



UEPB

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
CAMPUS I
CENTRO DE EDUCAÇÃO - CEDUC
DEPARTAMENTO DE HISTÓRIA
CURSO DE HISTÓRIA**

PEDRO HENRIQUE DOS ANJOS CABRAL

**CALL CENTER: TECNOLOGIA, DIVERSIDADE E EXPLORAÇÃO NO CENÁRIO
BRASILEIRO**

**CAMPINA GRANDE
2022**

PEDRO HENRIQUE DOS ANJOS CABRAL

**CALL CENTER: TECNOLOGIA, DIVERSIDADE E EXPLORAÇÃO NO CENÁRIO
BRASILEIRO.**

Trabalho de Conclusão de Curso (Artigo)
apresentado a/ao Coordenação
/Departamento do Curso de História da
Universidade Estadual da Paraíba, como
requisito parcial à obtenção do título de
graduação em História.

Orientador: Prof. Dr. José Adilson Filho.

CAMPINA GRANDE

2022

É expressamente proibido a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano do trabalho.

C117c Cabral, Pedro Henrique dos Anjos.
Call Center [manuscrito] : tecnologia, diversidade e exploração no cenário brasileiro / Pedro Henrique dos Anjos Cabral. - 2022.

26 p.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em História) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Educação, 2022.

"Orientação : Prof. Dr. José Adilson Filho , Coordenação do Curso de História - CEDUC."

1. Reestruturação produtiva. 2. Exploração. 3. Tecnologia.
4. Retórica da diversidade. I. Título

21. ed. CDD 338

PEDRO HENRIQUE DOS ANJOS CABRAL

CALL CENTER: TECNOLOGIA, DIVERSIDADE E EXPLORAÇÃO NO CENÁRIO
BRASILEIRO.

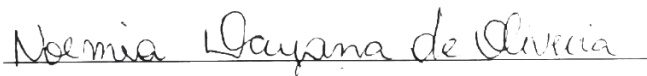
Trabalho de Conclusão de Curso (Artigo)
apresentado a/ao Coordenação
/Departamento do Curso de História da
Universidade Estadual da Paraíba, como
requisito parcial à obtenção do título de
graduação em História.

Aprovada em: 29/11/2022.


BANCA EXAMINADORA



Prof. Dr. José Adilson Filho (Orientador)
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)



Prof. Me. Noemia Dayana de Oliveira
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)



Prof. Me. Maria Letícia Costa Vieira
Universidade Federal de Campina Grande (UFCG)

A todos os trabalhadores e trabalhadoras
que sofrem nos call centers pelo mundo,
DEDICO.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	6
2 O DESENVOLVIMENTO FLEXÍVEL	9
3 A ESTRUTURA TECNOLÓGICA DA EXPLORAÇÃO:	12
4 A RETÓRICA DA DIVERSIDADE	16
5 CONSEQUÊNCIAS E ADOECIMENTO	18
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	20
REFERÊNCIAS	21

CALL CENTER: TECNOLOGIA, DIVERSIDADE E EXPLORAÇÃO NO CENÁRIO BRASILEIRO

Pedro Henrique dos Anjos Cabral¹

RESUMO:

Este estudo parte do desenvolvimento histórico que possibilita o surgimento do call center, para pensar as estruturas que lhe dão sustentabilidade, situando-o no contexto de reestruturação produtiva do capital, num recorte (1970-2022) próprio da História do Tempo Presente. Feito através de pesquisa bibliográfica, numa literatura majoritariamente histórica, psicológica e sociológica, tal qual de forma quantitativa descritiva, a partir da hipótese levantada de que as empresas que exercem a função de call centers se autodeterminam para o mercado (contratantes² e futuros trabalhadores) e sociedade, como espaços de diversidade, inclusão. Tem como objetivo apresentar como ocorre materialmente a exploração de seus operadores e suas consequências, como o adoecimento físico (desenvolvimento de LER/DORT) e psicológico (presença de depressão, problemas de relacionamento, entre outros fatores), tal como evidenciar como a tecnologia através de fortes mecanismos de controle e a retórica da diversidade são agenciadas neste processo.

Palavras-chave: Call Center. Reestruturação Produtiva. Exploração. Tecnologia. Retórica da Diversidade. Adoecimento.

ABSTRACT:

This study starts from the historical development that made possible the emergence of the call center, to think about the structures that give it sustainability, placing it in the context of the productive restructuring of capital, in a cut (1970-2022) typical of the History of the Present Time. Made through bibliographical research, in a mostly historical, psychological and sociological literature, as well as in a descriptive quantitative way, from the hypothesis raised that the companies that exercise the function of call centers self-determine for the market (contractors and future workers) and society, as spaces of diversity, inclusion. It aims to present how the exploitation of its operators and its consequences materially occurs, such as physical illness (development of RSI/DORT) and psychological illness (presence of depression, relationship problems, among other factors), as well as showing how technology through of strong control mechanisms and the rhetoric of diversity are managed in this process.

Keyeords: Call Center. Productive Restructuring. Exploration. Technology. Rhetoric of Diversity. Illness.

¹ Graduando em História pela Universidade Estadual da Paraíba.

² Empresas que contratam os serviços do call center.

1 INTRODUÇÃO

Este artigo surge de uma percepção pessoal de uma realidade, a qual eu não tinha os instrumentos teóricos necessários para traduzi-la. Com cerca de um ano e cinco meses trabalhando em um *call center*³ me vi em um estado mental que nunca havia vivido (mesmo em outros trabalhos), sentia uma angústia que permeava meu dia e era aguçada no momento de ir trabalhar, dores de cabeça após o trabalho que viraram enxaqueca, bem como a sensação de raiva ao ouvir o toque do meu celular se apresentando idêntica à que sentia no toque que ouvia seguidas vezes no *headset* com as filas intermináveis de clientes esperando atendimento. O meu sinal de alerta foi acionado ao me pegar chorando no banheiro da empresa durante as curtas pausas que tínhamos, o que me fez durar apenas mais um mês, com seguidas idas a médicos.

Porém, a experiência pessoal não seria um argumento forte o bastante para identificar uma realidade geral, visto que poderia refletir uma falta de adaptação própria e a discussão estaria encerrada. Entretanto, no dia a dia da empresa era constante presenciar pessoas que deixavam os postos chorando e aparentemente apresentando problemas psicológicos, e ao conversar com outros trabalhadores que se tornaram colegas ou amigos, evidenciavam sintomas parecidos. Outro ponto que me chamou a atenção foi que numa realidade com cerca de 25 colegas nos quais começamos juntos a Licenciatura Plena em História na Universidade Estadual da Paraíba, 7 recorreram ao call center em algum momento da trajetória.

Resolvi então pensar o tema historicamente, me utilizando também de ferramentas sociológicas e de ordem econômica. Refletir no contexto brasileiro o call center e suas relações de trabalho, exige uma leitura macro do ponto de vista do sistema capitalista e de suas transformações, tendo em vista questões como o desenvolvimento dos meios de comunicação, assim como o período de reestruturação produtiva do capitalismo, que tem como marca inicial no mundo a década de 1970. Pensando este novo marco do capitalismo que iremos nos ater, afirma Ricardo Antunes (2020):

A crise do padrão de acumulação taylorista/fordista, que aflorou em fins de 1960 e início de 1970, fez com que o capital desencadeasse um amplo processo de reestruturação produtiva, visando recuperar seu ciclo reprodutivo e, ao mesmo tempo, repor seu projeto de hegemonia, então confrontado pelas forças sociais do trabalho, que, especialmente em 1968, questionaram alguns pilares da sociedade do capital e seus mecanismos de controle social. O capital deflagrou, então, várias transformações no próprio processo produtivo, com a constituição das formas de acumulação flexível, do downsizing, da gestão organizacional, do avanço tecnológico, dos modelos alternativos ao binômio taylorismo/fordismo, dos quais se destaca sobretudo o toyotismo ou modelo japonês (ANTUNES, 2020, p. 158).

O autor aborda mudanças como a debilidade dos vínculos trabalhistas, sendo um exemplo disto, o aumento das terceirizações, faz também menção sobre a adoção do modelo toyotista, no qual emerge o *just-in-time*, um conceito diretamente ligado a pressão pela produtividade mais alta no menor tempo possível, pontos que são extremamente interligados com a realidade do Call Center, e que exploraremos mais a diante. Outrossim, também se fez necessário o movimento micro, de entender a

³ Nome utilizado de origem norte-americana para se referir a centrais de atendimento telefônico.

estrutura física e organizacional do espaço, os mecanismos internos de controle e suas consequências na vida dos trabalhadores.

Sendo assim, buscando o aprofundamento nos diversos cenários desta realidade brasileira, bem como a compreensão da discussão acadêmica do tema, me utilizei de uma longa pesquisa bibliográfica contendo: artigos científicos, periódicos de revista, dissertações de mestrado e livros, interagindo com trabalhos de abordagens qualitativas e quantitativas, em suas diversas especificidades. Tendo como principais referenciais teóricos David Harvey (2008), Ricardo Antunes (2020), Michel Foucault (2014), Selma Venco (2003) e Luiza Almeida Porcaro (2018), Gustavo Carneiro (2021), Mônica Duarte Cavaignac (2011), Marieta de Moraes Ferreira (2000) e José Borges da Silva Neto (2005).

Por outro lado, a pesquisa também se desenvolveu de forma quantitativa descritiva, a partir da hipótese levantada de que as empresas que exercem a função de call centers se autodeterminam para o mercado (contratantes⁴ e futuros trabalhadores) e sociedade, como espaços de diversidade, inclusão. A amostra utilizada foi de dez empresas das vinte com mais funcionários no setor no ano de 2018⁵, foi levado em consideração o site oficial de cada empresa como meio de divulgação próprio e campo da pesquisa, buscando a presença dos termos “diversidade ou inclusão⁶”, posteriormente desenvolvendo uma tabela com os resultados.

O final da pesquisa quantitativa é o que dá o último parâmetro de organização temporal ao recorte deste trabalho, que vai de janeiro de 1970 a novembro de 2022, data de conclusão da pesquisa, situando-se assim no campo da História do Tempo Presente. Para discussão historiográfica que foi empregada é necessária a compreensão do passado enquanto um objeto de estudo no qual a História se debruça, e que, portanto, não é a própria ciência. Para chegar ao passado é preciso sempre um movimento que parte do presente, com suas questões e problemáticas próprias, o historiador mesmo dependendo das fontes e do rigor científico não consegue se desvencilhar de sua subjetividade, formada num tempo histórico determinado e com as ideias vigentes de sua época.

Sobre a discussão temporal em específico, afirma o historiador francês Marc Bloch (2001):

Do mesmo modo essa solidariedade das épocas tem tanta força que entre elas os vínculos de inteligibilidade são verdadeiramente de sentido duplo. A incompreensão do presente nasce fatalmente da ignorância do passado. Mas talvez não seja menos vão esgotar-se em compreender o passado se nada se sabe do presente. Já contei em outro lugar o episódio: eu estava acompanhando, em Estocolmo, Henri Pirenne. Mal chegamos, ele me diz: “O que vamos ver primeiro? Parece que há uma prefeitura nova em folha. Começemos por ela.” Depois como se quisesse prevenir um espanto, acrescentou: “Se eu

⁴ Empresas que contratam os serviços do call center.

⁵ Informação obtida através do site: <https://ranking.callcenter.inf.br/> página ligada ao Portal ClienteSA <https://portal.clientesa.com.br/> que trata dos rumos do mercado digital, com foco no seguimento de Call Center, promotora do Prêmio ClienteSA, que já foi conquistado por empresas como Algar Tech e MRV e tem valor classificatório para o Prêmio Latam, que é organizado pela Aliança Latino-Americana de Organizações para Interação com Clientes (Aloic).

⁶ Levando-se em consideração variações como: inclusivos, diversos, diversificada. Desde que mantenha o sentido dos termos originais.

fosse antiquário, só teria olhos para as coisas velhas. Mas sou um historiador. É por isso que amo a vida.” (BLOCH, 2001, p. 65).

Marc Bloch, parte da compreensão da História enquanto uma ciência que tem por base o estudo do humano em uma perspectiva temporal, suas afirmações acima, bem como a descrição do diálogo com Henri Pirenne, partem da ideia de que as temporalidades não se encerram nelas mesmas. Portanto, o presente está posto para o passado com uma relação que também traz continuidades, e que o estudo de ambos os tempos em perspectiva histórica é necessário tanto para compreensão do hoje, pois o estudo do passado sem o presente perde o sentido e o estudo do presente sem o passado é raso e incompleto. Não obstante, nem autor, nem sua geração⁷ abordavam a subjetividade do historiador como parte essencialmente presente na produção historiográfica, nem considerava o uso de fontes orais como instrumento legítimo para construção do saber histórico.

Todavia, o século XX foi recheado de grandes eventos a níveis globais: Revolução Mexicana, Primeira Guerra Mundial, Revolução Russa, Quebra da Bolsa de New York, Segunda Guerra Mundial, a Guerra Fria que trouxe consigo as Ditaduras do Cone Sul, Revolução Chinesa, Revolução Cubana, Guerra do Vietnã, entre diversos outros acontecimentos históricos. Uma demanda de explicação da realidade surgia em conjunto com a disseminação massiva de meios de comunicação como o rádio e o jornal, as ciências humanas tinham um dilema posto, que era o presente em efervescência. Foi neste contexto que em 1978 foi criado o Instituto de História do Tempo Presente (IHTP), na França, que por sua vez era pertencente ao Centro Nacional de Pesquisa Científica. Discutindo esta nova modalidade de estudo, a pesquisadora Marieta de Moraes Ferreira (2000) afirma que:

Entretanto, na última década, registraram-se transformações importantes nos diferentes campos da pesquisa histórica. Revalorizou-se a análise qualitativa e resgatou-se a importância das experiências individuais, ou seja, deslocou-se o interesse das estruturas para as redes, dos sistemas de posições para as situações vividas, das normas coletivas para as situações singulares. Paralelamente, ganhou novo impulso a história cultural, ocorreu um renascimento do estudo do político e incorporou-se o estudo do contemporâneo. (FERREIRA, 2000, p. 119).

A autora reflete o processo de implantação do estudo da História do Tempo Presente, proposta que só foi possível a partir do desenvolvimento da História Cultural, aceitando novas fontes e olhares. Trazendo para o historiador outra gama de possibilidades no processo de pesquisa, como por exemplo a entrevista entendida como um instrumento legítimo no fazer historiográfico.

Justificando a escolha pelo recorte temporal (1970-2022) adotado, bem como pelas pesquisas qualitativas escolhidas e trabalhadas como fontes neste trabalho, a discussão parte para pensar o problema central: como e através de quais mecanismos e narrativas se expressa historicamente a exploração do trabalho no segmento de call center no Brasil?

⁷ Marc Bloch, juntamente com Lucien Febvre, foram fundadores da Revista dos Annales, no ano de 1929 na França, ficando conhecidos como a 1^o geração dos Annales. A revista trazia novas concepções para o estudo da História, tendo como marca sua crítica a História Política de caráter positivista, marco do século XIX.

2 O DESENVOLVIMENTO FLEXÍVEL

Para compreender historicamente o call center, temos que entender o processo de reestruturação produtiva datada em 1970, quando inicia-se uma mudança na forma de acumulação capitalista, que passa por um crescimento avassalador do setor de serviços, no qual este segmento empresarial faz parte. Esse crescimento passa por uma demanda social que parte do desenvolvimento tecnológico e das redes integradas de informação, os meios de compra e venda vão sendo remodelados, saindo de um modelo estritamente presencial para a incorporação do telefone e posteriormente as plataformas virtuais, demandando um suporte para quem compra e uma necessidade de atingir mais clientes para quem vende.

Este setor é representado nas seguintes atividades: transporte, armazenagem e correio, alojamento e alimentação, informação e comunicação, atividades imobiliárias, atividades profissionais, científicas e técnicas, atividades administrativas e serviços complementares, artes, cultura, esporte e recreação e outras atividades de serviços⁸. Ele é um dos que mais cresce potencialmente no mundo, estudando o processo de concentração de renda do século XIX ao XXI, o economista Thomas Piketty (2014), demonstra por meio de tabela o quanto o setor de serviços representava nos empregos na França e nos Estados Unidos, com quatro marcos temporais os anos: 1800, 1900, 1950 e 2012; na França, segue respectivamente esta sequência: 14%, 28%, 35%, chegando a 76%; já nos Estados Unidos as porcentagens respectivamente são as seguintes: 13%, 31%, 50% e 80%. No Brasil não é diferente e em 2012, o setor que mais gerou empregos foi o setor de serviços⁹ com um total de 792,9 mil, fazendo um contraste significativo com a indústria de transformação com 34,5 mil.

Entretanto, esta demanda não dá conta de explicar por si só o processo de acumulação flexível¹⁰, que traz consigo uma série de fatores que surgem de forma massiva, que, por sua vez, justificam um marco de descontinuidade nas relações de trabalhos anteriores a 1970: como crescimento dos trabalhos terceirizados como estratégia política para precarização, de uma legislação favorável ao surgimento dos trabalhadores freelancers¹¹, bem como aos trabalhadores autônomos como os motorista e entregadores de aplicativo. Essa série de fenômenos recentes implicam em vínculos trabalhistas cada vez mais frágeis, acompanhados de um código legal cada vez mais conivente que vai averbando o movimento do poder econômico se traduzindo em poder político, uma expressão real da luta de classes.

A PL 4.330/2004 e a PL 2554/2015 são marcas nacionais na discussão, pois são projetos de lei que vão no sentido de desregulamentação das terceirizações, o primeiro foi aprovado pelo senado em 2015, como PLC 30/2015, prevendo o fim da proibição da terceirização das atividades-fim, já o segundo, aprovado como PLC 195/2015, prevê o aumento do tempo no contrato envolvendo uma terceirizada,

⁸ Definição retirada do IBGE, no site: <https://www.ibge.gov.br/estatisticas/economicas/servicos.html>.

⁹ Dados retirados do site <http://g1.globo.com/economia/noticia/2013/10/criacao-de-empregos-formais-cai-488-em-2012-para-1148-milhao.html>.

¹⁰ Conceito trabalhado por David Harvey, no qual denota uma perca hegemônica do fordismo enquanto modelo, no qual o aumento da acumulação por parte dos capitalistas surge de um processo de aprofundamento na desvalorização do trabalhador justificada a partir da tecnologia, tendo o crescimento do setor de serviços como um aliado.

¹¹ Contratados para fazer apenas um tipo de serviço.

podendo ser maior que quatro anos. Porém este tipo de discussão já data desde 1974, quando no governo militar de Emílio Garrastazu Médici as terceirizações são permitidas, mesmo que com restrições, como contratos apenas de três meses.

A terceirização cria uma ilusão de relação entre empresas, colocando os trabalhadores em segundo plano, estes são piores remunerados, mais expostos a acidentes de trabalho, sofrem cargas de pressão exacerbada, bem como, algumas vezes são coagidos a participar de fraudes na legislação trabalhista, que geralmente ocorrem quando o patrão estabelece a necessidade de que seu funcionário abra uma empresa, geralmente MEI¹², para se eximir dos encargos com este trabalhador, inclusive o salário mínimo, pois ao invés de contratar uma faxineiro, a contratação seria de uma empresa de faxina. Sobre as implicações da terceirização, o Doutor em Sociologia Ricardo Antunes (2020) aponta:

Os terceirizados representavam em 2012, 58% do quadro de empregados no sistema elétrico nacional. Nesses mesmos setor e período, quando se examinam os números de acidentes fatais, constata-se que 87% das mortes ocorreram entre terceirizados. [...] Entre os terceirizados no serviço público, caso estudado em uma universidade federal, foram encontrados trabalhadores sem férias há dez anos, pois existe um rodízio de empresas contratadas que não cumprem os contratos e desaparecem, sendo substituídas por outras do mesmo nipe, situação em que seus empregados não chegam a ter um ano de trabalho e, por isso, não tiram férias. (ANTUNES, 2020, p. 165 e 167)

O call center é uma estrutura empresarial diretamente ligada ao processo de terceirização, visto que depende do agenciamento de um corpo de funcionários para fazer serviços de outras empresas. Porém, seu desenvolvimento histórico parte da divisão do telemarketing enquanto modelo de vendas a distância pela utilização do telefone, a atividade é anterior, mas só ganhou este nome no ano de 1982, por Nadhji Tehrani.

O telefone é uma invenção patenteada em 1876, por Alexandre Graham Bell, porém sua popularização demandou muitas décadas, entendido inicialmente por encurtar distâncias, sua utilização para vendas vai sendo incorporada de forma incipiente, porém, somente no ano de 1970 é empreendida a primeira campanha massiva de vendas via telefone, realizada pela empresa Ford Motors Company, com cerca de 15 mil mulheres, que realizavam as vendas de suas próprias casas.

Já no ano de 1973, ocorre a criação da primeira central de atendimento de maior escala, no modelo mais próximo do call center¹³ que temos hoje, a empresa National Data Corporation foi a responsável. No Brasil, na década de 1980 houve uma incidência cada vez mais forte do telemarketing, empresas como as multinacionais Credicard e Rhodia desenvolveram seus SAC (Serviços de Atendimento ao Cliente), acarretando no ano de 1987 a criação da ABT (Associação Brasileira de Telemarketing). Após a lei 8.078/1990 do Código de Defesa do Consumidor, houve um salto de procura nos serviços prestados pelo segmento, como explicita Paula Izabela Nogueira Bartki (2012):

¹² MEI significa Micro-Empreendedor Individual, uma modalidade de CNPJ própria para alguns tipos de pequenas empresas.

¹³ Na década de 1960 já existiam algumas poucas centrais, estas voltadas a reclamação.

Com a criação do Código de Defesa do Consumidor, empresas de diversos setores e segmentos de atuação, incluindo empresas multinacionais (transnacionais), investem no desenvolvimento de canais e setores especializados em realizar o contato com os clientes. Atualmente a maioria das organizações contratam serviços de telemarketing tornando este processo terceirizado por empresas, especializadas nos trabalhos de divulgação, cobranças, e de orientação aos clientes de vários segmentos do mercado. Segundo informações da Associação brasileira de telemarketing somente nos últimos anos este setor alcançou 235% de crescimento, tornando-se um dos maiores empregadores do país (BARTKI, 2012, p.11).

Outros fatores que contribuíram para o desenvolvimento do setor foi a criação da ANATEL¹⁴ em 1997, bem como a privatização da Telebrás¹⁵ em 1998. A ANATEL é importante para entendermos a estrutura que estudaremos mais adiante, inicialmente sem nenhuma menção a saúde do operador, estabelecia exigências sobre qualidade de atendimento e rapidez, que influenciou a criação de alguns mecanismos de controle. Refletindo a influência da ANATEL, a pesquisadora Luiza Almeida Porcaro (2018) chega à seguinte conclusão:

Suas normas estavam todas direcionadas aos aspectos econômicos das centrais, como qual era o conceito de qualidade de atendimento, principalmente qual era o tempo de espera do cliente na linha, com previsões contratuais claras a punições, caso estas disposições fossem violadas. Tal norma justificou a criação do Tempo Médio Operacional (TMO), ou também do Tempo Médio de Atendimento (TMA), por parte das empresas (PORCARO, 2018, p. 19).

Com o crescimento do setor a busca por arregimentar práticas que auxiliassem no desenvolvimento do mesmo foram surgindo das próprias empresas e de organizações, como em 2005 com a criação do código de ética PROBARE, foi formulado por uma confluência das seguintes instituições: Associação Brasileira de Telesserviço (ABT), Associação Brasileiras das Relações Empresa Cliente (ABRAREC) e a Associação Brasileira de Marketing de Dados (ABEMD). As formulações foram acertadas pensando em sua grande parte num melhor relacionamento com o consumidor¹⁶, algumas delas foram: a identificação do agente, empresa e motivo do contato; a proibição do fechamento de vendas por crianças e adolescentes; padrões adequados para os atendimentos receptivos; entre outras.

O número de funcionários empregados no setor desde a década de 1990, vem num crescimento exponencial, como nos mostram os seguintes dados:

Em 1997, existiam cerca de 151 mil trabalhadores no segmento de telemarketing. O ano de 1999 foi o de maior crescimento do setor, quando foram contratados 90 mil novos profissionais, um avanço de 46,15% em relação ao ano de 1998. Nos anos que se seguem, o

¹⁴ Ela é a Agência Nacional de Telecomunicação, responsável pela regulação do setor de telecomunicação no Brasil.

¹⁵ A empresa tinha como proposta a expansão nacional do setor, atuando com o monopólio estatal da telecomunicação.

¹⁶ Entendido como a pessoa que recebe as ligações da empresa, seja ela de vendas, cobranças ou qualquer outra natureza.

crescimento se mantém, porém em menor intensidade, mas, mesmo assim, cresceu acima de outros setores da economia. Em 2000, a oferta de empregos na área de call center subiu 29,82% e, em 2001, o aumento foi de 21,62%, empregando 450 mil operadores nesse período. O ano de 2002 foi um ano de apenas 3,3% de crescimento, totalizando 465 mil postos de trabalho. Em 2003, o crescimento desse mercado aumentou em torno de 7,5%, totalizando aproximadamente 500 mil postos de trabalho, segundo a ABT. E, em 2004 esse número subiu para 525 mil sendo esperado que, nesse ano [2005]⁶ se encerre com 555 mil pessoas empregadas no setor (NOGUEIRA, 2011, p. 33; apud PORCARO, 2018, p. 19).

No ano de 2014 o setor de call center chega em 1,4 milhões¹⁷ de trabalhadores, mantendo sua lógica de capacidade de cooptar uma grande massa de funcionários e atender uma demanda social que vem crescendo exponencialmente. Portanto vemos um setor que vem se tornando cada vez mais relevante na economia nacional, que emprega milhões de pessoas e que acompanha o crescimento do setor de serviços, demonstrando-se peça cada vez mais importante no contexto da reestruturação produtiva.

Entretanto, este desenvolvimento traz algumas características ao longo do tempo, seu público é majoritariamente feminino, com ensino médio completo, jovem e sofrem uma intensa rotatividade, devido a forte pressão exercida por superiores através de contato direto e mecanismos internos de controle que trabalharemos mais adiante. Um conceito empregado pelo sociólogo e pesquisador na área, Ruy Braga (2012), é o de ciclo do operador, que vai desde o treinamento do trabalhador até o momento de esgotamento, que geralmente se expressa com cerca de 2 anos na atividade. Em uma pesquisa realizada pela psicóloga Luiza Almeida Porcaro (2018) com 1.396 trabalhadores na cidade de Campina Grande, Paraíba, no ano de 2015, foi constatado que o tempo de permanência médio é de 1 a 3 anos, sendo a maioria deles (580 trabalhadores) permanecendo de 1 a 2 anos apenas. Uma pesquisa de 2011, apontada por Lucca, Zanatta, Rodrigues, Coimbra, Queiroz e Correa (2014), diz que a rotatividade no setor foi de 63,6%.

3 A ESTRUTURA TECNOLÓGICA DA EXPLORAÇÃO:

Para compreensão estrutural do call center é necessário entendê-lo como uma empresa que faz o trabalho de ponte, facilitando o contato de uma outra empresa com os seus clientes reais e em potencial. Estas empresas atuam geralmente de forma híbrida: nos seus espaços físicos, que são chamados de *sites* e com trabalhadores em casa, modalidade conhecida por *home office*.

O espaço padrão de um *site* é formado por fileiras, chamadas de *ilhas*, as *ilhas* são formadas por pequenas cabines com divisórias, cada uma contendo um ou dois computadores, cada cabine é numerada e recebe a nomenclatura de *PA*, na ponta de

¹⁷ Dado coletado na plataforma do G1. Disponível em: <http://g1.globo.com/concursos-e-emprego/noticia/2012/10/telemarketing-emprega-14-milhao-no-pais-veja-como-e-o-trabalho-no-setor.html>

cada *ilha*, sentam-se os supervisores. Sobre a organização do espaço, a Doutora em Sociologia Selma Borghi Venco (2003) traz a seguinte reflexão¹⁸:

A segmentação em Baias 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. 53).

A autora parte de uma perspectiva foucaultiana, apontando para como a organização do espaço físico é pensada previamente numa perspectiva disciplinadora, para que o trabalhador fique centrado no seu trabalho, com o mínimo de contato com os outros. A presença do próprio supervisor nas pontas das *ilhas*, é um outro ponto que coíbe por si só esta interação de forma mais livre, visto que no pouco tempo entre uma interação do cliente e outra, é necessário que o operador verifique sempre as palavras na interação com o colega do lado, com o risco de ser mal interpretado.

Os cargos iniciam-se no operador, que é dividido de forma tripartite: receptivo, os que recebem o contato; ativo, o que contata os clientes e o bilíngue, que faz atendimentos em outra língua, podendo ser contatado ou entrar em contato. As formas de atuação nesta função não estão apenas ligadas as chamadas telefônicas como era em seu início, devido as novas exigências que pediam serviço, e a necessidade de controle dos trabalhadores, foram utilizadas plataformas capazes de suprir as novas demandas como: Genesys Cloud CX, JustCall, CloudTalk, Intercom, Salesforce Platform; elas através de softwares permitem desde contabilização de tempo e quantidade de chamadas, o tempo que os operadores ficam sem receber ligações, os contatos, o registro e mapeamento dos casos através do chat e e-mail, entre várias outras funcionalidades.

O operador está na base da pirâmide hierárquica¹⁹ de um call center, porém é o cargo vital para o funcionamento da estrutura, visto que é ele quem gera valor, pois o produto oferecido por este segmento é o atendimento, e por ser uma mercadoria de caráter imaterial só se realiza no momento de seu consumo. Sendo mais específico para a compreensão de onde reside a taxa de exploração, é necessário o entendimento de como são estabelecidos os contratos entre o call center e a empresa contratante. Pelo caráter da mercadoria negociada a única coisa quantitativamente mensurável nela é o tempo, aluga-se então uma quantidade de *PA's*, que na contratação é entendida como a soma do trabalho morto, os equipamentos, mais o trabalho vivo, traduzido como as 6h20²⁰ de tempo online do trabalhador, por um determinado tempo, geralmente um ou dois anos.

Como não é possível ter previamente o número de clientes que irão interagir²¹ a empresa ganha a partir do tempo online do trabalhador. Para exemplificar a

¹⁸ A autora se refere as *PA's* como baias, termo que também é utilizado pelos operadores em algumas partes do Brasil.

¹⁹ Aqui não estamos levando em consideração as funções que não são próprias do segmento, como limpeza e segurança do espaço.

²⁰ Jornada de trabalho mais comum no meio.

²¹ Mesmo que sejam estabelecidas médias, mas ainda assim pode acontecer de a contratante sair em uma notícia jornalística e os clientes contatarem em massa para confirmar, ou erros sistêmicos que acabem acarretando num fluxo maior de ligações ou conversas no chat.

situação, vou supor que a empresa contratante Branco Online Iguatu²² alugue por um ano 50 PA's da empresa Call Center Brasileiro²³, o preço de cada uma será de R\$ 10.000,00 por quatro semanas, imaginando que nesta situação o trabalho vivo contido na PA equivale a 6h de tempo online diárias, a compra é de 144h, deste valor o operador recebe R\$ 1000,00²⁴, deixando de lado o trabalho morto, em pouco menos de 3 dias trabalhados o salário do trabalhador estaria pago, sendo o restante a taxa de exploração, sendo esta a pedra basilar de toda a sobrevivência e lucro do call center.

Quando esta relação fica posta se torna mais fácil a compreensão das pressões sofridas pelo operador. Uma característica do modelo toyotista neste segmento é da multifuncionalidade, a intenção da empresa contratante é aproveitar ao máximo o tempo contratado, levando o operador a atender setores diferentes, como por exemplo na prestação de serviço para um banco, o trabalhador atuar no setor de seguros, de crédito consignado e de cartões, para que seu tempo fique sempre preenchido, levando a um ritmo de trabalho intenso. Até mesmo o tempo que leva cada atendimento tem que seguir uma média estabelecida pela empresa o *TMA* ou *TMO*, na qual o atendente é cobrado para atingi-la, sendo um indicador de sua qualidade. Neste sentido, Doutora em Sociologia Mônica Duarte Cavaignac (2011) chega a seguinte conclusão:

O tempo médio de atendimento (TMA), principal meta que os operadores são pressionados a cumprir, não é pautado no tempo que eles precisam para transmitir todas as informações devidas ao cliente, nem tampouco no tempo que o cliente precisa para resolver o seu problema. Trata-se, de fato, de um tempo determinado pelas necessidades do capital, o qual intensifica cada vez mais o trabalho e reduz ao mínimo possível o tempo livre dos trabalhadores (CAVAIGNAC, 2011, p.7).

Devido ao controle do tempo, outras formas de pressão são desenvolvidas, como a de limitar ao máximo a ida dos funcionários ao banheiro. As pausas são curtas e com horários planejados previamente pela empresa, se dividindo geralmente em duas de 10 minutos para descanso e uma de 20 minutos para refeição, com atrasos sendo reprimidos com advertências escritas e verbais.

Ainda assim, existem as pausas particulares ou pausas banheiro, que o operador pode aciona-las sem um tempo planejado, porém por trás disso existem formas de cobrança extra oficiais, com a justificativa de prejudicar "o tempo da equipe", os supervisores são responsáveis pelos indicadores de sua equipe, que vão desde avaliações positivas dos clientes, atendimentos em menos tempo a de que os trabalhadores tenham o máximo de tempo online possível, com o mínimo de faltas e pausas fora do planejado, para aqueles que tem necessidades maiores de irem ao banheiro quando não são questionados de forma direta, vão sendo mudados de equipe, até acontecer o descarte pela empresa. Em sua pesquisa na área de saúde do trabalho com trabalhadores do setor de teleatendimento, refletindo o tema abordado as autoras (os) Ada Ávila Assunção, Airtton Marinho-Silva, Lailah Vasconcelos de Oliveira Vilela e Maria Helena Guthier (2006) trazem o seguinte relato de um (a) operador (a) com a identidade resguardada:

²² Nome fictício, apenas a título de exemplo.

²³ Nome fictício, apenas a título de exemplo.

²⁴ Valor fictício, apenas a título de exemplo, não correspondente ao salário mínimo atual.

A fonoaudióloga disse que era pra eu tomar água sempre, porque minhas cordas vocais estão endurecendo, mas não posso ficar tomando, pois não dá tempo. E se eu tomar, vou precisar ir ao banheiro, e a gente não pode deslocar. (ASSUNÇÃO; MARINHO-SILVA; VILELA e GUTHIER, 2006, p. 8)

Outro relato na mesma perspectiva, está presente na pesquisa de Mônica Duarte Cavaignac (2011), também é resguardada a identidade da trabalhadora, apenas citando que atuava como instrutora, e que já tinha sido operadora:

O supervisor às vezes não deixa o cara ir ao banheiro. Se ele quer ir ao banheiro, ele tem que levantar a mão, chamar o supervisor; o supervisor vem, ele diz que precisa ir ao banheiro, explica, muitas vezes, o que é que vai fazer no banheiro, se vai demorar muito tempo ou se não. O supervisor tem que ficar na posição dele (operador) atendendo, para que aquele cara não comprometa o resultado da supervisão. (...). Um dia comecei a sentir muita dor no braço, avisei ao supervisor e ele disse para eu continuar atendendo. A lágrima escorria do meu olho.... Então decidi desligar os aparelhos e ir falar com o coordenador. (...) Saí da empresa travada, direto para o hospital. (INSTRUTORA apud CAVAIGNAC, 2011, p.7)

Esta cobrança recai em diversos outros pontos, como evitar colocar atestados para não afetar o tempo da equipe e conseqüentemente sofrer retaliações futuras. Um outro relato que aborda estes pontos presente na mesma pesquisa, identificando o operador apenas como PH, é o seguinte:

Nós somos muito cobrados diariamente. (...) É uma ligação atrás da outra, causando algumas doenças no nosso dia-a-dia: doença na garganta, problemas na coluna, tendinite é uma coisa constante. (...) Mas o operador não pode, de maneira nenhuma, colocar um atestado médico, porque é passado para ele pelo supervisor que, se ele colocar atestado, vai gerar uma coisa chamada absenteísmo, e com isso uma futura demissão. Eu já me sujeitei a trabalhar mesmo doente, até que a supervisora viu que eu estava passando mal e eu fui liberado, mas isso gerou constrangimento. (...) A gente trabalha seis horas e quinze minutos e, por lei, não é dado vale-refeição. No caso, eles oferecem um lanche. A gente recebe um cartão com direito a 14 pontos; digita a senha numa máquina que só dá direito a um refrigerante e um salgado congelado, que a gente precisa esquentar, e às vezes ocasiona um mal-estar. (...) (PH apud CAVAIGNAC, 2011, p.7).

Porém, é certo que mesmo o valor sendo gerado pelo operador, existem outros cargos, evidentemente em número bem menor, que atuam antes e durante o atendimento, os primeiros são os instrutores, que treinam os operadores ensinando a parte o manuseio do sistema e dando as informações da empresa contratante, visto que como ela terceiriza o serviço e o operador tem que atuar como se fosse funcionário da mesma, então é importante que conheça alguns dados sobre a empresa.

Posteriormente temos os monitores, que podem existir no próprio call center, ou o serviço pode ser delegado a uma outra instituição especializada, a exemplo da

Proxis. A responsabilidade desta função é julgar se o atendimento seguiu o padrão e scripts da empresa contratante, ou é desviante, não sendo levado em conta questões como destrato ao operador, preconceitos ou agressões sofridas pelo mesmo e formas de resguarda-lo, o monitoramento é um instrumento unicamente unilateral com função de vigilância.

Michel Foucault (2014) aborda o modelo Panóptico de Jeremy Bentham para pensar formas de controle social a partir da vigilância, o modelo consiste em uma torre que tem diversas janelas e estas são viradas para selas de uma penitenciária de forma que todos os presos podem ser vistos e que, portanto, mesmo não tendo vigias em todas o medo é um instrumento de coerção.

O Panóptico funciona como uma espécie de laboratório de poder. Graças a seus mecanismos de observação, ganha em eficácia e capacidade de penetração no comportamento dos homens: um aumento do poder vem se implantar em todas as frentes do poder, descobrindo objetos que devem ser conhecidos em todas as superfícies onde este se exerça (FOUCAULT, 2014, p. 198).

A atividade da monitoria implica para o trabalhador uma sensação *panóptica*, pois a ideia de estar sendo vigiado e o medo de ser punido permeia todos os contatos, mesmo que nem todos sejam monitorados, esta é uma das razões para o desgaste mental do operador. Esta característica de controle de qualidade é reforçada por outros softwares que medem o tempo das pausas, o tempo do operador em cada atendimento, o quanto ele deve reduzir para conseguir atender mais, até mesmo as notas que os clientes dão para o seu atendimento. Este de medir ao máximo a qualidade da produção é trazida e adaptada desde o modelo fordista, por isso que não podemos caracterizar o call center como um modelo típico e unicamente toyotista

Na hierarquia deste segmento empresarial temos os supervisores, já citados, coordenadores, responsáveis por equipes de supervisores, os gerentes e diretores, que desempenham intermediação entre as contratantes, bem como recebem os relatórios dos coordenadores, até chegar ao CEO, administrador geral da empresa. Levando em consideração que esta estrutura hierárquica é mais complexa, com diretorias específicas, que variam de acordo com a forma com que cada empresa se organiza.

4 A RETÓRICA DA DIVERSIDADE

O perfil do operador de call center segue um padrão histórico, com o público majoritariamente do sexo feminino, esta é uma realidade presente desde as telefonistas do século XX, apesar disso acontecem algumas rupturas, sendo o perfil de donas de casa deixado de lado e buscando um público em sua maioria jovem, com no mínimo o ensino médio completo. Uma outra realidade atual é a admissão de pessoas pertencentes as minorias sociais, como a população LGBTQIA+ e negra. Segundo dados do Sindicato Paulista das Empresas de Telemarketing²⁵ em 2012 no Brasil, 71% dos trabalhadores (as) tinham ensino médio completo, 55% com idade entre 18 e 25 anos, 45% estavam no primeiro emprego e 69% eram do sexo feminino.

²⁵ Dados coletados no site: <http://g1.globo.com/concursos-e-emprego/noticia/2012/10/telemarketing-emprega-14-milhao-no-pais-veja-como-e-o-trabalho-no-setor.html>.

Entretanto, temos um espaço de trabalho que o funcionário não utiliza a imagem para acessar os clientes, o que existe são contatos apenas por voz ou digitação com medidas que buscam controlar ao máximo a subjetividade do trabalhador na interlocução. Aproveitando-se disto este segmento se utiliza de uma estratégia de mercado que consiste em buscar uma massa de pessoas com dificuldades de inserção no mercado de trabalho, como o jovem no primeiro emprego, o público feminino, bem como os grupos minoritários supracitados, visto que existe um esforço maior em permanecer vendendo sua força de trabalho a instituição, devido as necessidades básicas de sobrevivência e o medo em não conseguir outra oportunidade rapidamente, levando a consequências mais graves como o adoecimento físico e psicológico. Fazendo uma longa pesquisa com trabalhadores de uma empresa do segmento de call center que foi premiada por ações voltadas a diversidade por práticas de inclusão LGBT²⁶, o pesquisador Gustavo Carneiro (2021) afirma:

“Banhar de rosa” [Pinkwashing]; é como têm sido chamadas as práticas estatais ou corporativas de valorização da diferença, onde a cidadania da população LGBT é ofertada no sentido de obliterar outras formas de opressão e injustiças que venham a ser cometidas, como no caso em que, segundo minha entrevistada, a aceitação do teleatendente lésbica/gay é usada como “prêmio de consolação” à rotina precária do trabalho. Àquilo que se concede em uma ponta, se recupera em outra. O valor agregado que a diversidade traz ao seu produto/serviço e reprodução das condições de trabalho precárias típicas do setor para o conjunto da categoria. (CARNEIRO, 2021, p. 95)

A empresa analisada por ele tem um desdobramento presencial, entretanto segundo parte do público entrevistado este não se apresenta tão acessível a diversidade. Um dos relatos é o de Luan, um jovem gay e negro, que segunde ele:

Aí teria que ser aquele gay que é masculino, não pode ser afeminado. Tem que estar lá sempre com a roupinha certinha e eu acho que é isso que eles procuram, por isso eles não colocam, porque gay não... eu, Luan, no caso, não gostaria. (LUAN apud CARNEIRO, 2021, p. 95).

Outros relatos trazidos pelo autor dão a entender que cargos de maior hierarquia, que exigem contatos externos direto com outros segmentos empresariais tem também mais resistência na presença deste público.

A narrativa da diversidade e da inclusão é uma estratégia política interessante e bem aproveitada por este seguimento empresarial, dando segurança para as empresas contratantes de que sua marca está vinculada em um espaço socialmente responsável. A preocupação com a imagem é economicamente compreensível, visto que pela existência de redes mundiais de comunicação através das redes sociais pode se ganhar a simpatia ou a antipatia de um público consumidor com pequenos detalhes, e esta antipatia pode implicar em boicotes. Um outro fator é a própria atração de trabalhadores em se apresentar um espaço inclusivo no qual ele irá ser respeitado e valorizado.

²⁶ Escolha metodológica do autor em usar a sigla desta forma.

A tabela abaixo é fruto de uma pesquisa realizada no site das 10 principais empresas em número e funcionários no segmento de call center no ano 2018. Nela trazemos materialização da discussão acima, onde buscamos os termos “diversidade ou inclusão” na página oficial de cada uma delas²⁷:

Tabela 1:

Empresas	Presença dos termos: diversidade ou inclusão.
Atento ²⁸	Contém.
Liq ²⁹	Não contém.
Almaviva do Brasil ³⁰	Não contém.
AeC ³¹	Contém.
Neobpo ³²	Contém.
Teleperformance ³³	Contém.
Call Contact Center ³⁴	Não contém.
Algar Tech ³⁵	Contém.
TMKT ³⁶	Contém.
BTCC Conexão Cliente ³⁷	Contém.

Fonte: própria

Com um resultado de 70% das empresas aderindo a esta narrativa, é perceptível a preocupação com a imagem. Na página da multinacional Atento tem um trecho falando de sua adesão no ano de 2011 ao Pacto Global das Nações Unidas³⁸, este que é composto por dez princípios, contendo dois deles falando sobre direitos humanos e um sobre combate à discriminação, ou seja, mais uma demonstração global do que seria uma apresentação positiva perante o mercado, sobretudo o internacional.

5 CONSEQUÊNCIAS E ADOECIMENTO

²⁷ Levando em consideração vídeos de apresentação, porém descartando linguagens não verbais e expressões que podem ser interpretados dentro do universo da inclusão: como desenvolver a empatia ou combate à discriminação.

²⁸ Ver em: <https://atento.com/pb/>.

²⁹ Ver em: <https://www.liq.com.br/>.

³⁰ Ver em: <https://www.almavivadobrasil.com.br/pt-br/>.

³¹ Ver em: <https://www.aec.com.br/>.

³² Ver em: <https://neobpo.com.br/>.

³³ Ver em: <https://www.teleperformance.com/en-us/why-tp/about-tp/>.

³⁴ Ver em: <https://www.call.inf.br/>.

³⁵ Ver em: <https://algartech.com/pt/>.

³⁶ Ver em: <http://www.tmktpbrasil.com.br/>.

³⁷ Ver em: <https://btcc.gupy.io/>.

³⁸ “Lançado em 2000 pelo então secretário-geral das Nações Unidas, Kofi Annan, o Pacto Global é uma chamada para as empresas alinharem suas estratégias e operações aos Dez Princípios universais nas áreas de Direitos Humanos, Trabalho, Meio Ambiente e Anticorrupção e desenvolverem ações que contribuam para o enfrentamento dos desafios da sociedade. É hoje a maior iniciativa de sustentabilidade corporativa do mundo, com mais de 16 mil participantes, entre empresas e organizações, distribuídos em 70 redes locais, que abrangem 160 países.” Esta definição está presente no site oficial: <https://www.pactoglobal.org.br/a-iniciativa>.

Fruto do sistema de pressão exacerbada por produtividade, o operador se torna vulnerável a doenças físicas e psicológicas, para o aprofundamento nesta parte mais específica é necessário o conhecimento de dois termos médicos que são LER (Lesão por Esforço Repetitivo) e DORT (Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho), que como seus nomes já indicam, o primeiro é relacionada ao adoecimento da estrutura osteomuscular por esforços repetitivos e a segunda tem o mesmo sentido só que tendo como motivo o trabalho, segundo o Ministério da Saúde (2012). Sendo muito comum na literatura produzida sobre saúde do trabalho os termos virem em conjunto, LER/DORT. Os sintomas mais comuns são:

As LER/DORT podem provocar desconforto, dificuldade ao uso do membro afetado, fadiga, dolorimento, dor, formigamento, sensação de peso no membro afetado. Também podem ocorrer inchaços, alteração na coloração da pele e/ou na temperatura do membro afetado, limitação dos movimentos, que devem ser atentamente observados (ROCHA, 2021, p.3)

A pesquisadora Adna Oirideia Rabelo dos Santos (2006), em sua tese de mestrado *“O trabalho do atendente de call center –adoecimento por LER/DORT e descartabilidade”* traz a seguinte afirmativa:

Os call centers têm apresentado um crescimento expressivo, consolidando-se como um importante setor da economia capaz de gerar muitos postos de trabalho, em especial, para os jovens em sua busca do primeiro emprego. Ocorre que esse espetacular desenvolvimento não tem sido acompanhado por uma legislação igualmente capaz de regulamentar e assegurar, aos atendentes, condições de trabalho favoráveis à sua saúde física e mental. Tampouco o sindicato tem conseguido acompanhar, de modo contumaz, as transformações sofridas no mercado de trabalho para, daí fazer frente a elas no sentido de barganhar melhores condições de trabalho, salários e benefícios. Todas essas questões contribuem para o agravamento da saúde do trabalhador cuja expressão mais recente é a LER/DORT (SANTOS, 2006, p.76)

A autora, por sua vez, apresenta uma correlação entre a presença de LER/DORT e o desenvolvimento de problemas de ordem mental como insônia e depressão, tal qual a pesquisadora Katia Giselle da Silva (2011), que para o adoecimento físico como tendinites e dores na coluna, mas também psicológico como depressão e rejeição nos núcleos afetivos de amigos e familiares, decorre do trabalho intenso que o trabalhador desta área é posto.

O assédio também é um dos motivos de estresse do operador, visto que existe uma prática comum nas empresas do segmento em desenvolver a competitividade dos trabalhadores através da exposição de rankings com o nome dos operadores baseados em indicadores como: menor tempo por atendimento, melhor avaliação dos clientes e mais tempo online (sem pausas para fins particulares e faltas, mesmo que justificadas). Um retrato desta situação é uma pergunta feita no espaço “Fala Operador”, presente no site oficial do Sintratel³⁹ (Sindicato dos Trabalhadores em

³⁹ Endereço eletrônico: <http://www.sintratel.org.br/index.php/mais/fala-operador/1578-nao-ao-assedio-moral-denuncie-ao-sintratel>.

Telemarketing): “A gestão da empresa em que trabalho criou um ranking que usa para comparar os resultados alcançados pelos operadores, expondo aqueles que ficam abaixo dos demais, que são tratados mal, ridicularizados e desqualificados, sempre com tom de voz elevado. Mas a empresa não dá treinamento adequado para qualificar o atendimento dos operadores, e ainda aplica punições como advertências e suspensões quando há algum erro. Essa situação me parece absurda. Qual a orientação do Sindicato? ”, pergunta que o sindicato em sua resposta esclarece que é uma característica de assédio moral, solicitando que formalize a denúncia.

No relato de uma ex-atendente e no momento monitora, entrevistada na pesquisa realizada por Porcaro (2018), que apenas foi identificada como Clara, para resguardar sua identidade, é perceptível como esta relação de exploração pode chegar ao extremo:

Eu tive um impasse no INSS. Porque é o INSS, mesmo que você tenha atestados, laudos e exames que comprovem que você está doente, eles que vão dizer se você vai ser afastado ou não, mesmo que você... No meu caso, eu tive atestado psiquiátrico, atestado ortopédico, psicológico e exames, tudo dizendo que eu não poderia continuar trabalhando e foi negado. Então, a pessoa é obrigada a voltar ao trabalho, mesmo sem querer. (...) Ai eu tive que voltar pra empresa, que é isso de voltar obrigatoriamente, e eu voltei pra empresa mesmo doente, fiquei um mês trabalhando doente, limitada a fazer só algumas coisas, porque não podia fazer tudo estando doente, né? Ai eu fiquei um mês nisso, depois disso eu entrei em depressão. E é porque eu já estava sentindo a partir daquele.... Eu me sentia inútil. Aí eu tive que entrar com um processo na justiça sobre isso, porque eu não estava mais aguentando ficar ali. Eu fui falar com ele [Advogado do sindicato à que a trabalhadora é filiada] sobre isso e disse que não estava mais aguentando trabalhar lá, que não aguentava mais aquela situação, o assédio constante e que eu queria minha rescisão de uma forma que eu tivesse todos os meus direitos (CLARA apud PORCARO, 2018, p. 73).

Neste relato fica clara a luta entre a necessidade de sobrevivência e os limites físicos e mentais, uma constante nas literaturas que abordam a situação histórica do operador de telemarketing, sendo uma das justificativas mais pujantes para rotatividade constante no setor, sendo inseparáveis os sintomas físicos e psicológicos.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Pensar o desenvolvimento histórico dos mecanismos de exploração presentes no desenvolvimento do call center no Brasil, exige um diálogo interdisciplinar intenso, necessitando uma busca de literatura histórica, sociológica, médica e psicológica, uma amostra da complexidade do tema.

Este segmento empresarial tem seu estado embrionário nas primeiras vendas por telefone, porém na medida que a tecnologia se desenvolvia eram necessárias formas mais complexas de comunicação com o cliente, abrindo espaço para expansão do telemarketing. Com o processo de reestruturação produtiva em 1970 começou-se no Brasil políticas governamentais e legislativas no sentido da precarização do trabalho, flexibilizando leis trabalhistas e beneficiando as terceirizações, momento em

que o setor de serviços vai crescendo a passos largos e o call center vai entrando em cena de forma incisiva no início do século XXI. Se mostrando uma alternativa para as grandes empresas que gostariam de terceirizar e reduzir ao máximo os custos com maior rapidez no contato com sua base de clientes, o call center demonstrava cada vez mais capacidade de intermediar esta relação de forma rápida e inovadora, através da tecnologia e de seus mecanismos internos.

Através da geração de valor que reside na exploração da força de trabalho dos operadores, ocorre a busca por um tempo cada vez mais produtivo, ou seja, chegando ao máximo de interações possíveis em um curto espaço de tempo, este é o ponto chave para interpretações das relações estabelecidas no espaço. Este se utiliza de um forte mecanismo de controle através de uma tecnologia de ponta, bem como, técnicas de intimidação para que a produção seja extremamente controlada.

Utilizando-se da contratação de majoritariamente um público feminino e jovem, estas empresas também se articulam no sentido de contratar pessoas que fazem parte de outras minorias sociais como a população LGBTQIA+ e negra, acenando para o mercado como um espaço diverso e inclusivo. Entretanto, ficando fora da narrativa oficial as formas de exploração e o adoecimento que seus trabalhadores são expostos, bem como a dificuldade na transparência de dados sobre atestados médicos e adoecimentos de seus funcionários. O resultado de todo este processo supracitado são quadros de LER/DORT, juntamente de processos depressivos e de sofrimento psicológico, acarretando numa alta rotatividade de postos.

Em todos os outros modos de produção os conteúdos das relações estavam postos de forma direta, o servo percebia o quanto de sua produção iria para o senhor e para a Igreja, bem como o escravo, porém no capitalismo onde tudo é produzido para ser vendido no mercado a máscara da liberdade é impregnada nas relações, na qual o trabalhador vende sua força de trabalho de forma livre e recebe o preço justo por ela, sem ao menos saber de forma clara o quanto ganha em detrimento do quanto produz. Pensando sobre este ponto de vista a intenção deste trabalho não foi encerrar a discussão sobre o tema, porém contribuir com caminhos a serem cada vez mais desbravados na compreensão das formas de exploração capitalista, em uma discussão que vem sendo feita por diversas áreas do conhecimento. Entendendo que compreender os grilhões de opressão presentes na nossa sociedade é uma ação intelectual e política das ciências que tem como seu maior objeto de estudo o humano, através das mais diversas perspectivas.

REFERÊNCIAS

ANTUNES, Ricardo. **O Privilégio da Servidão**: o novo proletariado na era digital. São Paulo: Boitempo, 2020.

ASSUNÇÃO, Ada Ávila; MARINHO-SILVA, Airton; VILELA, Lailah Vasconcelos de Oliveira; GUTHIER, Maria Helena. Abordar o trabalho para compreender e transformar as condições de adoecimento na categoria dos teleatendentes no Brasil. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, [S.L.], v. 31, n. 114, p. 47-62, dez. 2006. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/s0303-76572006000200005>.

BARTKI, Paula Izabela Nogueira. **OPERADOR DE TELEMARKETING**. Curitiba: Editora Ifpr, 2012.

BLOCH, Marc Leopold Benjamin. **Apologia da História: ou o ofício do historiador**. Rio de Janeiro: Nahar, 2001.

CARNEIRO, Gustavo. **DO OUTRO LADO DA LINHA: PRECARIZAÇÃO E IDENTIDADE NO TELEATENDIMENTO**. 2021. 111 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Programa de Pós-Graduação em Sociologia, Universidade Federal de São Carlos, São Carlos, 2021.

CAVAIGNAC, Mônica Duarte. **PRECARIZAÇÃO DO TRABALHO E OPERADORES DE TELEMARKETING. Perspectivas**, São Paulo, v. 39, n. 1, p. 47-74, jun. 2011.

FERREIRA, Marieta de Moraes. História do tempo presente: desafios. **Cultura Vozes**, Petrópolis, v.94, nº 3, p.111-124, maio/jun., 2000.

FIORUCCI, Rodolfo. Considerações acerca da História do Tempo Presente. **Espaço Acadêmico**, Maringá, v. 1, n. 125, p. 110-121, out. 2011.

FOUCAULT, Michel. **Vigiar e Punir: nascimento da prisão**. Petrópolis: Vozes, 2014.

HARVEY, David. **Condição pós-moderna: uma pesquisa sobre as origens da mudança cultural**. São Paulo: Edições Loyola, 2008.

LUCCA, Sérgio Roberto de; ZANATTA, Aline Bedin; RODRIGUES, Marcelo Scarpari; COIMBRA, Igor Benedick; QUEIROZ, Felipe Seixas; CORREA, Beatriz. Fatores de estresse relacionado ao trabalho: as vozes dos atendentes de telemarketing. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**, São Paulo, v. 17, n. 2, p. 290-304, maio 2014. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/cpst/article/view/112349/110313>. Acesso em: 10 out. 2022.

PIKETTY, Thomas. **O Capital: no século xxi**. Rio de Janeiro: Intrínseca, 2014.

PORCARO, Luiza Almeida. **O PRESENTEÍSMO ENTRE TRABALHADORES DE CENTRAIS DE TELECOMUNICAÇÃO**. 2018. 175 f. Dissertação (Mestrado) – Programa de Pós-Graduação em Psicologia da Saúde, Universidade Estadual da Paraíba, Campina Grande, 2018.

ROCHA, Marcus Vinícius Queiroz. **Lesões por Esforços Repetitivos (LER) / Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho (DORT)**. Vitória: Instituto Federal do Espírito Santo, 2021.

SANTOS, Adna Oirideia Rabelo dos. **O TRABALHO DO ATENDENTE DE CALL CENTER: adoecimento por ler/dort e descartabilidade**. 2006. 107 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Mestrado em Psicologia, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2006.

SILVA, Katia Giselle da. **UMA ANÁLISE DO ADOECIMENTO NO TRABALHO DE TELEATENDIMENTO**. 2011. 24 f. Monografia (Doutorado) - Curso de Especialização em Saúde Coletiva, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2011.

SILVA NETO, José Borges da. **CALL CENTERS NO BRASIL**: um estudo sobre emprego, estratégias e exportações. 2005. 224 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Mestrado em Economia, Universidade Federal de Uberlândia, Uberlândia, 2005.

VENCO, Selma Borghi. **Telemarketing Nos Bancos**. Campinas: Editora Unicamp, 2003.

AGRADECIMENTOS

As forças positivas do universo que me acompanham e me dão fôlego espiritual na caminhada.

A meus avós maternos, Zelita e Bartolomeu por trabalharem incansavelmente na terra e mesmo assim acreditarem no valor da educação, por cada gota de suor derramada que fertilizou o solo de nossa família para que eu hoje esteja colhendo os frutos.

A meus avós paternos Ina e Etelberto, por me darem o melhor pai que eu poderia ter.

A minha amada mãe Guia, que foi meu suporte e porto-seguro durante toda minha vida. Por todo amor, educação, disciplina e preocupação com minha saúde, bem-estar, até mais do que eu mesmo. Por cada comida feita com todo cansaço, por cada dia trabalhado, por sempre acreditar em mim e no meu potencial.

A minha amada mãe Dadinha, por seu amor incondicional, seu esforço e dedicação para que eu consiga atingir meus objetivos e metas. Por cada palavra de carinho, beijo, sorriso e abraço desde o berço. Por ter trazido, meu querido Josenildo para nossas vidas e família.

Ao meu adorado pai, Etelmacy, meu lar, melhor amigo e companheiro. Por cada abraço e vitamina na cama, por comemorar cada vitória comigo, por todas as brincadeiras na infância, por todo o carinho com quem acolheu a todos a minha volta, por mostrar que para ser um grande homem não é necessário falar grosso e destratar as pessoas, mas o contrário disso.

A minha doce companheira, Larissa, pessoa que eu me orgulho e me inspiro a cada dia. Pela leveza que sua presença traz a minha vida, com as brincadeiras e sorrisos, por sua inteligência, brilhantismo e humanidade. Por em momentos em que eu estava trabalhando ler textos importantes para mim, me ajudar em pesquisas, discutir todos os temas possíveis comigo e assistir as minhas longas “aulas” sobre o que estou aprendendo. Por segurar a minha mão nos bons e nos maus momentos, por experimentar comigo, por existir.

As minhas queridas Nevinha e a Bá, a quem dedico meu amor e admiração. Por todas as agradáveis tardes de domingo de filmes e jogos, por todo apoio nos momentos difíceis, por todo companheirismo e confidencialidade.

A meus tios Eriberto, Etelmar, Etelvino, Etelcimar e família, primos Itamar e Waldério, que apoiaram a mim e a meu pai nos momentos de dificuldade financeira e no campo da saúde.

A minha família materna por completo, tias e esposos, tios e esposas, bem como primos e primas. Que sempre estiveram presentes na minha vida, mesmo que a distância, me apoiando junto ao meu pai e minha mãe nos momentos de dificuldade, seja de qual natureza for.

A minhas tias Elizabeth, Cá e Nem, grandes mulheres que são exemplos para mim mesmo sem as ter conhecido.

A minha irmã do coração, Thaynara, por toda consideração, amor e compreensão das ausências.

A duas meninas lindas e inteligentes, Isabela e Analu, que são inspiração e beleza para mim, me ajudando a acreditar no futuro.

A Jean, por sua amizade que marca minha trajetória acadêmica e de vida, pelas noites de estudo sem dormir a base de muito café, pelos sonhos

compartilhados e orientações acadêmicas mútuas, por me apresentar a sua família de pessoas singulares, pelas longas conversas, discussões e transcendências.

A Francisco por me inspirar com sua inteligência e personalidade, por sua amizade e por cada dúvida tirada na construção deste trabalho.

Ao amigo Itamar, por me salvar com suas correções ortográficas.

Ao amigo Jilton, por seu impulso de vencer as barreiras impostas pela existência, assim estimulando quem está perto a crescer.

Aos amigos Heverton e Bruno, por suas presenças em minha vida, todas as piadas e brincadeiras que tiram o peso de uma rotina dura como é a nossa.

A psicóloga Luiza Almeida Porcaro, por toda gentileza em me apresentar sua dissertação e demais pesquisas, sem ao menos me conhecer pessoalmente.

A Cibelle, Marcílio e Letícia, por todo apoio e carinho.

A Letícia, que tem toda minha admiração. Por me dar a honra de fazer parte da minha banca e por todo auxílio na minha trajetória acadêmica.

A Noemia, grande profissional. Por mesmo sem me conhecer aceitar fazer parte de um momento tão importante.

A Rafael e Hemily, por comparecimento em momento importante, carinho e amizade.

A Adilson, a quem enalteço como profissional e ser humano. Por ter sido um ótimo professor e ensinar com maestria única cada disciplina em que tive presente. Me orientando nesta trajetória, discutindo textos e ideia, sobretudo compreendendo minhas limitações de tempo referentes ao trabalho e demandas pessoais.

A José Júnior, um dos maiores intelectuais que tenho o prazer de conhecer. Por sua sensibilidade, honestidade e brilhantismo nas disciplinas ministradas. Bem como, sua acessibilidade em me tirar dúvidas e prestar ajuda, mesmo não sendo meu professor em diversos momentos, sempre com imenso talento e a mesma paciência.

A Diego Rocha, a quem tive o prazer de ser aluno no ensino fundamental e na universidade. Por sua potência e facilidade em simplificar o complexo nas disciplinas ministradas, tal como suas valiosas orientações para vida pessoal, acadêmica e as falas extraordinárias.

A Ofélia, por suas aulas sempre muito reflexivas e por um dos conselhos mais importantes que já recebi.

A Patrícia, pelo carinho e cuidado com seus alunos de forma quase maternal.

A José do Egito, personalidade única. Por cada conteúdo trazido com vivacidade e esplendor.

Ao Matusalém, figura de acolhimento para todos os alunos do curso. Por todo auxílio prestado sempre quando solicitado.

A Emerson, por todas as vezes que me trocou de horário, por todas as informações sempre prestadas com educação e simpatia.

A cada cozinheira do RU e a toda a equipe da limpeza da Universidade, pois sem eles a caminhada se tornaria impossível.

A dona Iraci, por cada lanche vendido e pendurado, por sua fala sempre animada e de afago.

A Heriberta, por todo carinho desde a infância, a William por sua amizade.

A Lennon, Mariana, João Lucas e Davi por manterem nossa família sempre unida.

A Walter, por me engajar a pensar diferente quando mais novo, a Dolores e lerê por todo carinho.

A Neném e Luciene, por toda torcida e oração.

A Keyner, a quem tenho muita gratidão. Por num momento de dificuldade não cobrar de mim algumas xeroxes, gesto que levo para vida.

A Eptácio e Marcos, grandes profissionais no que fazem.

A Coordenação do Curso de História, na pessoa da professora Auricélia. Equipe que sempre trabalhou muito para que tivéssemos a melhor experiência possível enquanto graduandos.

Aos demais professores e professoras, profissionais que vou levar um pouco de cada um nas salas de aula que entrar.