de originar, entre alguns trabalhadores, a percepção de que o próprio sistema encarnaria a figura da supervisão, ou seja, passaria a haver uma antropomorfização dos softwares no sentido destes assumirem para si a função da supervisão.

Constata-se de maneira, que a utilização da TIC's favorece não só a reificação do trabalho dos operadores, mas também o trabalho da própria supervisão no call center. Fica caracterizado aqui o nível alcançado da subsunção real do trabalho ao capital em processo. Isto porque se torna mais fácil observar o tipo utilização dado às TIC's em meio a tal relação social de trabalho. O processo de trabalho da supervisão, assim como o da antiga telefonista, encontra-se hoje alterado em relação às características existentes em um passado não tão distante assim.

Hoje não é mais diretamente a supervisão, mas sim o sistema que redige notificações e penaliza aqueles que se descomprometem com o processo de trabalho ao afrontarem os ritmos e as normas pré-estabelecidas pela empresa no que se refere às atividades dos operadores.

Atentando-se para estes fatos é possível notar simultaneamente tanto uma aproximação quanto um certo distanciamento aos processos industriais do período taylorista-fordista. Isto, porque, se o período em questão se caracterizou pela utilização da administração científica e suas preocupações quanto à questão dos tempos e movimentos, deve-se lembrar que a cobrança e o controle do processo de trabalho naquele momento se faziam de forma pessoal pela presença marcante do capataz, inspetor ou cronometrista; papel hoje atribuído às máquinas informáticas sob a informatização.

Desta maneira para dar conta do nível de controle a que chega a existir em tal atividade neste contexto, questionou-se tais trabalhadores (as) sobre as

conseqüências para quem não alcançasse as metas estipuladas pela empresa:

É Muita cobrança! (Isabel)

Ah! É complicado: o supervisor é cobrado e aí a gente passa a ser cobrado também, então quando a gente não atinge as metas é um stress só. Surge o medo da demissão, a gente não tem segurança nenhuma. A única segurança que surge é quando para quem quer ser mandado embora e pede e aí a empresa fala 'não vou mandar!' (risos). Mas a cobrança é muito grande! (Sônia)

Primeiramente nós não recebemos a variável. É assim, de A a E. A, seria um bom atendente, B, bom. Assim, um atendente classe A ficaria com uns R\$ 120,00 que era a melhor variável. São raros os representantes que ficam com A, porque tem todo o problema da máquina, mas, por exemplo, se eu recebesse Três E's consecutivos, seria a pior né... poderia até ser demitida. (Carla)

Assim, observa-se a presença de um nível muito grande de cobrança neste ramo. Tal cobrança se faz muito mais intensa devido à capacidade que as TIC's fornecem à administração capitalista em enxergar praticamente de forma imediata todas as ações dos trabalhadores. Como conseqüências disto verifica-se que a ação da supervisão deixa de ser ligada à presença do supervisor especificamente no ambiente da operação e passa a se relacionar com a própria noção que cada operador tem de que seu trabalho é ou pode ser constantemente verificado por meio do computador. Observa-se aqui algo similar à lógica do panóptico de Bentham, ou seja, a informática passa a impor aos trabalhadores o exercício de um auto-controle. Os próprios trabalhadores passam a se supervisionar como meio de evitarem problemas com a empresa.

Ademais, encontra-se na fala de Carla a indicação da existência de uma remuneração variável em espécie para aqueles atendentes que se encontrem dentro das metas de qualidade exigidas pela empresa. Ou seja, premia-se aqueles que se mantenham dentro dos tempos estipulados. Faz-se necessário lembrar a utilização de tal técnica no interior do fordismo/ taylorismo através da remuneração em dinheiro. Ao contrário no toyotismo, os estímulos se realizam pela disponibilização

de prêmios simbólicos, mais relacionados ao mérito, por exemplo.

Pesquisando mais sobre esta remuneração indicada por Carla, chegou-se à constatação de que esta se constitui em uma prática geral dentro da empresa. Assim, quando questionada sobre a informática como um elemento importante para o desenvolvimento do seu trabalho no sentido de alcançar metas como a do TMA; Maria diz:

O TMA é uma regra. No final do mês para você receber a variável, você tem que bater o TMA.

Além de influir na questão do TMA, a utilização da remuneração variável traz outros benefícios à empresa. Veja por exemplo o que diz um atendente a respeito dela:

[É] uma coisa legal. Hoje se tem uma variável por produção, é bom lembrar isso. Hoje se o atendente fizer tudo certinho, aquela pausa, todos os atendimentos que forem analisados e, ele tiver cem por cento, ele tem um valor a mais que gira em torno de R\$ 145,00. Atrasos... se não houver atrasos, e ele não tiver atrasado, se ele não saiu mais cedo, se ele não faltou, então ele tem essa variável para receber todo dia 20 do mês. Agora se o atendente fez tudo certinho durante o mês todo, mas ele ficou doente, ficou gripado e pegou atestado, aí ele perde ponto nesta variável. (Mário)

A utilização da variável por parte da empresa não só busca estimular os operadores a serem mais ágeis e eficientes em seus trabalho como procura também desestimular eventuais atrasos e faltas ao trabalho. Além disto, este instrumento representa por meio das avaliações mensais, mais uma vantagem para a empresa em relação ao trabalhador, ou seja, ela atribui menções muito mais quantitativas que qualitativas em relação ao desempenho do trabalhador(a).

Ao questionar este atendente sobre a possibilidade do trabalhador(a) chegar a perder todo o direito a tal remuneração, este diz:

Então... depende... se você faltar uma ou duas vezes com atestado, você vai diminuir o valor de sua variável, mas no meu caso que eu fiquei doente e fiquei uns seis dias afastado, eu não recebi variável. Então acaba perdendo porque impacta numa pontuação muito grande.

Percebe-se uma diferença entre o valor máximo referido por Mário como variável e o referido anteriormente por Carla. Não se teve uma medida exata de tal remuneração, mas para efeito de referencial tomemos o intervalo entre estes dois valores como aproximado da mesma.

E é assim que a utilização da microeletrônica e da informática nestes ambientes acaba por favorecer ainda mais a intensificação do processo de trabalho denotando um aprofundamento da subsunção real deste ao capital. Além disto, a lógica de utilização do instrumento de trabalho nestes locais e a própria característica do trabalho aí executado, aproximam-se de forma significativa do ideário capitalista retratado a época do sistema de fábrica, onde:

[...] ao expandir-se a aplicação da maquinaria e ao acumular-se a experiência de uma classe especial de trabalhadores a ela ajustados, aumenta naturalmente a velocidade do trabalho; marcha passo a passo com a intensificação crescente do trabalho na fábrica. Compreende-se, entretanto, que um trabalho que não se caracteriza por auges espasmódicos, mas pela uniformidade cada dia invariavelmente repetido, há de se chegar a um ponto em que se excluem a extensão e a intensidade do trabalho, de modo que o prolongamento da jornada só se possa combinar com um trabalho de intensidade mais fraca, e um grau maior de intensidade, apenas com uma jornada de trabalho menor (MARX, 2002, p. 467).

Tal explanação nos fornece subsídios para que possamos associar a menor duração da jornada no trabalho em call center, em termos absolutos e em comparação com aquela que normalmente se apresenta como mais popular – a de oito horas - a uma intensificação do processo de trabalho que se torna favorecida e possibilitada pela utilização dos meios informáticos.

Este quadro instaura a necessidade de se considerar o grau de dependência da referida força de trabalho em relação à informática. Esta dependência, uma vez constatada, pode revelar importantes características e tendências do processo de

trabalho quando este é formulado dentro dos atuais parâmetros tecnológicos de organização e de produção.

Assim, ao se questionar os entrevistados sobre o seu grau de liberdade ou dependência em relação às máquinas e sistemas as respostas evidenciam o novo tipo de subsunção real possibilitado pela informatização de seus processos de trabalho:

Dependemos do sistema para todo o procedimento. Eu não tenho condições de fazer o meu serviço de forma adequada e no tempo em que a empresa pede sem ele. Quando dá pau [sic] aí dana tudo. A gente fica lá um tempão só dando desculpa e informando que é uma dificuldade técnica. O pior é que na maioria das vezes não tem nem previsão de retorno. (Marcos)

Fazemos tudo pelo sistema (computador). É no tempo da máquina. Se você “loga” [sic] num andar com máquinas boas tudo bem, mas se você arruma um lugar num andar ruim aí pode crer que você vai ter que ter paciência. (Isabel)

Minha dependência é alta! Total! Só se trabalha com informática! (Maria)

Meu trabalho depende totalmente do computador para ser feito. Primeiro porque você está atendendo, você tem a ligação direta que vem do computador. Então toda vez que você recebe a ligação a tela do computador se abre, sabendo de qual Estado você está recebendo a ligação, se é de um telefone fixo ou celular. Então existe a dependência total do computador. Até para executar todos os pedidos dos clientes. Seja para corrigir uma fatura, um erro, prá mudar o plano. Isso eu preciso do computador. (Carla)

Dada a questão da necessidade de dar informações para os clientes e esses clientes terem vários planos, que vão desde pessoa física até jurídica, é extremamente necessário a utilização da informática para você ter essas informações. (Mário)

O atendimento depende essencialmente de sistemas interligados, registro de informações, manuais de atendimento, script, tabelas de promoções e descontos, eu não tenho como guardar tudo na cabeça. (Sônia)

Apreende-se que o tipo de atividade em questão é altamente vinculada à

utilização da informática. Percebe-se em tais falas algo que indica uma realidade onde o trabalho em si que não pode vir a existir a não ser que reproduzindo esta submissão do atendente ao seu meio de trabalho atual, ou seja, o computador e os sistemas.

Outro ponto que permite observar mais detalhadamente isto, diz respeito ao tipo de sistema que faz a recepção da distribuição das ligações para os ramais de atendimento na central. Ao relatar a existência deste tipo de sistema, questionou-se à um atendente se era possível manipulá-lo da maneira como lhe conviesse. A resposta foi:

Não, não. Ele é todo automático, no entanto, por exemplo, se você finalizar uma ligação, sem que você permita, uma nova ligação já cai automaticamente. (Mario).

Na continuidade da entrevista, perguntou-se novamente à Mario se o cliente ao entrar em contato com o call center tinha sua ligação já acolhida pelo sistema. Segundo ele:

Não. Ele [o cliente] vai passar por uma URA, né. Hoje modificou bastante, tem uma nova característica, porque essa URA hoje ela produz atendimento, por exemplo, atendimentos mais básicos como informações de promoções informação de saldo, de fatura... toda essa URA que é aquela gravação quando você liga lá no 0800. Toda aquela informação, um atendimento eletrônico já dá para o cliente. Sado o cliente tenha necessidade de falar com o atendente, então ele vai seguir lá o procedimento, vai clicar 9 e aí essa URA vai redimensionar para o atendimento.

Concluí-se a partir daí, que as informações mais básicas são repassadas pelo próprio sistema e que ficam sob a responsabilidade do atendente as ligações que dependam de sua intermediação. Essa intermediação se faz baseada no grau necessário de interatividade que o procedimento a ser solicitado pelo cliente exija do atendimento.

Convém lembrar que o direcionamento da chamada pela URA se faz pela identificação do próprio sistema da necessidade informada pelo cliente. Não é o atendente que decide se a resolução da dúvida ou dificuldade do cliente está sobre sua alçada, mas sim o sistema. Este acontecimento, entretanto só é possível pelo fato de que o próprio processo de atendimento tornou-se algo simplificado. Somente através desta simplificação é que se torna possível instaurar a lógica da automação nos processo de trabalho.

Venco (2003), identifica a utilização da URA como um:

[...] processo de eletrização nas centrais [que] significa que os serviços são executados sem a intermediação de um trabalhador, ou seja, o trabalho é realizado pela Unidade de Resposta Audível (URA) [...]. Todos os procedimentos passíveis de serem submetidos à lógica binária passaram a ser realizados por esse equipamento que 'atende' a todas as ligações da central, fazendo uma apresentação dos serviços por meio de um 'menu eletrônico' e, portanto sem a necessidade da intervenção do operador.

É possível deduzir que a utilização de tal sistema se dê como tentativa de direcionar o atendimento humano para a resolução e identificação de informações vindas dos clientes na forma de solicitações e reclamações que a lógica binária³³ não é capaz de transcodificar devido a simplicidade de que se reveste o tipo de informações que a mesma se destina a transmitir.

Porém, procurando estabelecer um aprofundamento maior a esta questão perguntou-se aos à estes se eles não vislumbrariam a possibilidade de trabalhar sem estas ferramentas.

Não. Para tudo. Você só atende o telefone: 'sistema fora do ar... sistema fora do ar...', daí você atende umas cento e cinquenta ligações... aí a gente só pede para retornar, para retornar..., porque nada funciona. (Sônia).

33 O termo "lógica binária" se refere ao tipo de linguagem utilizada pela informática. Inicialmente centrada na matemática, verifica-se sua existência na composição dos sistemas e softwares. Caracteriza-se pela oposição simples entre um termo e seu oposto. Por exemplo, 0 e 1; sim e não, certo e errado.

Se o sistema fica inoperante é passado pela área técnica o tempo que o sistema vai retornar ao funcionamento, uma previsão e aí a gente pede para o cliente retornar posteriormente. (Mário)

Se for no meu sistema e eu contatar meu supervisor e ele falar que não existe outra máquina disponível, eu não posso sair do meu horário de trabalho, então eu tenho que ficar usando fraseologia de que o meu computador... 'o meu sistema está indisponível' e que é pro cliente retornar a ligação. Se for uma pane geral, e essa não tiver um tempo estipulado para a volta do sistema toda a regional de londrina tem que ficar utilizando fraseologia. (Carla)

É de se observar com bastante atenção o nível de subordinação que a atividade possui em relação à informática. Para os dois primeiros operadores, Sônia e Mário, uma paralisação no sistema se vincula automaticamente ao início da utilização de uma fraseologia específica, sem outras alternativas. Mas também verifica-se a existência de tentativas por parte de outros atendentes em contigenciar os problemas oriundos de sua extrema dependência aos meios de trabalho. Carla, por exemplo, dentro das suas possibilidades procura inicialmente trocar sua máquina no caso de ser um problema específico da máquina existente em sua PA. Contudo admite, por fim, a necessidade do uso de um recurso específico: a fraseologia, caso a dificuldade nos sistemas da empresa durarem por tempo indeterminado.

A fraseologia representa a padronização da fala dos atendentes referentes aos mais diversos contextos existentes no processo de trabalho em call center. Pode-se compará-la ao melhor jeito de fazer³⁴ nesta atividade. Aplica-se às informações, ao atendimento de reclamações, enfim, à todo desenvolvimento do trabalho neste lugar.

Obtém-se desta forma um quadro onde, dentro do call center ambos, tanto força de trabalho como meios de trabalho, sendo os primeiros por meio da sua extrema dependência aos últimos, aparecem como subsumidos aos propósitos de lucratividade da empresa estuda.

A própria utilização da fraseologia reforça a realidade de tal situação, pois

34 O "one best way" existente no paradigma taylorista- fordista.

representa a redundância e a padronização das informações disponíveis na empresa como um meio para a economia de tempo, além do alcance às metas estipuladas pela empresa contratante.

Mas um dado importante na utilização deste referido recurso é que em geral a sua disponibilização é feita por meio do próprio sistema. Para exemplificar isto, Mário ao falar da utilização deste instrumento de padronização dentro da empresa não só nos momentos de paralisação, diz que:

A empresa disponibiliza a fraseologia, mas como o atendimento de certa maneira é dinâmico, a empresa às vezes permite que o atendente utilize de sua própria fala para tentar contextualizar melhor o diálogo com o cliente, mas sempre se embasando na fraseologia que se encontra dentro do sistema.

A fala de Mário ao tempo em que inicialmente revela alguma liberdade do atendente na reprodução da fraseologia, vincula-o a um prévio consentimento da gerência à esta adaptação. Assim, se em algum momento há alguma liberdade de adaptação do script e se esta só é possível pelo aceite da gerência, então há restrições em se falar sobre a existência de uma liberdade efetiva.

A existência da fraseologia e sua lógica de padronização permite entende-lá enquanto um elemento integrante do processo de intensificação do trabalho. Mas como pensar a relação entre intensificação do trabalho e subordinação do trabalhador frente à ferramenta de trabalho dentro do cenário maior que engendra a produção capitalista?

Inicialmente é possível indicar que tal fenômeno não se daria ao acaso, pois como já apontara Marx:

Essa subordinação não é um ato fortuito. Além do esforço dos órgãos que trabalham, é mister ter a vontade adequada que se manifesta através da atenção durante todo o curso do trabalho. E isto é tanto mais necessário quanto menos se sinta o trabalhador atraído pelo conteúdo e pelo método de execução de sua tarefa, que lhe oferece, por isso, menos possibilidade de fruir da aplicação das suas próprias forças físicas e espirituais.(2002, p. 212).

Não se trata de um ato fortuito, porque essa subordinação do trabalhador é resultado da própria transformação deste em uma mercadoria. Provém da alienação do trabalhador por meio do seu trabalho ao modo capitalista de produção.

Braverman (1987) já sugeria em um importante estudo sobre a estruturação do processo de trabalho em meio ao século XX, a determinação do capital em transformar a classe trabalhadora em mera força de trabalho e fator de reprodução para si. Neste aspecto o autor apontou a utilização da força de trabalho de forma inumana e reificada de maneira a prejudicar a existência e o aparecimento de condições intelectuais e críticas que propiciem a estes trabalhadores refletir o seu papel dentro da produção e em sentido mais amplo dentro da própria sociedade. Desta forma, tal autor retomava em suas discussões o fato, já explicitado anteriormente por meio das análises marxistas, de que o trabalho exercido sob a influência da lógica capitalista de produção é e sempre será um trabalho alienado. E mais: uma vez preenchida tal condição, tal trabalho por meio de sua subsunção real ao capital significará cada vez mais um trabalho reificado. E é esta reificação que se tornou mais visível quando anteriormente se verificou a condição de subordinação do trabalho de atendimento ao uso da informática. Por meio desta subordinação, o nível de reificação existente dentro de tal atividade inviabiliza qualquer tipo de intervenção destes trabalhadores, principalmente em um momento onde podem a vir surgir problemas para o processo de trabalho. A referência à existência de scripts de atendimento coloca a questão em um nível ainda mais delicado pois cada vez mais este fenômeno remete:

A efetivação do trabalho [que] é sua objetivação. Esta efetivação do trabalho aparece ao Estado nacional-econômico como desefetivação (*Entwicklung*) do trabalhador, a objetivação como perda do objeto e servidão ao objeto, a apropriação como estranhamento (*Entfremdung*), como alienação (*Entäusserung*) (Marx, 2004, p.176).

Assim, o tipo de relação que o trabalhador efetua com o seu objeto por meio do desenvolvimento de seu trabalho na produção capitalista³⁵, baseia-se na

35 E que por isto é torna-se um trabalho alienado.

defrontação deste com algo estranho. Isto porque “quanto mais objeto o trabalhador produz, tanto menos pode possuir e tanto mais fica sob o domínio do seu produto, do capital” (Marx, 2004, p.177).

Desta maneira, a tecnologia garante em um novo patamar esta subordinação do trabalho vivo ao trabalho morto no call center porque corresponde à objetivação do trabalho como algo que “existe fora dele (*ausser ihm*), independente de e estranha a ele, tornando-se uma potência (*Macht*) autônoma frente a ele [significa] que a vida que concedeu ao objeto se lhe defronta hostil e estranha” (Marx, 2004, p.178).

Entretanto a alienação e o estranhamento não se representam apenas pela alienação e estranhamento do trabalhador com os produtos de seu trabalho. Elas significam a “exteriorização ativa, a exteriorização da atividade, a atividade de exteriorização” (MARX, 2004, p. 180). Esta exteriorização se relaciona ao fato do trabalhador não ter mais o seu próprio trabalho como um pertence seu. Este último passa a aparecer como a negação do próprio trabalhador, como elemento que anula o seu físico e seu espírito (Idem). Desta maneira:

O trabalhador só sente, por conseguinte e em primeiro lugar, junto a si [quando] fora do trabalho e fora de [quando] no trabalho. Está em casa quando não trabalha e, quando trabalha não está em casa. O seu trabalho não é potanto voluntário, mas forçado, trabalho obrigatório. O trabalho não é, por isso, a satisfação de uma carência (*Bedürfnisses*), mas somente um meio para satisfazer carências (*Bedürfnisse*) fora dele. Sua ‘estranhidade’ (*Fremdheit*) evidencia-se aqui [de forma] tão pura que, tão logo inexista coerção física ou outra qualquer, foge-se do trabalho como de uma peste. O trabalho externo, o trabalho no qual o homem se exterioriza, é um trabalho de auto-sacrifício, de mortificação (MARX, 2004, p. 181).

A total dependência do trabalhador às TIC’s no call center representa a forma como os mesmos são coagidos a exercerem sua “devida atenção durante todo o curso do trabalho”. Este movimento encerra em si uma característica do:

progresso da maquinaria, [que] dentro do sistema capitalista de produção, possui um elemento comum em todos os seus estágios: o acirramento do automatismo, quer dizer, a permanência da máquina enquanto ponto de

partida do processo técnico de trabalho e sua concretização para fins de controle daqueles que executam este processo (Wolff, 2005, p.200).

Quando se verifica que a forma pela qual o trabalho é executado e o tempo desta execução, já se encontram inseridos nas propriedades inerentes ao próprio instrumento de trabalho e não mais por finalidades do próprio ser que trabalha, pode-se ter em conta que o grau de subsunção real do trabalho ao capital e conseqüentemente a própria reificação tornaram-se mais aprimorados.

A simplificação do trabalho subentendida em tal mecanismo, vai produzir como uma de suas conseqüências os baixos salários oferecidos a estes trabalhadores. As respostas destes situaram que seu salário encontrava-se mais especificamente em R\$ 400,00. Estabelecendo uma relação entre este e a escolaridade destes³⁶, a sua remuneração, é muito próxima àquela ofertada para trabalhadores ditos "braçais" ou manuais, tão desvalorizados dentro da lógica de produção e reprodução capitalista.

Ainda que se leve em conta que em alguns destes serviços a remuneração pode se situar para além do nível salarial recebido pelos operadores de call center. Assim, torna-se significativa a queixa de uma operadora universitária que durante uma entrevista:

Eu fiquei triste ao saber por meio de uma "tia da faxina" que o salário do pessoal da limpeza é em média uns R\$ 200, 00 maior que o meu. Pô imagina você, o trabalho da gente não vale nada mesmo! (Ana Maria)

Para esta operadora a comparação da remuneração de seu trabalho ao trabalho de uma pessoa ligada a atividade de limpeza e conservação a faz se sentir desvalorizada dentro de sua própria atividade. Os baixos salários a que se refere, são então produtos da associação entre um trabalho de conteúdo e que demanda um tempo mínimo para a formação destas.

³⁶ Que pelo que se viu ocupa para a média geral de educação no Brasil, um patamar relativamente elevado.

3.2.3 O (não) Acesso à Informação

Um fenômeno também decorrente dos processos de simplificação e intensificação do trabalho em call center é que a própria hierarquização do processo de trabalho anteriormente indicada, determina também a estrutura do acesso à informação no interior do próprio sistema de informática. Quando perguntados sobre a possibilidade de acesso a informações referentes à rotina de trabalho em outros setores, 7 pessoas do total de 10 entrevistados confirmaram tal possibilidade. Porém as informações disponibilizadas situam-se também no campo da operação/ execução de tarefas no call center. Nenhuma resposta chegou a se referir ao acesso de informações referentes à supervisão, Gerência ou tecnologia da informação etc., ou seja, de setores estratégicos.

As respostas constituíram-se de exemplos, como abaixo relacionados:

o acesso ao sistema permite conhecer sim os procedimentos e rotinas de outros setores; mas a base para se executar o atendimento nestes setores teria que ser colocada com um treinamento específico para aquele local.

Sim. Porque temos em comum o acesso a intranet/ portal que nos possibilita o total acesso a todos os procedimentos feitos na empresa.

Todos os procedimentos são disponibilizados em um manual de atendimento disponibilizados à todos.

O restante desta população acredita que isto não se torna possível pelo caráter efêmero das informações, visto que as mesmas sofrem mudanças diariamente, sendo difícil até a sua atualização em relação às informações pertinentes aos seus próprios setores.

Pelo que se pôde verificar as informações, ditas "estratégicas", a respeito do processo de trabalho no call center se localizam em diferentes esferas de trabalho

neste local. Fisicamente elas são produzidas dentro de sua estrutura, porém sua elaboração e tratamento se dão à parte. A informação somente aparece a estes quando já elaborada e subdividida pelas elites gerenciais do call center. Sua tarefa consiste apenas em fazê-la circular por meio de sua força de trabalho.

Todo este processo fornece subsídios para a observação de uma significativa aproximação aos princípios tayloristas de organização do trabalho, mas, agora em novas bases, isto é como não mais referida apenas à dimensão manual do trabalho, mas cognitiva. É neste aspecto que Braga (2006) se refere ao aparecimento de um infotaylorismo, ou seja, de um tipo de trabalho “sujeito[s] às pressões do fluxo informacional [...] extemporâneo, marcadamente taylorizado, e que emerge como uma espécie de obstáculo imprevisto, capaz de estorvar as novas promessas pós-fordistas (p.09).

A constatação de tal fato remete em outro nível não só à própria questão da alienação do trabalho na sociedade capitalista. A lacuna existente entre estes trabalhadores e a dimensão do planejamento da execução de sua atividade, além da destituição do próprio produto que estes ajudam a originar, ao menos em parte: a informação. Esta reaparece frente aos teleoperadores com o caráter de estranheza próprio da condição assumida de mercadoria. É neste momento em que o trabalho morto prevalece sobre o trabalho vivo, que faz por demonstrar que sob a lógica da subsunção real a alienação do trabalhador é cada vez mais intensificada.

Contudo, além do que se aponta acima, entende-se que sob o domínio da lógica mercantil e da decomposição racional do processo de trabalho pelo cálculo racional, os dados obtidos pelos atendentes aparecem transformados em uma primeira forma de mercadoria e como tal representam a fragmentação do objeto de trabalho e do sujeito que trabalha. Assim, admitindo o dado digitalizado pelos operadores e a informação formulada em outros níveis funcionais dentro da empresa como mercadorias que realmente são em tal contexto e que interagem no interior do processo de produção existente no call center, observa-se a promoção em um nível significativo do aprofundamento da reificação do trabalho executado em tal atividade.

Na qualidade de mercadorias que tramitam pelo call center, dados providos da área de atendimento na modalidade de inputs abastecem o processo de trabalho das áreas de estudo e planejamento do call center. Tais áreas ao lidarem com a mercadoria representada pelo dado em seu estado inicial, vão produzir ou “lapidar” as informações em formas adequadas à obtenção dos objetivos emanados pela lógica do capital, ou seja, pela transformação destas informações, mediante um processo de refinamento do dado, em um produto adequado aos encaminhamentos e desdobramentos que a lógica mercantil envolve.

Nesse aspecto, Lukacs (1974), pensando as transformações que a hegemonia da lógica mercantil promoveu em seu processo de consolidação na consciência dos seres humanos e na maneira que os mesmos organizam a sua produção e reprodução existencial, indica a racionalização do trabalho como algo imprescindível para tal fato. Desta maneira, com a racionalização e a especialização do trabalho acaba-se com um estado onde o produto do trabalho representa necessariamente “uma unidade com o processo de trabalho” (p.103).

Ainda neste aspecto para este autor:

A unidade do produto como mercadoria não coincide já com sua unidade como valor de uso. Com a capitalização radical da sociedade, a automatização técnica das manipulações parciais e produtivas exprime-se, também economicamente, pela autonomização das operações parciais, pela relativização crescente do caráter mercantil de um produto nas diferentes etapas de sua produção. Esta possibilidade de uma rotura espacial, temporal, etc., da produção de um valor de uso acompanha normalmente a associação espacial temporal, etc., de manipulações parciais que, por sua vez, se relacionam com valores de uso absolutamente heterogêneos (LUKACS, 1974, p.103).

Envolvida em uma parte de um processo de produção logicamente capitalista, submetida à uma divisão do trabalho calcada no principio da especialização, a realidade do trabalho na função de operador de teletendimento incorpora em si os aspectos principais da sociedade capitalista. A impressão relatada por estes trabalhadores de acesso efetivo às principais informações existentes no call center demarca simultaneamente a transformação ocorrida no conjunto do processo de trabalho quando este adquire a forma marcadamente

capitalista, a saber, a perda do aspecto qualitativo, o crepúsculo dos homens frente ao seu trabalho e a fixação deste em uma escala meramente quantitativa. O tempo de trabalho passa a ser

exatamente delimitado, quantitativamente mensurável, cheio de coisas quantitativamente mensuráveis (os trabalhos realizados pelo trabalhador reificados, mecanicamente objetivados, separado com precisão da personalidade humana) (LUKACS, 1974, p. 105).

Assim, entende-se que tal como o tempo de trabalho, os produtos oriundos deste encontram-se separados da personalidade humana original. Apresentam-se agora dotados de uma personalidade expropriada dos seres que lhe deram existência. Uma existência que por meio da dinâmica do capital e das relações sociais nele baseadas inverte a realidade simultaneamente objetivando as subjetividades e subjetivando o mundo das coisas, dando andamento à produção do fetiche da mercadoria.

A noção de acesso às informações tida neste contexto pela maioria destes trabalhadores tem relação, sobretudo com a necessária constituição, por parte do sistema capitalista, de um quadro onde o sistema social adquira aspectos objetivos e racionais. Objetividade e racionalidade que trazem consigo a sensação de que os objetos existentes para a satisfação das necessidades humanas deixem de ter alguma relação com o processo orgânico da vida comunitária e passem a ter o aspecto “de exemplares abstratos de uma mesma espécie [...] e como objetos isolados cuja a posse ou não posse depende de cálculos racionais” (LUKACS, 1974, p.107).

E é na constituição de tal quadro que se compreende o estabelecimento da reificação no interior do call center. Isto devido ao fato de que na efetivação do processo de trabalho no interior deste ambiente³⁷os sujeitos envolvidos não compreendem-se não na própria qualidade de sujeitos de suas relações sociais de trabalho. Não se compreendem na maior parte das vezes enquanto sujeitos em

37 Aí se inserindo tanto o respectivo processo de trabalho integrante do objeto de análise, quanto os demais processos de trabalho existentes em outros setores da referida empresa.

contato com outros sujeitos por meio de seu trabalho e dos objetos constituintes deste. Sua relação no interior do trabalho toma a aparência de uma relação com a máquina (computador), de uma relação com sistema (softwares), de uma relação com o telefone. Episódicamente³⁸ aparecem alguns elementos que permitem um breve descortinamento desta relação, mas em geral estão associados à reações mais próximas à sentimentalidade da exploração e que por isso não permitem o desdobramento da consciência isolada e atomizada à outro nível de elaboração. Por meio de tal estruturação é que em meio à universalidade da chamada lógica mercantil, a:

objetivação racional dissumula, antes do mais, a coisidade imediata – qualitativa e quantitativa - de todas as coisas. Como aparecem a todos, sem exceção, como mercadorias, os bens de uso adquirem uma nova objetividade, uma coisidade que não tinha em uma época de trocas meramente episódicas e que destrói a sua coisidade própria e originária, que a faz desaparecer (LUKACS, 1974, p.107).

Assim, o que se indica na como existente na percepção reificada do trabalho efetivado no call center é que para esta as formas aí presentes do capital, o capital constante na forma dos equipamentos, sistemas, organização do trabalho, e principalmente as informações disponibilizadas, aparecem como reais representantes da sua vida social, isto porque precisamente nelas “se esfumam (a ponto de se tornarem imperceptíveis e irreconhecíveis) as relações dos homens entre si e com os objetos, relações estas que se encontram ocultas na relação mercantil imediata” (LUKÁCS, 1974, p. 109).

Por meio desta situação se verifica que no call center, a informação através do seu caráter mercantil e objetivo toma a forma de verdade imediatamente acessível aos trabalhadores do call center. Torna-se enquanto mercadoria, detentora de um poder que lhe é fornecido pelos próprios homens e mulheres que ali trabalham. Transforma-se em fetiche. E é na qualidade de fetiche que a informação enquanto mercadoria representante de um valor de troca, mas também de um valor de uso que padece de uma rotura espacial e temporal, contribui para a manutenção

38 Geralmente em momentos de crise e descontentamento com a realidade do trabalho em questão.

de um quadro para a consciência reificada onde a questão não passa pela sua superação, mas sim, pelo esforço “por fixar e eternizar” o mesmo. Condiz com a constatação elaborada por Lukács de que assim como o capitalismo se processa em uma escala cada vez mais ampliada, também no decurso de sua evolução, “a estrutura da reificação penetra cada vez mais profundamente, fatalmente, constitutivamente, na consciência dos homens”(Idem, p 109).

De acordo com Wolff (2005), o caráter mercantil atribuído às coisas faz com que na representação dos atores envolvidos neste tipo de transação, estas apareçam com a personalidade e subjetividade que lhes fora expropriada durante a estruturação de tal processo. Tal problema é ainda mais agravado:

pelo fato de que a maneira pela qual as relações sociais foram efetuadas para produzir estas coisas se agrega à elas. As coisas, portanto, permanecem no tempo muito mais que as relações efêmeras da troca da troca, própria da sociedade mercantil (WOLFF, 2005, p. 57).

É por isto, ainda de acordo com esta autora, que a utilização social e a relação que os seres humanos estabelecem com as mesmas aparecem como fenômenos prontos, acabados e não passíveis de transformação onde as relações sociais entre as pessoas aparentam depender da forma que as coisas adquirem socialmente. Não são consideradas representações das relações humanas agregadas às coisas, mas características, aspectos pertencentes naturalmente às coisas (WOLFF, 2005).

Como as características reificadas das informações circulantes no processo de trabalho dos operadores de call center velam a natureza verdadeira destas, não se torna possível colocar em pauta as razões dos direcionamentos tomados pelo processo de trabalho no decurso de seu desenvolvimento. A principal razão disto é o fato de que na aparência, a estruturação do mesmo assume um caráter determinista atrelado à “características naturais” dos elementos colocados na produção. O tipo de vínculo estabelecido de uma forma geral no processo de trabalho capitalista, é fruto do poder adquirido pelas coisas em regular as relações sociais entre as pessoas, regular a produção, de render salários e lucros enfim de dar vida à sociedade

(WOLFF, 2005).

Na sua relação recíproca com os seus objetos de trabalho, tantos os trabalhadores do atendimento quanto os dos outros níveis funcionais da empresa, não possuem as condições de rompimento com a visão coisificada/ reificada de sua relação de trabalho. Em certa medida, tanto no processo de digitalização do dado pelos operadores como no próprio processo de tratamento deste dado por outros trabalhadores o fim último é a obtenção de um produto que irá se transformar em mercadoria. Consequentemente ao serem ocultadas as relações sociais, desaparecem também as características que na sociedade de classes permitiriam mais facilmente perceber o mundo do trabalho como um campo de constituição de relações sociais em constante interação e, sobretudo pautado pela lógica da contradição e do enfrentamento entre as mesmas por meio dos interesses contraditórios estruturados entre si.

É neste sentido que o acesso à informação se demonstra como a obtenção de um saber parcial e direcionado da produção específica em que tais trabalhadores estão alocados. E o termo alocado distingue também a situação em que os mesmos se encontram, ou seja, assim como os objetos de seu trabalho, estes se encontram dispersos como coisas em meio ao processo de produção da mercadoria informação. E é enquanto coisas que os produtos de seus trabalhos se relacionam dentro da empresa. De imediato, para o atendente a informação que ele passa para um cliente da empresa não se constitui fruto do esforço de um outro trabalhador ou grupo de trabalhadores. Ela é originada pelo sistema. O mesmo acontece com os outros funcionários de diversos setores. Os dados que servem de matéria-prima para o seu processo de trabalho em geral de provém de seu contato com o call center ou com outras áreas da empresa, mas encontram-se também na qualidade de coisas, alocados no sistema ou reificadas em manuais e procedimentos de trabalho impressos.

Verifica-se deste modo que a realidade da reificação transpassa a própria atividade de atendimento e seguindo a universalidade da forma mercantil transcorre para outros setores da mesma empresa e da sociedade imprimindo o processo de perda da totalidade que se faz representa na referida forma pelos processos de especialização e racionalização total da vida social.

3.2.4 O Trabalho do Atendente em Foco: O Monitoramento em Análise

Partindo das considerações acima é que se entende até este momento o processo de utilização da informática como algo adequado às necessidades do tipo de organização dada ao trabalho em call center. Esta promove efetivamente a racionalização buscada pela lógica mercantil, além da especialização necessária para consecução do produto do trabalho social na forma de mercadoria. Esta adequação se faz presente nas capacidades que tal tecnologia proporciona à gerência neste ramo e também na potenciação da capacidade deste em termos de produtividade.

Desta maneira, a prática do monitoramento é algo que vai caracterizar intensamente a atividade que compreende o call center principalmente pelas características que representam o tipo de trabalho com maior volume numérico em seu interior.

Pode-se entender como um dos principais papéis da informática neste contexto o favorecimento do processo de monitoração dos atendentes. De modo geral compreende-se que:

A monitoração consiste na escuta sistemática dos atendimentos, permitindo tanto ao monitor quanto ao supervisor ouvirem a ligação e darem o chamado feedback, uma orientação ao operador sobre sua forma de abordar, argumentar, contornar objeções etc. (VENCO, 2006, p.179).

Assim, na utilização dos recursos da informática, a imposição dos atuais padrões tecnológicos de atendimento por meio do uso do script, do controle e da intensificação dos ritmos de trabalho faz criar na maior parte do tempo a impressão de que a intensificação é uma condição imposta pela máquina. É criado um fetiche, onde se observa que aquilo que corresponde na realidade ao resultado de uma relação social entre seres humanos adquire uma forma fantástica na imaginação destes.

A monitoria vem a quebrar em alguma medida com esta impressão, visto que à ela corresponde a necessidade do feedback. Entretanto as informações sobre os atendentes são freqüentemente tirados de tabelas emitidas pelo sistema e são utilizadas pela supervisão como “provas” dos apontamentos feitos em meio a este processo. Tais indicadores são utilizados para reforçar a argumentação da supervisão no sentido que estas se embasam na premissa da infalibilidade tecnológica . Por meio de indicadores como, Tempo de pausa, horário de entrada no atendimento (login), horário de saída (logout), TMA, entre outros, diluí-se ou se faz tornar fluído e superficial qualquer questionamento que em outros casos poderia dentro da própria empresa colocar em pauta as questões políticas que o uso de determinada tecnologia possa engendrar.

Na prática o monitoramento torna-se bem visível quando solicitado à alguns atendentes que descrevessem o seu processo de trabalho. O relato de Mário, por exemplo, diz que:

Você chega, entra no prédio, se dirige a uma posição de atendimento, uma PA. Vai ligar lá o computador, através do login, que você tem senhas, você via entrar nos sistemas. Entrou no sistema que você abriu... é lógico que você tem um horário para trabalhar. Você 'loga' na Awaya que também tem um login e começa a atender. Esse é o processo. Ali você vai trabalhar seis horas e quinze e aí vai embora caso não tenha que fazer hora-extra. Mas é justamente aquele login que tem todo o controle do atendente. Através do software que a empresa tem, tem todas as informações: o momento em que você se logou, o tempo de atendimento lá marcado. Por exemplo, toda a informação que eu passo para o cliente através de meu login fica registrado no sistema, então a empresa tem como saber como eu atendi este cliente, qual informação que eu passei para ele, o que eu fiz durante a chamada com ele, em qual sistema eu entrei.

Segundo outra operadora no processo de monitoramento:

O supervisor pode me acompanhar tanto oralmente, pelo telefone, quanto visualmente. Então ele pode buscar um programa onde ele fica me acompanhando pelo computador, tudo o que estou fazendo on-line e tudo o que estou falando. Mas na maioria das gravações, das avaliações do supervisor é pelo que estou falando. (Carla)

De acordo com Sônia, a monitoria dentro da atividade de call center é constante, pois:

Se você começar a atender e deixar aumentar teu TMA, você é chamado na supervisão. O supervisor entra na tua ligação. Às vezes, se você deixar em pausa para fazer alguma coisa, lá vem o supervisor: 'por que você tá de pausa?' 'O que aconteceu?' 'Não pode!'

Neste mesmo sentido, Wolff (2004), também detecta em seu estudo, a opção dos gerentes deste tipo de empresa em utilizar o sistema informático para reproduzir a lógica hierárquica do taylorismo, pois:

As decisões antes tomadas pela gerência passaram a ser incorporadas nos softwares e a função de monitoramento foi destacada para o controle das informações, o controle da qualidade e a avaliação do desempenho operário. Ao propiciar a detenção de informações relativas à todo o tipo de atividades operárias dentro da empresa, a informática proporcionava um melhor controle sobre o trabalho, ao mesmo tempo em que eliminava a necessidade de um domínio mais direto, 'cara a cara', dos gerentes com seus subordinados.(WOLFF, 2004, p. 336).

A percepção de Wolff sobre a personificação pelo sistema da figura da supervisão, reafirma que sob a lógica taylorista de organização do trabalho o sistema passa a executar diretamente a função de fiscalização do desempenho individual de cada operador(a).

Verifica-se que a própria referência ao trabalho em call center para estes trabalhadores confunde-se com um tipo de trabalho altamente vigiado e intensificado. Alguns lidam bem com esta característica da atividade enquanto outros se demonstram resistentes a isto.

Assim, neste ponto indagou-se aos operadores pelo tipo de percepção que eles têm sobre o monitoramento e as implicações deste fato para o seu trabalho. Assim surgiram as seguintes respostas:

Ajuda no desempenho e em certos tópicos é até aceitável. Mas em outros deixa a desejar. Acho necessário, pois cada operador tem que ser visto e analisado individualmente. (Rosana)

É muito bom! Eu particularmente gosto porque consigo acompanhar meu desempenho. O ambiente se torna organizado. Gosto de desafios e superar meus limites, além de que acho necessário que existam regras para um bom andamento do trabalho, só que às vezes exploram demais. (Vinicius)

Temos avaliações mensais. As metas definidas muitas vezes são difíceis de serem atingidas gerando mais stress nos representantes (quanto a impressão) é de que a empresa não valoriza a qualidade e sim com a quantidade de atendimentos perdendo a qualidade da solução de serviços e dificuldades dos clientes. (Marcos)

Tempo médio de atendimento não combina com qualidade de atendimentos e as metas propostas, o pior é que mesmo os novos procedimentos não passam pela consulta daqueles que estão exercendo o trabalho. (Ana Paula)

Torna-se importante verificar a variedade de impressões causadas por tal fenômeno. Rosana por exemplo, observa aspectos positivos no monitoramento. Aparentemente ela observa o processo de monitoria como algo desafiador e que a estimula na busca do cumprimento das metas lançadas pela empresa. Durante a entrevista, porém a esta demonstrou insatisfação quanto ao fato de existir uma cobrança geral sobre a equipe, recaindo sobre ela, em meio situações-problema, uma responsabilidade que ao seu entender não lhe pertencia. Na sua compreensão basta que todos façam a parte que lhes cabe para que os resultados sejam alcançados.

Em um tom um pouco mais otimista, Vinicius indica ter um “espírito mais empreendedor” e adaptado ao tipo de processo de trabalho em questão. Este operador se demonstra como um tipo de funcionário propenso a cumprir todas as metas exigidas pela empresa. Acata a existência das regras como algo natural da organização do trabalho, entretanto diz achar que a empresa explora demais. Até o momento sua figura representa o encanto que assola a maioria dos trabalhadores quando inseridos inicialmente nesta atividade. O trabalho “dinâmico” aliado à

utilização das TIC's se insere em um quadro dentro do "cérebro humano [parecendo] dotados de vida própria, figuras autônomas que mantêm relações entre si e com os seres humanos" (MARX, 1984, p161).

Haverá um limite para a completa adaptação e aceitação do tipo de processo de trabalho em call center?

As respostas posteriores dão indícios destes limites, já que em sentido oposto Marcos elabora uma breve crítica ao tipo de direcionamento do processo de trabalho pela empresa e seu monitoramento. Segundo este, tal mecanismo se baseia na quantidade maior de ligações que o atendente possa efetuar e não propriamente na qualidade deste atendimento junto aos clientes. Pode-se tentar compreender esta exigência da empresa por meio de dois níveis: o primeiro, pela necessidade básica da empresa em fazer com que a produtividade do trabalho de seus atendentes chegue ao nível em que ela possa efetivar a extração da mais-valia³⁹. O outro que não se distancia deste primeiro, é o fato de que a aceleração da velocidade do trabalho permite em determinado contexto a aceleração da circulação das informações não só no sentido empresa-cliente, mas, sobretudo no sentido cliente-empresa. Algo fundamental no atual estágio do capitalismo. Esta situação descreve com precisão o fato de que no interior das relações capitalistas de trabalho "o trabalhador baixa à mercadoria e à mais miserável mercadoria, que a miséria do trabalhador põe-se em relação inversa da potência (*Match*) e grandeza (*Grösse*) da sua produção" (MARX, 2004, p. 174).

Por fim, Ana Paula demonstra sua não concordância com o atual sistema de organização do trabalho e com o fato deste exigir a execução de um atendimento em um tempo pré-fixado. Preocupada com a qualidade no atendimento, esta atendente se lamenta por não ter suas opiniões e as dos colegas consideradas pela

³⁹ Aqui realiza-se uma ressalva: Com esta discussão sobre mais-valia, não se tenta ou pelo menos não se pretende discutir aqui o caráter produtivo do trabalho em call center no sentido que Marx lhe atribuía. Assim, pode-se entender que ainda que não se afirme que o trabalho em call center é produtivo pois realiza mais-valia diretamente, dado ao caráter imaterial de sua mercadoria, no entanto entende-se o mesmo, no mínimo, enquanto auxiliar na realização da mais-valia a ser incorporada pelo pay-back do investimento industrial na fabricação de estações radio-base, aparelhos celulares e acessórios, além da própria estrutura física-tecnológica existente para a realização do mesmo. Afinal, não se encontra meios de pensar a existência desta infinidade de mercadoria materiais sem a existência de uma estrutura de serviços que as pusessem em funcionamento.

empresa. Seu ressentimento na verdade traduz o grau de alienação que o trabalho adquire no capitalismo contemporâneo, ou seja, como trabalho alienado a exteriorização idealizada por esta funcionária e por seus colegas só pode se realizar na medida em que a empresa implemente efetivamente suas sugestões.

A partir do questionamento de Ana Paula e da sua possível adequação por parte da empresa, caso o tipo de organização do trabalho estivesse atenta para a participação dos empregados, se dá lugar à um outro fenômeno importante que é o da própria reificação do trabalho executado por tal operadora em pensar os eventuais instrumentos que diz querer repassar à empresa na forma de sugestões. Mas esse não é o caso quando se trata da espécie de organização do trabalho e das relações de trabalho no ramo de call center.

3.3 O Papel da Supervisão e da Gerência no Call Center:

Se a monitoração pode ser considerada como uma das características principais do processo de trabalho no call center, a tentativa da supervisão em fazer com que sua equipe alcance as metas estabelecidas faz ficar evidente o seu papel dentro do call center. Tal papel envolve em sua dimensão uma postura de cobrança destas metas. Assim seria possível entender como papel da supervisão:

Faz[er] reunião e conversa[r] exigindo melhoras somente, eles incentivam o melhoramento de resultados [sic]. (Rosana)

As exigências aumentam e as reuniões são voltadas para as metas, metas e metas. Eles não tão nem aí se o sistema tá ruim, se você não tá bem, eles querem resultados e ainda vem com conversa de que também são cobrados! (Marcos)

Logo após em um sentido mais específico:

Cobram às vezes e até no taxam de piores do "site", como foi colocado para nós no último mês. Mandam uma mensagem em sistema informando do lamentável desempenho da equipe e fazem procedimentos. São realizadas reuniões e feedbacks onde as metas são cobradas e as falhas comentadas. (Ana Maria)

Sobrecarregam-nos com pressão psicológica nos meses seguintes, todos os dias lembrando das metas, que devem ser cumpridas, pois já não foram no mês anterior. Além disto volte-meia [sic] é sempre é realizada uma reunião e traçada a forma de se chegar as metas, mas em primeiro lugar sempre há cobrança e comparação com outras equipes. (Vinicius)

As indicações iniciais dão conta desta função em um sentido amplo, contudo elas posteriormente se tornam mais específicas, apontando o seu caráter próprio de chefia que reproduz em suas ações a busca pela eficiência e por maiores níveis de produtividade característica do raciocínio operacional capitalista.

Portanto, a realidade deste processo de trabalho estaria na verdade permeada por uma enorme cobrança por parte da supervisão. De acordo com o que se pode entender nas falas acima e segundo Codo (1993) tal atitude que caracteriza em grande parte o papel da supervisão, geralmente costuma manter-se entre um discurso paternalista e autoritário; que ainda é favorecido ainda mais pelo uso das TIC's visto o reforço da capacidade de vigilância que estas disponibilizam.

Um problema, que muitas vezes se constitui para os próprios operadores, é o fato de que esta ação não respeita as especificidades do atendimento dos diferentes tipos de trabalhadores.

No call center em questão, a comparação com outras equipes é utilizada como uma das estratégias da supervisão de modo a tentar cooptar a subjetividade destes para a execução das metas do grupo todo.

Assim, passa a existir a possibilidade de cobrança mútua de produtividade entre os membros do próprio grupo. Desta forma, em uma estratégia simultânea, através da monitoração individual do trabalho de cada operador, a função da supervisão recupera em partes os artifícios do modo de organização taylorista exercendo, segundo Heloani (2002), a função pedagógica de aprimoramento das capacidades físicas e mentais em direção do alcance das metas de produtividade.

As funções de supervisão passam a ter papel relevante no sentido de analisar a personalidade de cada trabalhador, identificando suas potencialidades, corrigindo seus erros, e reorientando este para que possa desempenhar melhores suas aptidões.

Mas as características apontadas acima não se referem apenas à supervisão de atendimento no call center. Elas refletem sobretudo as opções e direcionamentos feitos pela gerência deste na elaboração à priori do processo de trabalho tanto do atendimento quanto da supervisão do atendimento. Neste aspecto recupera-se um dos princípios básicos do taylorismo que é a pré-concepção das tarefas por parte da gerência, reforçando a dicotomia existente entre trabalho de execução e planejamento. Desta maneira, a gerência no call center representa a continuidade da maneira de se organizar o trabalho dos trabalhadores em nível de execução em moldes taylorizados.

Mas será que em relação ao trabalho desta categoria dentro do call center nada se modificou? E principalmente: Será que não há, a partir de uma possível mudança na conduta da gerência, algumas transformações, ainda que mínimas, para os trabalhadores no que se refere à forma como se estrutura de seu trabalho?

Para responder estas questões procurou-se verificar alguns aspectos que caracterizam as novas políticas de recursos humanos preconizados pelas disciplinas voltadas para a administração de empresas atualmente.

A monitoração neste caso se insere também como uma política de individualização, ou seja, o estabelecimento de um tipo de relação direta com o empregado em questão. Evita-se desta forma o gerenciamento simultâneo do grupo em prol de um gerenciamento 'frente a frente' como meio de se quebrar a resistência que se tornaria mais provável de existir no primeiro caso (Lima (1995), LINHART (2007). Além disto, o processo de monitoração e as medições de qualidade realizadas pela empresa representam "a exigência de qualidade total (defeito zero) dos produtos e serviços" (LIMA, 1995, p.36). Isto decorre do fato de se verificar a existência de um mercado cada vez mais competitivo onde a produtividade e a eficácia dos processo de trabalho são primordiais para a realização dos objetivos das empresa.

Contudo, o aspecto mais importante na definição das ações da gerência de modo geral e, que deduz-se reproduzir –se no call center é o fato de que existe uma busca incessante pela construção do que Lima (1995) denomina de “valorização do consenso”. Por meio de tal instrumento, as empresas visam construir uma ideologia que pretende elaborar uma espécie de sinergia entre os indivíduos em prol de uma “adesão destes aos princípios, valores e objetivos da organização” (Idem, p.32). Para esta autora, o fundamento de tal princípio, se encontra na tentativa de controle das contradições e dos paradoxos que são negados pela promessa de uma harmonia organizacional triunfante.

Deste modo, constata-se também em tais ambientes a utilização de uma linguagem particular onde termos anteriores como “empregado” e “operário” são substituídos por “colaborador”, “parceiro” dentre outros. Cria-se uma manipulação ideológica por meio de um discurso que tenta aparentar dar aos trabalhadores certo grau de autonomia e nivelação hierárquica que no caso específico da atividade de operador de call center demonstra-se como inexistente.

Por meio da incorporação de tais políticas pela gerência, entende-se que a caracterização deste tipo de atividade não comporta um caráter definitivo em termos de organização do trabalho, principalmente quando se verifica o capitalismo hoje como um sistema em transição onde, a partir do exemplo visto no call center, formas anteriores de gestão convivem com novas. Assim, como foi visto anteriormente, a co-responsabilização de toda uma equipe de operadores(as) por metas e resultados alcançados ou não, leva a recuperação, em alguma medida, dos métodos de trabalho característicos da acumulação flexível, como o toyotismo e as equipes semi-autônomas da especialização flexível. Entretanto existe aí uma diferença principal que é o fato do conteúdo do trabalho do teleoperador de call center continuar ma ser orientando no sentido de uma especialização em uma tarefa determinada enquanto que nos dois últimos modos de organização do trabalho referidos, esta especialização única dá lugar, à priori, à uma plurifuncionalidade que se exerce por meio da rotação através de postos e tarefas diferenciadas dentro das incumbências destinadas à uma mesma equipe em seu processo de trabalho. Outro aspecto diz respeito à estruturação de relações sociais de trabalho intra-empresas que procuram incumbir os trabalhadores de uma maior responsabilidade por meio da configuração do que convencionou chamar de administração participativa, ou seja,

da instituição dos círculos de controle de qualidade (CCQ's) e das comissões de fábrica. Algo que não se pôde verificar durante esta pesquisa.

Visualiza-se melhor o que se expõe acima por meio da constatação de que existem restrições quanto a participação direta dos operadores(as) no exercício da definição das tarefas inseridas em seu processo de trabalho ou das próprias metas à cumprir. Ou seja, na própria organização de seu trabalho. Quando questionados de uma possível abertura por parte da supervisão e de maneira mais geral, da própria empresa para tal mecanismo, as respostas na sua totalidade foram negativas, assim como as abaixo:

Só a cumprimos. A definição de metas é estipulada pela empresa e como eles colocam para nós: 'cabe à vocês cumprir as metas'. (Vinicius)

As definições das metas de trabalho e produtividade são verticais, caem sob nossas cabeças (sic) como regras a serem cumpridas e quando são questionadas acarretam retaliações por parte da empresa. (Rosana)

Não. De forma alguma. Eles só fazem assim: eles pegam um funcionário que tem um TMA bem baixo. Aí eles falam assim: 'se ele consegue, então você também consegue!' e estabelece isso como regra. (Sônia).

Eles impõem para nós, só que a gente não participa. Essa é a tua obrigação de cumprir. (Isabel)

Não. Nenhuma vez. Somente a gerência que define e já passa para a gente definido. A gente tem apenas que acatar. (Maria)

Quando Rosana, por exemplo, informa que as metas "caem" sobre suas cabeças, ela indica de forma bem explícita o fato de que em uma determinada escala hierárquica, o nível que ela e seus pares ocupam, obriga-a apenas a cumprí-las sem nenhum questionamento ou possibilidade de intervenção. Pelo menos, esta é a intenção da empresa.

Em meio a tais relatos, observa-se uma profunda divisão das funções entre os

operadores e o restante da empresa. Isto caracteriza a tentativa da empresa em tornar o trabalho destes destituído de qualquer elemento que pudesse torná-lo mais rico e criativo. O uso das TIC's agrava este fato ainda mais, possibilitando a reprodução de uma hierarquização vertical, onde "o que", "como" e "quando fazer" , são estabelecidos por outros sujeitos que não se encontram em igual posição e nível funcional dos operadores, mas acima. A condição destes trabalhadores passa a ficar melhor delineada: ele(a) é um elemento que tem por obrigação cumprir as metas da empresa, além de seguir suas regras. Por meio disto deduz-se que ainda que permeada em certo sentido pelas novas ideologias gerenciais, o trabalho em call center não retrata em sua realidade a totalidade das transformações anunciadas na organização do trabalho de outras categorias profissionais.

Entretanto, pensa-se que isto não seja o suficiente para destruir a subjetividade e o desejo de autonomia do ser que trabalha e isto se torna evidente pelo descontentamento demonstrado nas últimas falas, onde o processo de monitoração e as exigências desmedidas que dele resultam são vistas com resistência por alguns operadores. Tal fato traz como conseqüência a existência; assim como em outras atividades às quais se aplicaram os princípios tayloristas, de uma “margem [...] em qualquer situação [de trabalho], entre o que é requerido, prescrito, inscrito na própria definição de tarefas, e a atividade concreta, as condutas profissionais reais” (LINHART,2007, p. 110).

Assim, por meio da manipulação da forma mais representativa de mercadoria do capital contemporâneo, a informação, se pode ver que ainda que ligado aos serviços, o call center não se desliga da lógica ainda remanescente em grande parte das atividades produtivas industriais, principalmente quando o desenvolvimento destas se faz em nações situadas à periferia do centro capitalista. Ao contrário, se aproxima mais dela. Reproduz-se desta forma nos serviços, uma divisão técnica do trabalho similar à existente no setor produtivo, de forma mais específicas àquela que marcou a organização do trabalho industrial durante a maior parte do século XX, ou seja, a taylorista; onde a divisão das tarefas de execução e planejamento eram bem delineadas.

3.4 A Qualificação/Desqualificação: A Realidade Descrita no Call Center e o Paralelo com outras Áreas Técnicas da Telefonia:

Com a reconstituição do processo de trabalho da área de atendimento fica mais clara as razões pelas quais se pôde verificar que a composição por faixa etária desta categoria indica que a mesma é composta majoritariamente por jovens. A escolaridade destes varia entre o curso secundário completo e o curso universitário em andamento ou em vias de conclusão. Além disto, suas experiências anteriores de trabalho de modo geral se restringem a no máximo um ou dois empregos, sendo a maioria dentro do setor de serviços e em funções como vendas, secretariado em escritório, outras funções relacionadas ao atendimento de clientes

A simplificação deste tipo de trabalho mediante o uso da informatização, como vista anteriormente, faz com que o tempo de treinamento para a função em via de regra se situe na média de vinte dias e em raríssimas exceções chega a trinta dias. Tempo relativamente baixo tendo-se em vista que a maioria destes jovens nunca teve contato direto com uma central telefônica de relacionamento com clientes (Call center).

Estabelecendo um quadro comparativo, no que se refere à organização científica do trabalho adotada e estendida por Ford, pode se verificar o quanto esta favorecia uma intensa divisão do trabalho através da especialização e da execução de normas preestabelecidas pela gerência possibilitando a incorporação de força de trabalho não qualificado ou de baixa qualificação, a que reforça o potencial de submissão do trabalhador.

Desta maneira, poder-se-ia dizer que assim como no período do fordismo, e de acordo com de acordo Gramsci (1988), é construído um novo tipo psicofísico de trabalhador (a) apropriado ao tipo de atividade de que se constitui o call center. Nesta construção se privilegia:

[o] novo tipo psicofísico, do 'soldado do trabalho' disposto à obedecer, com disciplina, aos tempos e movimentos impostos. Uma nova moral se faz necessária; normatiza-se a vida do trabalhador [dentro e]fora da fábrica, possibilitando que suas energias sejam canalizadas para a produção (Gramsci, 1988, p.382).

As exigências quanto ao nível educacional indicam uma preferência pelos candidatos universitários ou portadores de diplomas de curso superior. Tendo como plano de fundo para esta pesquisa um processo de trabalho significativamente marcado pela utilização de técnicas tayloristas, as análises de Bravermann sobre as mudanças no processo de trabalho capitalista durante os primeiros três quartos do século passado, parecem encaixar-se à realidade do call center ao momento em que este autor analisando o respectivo contexto aponta tal movimento como não indicando necessariamente uma mudança qualitativa no conteúdo do trabalho, mas sim uma exigência feita pelo capital em vista a enorme quantidade de formados em procura de emprego no mercado de trabalho.

Para este autor, a extensão contínua da educação para as categorias não profissionais de trabalho (estudantes, por exemplo) àquele instante estaria perdendo cada vez mais as sua relação com as exigências ocupacionais. Entretanto, estabelece-se uma relativização a tal afirmação no contexto atual, pois a realidade do trabalho informacional dada pela lógica intensificadora e ao mesmo tempo simplificadora ao qual está submetido acaba por exigir no mínimo sujeitos que tenham capacidade de traduzir as mensagens transmitidas em forma oral pelos clientes e transcrevê-las para a forma digital por meio da utilização dos computadores e dos softwares neles alocados.

Assim, o fato de que nesta pesquisa a totalidade de entrevistados(as) tenha declarado ter cursado o segundo grau ou estar cursando o nível superior⁴⁰, a existência entre a população estudada de uma diversidade de qualificações educacionais aponta para a constituição de uma correlação incompleta entre as mesmas e a qualificação requerida no processo de trabalho respectivo à esta atividade.

O processo pelo qual o setor de serviços passou e vem passando, e que configura o tipo de estrutura que se impõe ao trabalhador do call center hoje, se

40 Ou quando não, já formado neste último. Para que se possa deixar isto mais claro, dentre os entrevistados haviam pessoas formadas em cursos como: psicologia, teologia, assistência social, administração, enfermagem.

opõe cada vez mais ao tipo peculiar de qualificação que se exigia para uma atividade tão próxima como a de telefonista de escritório. Isto, uma vez que esta dependia de um certo conhecimento e de um determinado tipo de habilidade para a execução de sua função.

Análise semelhante é feita por Julio (2003), ao estudar a temática qualificação no interior da reestruturação produtiva capitalista, afirma que "ocorre um processo de desqualificação de saberes e habilidades fundamentadas na experiência prática, e junto com esse processo, a extinção de inúmeras funções e ofícios, e a substituição por ofícios baseados em conhecimentos tecnológicos mais subordinados ao controle do capital" (p. 119).

Esta discussão a respeito da reconfiguração do ser trabalhador frente as qualificações impostas pela Revolução Tecnológica, traz em seu bojo uma relação social que segundo Bianchetti (2001) é "construída historicamente à partir da inserção ativa e consciente dos sujeitos em processos reais de trabalho" (p.19). Visto desta forma, o termo qualificação é (assim como os requisitos para se determinar uma força de trabalho qualificada) uma condição historicamente construída através das lutas que distinguem o conflito capital X trabalho no interior de nossa sociedade.

Tal como Julio, Bianchetti demonstra como vem se dando tal relação, entendida como qualificação, assume no interior de uma empresa de telecomunicações na região sul do Brasil que assume uma conotação diferenciada quando tematizada em níveis diferenciados de atividades.

Concentrando-se nas áreas técnicas da empresa, o autor demonstra como através do uso das TIC's de informação pautadas na troca da tecnologia analógica pela digital, o capital tem-se lançado na tarefa de capturar àquilo que o autor identificou como "saberes tácitos" dos trabalhadores.

Tais conhecimentos se baseiam na busca de soluções para problemas não prescritos e previstos durante o processo de trabalho, inclusive, oferecendo benefícios a título individual para aqueles que lhe atendam nesta devida forma. A partir disto vemos as similitudes com o próprio discurso da cooperação individual descrito por Heloani, quando este se refere à tentativa de cooptação da

subjetividade operária no ideário taylorista.

Assim como o ocorrido anteriormente no segmento tornado analogamente manual do trabalho, também estaria, segundo Bianchetti, a ocorrer uma diminuição do poder de negociação destes trabalhadores por conta de tais saberes; antes restritos apenas aos trabalhadores e sua objetivação nos sistemas informatizados. Tem-se assim uma conjuntura onde:

Explicita-se a contradição destas novas relações de trabalho, em que o trabalhador está impedido de transferir sua subjetividade ao produto e de dar uma confirmação própria ao processo de trabalho. Com isto tornam-se externos, estranhos um ao outro. E isto se chama alienação. Uma alienação em sentido duplo: do produto e do processo (BIANCHETTI, 2001, p.144).

Guardadas as especificidades relacionadas às diferenças entre categorias de trabalhadores e seus respectivos processos de trabalho, entende-se que a ilegibilidade característica da função de teleoperador tem relação com o que Bianchetti aponta como sendo uma tentativa proposital do capital em substituir a noção de qualificação por uma noção baseada nas competências do trabalhador. Esta concepção:

[...] é caracterizada pela plasticidade, ou seja, a necessidade de constantes adequações dos trabalhadores às cambiantes exigências decorrentes das freqüentes mudanças na estrutura produtiva e organizacional das empresas (BIANCHETTI, 2001, p. 21).

Por tal modelo, além daquilo que usualmente se concebe como trabalhadores qualificados passam a serem destacados aspectos relacionados ao comportamento, às atitudes, às posturas do trabalhador. É mais exatamente à este último sentido que se observa a noção de “qualificação” para o trabalho em call center. Deste modo o fato do trabalho ser significativamente simplificado, e desta forma se tornar possível de ser aprendido em pouco tempo de preparação faz com que as exigências por parte da empresa se relacionem mais especificamente aos aspectos comportamentais dos candidatos no momento de sua seleção. Isto se faz mais

premente, quando se tem em conta que como resultado da simplificação desta atividade somam-se conseqüentemente outras características como a intensificação e a repetitividade.

3.5 A Rotatividade e os Problemas de Saúde como Sintomas da Reificação do Trabalho em Call Center

A intensificação do trabalho e a repetitividade características da atividade planejada pelo princípio de tarefa, ou seja, relacionadas à execução de um tipo de trabalho simples e esvaziado de um conteúdo significativo para a força de trabalho, faz com que o tempo de empresa médio destes trabalhadores se situe no período de um ano e dois meses a dois anos, sendo difícil encontrar trabalhadores com um tempo maior na empresa dentro da referida função.

Ao serem questionados sobre o nível de rotatividade da sua função na empresa estes(as) trabalhadores(as) informaram que:

É altíssima, pois é muito mais fácil você demitir aquele que está insatisfeito do que você aprimorar, do que você estabilizar. Porque na verdade, anualmente você tem que ter um reajuste salarial. Então tem pessoas que estão ali já um pouco mais de tempo, acaba existindo um descontentamento dos representantes. Não são todos que trabalham que agüentam trabalhar sobre pressão, então muitos saem assim, por uma satisfação enorme com a empresa. (Carla)

Muito alta. Do mesmo jeito que eles mandam embora, eles contratam cem. Não tem diferença nenhuma (Maria)

Ela é altíssima, é uma rotatividade muito grande, tanto que é normal a empresa contratar de cem a cento e cinquenta pessoas de quinze em quinze dias.

Além de deduzir-se destas falas que a estabilidade nesta atividade é algo inexistente. A permanência no emprego é um elemento com o qual estes

trabalhadores(as) não têm condições de contar. É possível ligar tal fenômeno a todas as causas enumeradas anteriormente, mas a principal delas e a que retomamos mais uma vez, é a questão do tipo de qualificação que se exige de tal força de trabalho. Ou seja, não mais para a noção de qualificação que compreende o domínio de um certo conhecimento técnico, mas àquela que obscurecida pelo discurso da competência acaba por favorecer ainda mais as empresas ao proporcionar a imprecisão conceitual necessária para se negociar o preço da força de trabalho em níveis cada vez mais módicos. O trabalho tornado [ainda mais] simples constituiu-se na chave mestra para a manutenção do domínio do capital sobre a classe trabalhadora.

Assim, a simplificação do trabalho explica inicialmente os acentuados índices de rotatividade da força de trabalho nesta atividade. Mas, o que se percebe é que para estas pessoas, também existem outros elementos que possam explicar esta rotatividade. Assim, além dos elementos acima podem ser considerados no interior dos relatos:

Ah! O serviço é muito estressante. No início eles buscavam pessoas mais qualificadas com um pouco mais de idade, depois eles passaram a exigir mais escolaridade, nível superior. Só que com nível superior a idade começou a cair, só que eles não agüentam o tranco, porque principalmente quem não tem perfil para telemarketing. Você ouvir reclamação e não entender que eles não estão xingando você, mas a empresa, é muito complicado, principalmente para quem está entrando no mercado de trabalho. E a [nome da empresa] é utilizada como trampolim, porque 'eu to em Londrina', 'Ah! Eu vim estudar em Londrina e não tenho o que fazer, então eu vou trabalhar na [nome da empresa], trabalho só seis horas, dá para eu fazer meus estágios, ir para minha faculdade sem problema'" (Sônia)

Ao stress do trabalho. O fluxo de ligação é muito grande, tem uma permanência de duzentos, duzentos e cinquenta clientes na fila de espera. Isto quer dizer que você atende sem parar. A rotina de trabalho é muito difícil, já que você trabalha com o cliente quase sempre estressado. O cliente que liga é sempre algum cliente que ta com algum problema coma empresa. (Mário)

Porque ninguém tem certo tempo de garantia né! É raro os funcionários que passam um ano e meio ou dois anos na empresa. (Isabel)

Na maior parte porque muitos funcionários não agüentam o ritmo, Uma pequena percentagem consegue trabalhos menores em sua área de atuação e uma outra parcela maior que a segunda, que é demitida porque

seu salário é maior do que a empresa está ofertando aos novos operadores.
(Ana Maria)

Há várias razões, 1° pessoas não qualificadas, 2° salários diferenciados, 3° pessoas que entram na empresa achando que é uma coisa e depois desanimam. (Marcos)

As falas acima dão conta de algo importante que resulta da exposição ao trabalho em call center, ou seja, o surgimento de um quadro de estresse devido às características de tal atividade que podem fazer com que o trabalhador(a) se afaste por iniciativa própria de tal atividade. Conclui-se que não o faça porque queira, mas porque em dado instante não lhe surja outra saída que não está. Ainda que isto signifique o seu retorno ao desemprego.

O tempo médio de trabalho na empresa indicado por Isabel reforça ainda mais o caráter precário que assume esta função neste contexto. Os efeitos da informatização no processo de trabalho em termos de simplificação⁴¹ e de sua intensificação possibilitam a rotatividade da força de trabalho quando esta por um ou outro motivo não atende às expectativas da gerência da empresa.

A preocupação que poderia existir por parte da empresa de manter estes trabalhadores por muito tempo em seus quadros não se realiza pelo seguinte motivo:

[...] a introdução de computadores em processos em que as técnicas do trabalho vivo são facilmente substituíveis, tem que ter como contrapartida [para o capital] uma manipulação mais fácil, já que a rotatividade e intensificação do trabalho, que seu princípio supõe, permite um trabalho de rápida e, logo fácil aprendizagem (WOLFF, 2005, p. 213 - grifos nossos).

Esta rápida aprendizagem a que a autora acima se refere, é o elemento que

41 Que como se destacou anteriormente, não tem uma relação específica com nenhum conhecimento anterior do processo de trabalho em questão, apenas conhecimentos em informática e habilidades pessoais, ou comportamentais como principalmente uma boa dicção e comunicação.

possibilita a constituição do quadro precário em que se encontra de modo geral não só os trabalhadores em call center, mas de modo geral para todos aqueles que estão inseridos no desempenho de funções com conteúdo extremamente simplificado.

Aliada ainda à questão do stress verifica-se que a utilização constante dos equipamentos de hardware para o processo de digitação, audição das chamadas causam outros tipos de lesões freqüentes nestes trabalhadores.

Com certeza causa a DORT, antes a gente chamava de LER. Até porque em mim causou. Não que eu cheguei a ter a DORT, mas um início de tendinite em um dos braços. Então você fica lá digitando, e isso... tem no andar os alongamentos, mas só lá de vez em quando, uma vez por semana. Mas o fato de você não ter pausas para estar parando de digitar, isto causa com certeza problemas à saúde. (Carla)

Tem problemas de audição. Tivemos muitos casos de colegas com LER, stress, depressão. (Isabel).

É muita dor de cabeça, muita tendinite, dor na coluna, lombalgia e irritabilidade.

Então, os problemas de saúde seriam vários: seria a questão da LER, a questão da audição, problemas pulmonares por causado ar condicionado; teve casos de tuberculose dentro do prédio.

A utilização da informática ao tempo em que resulta em ganhos para o capital resulta em perdas para os trabalhadores em todos os níveis. Aqui se visualiza que a questão da saúde se constitui em uma destas perdas. A sujeição às lesões por esforço repetitivo (LER), hoje também conhecidas como DORT⁴² demonstra uma

42 A admissão do termo DORT – Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho – significa um avanço em relação ao simples definição de LER. Por meio desta última a caracterização de uma lesão como resultante de uma disposição à um tipo de trabalho com riscos de insalubridade fica mais esparsa e conseqüentemente significa uma desvantagem para o trabalhador quando este procura auxílio junto à órgão de previdência e/ou saúde. Isto porque o termo LER pode ser associado à uma infinidade de casos que não necessariamente podem estar relacionados às situações específicas de trabalho.

nítida associação entre o trabalho informatizado e a redução da saúde dos atendentes em call center. Segundo Santos (et al, 2000), a DORT é proveniente de um quadro associativo entre o stress, a postura fixa e a fadiga muscular resultantes da intensidade e repetitividade do trabalho efetuado com o uso dos computadores.

Outro ponto salientado por estes autores é que:

É muito importante lembrar que existem ainda mobiliários e equipamentos que não se ajustam à estatura e comprimento dos segmentos corporais para usuários distintos. Nesse contexto, o usuário do computador tem a tensão muscular ao longo do pescoço, dos ombros e da parte superior do corpo aumentada pelo esforço visual, concentração mental e adaptação à posição (SANTOS et al, 2000, p.02).

A questão de adaptação dos ambientes de trabalho à utilização dos instrumentos informacionais deve ser um fator levado em consideração quando se pretende discutir os efeitos⁴³ que o uso destes fatores propiciam à categoria de trabalhadores em tais ambientes.

43 Relacionada às questões anteriores, a questão do desemprego, se torna crucial para o desvelamento da realidade do trabalho em call center. Assim, inicialmente quando procurou-se perguntar à estes trabalhadores se conseguiam observar alguma espécie de relação entre o uso da informática e o aumento de desemprego em sua atividade. Neste ponto as opiniões foram diversas: As respostas obtidas se dirigiram em sua maioria, para a percepção de que o uso da informática contribuiria para um menor desemprego. Tal fato dar-se-ia pela existência de uma proporcionalidade entre o número de computadores e sistemas utilizados em relação ao número de trabalhadores que estes podem vir a requisitar. Tais respostas surgem estabelecendo uma relação causal imediata entre a informática, o aumento de clientes e necessidade de contratação de novos funcionários. Uma minoria adota uma posição mais crítica em relação às conseqüências do trabalho informatizado. Isto porque, **“pela perspectiva da empresa, um trabalho complexo exige um treinamento longo e, conseqüentemente, uma maior dependência do trabalho vivo, o que implica um custo maior de produção. Sobretudo no contexto da mundialização do capital, um custo maior significa perda de competitividade e comprometimento do lucro das empresas”** (WOLFF, 2005, p. 213).

3.6 O Desinteresse como Efeito do Aprofundamento da Reificação

O desinteresse pelo trabalho surge como resultado do quadro alienado e reificado em que se desenvolve o processo de trabalho desta categoria de trabalhadores. De acordo com estes, o processo de trabalho aparece como um elemento que perde sua capacidade de despertar o interesse para estes com muita rapidez. Talvez isto se processe pela sua própria rotinização, pela sua repetitividade, pelos baixos salários praticados e pela precariedade visível na curta permanência na empresa das gerações anteriores de operadores.

Alguns indícios deste fenômeno podem ser vistos na própria descrição do processo de trabalho feito por alguns destes:

Você chega quinze minutos antes, senta, 'loga', seis horas depois você levanta. Não tem... não tem, sabe?! Você tem seus quinze minutos de lanche programado pela supervisão e naquele horário, o teu horário você levanta, vai toma o lanche e volta. Não tem uma diferença, é todo o dia a mesma coisa. (Sônia)

São seis horas direto, quinze minutos de intervalo. Ah, não sei como... (Isabel)

Ah, não tem muita diferença. Você chega todo dia, já liga, vai e começa a atender. É uma ligação em cima da outra, você só para na hora em que você vai fazer sua pausa e na hora em que você está indo embora. (Maria)

Dois aspectos são importantes nestas primeiras colocações: a primeira é a que diz respeito à mecanicidade com que é descrita tal atividade. Em nenhum momento nelas verifica-se a referência à algum momento em que o atendente tenha sido solicitado no sentido de resolver um problema, ou em colocar sua criatividade em ação para o desenvolvimento de determinada tarefa. O segundo ponto diz respeito à ilegibilidade do seu próprio trabalho para Isabel. Esta não soube precisar o tipo de organização dado ao seu trabalho. Mas não se pretende aqui

responsabilizar esta por tal fato. O acontecido com a mesma demonstra a que ponto se é levado ao momento de inserção em um tipo de trabalho altamente alienado e reificado como a atividade de operação em call center. Assim, o trabalho neste local, por meio da facilitação que as NTI's fornecem, torna-se um trabalho superficial (Sennet, 1999).

Braverman (1987) aponta a determinação do capital em transformar a classe trabalhadora em mera força de trabalho e reprodução para si. Neste aspecto, a utilização da força de trabalho de forma inumana e reificada faz com que fiquem prejudicadas a existência e o aparecimento das condições intelectuais e críticas que propiciem a estes trabalhadores a possibilidade de refletir o seu papel dentro da produção e em sentido mais amplo dentro da própria sociedade

Wolff (2004) observa neste tipo de relação, quando específica ao setor de relacionamento com clientes na empresa em estudou, a ocorrência de um grande processo de reificação da força de trabalho neste empregada. Isto devido ao fato de neste também encontrarem-se em uma situação idêntica ou muito próxima da vivida pelos trabalhadores sujeitos deste estudo. Além disto, segundo ela:

[...] a condição estressante de ter um trabalho profundamente reificado e determinado pelas máquinas e por anseios que não são seus, mas do mercado; bem como a perda de sentido de sua capacidade criativa gerada pela 'alienação do dado', própria do tipo de 'trabalho informacional redundante' que vigora ali, acaba causando, nesses operadores, apatia e desinteresse pelo seu trabalho (WOLFF, p. 350).

Um processo de trabalho reificado tem como desdobramento principal este desinteresse. E por sua vez, este último é fruto da ilegibilidade oriunda de tal situação. Ele não se faz acessível a força de trabalho que o executa. E se faz assim, justamente porque é antes de tudo um trabalho alienado. Um processo que se faz destituído em grande parte da prévia-ideação da classe que trabalha e que se vê obrigada a viver deste mesmo trabalho numa alusão ao conceito elaborado por Marx

Baseando-se nisto, as respostas dadas pelos trabalhadores ao início deste

tópico revelam também em sua visão a ausência de qualquer possibilidade de se organizar diferentemente o seu processo de trabalho. A maior parte dos entrevistados, se restringiu à uma resposta negativa à tal pergunta, tendo como justificativa afirmações como as disponibilizadas anteriormente, onde a caracterização de seu processo de trabalho diário reduz-se a receber a ligação, executar o procedimento e finalmente rotinizar-se pelo restante de seus dias na empresa. Neste aspecto o processo de trabalho é um fim em si mesmo, sem a necessidade ou possibilidade de mudanças.

Uma pequena minoria, entretanto, diz acreditar nesta possibilidade. Para estes, tal fenômeno passaria obrigatoriamente pela implementação de um processo de qualificação mais freqüente através de mais treinamentos.

A questão a ser colocada então é que o tipo de qualificação por estes almejada continua a ser um tipo de qualificação que certamente não desempenhará nenhuma função efetiva no sentido de melhora de sua situação social e material em meio ao quadro de um trabalho evidenciado durante esta pesquisa como intensamente simplificado. Em suma continua a ser uma qualificação alienada e reificada baseada na divisão capitalista do trabalho: uma divisão social, técnica e, neste caso efetivamente sexual do trabalho.

CONCLUSÃO

Constituída dentro do contexto da atual reestruturação produtiva e da mundialização do capital, a atividade de call center se insere hoje na tendência à externalização das atividades das grandes empresas transnacionais no período pós-privatização.

A utilização das redes telemáticas proporcionou ao capital a capacidade de descentralizar e deslocalizar a produção, em meio aos mais variados países do planeta. Com isto, este ganhou vantagens incomparáveis em relação aos períodos históricos precedentes ao tornar o mercado em um mercado-mundo, ou seja, um ambiente destituído das limitações temporais e espaciais. Neste processo as amarras relacionadas para o capital às políticas nacionais de cada país são rompidas e assim este se torna livre para vagar o mundo em busca das condições que lhe sejam mais atrativas. O capital financeiro apodera-se dos outros setores do próprio capital e por meio de um processo de centralização e concentração da acumulação passa a determinar os rumos da economia mundial.

Novos investimentos na indústria e nos serviços inauguram a fase descrita acima. No Brasil, isto pode ser visualizado por meio dos processos de privatização e desregulamentação econômica que marcaram a transição dos anos oitenta para os noventa. A abertura de áreas anteriormente consideradas estratégicas para a soberania nacional marca o aparecimento de uma nova seara para as aplicações internacionais, sendo as telecomunicações uma delas.

O desenvolvimento da microeletrônica e da informática, além das transformações que passam a existir na infra-estrutura da telefonia em conjunto com as mudanças de paradigma na forma pela qual as empresas se relacionavam com seus clientes favorecem o aparecimento dos call centers. Este aparecimento se dá em um momento em que a informação passa, cada vez mais, a desempenhar um papel fundamental em todos os níveis de atividade. Tal papel se relaciona à um contexto onde a concorrência entre os grupos transnacionais se acirra e as informações podem inovar produtos e processos. Nesta situação, as informações, agora como instrumento de acumulação capitalista, passam necessariamente a ter

de circular para a efetivação da mais-valia em todos os níveis da produção. Torna-se possível para alguns, não somente afirmar a tomada de um caráter produtivo pela informação, mas como também a sua imprescindibilidade para o exercício da referida acumulação em escala ampliada.

Como conseqüências deste fenômeno aparecem os processos de terceirização e de informalidade, constituindo-se em elementos agravam ainda mais a situação da classe trabalhadora por atingirem de uma forma ou outra, tanto trabalhadores pertencentes à núcleos profissionais altamente qualificados, e principalmente o vasto grupo de trabalhadores atuando em empresas subcontratadas, em regime de terceirização ou part-time que em geral ganham menos e possuem uma situação sempre precária por se encontrarem em um setor marginalizado socialmente e relegado às formas mais degradadas da mais-valia absoluta.

Assim, surge a atividade de call center como uma ferramenta para a aquisição destas informações junto ao mercado. Contudo, a forma de se organizar e dividir o trabalho dentro deste veio a demonstrar que intensificação do trabalho em conjunto com a simplificação de seu conteúdo, a precarização, e rotinização de suas tarefas mediante o uso da informatização, são indícios de que, cada vez mais, o novo chão em que pisam os seus trabalhadores(as) não distancia-se muito do chão em que pisam grande parte dos trabalhadores da produção. Porém, nos moldes, da organização do trabalho taylorista-fordista.

Inaugura-se também um momento onde as Tecnologias da Informação e Comunicação potencialmente benéficas para a humanidade são efetivamente apropriadas pelo capital e usadas para perpetuar a sua lógica, por meio da subordinação das características comportamentais e não mais apenas dos gestos físicos dos seres humanos às máquinas.

Ao contrário do que têm sido apontado em outros níveis de atividade, onde torna-se identificável o extremo interesse por parte do capitalismo de hoje em extrair e transmitir incessantemente para as máquinas os diversos conhecimentos advindos da prática do trabalho, no sentido de proporcionar mais valor, o processo de trabalho dos operadores de atendimento em call center por sua vez demonstra que sua razão

de ser encontra-se simplesmente na extração e digitalização de dados brutos sobre o mercado em que tais empresas atuam.

A informatização estabelecida por meio das TIC's, promove, assim como em quase todos os níveis da estrutura social, que a cotidianidade do processo de trabalho se instale como uma cortina que não permite à esta categoria – e de modo geral, à toda classe trabalhadora - transcender de suas posições de atendimento / trabalho, para um nível de consciência onde sua identificação pessoal e coletiva não se dêem apenas na figura de um atendente de call center, mas na de um trabalhador pertencente a toda uma classe de trabalhadores e que nesta condição tem desejos e aspirações iguais.

O não acesso às informações sobre o conjunto do processo de trabalho, fruto da organização e da divisão social do trabalho neste local, favorece ainda mais esta fragmentação. Isto se dá, uma vez que destitui esta categoria, assim como as demais dentro do mesmo contexto, de vir em curto prazo de tempo, a estabelecer a posse de um poder mobilizatório que pudesse questionar o capital contemporâneo utilizando do elemento que se encontra junto à sua própria raiz, a informação estratégica sobre os mecanismos da produção material e social.

Tal fato, como se observou, se concretiza primeiramente pelo ângulo material, mas principalmente pelo aspecto subjetivo do trabalho, ou seja, sobretudo pela subordinação completa do trabalho vivo ao trabalho morto que acaba por desqualificar o conteúdo do processo de trabalho e de uma parte significativa da força de trabalho.

É neste sentido que tais aspectos colaboram para promoverem a perda de referência desta categoria da classe trabalhadora. O aprofundamento da reificação de seu trabalho e sua conseqüente fragmentação e desorganização política fazem com surjam outras questões. Uma delas é a que se coloca no sentido de se repensar as formas de mobilização dos trabalhadores com vistas a se restabelecer um projeto e uma práxis contrária a hegemonia do capitalismo na atualidade. Enfim, há a possibilidade de reversão de tal quadro quando se verifica que cada vez mais a alienação proporcionada pelas novas formas de organização do trabalho tornam-se mais sedutoras ao buscarem não o conflito escancarado, mas o consenso das

categorias trabalhadoras mais qualificadas? E no mesmo sentido, em que medida isto se agrava, tomando-se o fato de que junto à estas encontram-se aliados os instrumentos que favorecem ainda mais a reificação não só daquelas categorias, mas em um grau mais extremo também das pertencentes ao contexto mais geral do trabalho?

Concorda-se que a formação de diferentes situações de trabalho, é, enfim, o elemento que agrava ainda mais a situação da classe trabalhadora no capitalismo contemporâneo. Este fenômeno, conhecido também por heterogeneização, aponta para outro questionamento: além das formas tácitas de resistência ao trabalho específico desta atividade (apatia, desinteresse), como se poderia a partir dela pensar a construção de condições especificamente diferentes no sentido de se promover outros mecanismos de resistência à dominação capitalista? Eis um tipo de problema que se torna agravado pelo grau acentuado que a reificação impõe a tal força de trabalho. Entretanto é justamente em busca de sua resposta que se pretende empreender uma análise pormenorizada do mesmo brevemente.

REFERÊNCIAS

ANTUNES, R. Adeus ao Trabalho? Ensaio sobre as Metamorfoses e a Centralidade do Mundo do trabalho – 7ª ed. Rev. Ampl. - São Paulo: Cortez; Campinas, SP: Editora da Universidade Estadual de Campinas, 2000. cap. I e II, p.21- 65.

_____ Os sentidos do trabalho: Ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho. 3ª ed. São Paulo: Boitempo Editorial, 2000

ANTUNES, R. ALVES, Giovanni. As mutações no mundo do trabalho na era da mundialização do capital. In: *Educ. Soc.*, Campinas, vol. 25, n. 87, p. 335-351, maio/ago. 2004. Disponível em: <http://www.cedes.unicamp.br>

BERNARDO, João. Transnacionalização do capital e fragmentação dos trabalhadores – ainda há lugar para os sindicatos? 1ª Ed. São Paulo: Boitempo, 2000.

_____ Democracia Totalitária – teoria e prática da empresa soberana. São Paulo : Cortez, 2004.

BIANCHETTI, L. Da chave de fenda ao lap top Tecnologia digital e novas qualificações: Desafios à educação. Petrópolis/ Florianópolis: Vozes/ Unitrabalho/ UFSC, 2001.254 p.

BRAGA, Ruy. Trabalho e fluxo informacional: Por uma sociologia da condição proletária. ANPOCS, 2006.

BRAVERMAN, H. Trabalho e Capital Monopolista: A Degradação do Trabalho no Século XX. 3a ed. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 1987.379 p.

CATTANI, A. D. Taylorismo. In: CATTANI, A. D . org. Trabalho e Tecnologia: Dicionário Crítico. Petrópolis: Vozes, 1999. p. 247- 249.

CAVALCANTE, Sávio Machado. Sindicalismo e privatização das telecomunicações no Brasil: a busca (fracassada) à social democracia. Campinas, SP: [SN], 2006.

CHESNAIS, François.A mundialização do capital- São Paulo: Xamã, 1996.

CODO, Wanderley et al. *Indivíduo, trabalho e sofrimento: uma abordagem interdisciplinar*- Petrópolis, RJ: Vozes, 1993.p. 46- 109.

DANTAS, Marcos. *A lógica do capital informação: a fragmentação dos monopólios e a monopolização do fragmentos num mundo de comunicações globais*. Rio de Janeiro: Contraponto, 1996.

DIEESE. *A Situação do Trabalho no Brasil*. São Paulo: DIEESE, 2001. cap 4, p. 103- 126.

DA SILVA, Lorena H. *Automação*. In: CATTANI, A. D . org. *Trabalho e Tecnologia: Dicionário Crítico*. Petrópolis: Vozes, 1999. p. 25-27.

DRUCK, Maria das Graças. *Terceirização: (des)fordizando a fábrica: Um estudo do complexo petroquímico*. 1ª ed. São Paulo: Boitempo Editorial, 1999.

FLEURY, Afonso. “Novas Tecnologias, capacitação tecnológica e processo de trabalho: comparações entre o modelo japonês e o brasileiro”. In: Helena Hirata (org.). *Sobre o modelo japonês*. São Paulo: EDUSP, 1993.

ALVES, Giovanni. *Trabalho e Mundialização do Capital: A Nova Degradação do Trabalho na Era da Globalização*. 2º Edição. Londrina: Práxis, 1999.

GORZ, André. *Crítica da divisão do Trabalho*. 2a ed. São Paulo: Editora Martins Fontes, 1989.

HELOANI, José Roberto. *Organização do trabalho e administração: uma visão multidisciplinar*- 4a ed.- São Paulo: Cortez, 2002.

NETTO, José Paulo. *Economia Política: uma introdução crítica*. José Paulo Netto & Braz. – São Paulo: Cortez, 2006.

JULIO, Marcelo. *Crise do Capital, Reestruturação Produtiva e Qualificação Profissional*. In: BATISTA, R. L. & ARAUJO, R., orgs. *Desafios do Trabalho- Capital e Luta de Classes*. Londrina: Práxis, Maringá: Massoni, 2003.

LIMA, Maria Elizabeth Antunes. *Os equívocos da excelência* – Petrópolis, RJ: Vozes, 1995.

LINHART, Daniele. A desmedida do capital – São Paulo: Boitempo, 2007.

LOJIKINE, Jean. A Revolução Informacional. São Paulo: Cortez, 1995.

LUKÁCS, Georg. História e consciência de classe. Porto. Portugal. Publicações Escorpião, 1974.

KATZ, Cláudio. Novas Tecnologias: Crítica da atual reestruturação produtiva/
Claudio Katz, Ruy Braga, Osvaldo Coggiola. – São Paulo : Xamã, 1995

MARX, Karl. A Mercadoria. In: Karl Marx: sociologia – Octavio Ianni (org.). 4^a ed.
São Paulo: Ática, 1984.

MARX, Karl. O Capital: Critica da Economia Política. Livro // Karl Marx; Tradução de
Reginaldo Sant' Anna - 20a ed.- Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2002.

MARX, Karl. O Capital – Capítulo VI inédito: resultados do processo de produção
imediate. 2^a Ed. São Paulo: Centauro, 2004.

MARX, Karl. Trabalho Estranhado e Propriedade Privada. In: A Dialética do trabalho
/ Ricardo Antunes (org.) – São Paulo : Expressão Popular, 2004.

MATTOSO, J. A. A Desordem do Trabalho. São Paulo: Scritta, 1995.

NAPOLEONI, Cláudio. Lições sobre o Capítulo VI (Inédito) de Marx. São Paulo:
Livraria Editora de Ciências Humanas, 1891.

REBECCHI, Emilio. O sujeito frente à inovação tecnológica. Petrópolis: Vozes / co-
edição: IBASE, 1990.

Santos, Venétia; Chaves, João Marcelo M. F.; Pavão, João Carlos M.; Bijos, Pietra.
Projeto Ergonômico de Centrais de Atendimento. In: Sznelwar & Zidan. O trabalho
humano com sistemas informatizados no setor de serviços. São Paulo: Editora
Plêiade, 2000.

SALE, Kirk Patrick. Inimigos do Futuro: a guerra dos luditas contra a Revolução
Industrial e o desemprego. 1^a edição Rio de Janeiro: Record, 1995.

SEGNINI, Líliliana R. Petrilli. Mulheres no Trabalho Bancário: Difusão Tecnológica e

Relações de Gênero. São Paulo: Editora da Universidade de São Paulo, 1998.

SILVA, Givaldo A. A Trajetória Sindical dos Telefônicos na década de 90. In: BATISTA, R. L. & ARAUJO, R., orgs. Desafios do Trabalho- Capital e Luta de Classes. Londrina: Práxis, Maringá: Massoni, 2003.

TUMOLO, Paulo Sergio. Da subsunção formal do trabalho à subsunção real da vida social ao capital: apontamentos de interpretação do capitalismo contemporâneo. In: <http://www.ced.ufsc.br/gtteeaped/Artigo2000Anped.doc> [S/d].

VENCO, Selma Borghi. Telemarketing nos bancos – o emprego que desemprega. Campinas, SP: Editora da Unicamp, 2003.

_____ Tempos moderníssimos nas engrenagens do telemarketing. Tese (Doutorado em Ciências Sociais). Campinas, SP: [S.N], 2006.

XAVIER SOBRINHO, Guilherme G. de F.. Especialização Flexível. In: CATTANI, A. D . org. Trabalho e Tecnologia: Dicionário Crítico. Petrópolis: Vozes, 1999.

XAVIER SOBRINHO, Guilherme G. de F.. Modelo Japonês. In: CATTANI, A. D . org. Trabalho e Tecnologia: Dicionário Crítico. Petrópolis: Vozes, 1999.

WOHLERS, Marcio. A reforma do modelo de telecomunicações: o menu internacional e a opção brasileira. In: BITON, Jorge T.; RALLET, Alain. Telecomunicações, desregulamentação e convergência tecnológica. Uma análise comparada. Campinas, SP: UNICAMP. IE, 1999.

WOLFF, Simone. O espectro da reificação em uma empresa do setor de telecomunicações: O processo de trabalho sobre os novos parâmetros gerenciais e tecnológicos. Tese (Doutorado em Ciências Sociais). Campinas, SP: [S.N], 2004.

WOLFF, Simone. Informatização do trabalho e reificação: uma análise a luz dos programas de qualidade total. Campinas, SP: editora da UNICAMP; Londrina, PR: EDUEL, 2005.

ZARAFIAN, Philippe. “As Novas Abordagens da produtividade”. In: Rosa M^a Sales de Melo, Gestão da empresa: formação e competitividade, novos padrões de organização e de relações de trabalho. Brasília: IPEA/ IPLAN, 1990.