

LUCIENE MARIA DE SOUZA

**AS TRANSFORMAÇÕES NO MUNDO DO TRABALHO: UM ESTUDO
SOBRE A PRECARIZAÇÃO E QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL DOS
OPERADORES DE *TELEMARKETING* NA CIDADE DE UBERLÂNDIA, MG**

**Universidade Federal de Uberlândia
Uberlândia - MG
2007**

LUCIENE MARIA DE SOUZA

**AS TRANSFORMAÇÕES NO MUNDO DO TRABALHO: UM ESTUDO SOBRE A
PRECARIZAÇÃO E QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL DOS OPERADORES DE
TELEMARKETING NA CIDADE DE UBERLÂNDIA, MG**

Dissertação apresentada ao programa de Pós-Graduação em Educação - Mestrado e Doutorado - da Universidade Federal de Uberlândia, como requisito parcial para a obtenção do título de mestre em Educação sob a orientação do Prof. Dr. Carlos Alberto Lucena.

Área de concentração: Políticas e Gestão em Educação.

**Universidade Federal de Uberlândia
Uberlândia - MG
2007**

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

- S729t Souza, Luciene Maria de, 1982-
As transformações no mundo do trabalho : um estudo sobre a precarização e qualificação profissional dos operadores de telemarketing na cidade de Uberlândia, MG / Luciene Maria de Souza. - 2007.
196 f. : il.
- Orientador: Carlos Alberto Lucena.
Dissertação (mestrado) – Universidade Federal de Uberlândia, Programa de Pós-Graduação em Educação.
Inclui bibliografia.
1. Formação profissional - Teses. I. Lucena, Carlos Alberto. II. Universidade Federal de Uberlândia. Programa de Pós-Graduação em Educação. III. Título.

CDU: 377

LUCIENE MARIA DE SOUZA

**AS TRANSFORMAÇÕES NO MUNDO DO TRABALHO: UM ESTUDO SOBRE A
PRECARIZAÇÃO E QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL DOS OPERADORES DE
TELEMARKETING NA CIDADE DE UBERLÂNDIA, MG**

Dissertação apresentada ao programa de Pós-Graduação em Educação - Mestrado e Doutorado - da Universidade Federal de Uberlândia, como requisito parcial para a obtenção do título de mestre em Educação.

Área de concentração: Políticas e Gestão em Educação.

Dissertação de mestrado defendida e aprovada pela banca examinadora em: __/__/____

BANCA EXAMINADORA:

Prof. Dr. Carlos Alberto Lucena (Orientador)

Profa. Dra. Fabiane Santana Previtalli (UFU)

Prof. Dr. Ricardo Antunes (UNICAMP)

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus pelo dom da vida e pela oportunidade de concluir um mestrado em uma universidade pública.

Ao meu orientador Carlos Alberto Lucena pelas orientações, debates e momentos tão ricos que compartilhamos nesse período, que só foram possíveis não somente por sua reconhecida capacidade intelectual, mas, sobretudo, pela pessoa humana excepcional que é.

À minha inestimável mãe Conceição e irmã Sirlene pelo incansável apoio e por terem sempre acreditado desde o início na realização dos meus projetos e sonhos.

Aos meus familiares, pelo carinho e atenção durante o desenvolvimento deste estudo.

Ao meu querido João Francisco, pelo companheirismo e compreensão e por sempre me incentivar a seguir em frente.

Ao meu cunhado Nery pelos seus inúmeros ensinamentos sobre o uso das novas tecnologias.

Ao amigo Ricardo, pela sincera amizade e por possuir valores tão nobres em uma sociedade que tem se mostrado cada vez mais individualista.

Aos operadores de *telemarketing*, à empresa e ao sindicato por suas importantes contribuições que tornaram possíveis a análise empírica desta investigação.

Aos Professores Fabiane Previtalli e Robson Luiz, pelas intervenções coerentes e consistentes no momento da qualificação.

À Professora Sandra Gardellari pelas valiosas sugestões na revisão do texto.

Aos amigos que de uma forma ou de outra contribuíram decisivamente para a construção deste trabalho.

Aos funcionários da FAGED e do PPGE pelos serviços prestados e atenção dedicada durante o período deste estudo.

A todas as pessoas que mesmo não sendo aqui citadas contribuíram para a realização deste trabalho, meus sinceros agradecimentos.

O capital é irreformável porque pela sua própria natureza, como totalidade reguladora sistêmica, é totalmente incorrigível.

(Mészáros, Educação Para Além do Capital).

RESUMO

Esta pesquisa problematiza as contradições existentes entre a qualificação profissional e precarização do trabalho dos operadores de *telemarketing* em Uberlândia, Minas Gerais. Recupera as mediações dialéticas entre esse processo e as transformações no mundo do trabalho. O setor de serviços nos últimos anos apresenta um crescimento considerável no Brasil e particularmente na cidade de Uberlândia. Todavia, esse crescimento se materializa num contexto de reestruturação produtiva do capital que tem como conseqüências a flexibilização, precarização e fragmentação da classe trabalhadora. Debatendo dentro dos princípios do materialismo histórico-dialético que tem entre seus pressupostos a crítica do trabalho no modo de produção capitalista, demonstramos que ao contrário dos discursos otimistas do capital que apontam a consolidação de trabalhadores dotados de maior conteúdo intelectual no final do século XX e início do XXI, o que se verifica é a permanência de formas de trabalho alienadas e precárias. Dessa forma, problematizamos os impactos das crises estruturais do capitalismo monopolista presentes nas relações existentes entre trabalho e educação diante das transformações do processo produtivo bem como seus reflexos na organização do trabalho e no processo de qualificação profissional dos operadores de *telemarketing* na empresa pesquisada na cidade de Uberlândia, MG.

Palavras-chave: Qualificação profissional – *telemarketing* – precarização – trabalho.

ABSTRACT

This research approaches the existent contradictions between the professional qualification and the precariousness of the telemarketing operators' work in Uberlândia, Minas Gerais. It recovers the dialectic mediations between that process and the transformations in the work environment. In recent years the service sector presents a considerable growth in Brazil and particularly in Uberlândia. Though, that growth is materialized in a context of productive restructuring of the capital that has as consequences the flexibility, precariousness and fragmentation of the working class. Discussing on the principles of the dialectic historical materialism that has among its presuppositions the criticism of the work in the capitalist production mode, we demonstrate that unlike the optimistic discourses of the capital that point to the consolidation of workers endowed with larger intellectual content in the end of the twentieth century and beginning of the twenty-first century, we verified the permanence of work ways which are alienated and precarious. In that way, we approached the impacts of the structural crises of the monopolist capitalism that are present in the existent relationships between work and education facing the transformations of the productive process as well as its reflexes in the organization of the work and in the process of professional qualification of the telemarketing operators in the company researched in UberlândiaMG.

Keywords: Professional qualification – telemarketing – precariousness – work.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABT - Associação Brasileira de Telesserviços

BID - Banco Interamericano de Desenvolvimento

CBO - Classificação Brasileira de Ocupações

CAGED - Cadastro Geral de Empregados e Desempregados

CLT - Consolidação das Leis Trabalhistas

CCQ - Círculo de Controle de Qualidade

DIT - Divisão Internacional do Trabalho

FMI - Fundo Monetário Internacional

IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

JIT - *Just-In-Time*

LER - Lesões por Esforços Repetitivos

LER - Dort - Lesões por Esforços Repetitivos ou Distúrbio Osteomuscular relacionado ao Trabalho

MTE - Ministério do Trabalho e Emprego

OMC - Organização Mundial do Comércio

PA - Posição de Atendimento

PEA - População Economicamente Ativa

RAIS - Relação Anual de Informações Sociais

SAC - Serviço de Atendimento ao Consumidor

TMA - Tempo Médio de Atendimento

UNESCO - Organização das Nações Unidas para a Educação, Ciência e a Cultura

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	11
Dos procedimentos metodológicos	13
CAPÍTULO 1	
O Setor de <i>telemarketing</i> no Brasil e em Uberlândia.....	25
1.1 As centrais de Atendimento.....	28
1.2 <i>Telemarketing</i> ativo e receptivo: conceitos e implicações.....	29
1.3 A mercadoria “informação” nas centrais de atendimento.....	30
1.4 A organização do trabalho nas centrais de atendimento.....	32
1.5 Divisão parcelar do trabalho: a expropriação do saber.....	34
1.6 A divisão do trabalho na perspectiva de Taylor.....	38
1.7 A disciplina como controle do trabalhador.....	42
1.8 Prêmios por produtividade: concorrência e individualização do trabalhador.....	50
1.9 A expansão da atividade <i>telemarketing</i> em Uberlândia.....	53
1.9.1 Breve histórico sobre a empresa pesquisada.....	59
1.9.2 Controle e resistência no cotidiano de trabalho dos operadores de televidas na empresa X.....	65
1.9.3 O desenvolvimento de doenças ocupacionais: o retrato da precarização do trabalho presente na central de atendimento da empresa pesquisada.....	73
1.9.4 O reflexo da alienação e precarização política do sindicato e dos operadores de televidas na empresa pesquisada em Uberlândia.....	84
CAPÍTULO 2	
As crises estruturais do capital e seus reflexos no mundo do trabalho.....	101
2.1 Teoria das crises em Marx: queda tendencial da taxa de lucro e suas influências na lógica de acumulação capitalista.....	103
2.2 Tendências contrárias às crises: saídas para a sobrevivência do capital.....	106

2.3 A intensificação da exploração da força de trabalho: pressuposto fundamental da acumulação capitalista.....	107
2.4 O processo de mundialização do capital.....	109
2.5 As políticas neoliberais no contexto de crise do capitalismo monopolista...	113
2.6 Reestruturação produtiva do capital e a nova configuração da classe trabalhadora.....	118
CAPÍTULO 3	
O debate sobre a relação trabalho - educação: implicações, limites e desafios na qualificação profissional dos operadores de tele vendas na empresa X na cidade de Uberlândia, MG.....	137
3.1 Os impactos da teoria do capital humano na qualificação dos trabalhadores: uma perspectiva de educação sob a ótica do capital.....	141
3.2 Trabalhadores e o processo produtivo: qualificação polivalente versus qualificação politécnica.....	152
3.3 A qualificação profissional dos operadores de <i>telemarketing</i> no sistema não-formal de ensino: uma análise da seleção e treinamento na empresa X na cidade de Uberlândia.....	159
3.3.1 A política de seleção dos operadores de tele vendas na empresa X	164
3.3.2 O processo de qualificação dos operadores de tele vendas: uma análise do treinamento na empresa pesquisada.....	173
3.4 A relação trabalho - educação e as possibilidades de uma verdadeira emancipação humana: uma proposta de educação “para além do capital”	177
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	183
REFERÊNCIAS.....	187
SITES CONSULTADOS.....	197
APÊNDICE.....	199



Foto 1: Operadores de *telemarketing* em atendimento.

Fonte: *Site* de uma empresa de *telemarketing*.

“Queremos saber sobre o movimento do objeto. Aprofundar no seu conhecimento é um caminhar do fenômeno à essência e isso nos leva a infinitas possibilidades. Sem explicitar o movimento e as contradições, pouco se faz. O pensamento precisa sempre estar aberto à própria coisa que num claro-escuro se mostra e se esconde. Mas sabemos que este pensamento, de um sujeito pesquisador, sempre será um pensamento situado, terá o seu mirante de onde olha e este lhe dá o seu alcance e o seu limite. Mirantes teóricos mais elevados viabilizam um olhar sobre horizontes mais distantes”.

(Sanfelice, *Marxismo e Educação: debates contemporâneos*).

INTRODUÇÃO

“A humanidade não tem nenhuma vocação genética de oferecer-se, voluntariamente, em holocausto ao capital”. Karl Marx

O mundo do trabalho nas últimas décadas do século XX e início do século XXI enfrenta inúmeras transformações que afetam a forma de ser da classe trabalhadora. Nesse contexto de mudanças, Antunes (2002b) afirma que a classe trabalhadora diversificou-se, fragmentou-se e heterogeneizou-se ainda mais com o processo de reestruturação produtiva do capital. Nos últimos anos no Brasil estamos presenciando uma drástica diminuição do trabalho no setor industrial e um aumento considerável no denominado setor de serviços, que vem crescendo sob condições cada vez mais precárias. Nessa conjuntura, a atividade *telemarketing* merece destaque, sendo um dos ramos que mais emprega no setor de serviços no Brasil. Esse setor se materializa num contexto de reestruturação produtiva do capital que tem como consequência a flexibilização, precarização e fragmentação da classe trabalhadora. Vale ressaltar, que hoje muito se fala no crescimento dessa atividade e nos seus benefícios aos “homens de negócios”. No entanto, pouco se discute sobre em quais condições esse trabalho se materializa na vida dos trabalhadores. Desse modo, nosso objetivo consiste na recuperação das mediações dialéticas e contraditórias presentes nas relações entre capital e trabalho e seus impactos no processo de qualificação dos trabalhadores em *telemarketing* na empresa pesquisada na cidade de Uberlândia.

Nesse sentido, a pesquisa problematiza as precárias condições de trabalho desses trabalhadores, procurando identificar continuidades e rupturas do modelo taylorista para o modelo toyotista de organização do trabalho e os reflexos desse processo de reestruturação produtiva do capital na qualificação profissional desses trabalhadores em *telemarketing* na empresa pesquisada em Uberlândia. A organização

do trabalho nessa atividade ocorre em um intenso processo de divisão do trabalho que tem profundas implicações sobre o processo de educação desses trabalhadores. Desse modo, torna-se imprescindível problematizar o processo de educação em que esses trabalhadores estão sendo submetidos no interior do processo produtivo. Desenvolver uma investigação nessa área justifica-se por considerar-se a relevância da discussão, uma vez que, como bem afirma Kuenzer,

(...) cotidianamente, em cada unidade produtiva e nas relações de produção, desenvolve-se, silenciosamente e de forma pouca explícita, um processo pedagógico que tem passado despercebido, cujo objetivo é formar não um, mas milhões de trabalhadores. (KUENZER, 1989, p.12).

Assim, o nosso papel, enquanto pesquisadores e pessoas comprometidas com os interesses da classe trabalhadora, é criticar esse aparente projeto hegemônico do capital que tenta ao máximo explorar bem como dominar a força de trabalho apropriando de seu sobretabalho em prol da sua “sede” por acumulação.

Dessa forma, consideramos relevante destacar também os motivos que levaram à escolha desse objeto de estudo, entre tantos outros que poderiam ter provocado nossa atenção. O principal fator que despertou nosso interesse em pesquisar sobre a atividade *telemarketing* foi o fato da pesquisadora ter trabalhado nessa função durante quatro anos. Como bem diz Marx (2005), em “A ideologia Alemã”, não é a consciência que determina a vida, mas a vida material que determina nossa consciência.

Em outras palavras, é a realidade material que molda nossa consciência e não o contrário. Compartilhando da mesma concepção, Duarte (2003, P.61) afirma que “os homens constroem suas representações mentais da realidade com base na prática social concreta, vale dizer, com base nas necessidades objetivamente postas pela existência social”. Assim, nosso posicionamento e representação do mundo estão diretamente interligados com nossa atividade material que exercemos em nossa vida social. Nesse sentido, a experiência material, enquanto uma operadora de *telemarketing* levou-nos a refletir sobre os vários aspectos em que materializa essa atividade. Durante a trajetória

como operadora de *telemarketing*, conviveu-se cotidianamente com as mazelas que são colocadas por essa atividade na vida desses trabalhadores e que serão apontadas ao longo do texto. Dessa maneira, diante das situações vivenciadas, nos sentimos desafiados enquanto cientistas sociais e pesquisadores na área de educação e trabalho a problematizar o emaranhado de relações sociais que permeiam essa atividade. Partindo do princípio de que os fenômenos ocorridos em nossa sociedade não são resultados de um movimento natural do capital, mas frutos de construções histórico-sociais, percebemos que a organização do trabalho presente na central de atendimento da empresa pesquisada na cidade de Uberlândia não ocorre por acaso, mas é consequência de decisões e estratégias dos “homens de negócios” que visam à garantia da reprodução do capital. Por isso, a necessidade de percepção da realidade social não apenas pela aparência imediata dos fenômenos, mas pela essência que se manifesta de forma complexa e contraditória. Nesse sentido, essa pesquisa é elaborada a partir de uma inquietação material que está ligada tanto com a história de vida da pesquisadora, enquanto pertencente à classe trabalhadora, quanto aos seus questionamentos e inquietações ao se propor a problematizar o debate existente nas relações entre trabalho e educação.

Dos procedimentos metodológicos

Este estudo tem por objetivo problematizar as relações existentes entre trabalho e educação, bem como analisar a organização do trabalho e qualificação profissional dos trabalhadores de *telemarketing* em uma empresa pesquisada na cidade de Uberlândia. A empresa estudada será denominada ao longo do trabalho como empresa X¹. A empresa X foi selecionada por fazer parte de um forte grupo atacadista instalado na região de Uberlândia. Sua área de negócio é o ramo de distribuição de medicamentos que atende

¹ Trabalharemos nesta pesquisa sempre denominando a empresa investigada com o nome de empresa X, para resguardarmos a segurança dos operadores de televendas que deram suas entrevistas à pesquisadora.

diversas cidades do país. O departamento analisado na empresa será o setor de *telemarketing* e mais especificamente o setor de televendas que é um dos segmentos que compõem a atividade *telemarketing* em geral.²

Dessa forma, optamos por analisar a organização do trabalho, bem como as práticas e discurso dos trabalhadores quanto dos gestores da referida empresa. A pesquisa insere-se na perspectiva da abordagem qualitativa. Para Martins (1994, p.58), no que se refere à pesquisa qualitativa pode-se dizer que “os dados são coletados através da descrição pelos sujeitos, porém não se fundamentam em idealizações, imaginações, desejos, mas descreve-se e determina-se com precisão conceitual rigorosa”. Nesse sentido, podemos destacar como características de uma pesquisa qualitativa aquela em que o pesquisador busca a fonte direta dos dados não enfatizando apenas o resultado, mas o processo de pesquisa, preocupando-se em considerar a perspectiva dos sujeitos.

Assim, para o desenvolvimento da pesquisa foi feito um intenso levantamento bibliográfico para se apreender o estado da arte em torno do tema proposto. A entrevista foi selecionada como técnica de investigação do universo empírico. Ela representa um dos instrumentos básicos para a coleta de dados em uma abordagem qualitativa. O tipo de entrevista aplicada na pesquisa foi a semi-estruturada com a utilização do gravador para registrar as falas. Desse modo, elaboramos um roteiro básico³ para guiar as entrevistas, sendo esse não aplicado de forma rígida, mas flexível, tendo em vista a possibilidade ampla de captação das falas dos informantes sobre os assuntos abordados. De acordo com Thompson (1992), para se desenvolver uma boa entrevista existem algumas regras básicas como uma preparação cuidadosa no momento de elaborar as perguntas. Fazer perguntas da melhor maneira é evidentemente importante para desenvolver uma boa entrevista. Como bem afirma Thompson (1992), uma entrevista é uma relação social entre pessoas, com suas convenções próprias cuja

² A operação de televendas é uma das vertentes que compõe o setor de telemarketing. Durante o decorrer do trabalho denominaremos os trabalhadores nessa atividade como sendo operadores de telemarketing, operadores de televendas ou simplesmente como trabalhadores em telemarketing.

³ O roteiro de questões elaboradas para as entrevistas com os respectivos informantes consta no apêndice ao final do trabalho.

violação pode destruí-la. Por isso, espera-se que o entrevistador demonstre interesse pelo informante, permitindo-lhe falar o que tem a dizer sem interrupções constantes e que também saiba respeitá-lo perante seus silêncios, levando em conta que a relação deve estabelecer-se através da idéia de cooperação, confiança e respeito mútuos. Segundo Thompson, ser bem sucedido ao entrevistar exige habilidades e o bom entrevistador acaba por desenvolver uma variedade de método que tem como intuito produzir bons resultados. No entanto, existem algumas qualidades essenciais que um entrevistador bem sucedido deve possuir como:

Interesse e respeito pelos outros como pessoas e flexibilidade nas reações em relação a eles; a capacidade de demonstrar compreensão e simpatia pela opinião deles; e, acima de tudo, disposição para ficar calado e escutar. Quem não consegue parar de falar, nem resistir à tentação de discordar do informante, ou de lhe impor suas próprias idéias, irá obter informações que, ou são inúteis, ou positivamente enganosas. (THOMPSON, 1992, p.254).

Nesse contexto, o desenrolar de uma boa entrevista depende do bom senso do pesquisador para ficar atento às falas, comentários e até mesmo diante do silêncio do informante. Ficar em silêncio pode ser um modo precioso de permitir que um informante pense um pouco mais e que talvez faça posteriormente um comentário adicional. Nesse sentido, as operacionalizações das entrevistas realizadas na empresa estudada ocorreram das seguintes formas: os informantes que ocupam cargo de gerência foram contatados via telefone. As entrevistas foram realizadas na sede da empresa, durante o horário de expediente. A escolha dos operadores de tele vendas foi aleatória, sem representatividade estatística. As entrevistas com os operadores foram realizadas em suas residências de acordo suas disponibilidades de datas e horários. As entrevistas foram realizadas com seis operadores de tele vendas, a gerência do departamento de tele vendas e com a pessoa responsável pelo treinamento dado aos operadores na empresa. A princípio não tínhamos como objetivo discutir sobre a questão sindical, mas no decorrer da pesquisa constatamos a necessidade de entrevistarmos o sindicato para problematizarmos a sua representatividade diante das

condições de trabalho desses operadores. A entrevista no sindicato foi realizada com a pessoa responsável pela sua unidade em Uberlândia. Assim, após a coleta dos dados através da entrevista, procedemos a uma análise minuciosa das informações obtidas a fim de selecionar os dados realmente relevantes para o desenvolvimento da nossa pesquisa.

Desse modo, definimos como pressuposto teórico-metodológico para nossa pesquisa a matriz epistemológica do materialismo histórico-dialético que tem entre seus fundamentos uma análise crítica do trabalho no modo de produção capitalista. O referencial teórico utilizado para fundamentarmos a relevância da pesquisa foi à obra marxiana bem como textos de autores marxistas que abordam discussões em torno das categorias trabalho, alienação, educação da classe trabalhadora, politecnicidade dentre outras questões importantes para o tema proposto. A delimitação do objeto implicou em uma opção teórico-metodológica bem definida no campo do materialismo histórico que toma a dialética como lógica e teoria do conhecimento. Sem nenhuma pretensão de esgotar a temática, levantaremos alguns pontos que devem ser discutidos, com a intenção de instaurar o debate diante das contradições apresentadas pelo objeto de estudo proposto. Como bem afirma Saviani no prefácio do livro de Manacorda (1991) intitulado: “Marx e a Pedagogia moderna”, a validade do marxismo se expressa não apenas pela persistência dos problemas por ele formulados, mas também por sua capacidade de exercer a crítica rigorosa e fundamentada do sistema capitalista. Para Saviani (1991, p.15), “Marx continua sendo não apenas uma referência válida, mas a principal referência para compreendermos a situação atual. Faz, pois, todo o sentido levá-lo em conta no nosso esforço em compreender radicalmente a problemática educacional da nossa época”.

Como bem afirma Kuenzer, referindo-se sobre o método do materialismo histórico-dialético:

A questão que se coloca, portanto, é a da necessária e da adequada articulação entre as categorias de análise entre teoria e prática, através de um caminho metodológico que permita que o concreto se torne

compreensível pela mediação do abstrato, e o todo através da mediação das partes, sem o que nossa produção sempre será parcial e pouco útil para dar suporte às intervenções no sentido de transformação da realidade. (KUENZER, 1998, p.61).

Para Kuenzer (1998), nessa linha metodológica, os procedimentos vão sendo construídos na relação que se estabelece como o objeto, e nesse sentido, o método de análise em questão é caótico e marcado por idas e vindas, decisões e negações numa concepção de dialética do objeto pesquisado, mas acima de tudo um procedimento metodológico rigoroso, científico e que conduz a uma investigação que permita avançar, para além das aparências fenomênicas em busca da compreensão da realidade. Segundo Kuenzer as categorias do método do materialismo histórico-dialético,

(...) servem de critério de seleção e organização da teoria e dos fatos a serem investigados, a partir da finalidade da pesquisa, fornecendo-lhe o princípio de sistematização que vai lhe conferir sentido, cientificidade, rigor e importância. (KUENZER, 1998, p.62).

Dentre as principais categorias que se desenvolvem no âmbito do materialismo histórico-dialético temos: práxis, totalidade, contradição, entre outras. Segundo a autora, “essas categorias metodológicas, embora não continuamente explicitadas, deverão dar o necessário suporte à relação pesquisador-objeto de pesquisa durante todo o desenrolar do trabalho, iluminando todos os procedimentos”. (KUENZER, 1998, p.64). Nessa mesma perspectiva, Frigotto define o materialismo histórico-dialético enquanto:

Uma postura ou concepção de mundo; enquanto um método que permite uma apreensão radical (que vai a raiz) da realidade e enquanto práxis, isto é, unidade de teoria e prática na busca da transformação e de novas sínteses no plano do conhecimento e no plano da realidade histórica. (FRIGOTTO, 1994, p.73)

Segundo Marx (1987), ao estudar sobre uma determinada realidade o mais correto seria iniciar pelo real, pela situação concreta. Para Marx, o concreto está relacionado entre o todo e as partes, entre o abstrato e o concreto. Na mesma linha de

raciocínio, Duarte (2003) afirma que o concreto é, assim, reproduzido pelo pensamento científico, que reconstrói, no plano intelectual, a complexidade das relações que compõem o campo da realidade, o qual constitui o objeto da pesquisa. Nesse sentido, o referido autor afirma que:

Essas considerações de Marx são da maior importância para as ciências humanas na atualidade, considerando-se que muitos pesquisadores rejeitam a perspectiva da totalidade, limitando-se ao micro, ao caso isolado, ao particular transformado em única instância real, sendo que por vezes isso é justificado como tentativa de dar conta da riqueza do caso singular, riqueza essa que tais pesquisadores afirmam ser perdida em todas as tentativas de visão totalizadora do real. (DUARTE, 2003, p.57).

Em outras palavras, ainda que o pensamento se detenha em uma parte do todo, jamais deve ser esquecido que essa parte não tem existência em si e por si mesma e também não deve ser esquecido que ela assume características distintas, dependendo de qual todo faça parte. Na mesma linha de pensamento Kuenzer (1998) aponta que com relação à definição do objeto, é preciso ter clareza sobre qual sua determinação mais simples, de que o objeto se manifesta de modo mais evidente, para que, ao debruçar-se o pesquisador sobre esta manifestação, possa, na parte, apreender o todo, de modo que, tanto mais penetre no específico, melhor aprenderá a totalidade, com sua teia de relações, descortinando, assim, a concretude, jamais plenamente dada, mas sempre num processo dinâmico, parcial e em permanente construção.

Nesse sentido, Marx afirma que:

Pode-se dizer que a categoria mais simples pode exprimir relações dominantes de um todo menos desenvolvido, ou relações subordinadas de um todo mais desenvolvido, relações que já existiam antes que o todo tivesse se desenvolvido, no sentido que se expressa em uma categoria mais concreta. Nesta medida, o curso do pensamento abstrato que se eleva do mais simples ao complexo corresponde ao processo histórico efetivo. (MARX, 1987, p.18).

Desse modo, Marx compreende o homem enquanto um ser histórico, um ser que transforma e é transformado durante o processo da vida, que vive dentro de relações contraditórias, conflitantes inerentes a esse mesmo processo. É nesse sentido, que vamos ao longo desse estudo apontar o caráter histórico do nosso objeto de conhecimento, sobretudo entendendo que o mesmo se encontra dentro de um determinado tipo de sociedade e que é influenciado por diversos fatores presentes nesse processo. A atividade *telemarketing* não surgiu por acaso, mas é fruto de diversos fenômenos sociais que propiciaram sua instalação em nosso meio. Como bem afirma Marx,

O concreto é concreto porque é síntese de múltiplas determinações, isto é, unidade do diverso. Por isso o concreto aparece no pensamento como o processo de síntese, como resultado, não como ponto de partida, ainda que seja o ponto de partida efetivo e, portanto, o ponto de partida também da intuição e da representação. (MARX, 1987, p.16).

Dessa forma, a análise do nosso objeto de estudo sobre os trabalhadores em *telemarketing* em uma empresa na cidade de Uberlândia leva em consideração a afirmação de Marx acima. Sabendo que o concreto é síntese de múltiplas determinações, nossa análise partiu da realidade concreta e material da organização do trabalho na central de atendimento bem como do projeto de qualificação profissional da empresa pesquisada para os trabalhadores de forma a relacionar tudo isso a uma realidade mais ampla, uma totalidade mais complexa que se explica pelas transformações no mundo do trabalho que estão presentes dentro de um contexto de crise estrutural do capitalismo monopolista que tem como consequência o neoliberalismo e a reestruturação produtiva. Nesse sentido é importante percebermos que o recorte que fizemos da realidade para delimitar o objeto de pesquisa encontra-se dentro de um processo dialético em que há uma relação das partes com o todo e do todo com as partes, sendo que o objeto de estudo em questão se explica por algo maior, presente no processo que está em permanente transformação e por isso dialético. A dialética é, assim, o princípio segundo o qual tudo no mundo se relaciona, ou seja, nenhum fato é tido como acontecimento

isolado, mas como parte de um sistema complexo de fatos. Na visão dialética a compreensão da realidade exige uma análise ampla, aberta, capaz de interligar os elementos presentes no processo numa relação dinâmica. Para Konder (1985, p.8), “a dialética é o modo de pensarmos as contradições da realidade, o modo de compreendermos a realidade como essencialmente contraditória e em permanente transformação”. Para a dialética marxista, o conhecimento é totalizante e a atividade humana, em geral, é um processo de totalização, que nunca alcança uma etapa definitiva e acabada, pois, se a alcançasse estaríamos compartilhando do discurso hegemônico do capital de que não há mais saídas e o que resta a fazer é adaptar-se. Diante disso, não poderíamos vislumbrar possibilidades de mudanças e transformação para um projeto de sociedade para além do capital porque, assim, estaríamos decretando o fim da história e até mesmo do próprio homem. Todavia, contrariamente a essa concepção sedutora do capital, acreditamos nas inúmeras possibilidades de resistência e transformações colocadas pelo próprio curso da história, a qual o homem constrói a cada dia a partir de suas práticas sociais. Na mesma linha de raciocínio Duarte (2003, p.71), alega que se “não houver essa perspectiva crítica, a análise histórica torna-se apenas um recurso de legitimação da situação atual e não uma forma de compreender melhor as possibilidades de transformação dessa situação”.

Para tanto, a partir do exposto acima é possível, pois, depreender que o materialismo histórico-dialético esteja vinculado a uma concepção de mundo, uma visão da realidade, que busca um conhecimento que não fique meramente na aparência do fenômeno, mas que consiga apreender a essência das coisas. Por isso a necessidade de problematizarmos a essência do fenômeno estudado, pois se a aparência fosse igual à essência não precisaríamos de um estudo como este porque o resultado já seria o óbvio, o aparente. Assim, a referente pesquisa, então, é necessária para entendermos um movimento complexo de relações contraditórias, conflitantes que está inserida dentro de um plano histórico, sendo resultado de várias determinações que estruturam o objeto proposto. Em outros termos, Kuenzer (1998), aponta que a grande contribuição do método da economia política é justamente a constatação de que o conhecimento se

produz na práxis, considerando as condições concretas e, portanto, dinâmicas que determinam a especificidade de cada momento histórico. Nesse sentido, o materialismo histórico-dialético é ao mesmo tempo uma visão de mundo, um método de investigação e uma práxis transformadora que visa refletir e analisar a realidade com o objetivo de transformá-la. Portanto, as análises sobre as transformações do mundo do trabalho e suas conseqüências para a classe trabalhadora constituem um desafio considerável. A análise da organização do trabalho dos operadores de *telemarketing* da empresa pesquisada na cidade de Uberlândia leva em conta essas contradições. Partindo dos princípios metodológicos do materialismo histórico-dialético que tem entre seus pressupostos a análise crítica do trabalho no modo de produção capitalista, analisamos a referida atividade inserida num contexto de crise do capitalismo monopolista.

Dessa forma, para melhor compreensão do objeto estudado este texto foi dividido em três capítulos que buscam contemplar os seguintes assuntos: no primeiro capítulo intitulado “O setor de *telemarketing* no Brasil e em Uberlândia” discutimos primeiramente de forma esquemática o crescimento da atividade *telemarketing* no Brasil e seu destaque no setor de serviços, sendo abordadas análises sobre a organização do trabalho nas centrais de atendimento que privilegiarão discussões como: *telemarketing* ativo e receptivo, divisão do trabalho, disciplina como forma de controle do trabalhador, prêmios por produtividade, entre outras. Ainda no mesmo capítulo, após fazermos uma breve análise sobre a atividade *telemarketing* no Brasil, abordamos a discussão sobre a expansão da atividade *telemarketing* na cidade de Uberlândia. Nesse contexto, apontamos alguns dados da pesquisa empírica desenvolvida em uma empresa na cidade de Uberlândia, apontando aspectos estruturais como seu surgimento, ramo de trabalho, organização do trabalho entre outras questões. Vale ressaltarmos que os dados empíricos não estão centralizados em um único capítulo, mas numa visão dialética da realidade procuramos ao longo do texto dialogar a teoria com o material empírico selecionado durante a pesquisa. Assim, para demonstrarmos a organização do trabalho dentro dessa central de atendimento estudada na cidade de Uberlândia discutimos alguns fatores como as formas de controle e resistência dos trabalhadores na empresa, as

doenças ocupacionais desenvolvidas e a precarização política do sindicato e dos trabalhadores. Esse capítulo tem como objetivo primeiro introduzir o leitor a uma compreensão sobre a atividade *telemarketing* no Brasil e na cidade de Uberlândia, procurando problematizar suas relações com o processo de crise estrutural do capitalismo monopolista. Entre as possíveis explicações sobre a instalação de determinadas empresas de *telemarketing* em Uberlândia está o movimento de crise estrutural do capitalismo monopolista que busca ao máximo intensificar bem como explorar a força de trabalho para incrementar seus ganhos de produtividade e lucratividade.

No segundo capítulo denominado “As crises estruturais do capital e seus reflexos no mundo do trabalho”, apontamos o processo de crise estrutural do capitalismo monopolista e suas influências no mundo do trabalho. O debate será em torno das conseqüências dessas crises para a classe trabalhadora. Serão recuperadas discussões como o processo de mundialização do capital, os impactos das políticas neoliberais no mundo do trabalho, a reestruturação produtiva do capital e nova configuração da classe trabalhadora. O capital, na tentativa de superar suas crises, aposta na exploração e intensificação do sobretrabalho num contexto de reestruturação produtiva que tem como conseqüência uma nova configuração da classe trabalhadora. Dessa forma, a atividade *telemarketing* em Uberlândia surge em contexto de crise do capital monopolista em que os “homens de negócios” buscam regiões onde a compra da força de trabalho seja mais barata e com menor resistência à exploração do capital. Nossa proposta é fazer uma análise da atividade *telemarketing* que se explique não por ela mesma, mas por um processo amplo e dialético, que está diretamente relacionado com as crises estruturais do capital. A proposta nesse capítulo é discutir as crises do capital e, a partir dela, o que muda para a “classe-que-vive-do-trabalho”. (ANTUNES, 2002).

Por fim, no último capítulo, intitulado “O debate sobre a relação Trabalho - Educação: implicações, limites e desafios na qualificação profissional dos operadores de televendas na empresa X na cidade de Uberlândia, MG” problematizamos as relações

existentes entre as categorias trabalho e educação. A reestruturação produtiva do capital articulada a um processo de crise estrutural do capitalismo monopolista coloca em discussão a formação dos trabalhadores. Concepções empresariais apontam para o crescimento da necessidade de qualificação para o exercício do trabalho a partir de uma concepção de empregabilidade que está diretamente relacionada à teoria do capital humano. Concepções críticas denunciam o crescimento da alienação e das formas precarizantes do trabalho concreto. Dessa forma, esse capítulo tem como objetivo problematizar alguns debates em torno dos impactos da teoria do capital humano na qualificação dos trabalhadores, a discussão sobre qualificação polivalente versus qualificação politécnica, a qualificação profissional dos operadores de *telemarketing* no sistema não-formal de ensino e a relação existente entre trabalho e educação e suas possibilidades de emancipação humana através de uma proposta de educação para além do capital.

CAPÍTULO 1

O SETOR DE *TELEMARKETING* NO BRASIL E EM UBERLÂNDIA

“Atendem usuários, oferecem serviços e produtos, prestam serviços técnicos especializados, realizam pesquisas, fazem serviços de cobrança e cadastramento de clientes, sempre via teleatendimento, seguindo roteiros e *scripts* planejados e controlados para captar, reter ou recuperar clientes”. (CBO)⁴

A análise da atividade *telemarketing* constitui-se em um grande desafio. Problematizar a sua consolidação implica em conceber as profundas transformações presentes no modo de produção capitalista nas últimas décadas do século XX e início da seguinte. Partimos do princípio, tal qual tão bem afirmou Marx no livro “Terceiro de O Capital” que o capitalismo proporciona crise estruturais que afetam tanto a taxa acumulativa de lucros, quanto a produção. Em outras palavras, Marx aponta a tendência à redução da taxa de lucros acompanhada de um processo dialético voltado para a tendência à superprodução de mercadorias. Toda vez que esse processo toma dimensões críticas, os “homens de negócios” constroem estratégias voltadas para a recuperação da reprodução do capital. É nesse movimento cíclico do capitalismo, o qual será aprofundado no próximo capítulo, que a atividade *telemarketing* se consolida. A mesma não surge do nada, mas sim é fruto de opções dos “homens de negócios” voltadas para a circulação de mercadorias.

É importante ressaltar que a atividade *telemarketing* pertence ao setor de serviços que vem assumindo um papel fundamental como gerador de postos de trabalho no Brasil durante as últimas décadas.

Segundo Silva (2004), nesse contexto a atividade *telemarketing* tem ocupado posição destacada no crescimento da quantidade de postos de trabalho no setor de

⁴ Descrição das atividades realizadas pelos atendentes de telemarketing ativos e receptivos, segundo a CBO (Classificação Brasileira de Ocupações).

serviços e no mercado de trabalho brasileiro em geral.⁵ Na mesma perspectiva Pochmann (2000) aponta que o Brasil, a partir de 1990, passou a registrar novas tendências nas ocupações profissionais, como resultado de seu processo de reconversão econômica, sendo registrada uma expansão considerável na participação das ocupações no setor de serviços e uma redução do emprego no setor industrial brasileiro. No mesmo sentido, Nogueira (2006), afirma que o crescimento no número de postos de trabalho em empresas de *call center*, entre 1997 e 2001, foi de 198,01%, segundo pesquisas recentes divulgadas pela Associação Brasileira de *Telemarketing* (ABT). De acordo com a autora, nesse mesmo período, o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) indicou um retrocesso de 23,32% dos postos de trabalho na indústria, contrastando com um crescimento de 11,05% no setor de serviços. Nessas circunstâncias, as implicações sociais do surgimento de novos cenários de emprego no setor de serviços são fundamentais para se problematizar a atividade *telemarketing*.

Os trabalhadores que desenvolvem essa atividade são chamados de operadores de *telemarketing*. De acordo com a Associação Brasileira de *Telemarketing*, a função *telemarketing* é toda e qualquer atividade desenvolvida através de sistemas de telemática e múltiplas mídias, objetivando ações padronizadas e contínuas de *marketing*. Para Venco (1999) a atividade *telemarketing* compreende a aplicação integrada de telecomunicações e processamento de dados, com sistemas administrativos, com o propósito de otimizar o *mix* das comunicações de *marketing* usado por uma companhia para atingir seus clientes.

A Associação Brasileira de *Telemarketing* (ABT) foi fundada em 1987 por profissionais pioneiros da área no Brasil. Tem entre seus principais objetivos promover o desenvolvimento e aprimoramento das atividades de *telemarketing* no país. A associação atua por meio de cursos, palestras e seminários sobre temas de interesses da área. É interessante observar que no decorrer da pesquisa houve uma mudança na

⁵ Segundo o IBGE, a participação do setor de serviços no mercado de trabalho brasileiro cresceu aproximadamente 20% entre as décadas de 1970 e 1990. No início da década de 1990, 59,5% da mão-de-obra brasileira encontrava-se empregada no setor de serviços.

nomenclatura da sigla ABT que passou de Associação Brasileira de Telemarketing para Associação Brasileira de Telesserviços. Segundo Ana Maria Monteiro, vice-presidente da ABT, essa modificação ocorreu “porque nos últimos anos, o modo de fazer *telemarketing* incomodou de tal forma o consumidor que fez nascer uma verdadeira aversão ao termo. A indisposição ficou tão patente que até a ABT chegou a mudar de nome para não embarcar na onda e acabar sendo mal vista”.⁶

De acordo com a ABT (Associação Brasileira de Telesserviços), esse mercado de *call centers* emprega no Brasil formalmente cerca de 650 mil pessoas, movimenta mais de R\$ 70 bilhões ao ano e 67 % dos empregadores planejam fazer ainda mais contratações nos próximos meses. E a expansão é recente: 72% das empresas brasileiras que atuam no setor têm menos de oito anos e isso aconteceu justamente a partir de 1998, ano de privatização da telefonia brasileira, o que detonou o *boom* do *telemarketing*. Em outros termos, o faturamento com o mercado de *call centers* cresceu vertiginosamente nos últimos anos, demonstrando ser do ponto de vista do capital um ramo de atividade bastante lucrativa.

Nogueira também aponta um crescimento acentuado do *telemarketing* no Brasil nos últimos anos, afirmando que “nos três anos iniciais da primeira década de 2000, o setor alcançou 235% de crescimento, mesmo em um período de forte recessão, na criação de postos de trabalho e com um profundo índice de desemprego”. (NOGUEIRA, 2006, p.41). Esse crescimento reflete uma nova configuração que o mundo do trabalho vem assumindo nas últimas décadas. Segundo Antunes (2002b), essa nova morfologia do trabalho é consequência do processo de reestruturação produtiva do capital que vem ocorrendo nos últimos anos, em que se reduz cada vez mais o trabalho no setor industrial e em contrapartida outros ramos de trabalho vêm se destacando, como por exemplo, o chamado setor de serviços.

Nesse sentido, podemos constatar que a atividade de *telemarketing* é uma das ocupações que mais empregam no Brasil e também em Uberlândia no setor de serviços.

⁶ Fala da vice-presidente da ABT em entrevista cedida a Revista Ensino Superior, Editora Segmento, SP, Agosto de 2006.

As empresas brasileiras de telemarketing pretendem entrar com força de trabalho no mercado internacional de prestação de serviços, conhecido com *call center off shore*. As empresas estrangeiras percebem o mercado de trabalho no Brasil como extremamente lucrativo, vantajoso e competitivo e, dessa forma, terceirizam seus atendimentos transferindo-os para onde conseguem comprar força de trabalho barata. Desse modo, vale ressaltar, que muito se aponta o aumento do emprego nessa atividade, no entanto, pouco se discute em quais condições ela se concretiza na vida desses trabalhadores. Assim, a problematização das condições de trabalho na atividade *telemarketing* e suas dimensões com a formação desses trabalhadores constituem-se em um desafio que permite ir além das aparências, e aprofundar a essência dos processos sociais.

1.1 As centrais de atendimento

Os locais de trabalho onde são desenvolvidas as atividades *telemarketing* são chamados de centrais de atendimento ou *call centers*. Segundo a CBO (classificação Brasileira de Ocupações) *call center* é todo centro de atendimento de *telemarketing* que presta serviço a uma clientela diferenciada, com diferentes tipos de serviços. Conforme Venco (1999), as centrais de atendimento surgiram no Brasil no final da década de 70 do século XX, mas, apenas nos anos 80 do mesmo século foram criados os primeiros escritórios especializados, voltados aos serviços à distância. Dentre as atividades desenvolvidas nas centrais de atendimento podemos citar, como exemplos, os serviços de atendimento ao cliente, vendas por telefone, agendamento de visitas, fidelização de clientes, pesquisa de informação de mercado, entre outras. Assim, as centrais de atendimento serão os locais privilegiados de nossa análise. É nas centrais de atendimento que buscaremos problematizar a forma de organização do trabalho nessa função.

Segundo Silva (2004) as primeiras centrais de atendimento no Brasil foram implantadas na década de 1980. No entanto, sua expansão ganhou forte impulso após a

metade da década de 1990 devido à ascensão da telemática. Em outras palavras, o surgimento de novas tecnologias como a telemática que é resultante da junção dos recursos das telecomunicações e da informática possibilitou a troca de informações em um curto prazo de tempo em qualquer ponto do planeta⁷.

Dentro das centrais de atendimento existe uma hierarquia de cargos que geralmente é composta por supervisores, líderes, monitores e por fim os operadores de *telemarketing*. A carga horária de trabalho nas centrais de atendimento geralmente é de 6 horas, ressaltando que essa jornada de trabalho de 6 horas não é um “presente do capital aos trabalhadores”, mas sim fruto das lutas dos trabalhadores em termos da redução da jornada de trabalho manifestada em leis trabalhistas que apontam que o profissional nesse ramo não pode exceder mais que 6 horas diárias de trabalho. Isso se deve também aos danos físicos acarretados pelo desenvolvimento da tarefa como LER (lesões por esforços repetitivos), problemas auditivos entre outras doenças ocupacionais. No entanto, algumas empresas estão contratando trabalhadores com carga horária de 4 horas diárias, fruto de um cenário de flexibilização e precarização do trabalho em que há uma redução da carga de trabalho, mas por outro lado intensifica-se esse mesmo trabalho.

1.2 Telemarketing ativo e receptivo: conceitos e implicações

Dentre as funções desempenhadas pelos operadores de *telemarketing* temos o atendimento ativo e receptivo. Cada um desses atendimentos possui características específicas e exige perfis também diferenciados por parte dos trabalhadores para

⁷ Ainda na perspectiva de Silva (2004), os *call centers* podem ser definidos como estruturas apoiadas na combinação de telecomunicações e informática, proporcionando a integração entre infraestrutura, tecnologias informacionais e recursos humanos. Desse modo, a organização do trabalho nas centrais de atendimento é complexa, não é simplesmente um operador que tem como instrumento de trabalho o telefone como apresenta ser no âmbito da aparência, mas essa atividade na sua concretude apresenta um emaranhado de relações sociais que não devem ser desconsideradas.

realizar a função. Segundo a CBO, as atividades desenvolvidas pelos atendentes de *telemarketing* ativos e receptivos geralmente estão ligadas ao atendimento aos usuários, oferecimento de serviços e produtos, realização de pesquisas, serviços de cobrança e cadastramento de clientes, sempre via teleatendimento, seguindo roteiros e *scripts* planejados e controlados para captar, reter ou recuperar clientes.

O *telemarketing* ativo é um serviço em que o contato é feito no sentido empresa-cliente, ou seja, o operador liga para os clientes com o intuito de oferecer serviços ou produtos e, assim, realizar uma possível venda. Esse operador recebe uma cartela com um número X de clientes a serem atendidos no dia e é cobrado para que alcance sua meta diária de ligações. No *telemarketing* receptivo o contato é feito no sentido cliente-empresa em que o operador espera pelo fluxo de ligações, devendo converter as ligações para o benefício da empresa. No atendimento receptivo o operador também possui metas a serem cumpridas como, por exemplo, a redução do tempo da ligação com o cliente.

Deve-se destacar que os dois tipos de atendimento, ativo e receptivo, são cobrados para cumprimentos das metas. No entanto, observa-se uma pressão maior sobre os atendentes que ficam no ativo, que além de cumprirem as metas de ligações diárias, têm que as converter em pedidos no menor tempo possível. Não é por acaso que Venco (1999, p.44), em seu estudo sobre *Telemarketing nos bancos: O emprego que desemprega* afirmou que “*telemarketing* ativo é sinônimo de vendas e novos negócios”.

1.3 A mercadoria “informação” nas centrais de atendimento

A ação dos operadores de *telemarketing* é voltada para a venda de mercadorias de diferentes formas. A informação fornecida ao consumidor pelos operadores acaba por funcionar como um impulsionador das fantasias e fetiches. Nesse sentido, Marx (1969, p.141) afirma que “a mercadoria surge como condição de existência e pressuposto elementar do capital e simultaneamente como resultado imediato do modo de produção

capitalista”. A partir dessa afirmação podemos concluir que a produção de mercadorias possui um caráter predominante e determinante dentro do sistema capitalista de produção. Desse modo, a produção de mercadorias voltada para atender as necessidades socialmente criadas pelo mercado e que possui seu valor de uso subordinado ao valor de troca é característica essencial do capital para sua reprodução. Nessa perspectiva, Marx problematiza essa questão em “O Capital” ao afirmar que:

A mercadoria é, antes de mais nada, um objeto externo, uma coisa que, por suas propriedades, satisfaz necessidades humanas, seja qual for a natureza, origem delas, provenham do estômago ou da fantasia. Não importa a maneira como a coisa satisfaz a necessidade humana, se diretamente, como meio de subsistência, objeto de consumo, ou indiretamente, como meio de produção. (MARX, 2002, p.57).

De acordo com Nogueira (2006, p.43), “a formação das redes de comunicação possibilita grandes ações de *marketing*, facilitando a elaboração de novos produtos ou serviços, que resultam, em grande medida, em aumento da acumulação de capital”. Assim, o processo de mercantilização da informação é possível através da informatização, do alto desenvolvimento tecnológico, intensificando o controle do capital sobre o trabalho. Assim, a relação que se constrói entre o operador de *telemarketing* e o interessado na compra é uma relação similar ao produtor e consumidor, do qual, o primeiro, se apresenta, ficticiamente como vendedor produtor, enaltecendo as características das mercadorias, dando a impressão de liberdade de informações, quando na realidade trabalha com *script* pronto. Assim, as informações são apresentadas como um fetiche, algo que possui vida própria, não levando em conta o seu verdadeiro sentido e finalidade. Como bem afirma Marx (2002, p.94), “a mercadoria é misteriosa simplesmente por encobrir as características sociais do próprio trabalho dos homens, apresentando-as como características materiais e propriedades sociais inerentes aos produtos do trabalho”. Diante disso, o fetiche da mercadoria tende a ocultar a relação social do trabalho que está intrínseca a essa mesma mercadoria, nos apresentando assim como um ser dotado de vida própria não nos permitindo refletir sobre a relação social

existente presente nesse processo. Dessa forma, as informações passam a ser vistas como coisas que possuem vida própria e não mais entendidas enquanto um complexo movimento de relações sociais que são vivenciadas na vida cotidiana desses trabalhadores através da organização do trabalho que ocorre dentro das centrais de atendimento.

1.4 A organização do trabalho nas centrais de atendimento

A organização do trabalho nas centrais de atendimento possui características marcantes do modelo de gestão do trabalho taylorista. Para analisarmos melhor essa aproximação, farei uma breve apresentação do método de organização científica do trabalho de Taylor comparando-a posteriormente com o desenvolvimento da atividade *telemarketing* nas centrais de atendimento. Segundo Venco (1999), os aspectos do taylorismo são visíveis nas Centrais de Atendimento, que apesar de nascerem totalmente apoiadas na telemática ainda se apóiam na teoria de organização do trabalho de Taylor. A razão pela qual o capital não o abandonou está relacionada ao aumento de produtividade e um maior controle dos trabalhadores⁸.

O trabalho sob a ordem do capital é o trabalho assalariado, alienado e precário que se aprofunda ainda mais, com a intensificação da divisão social do trabalho. Ao mesmo tempo, essa divisão do trabalho presente na atividade dos operadores de *telemarketing* se explica por um movimento voltado para a gestão da produção que se manifestou com o crescimento do taylorismo. O taylorismo significou um processo crescente de racionalização do trabalho que ao subdividir o trabalho, subdividiu o homem. O taylorismo significou um dos processos mais bem elaborados, da breve

⁸ No próximo capítulo serão abordadas também as influências da organização do trabalho toyotista no cotidiano desses trabalhadores, sendo que a organização do trabalho nessa atividade se manifesta por um hibridismo entre os modelos taylorista e toyotista de organização do trabalho no interior do processo produtivo.

história do capitalismo, para o controle fabril das resistências e conflitos entre trabalhadores e “homens de negócios”. Quanto mais o taylorismo avança, menor é a necessidade de formação aprofundada dos trabalhadores, pois o mesmo consolida a difusão da “idiotice da profissão”. Para se ter uma idéia do controle e divisão do trabalho que ocorre nessa atividade, no contato dos operadores de *telemarketing* com os clientes, que é um processo humano, até aquilo que os operadores devem falar aos clientes é controlado. Em outras palavras, os mesmos trabalham, conforme afirmamos anteriormente, com um *script* determinado pela direção das empresas. Isso transforma uma relação humana em um complexo processo em que homens se transformam em máquinas vivas.

Segundo Rago e Moreira (1986, p.14), o taylorismo “é o conjunto de estudos desenvolvidos por Frederick Winslow Taylor (1856-1915) e aplicados na indústria de todo o mundo, determinando a organização do processo de trabalho contemporâneo”. A teoria de administração científica de Taylor surge em um momento em que o capital, em busca de ganhos de lucratividade e produtividade propõe uma nova forma de organização do trabalho dentro das fábricas. Taylor (1976) escreve a obra “Princípios de Administração Científica” se referindo ao trabalho operário nas fábricas. No entanto, a base da sua organização do trabalho proposta é perpetuada ainda nos dias de hoje, não somente nas fábricas, mas também no chamado setor de serviços. Assim, mesmo com os “novos” modelos de organização do trabalho surgidos enquanto parte de um processo de reestruturação produtiva do capital com a introdução das novas tecnologias, não podemos afirmar que a base taylorista de racionalização do trabalho foi superada; contrariamente houve uma continuidade, pois, o que havia de essencial dentro da lógica capitalista permaneceu, a busca de maior lucratividade e produtividade com custos reduzidos.

Dentre as características essenciais do taylorismo, Rago e Moreira (1986, p.10), apontam que “o taylorismo é o método de racionalizar a produção, logo, de possibilitar o aumento da produtividade do trabalho economizando tempo, suprimindo gestos desnecessários e comportamentos supérfluos no interior do processo produtivo”. Para

Taylor “tempo é dinheiro” por isso a necessidade de intensificar o ritmo de trabalho com o máximo de eficácia, obtendo o melhor rendimento e evitando qualquer perda de tempo na produção. Outro pilar da teoria de Taylor é a divisão parcelar do trabalho no processo produtivo. Ele acreditava que a produção não poderia ficar nas mãos do trabalhador, mas deveria existir uma gerência científica que se responsabilizasse pela concepção, e os trabalhadores somente pela execução do trabalho.

1.5 Divisão parcelar do trabalho: a expropriação do saber

Antes de apontarmos a importância da divisão parcelar do trabalho na teoria de Taylor consideramos importante destacar sobre qual tipo de divisão do trabalho estamos abordando. Marx (2002), em sua obra “O Capital” já apontava diferenças na concepção de divisão do trabalho quando analisava sua divisão no interior do processo produtivo (na manufatura) e divisão do trabalho dentro da sociedade. Para Marx há entre estes dois tipos de divisão do trabalho uma diferença não só de grau, mas de substância. O autor afirma que:

Considerando apenas o trabalho, podemos chamar a separação da produção social em seus grandes ramos - agricultura, indústria etc. - de divisão do trabalho em geral; a diferenciação desses grandes ramos em espécies e variedades, de divisão do trabalho em particular; e a divisão do trabalho numa oficina, de divisão do trabalho individualizada, singularizada.(MARX, 2002, p.406).

Vale ressaltar ainda que Marx (2002, p. 414), aponta que “enquanto a divisão do trabalho quer se processe ou não através da troca de mercadorias, é inerente às mais diversas formações econômicas da sociedade, a divisão do trabalho manufatureira é uma criação específica do modo de produção capitalista”. Nessa perspectiva, Marx (2002) faz a crítica à divisão manufatureira do trabalho demonstrando suas conseqüências nefastas na vida dos trabalhadores como a perda do controle do processo

de trabalho, pois esses trabalhadores parciais não produzem nenhuma mercadoria do início ao fim, mas simplesmente desempenham uma mesma função e somente o conjunto coletivo desses trabalhadores parciais transforma-se em mercadorias. A divisão manufatureira do trabalho pressupõe a autoridade incondicional do capitalista sobre seres humanos transformados em simples membros de um mecanismo que a ele pertence. Em outras palavras, Braverman (1987) compartilhando da visão de Marx, afirma:

A divisão do trabalho na indústria capitalista não é de modo algum idêntica ao fenômeno da distribuição de tarefas, ofícios ou especialidades da produção através da sociedade, porquanto, embora todas as sociedades conhecidas tenham dividido seu trabalho em especialidades produtivas, nenhuma sociedade subdividiu sistematicamente o trabalho de cada especialidade produtiva em operações limitadas. Esta forma de divisão do trabalho torna-se generalizada apenas com o capitalismo. (BRAVERMAN, 1987, p.70).

Assim segundo Braverman (1987), a divisão do trabalho na sociedade é característica de todas as sociedades conhecidas, mas a divisão do trabalho na indústria é produto peculiar da sociedade capitalista. A divisão do trabalho pormenorizada torna o trabalhador alienado ao processo completo de produção. Em outros termos, Marx (2002, p.414), já apontava isso ao salientar que no capitalismo “não só o trabalho é dividido e suas diferentes frações são distribuídas entre os indivíduos, mas o próprio indivíduo é mutilado e transformado no aparelho automático de um trabalho parcial”. Nesse sentido, Braverman brilhantemente conclui que:

Enquanto a divisão social do trabalho subdivide a sociedade, a divisão parcelada do trabalho subdivide o homem, e enquanto a subdivisão da sociedade pode fortalecer o indivíduo e a espécie, a subdivisão do indivíduo, quando efetuada com menosprezo das capacidades e necessidades humanas, é um crime contra a pessoa e contra a humanidade. (BRAVERMAN, 1987, p.72).

Nessa mesma conjuntura, Mészáros (2003) compreende que é necessário separar a divisão funcional do trabalho da divisão vertical/hierárquica imposta pela lógica do

capital, afirmando que o desenvolvimento da divisão funcional do trabalho constitui a dimensão horizontal potencialmente libertadora do processo de trabalho do capital. Contudo, a função da dimensão vertical/hierárquica da divisão do trabalho se resume basicamente em proteger os interesses vitais do sistema, assegurando a expansão contínua da extração da mais-valia baseada na exploração máxima praticável da totalidade do trabalho.

De acordo com Marx (2002) se antes da divisão parcelar do trabalho, o trabalhador permanecia unido aos meios de produção como “o caracol e sua concha”, agora o trabalhador perde o domínio do processo produtivo, além de haver uma separação radical deste com os meios de produção. A divisão parcelar do trabalho deforma o trabalhador impedindo-o de desenvolver suas capacidades criativas que antes eram desenvolvidas no âmbito do trabalho, provocando um intenso processo de alienação.

Assim, problematizar os processos alienantes presentes na formação dos operadores de *telemarketing* implica em recuperar os pressupostos que relacionam a cotidianidade do seu trabalho aos processos de formação desse mesmo trabalho. Desse modo, o debate sobre a superação do trabalho alienado é complexo e composto por utopias futuras. Muito se discute até que ponto é possível a sua superação do trabalho alienado dentro das fronteiras do modo de produção capitalista. Uma postura crítica aos pressupostos do capitalismo afirma que a superação da alienação só será possível com a superação do próprio capitalismo. Em outras palavras, a alienação, tal qual afirma Marx nos Manuscritos Econômicos Filosóficos (1987), é um dos alicerces do capitalismo. Para transferir de um trabalho alienado para um trabalho em que o homem se realiza enquanto ser humano livre e criativo teríamos que alterar a organização do trabalho presente na sociedade capitalista que possui em sua gênese a base do trabalho alienado que é a propriedade privada dos meios de produção seguida de uma intensa divisão social do trabalho. Ainda segundo Marx (1987), no capitalismo a atividade produtiva fruto de uma sociedade dividida em classes é acentuadamente marcada por um caráter

alienado que nega o homem e o trabalho enquanto atividade de manifestação humana.

De acordo com Sousa:

O homem que se apresenta como expressão das relações sociais burguesas é um homem alienado, tanto o que se apropria dos produtos do trabalho quanto o que deles é desapropriado, precisamente no sentido de que ambos estão sob a égide do capital, numa sociabilidade em que se impõe de maneira universalizante a forma mercadoria como forma de realização do trabalho e do intercâmbio entre os indivíduos. (SOUZA, 1999, p.102).

Dessa maneira, uma das formas de superação do trabalho alienado seria o surgimento de um outro tipo de sociedade, em que os meios de produção não pertencendo somente a alguns, mas a todos, pudessem ser sociáveis de forma que o trabalho se tornaria a atividade mais plena de humanização, livre e consciente do homem. Segundo Engels (1979, p.215), “o trabalho é a condição fundamental de toda a vida humana; e o é num certo grau tão elevado que, num certo modo se pode dizer: o trabalho, por si mesmo, criou o homem”. O trabalho entendido como algo criativo, consciente é uma categoria central na vida humana; porém, enquanto existir a propriedade privada dos meios de produção que leva a separação radical dos possuidores dos meios de produção daqueles que nada possuem, a não ser sua força de trabalho para venderem no mercado por um salário, o trabalho permanecerá alienado.

Para Marx (1983, p.99), “a propriedade privada é, portanto, o resultado necessário do trabalho alienado, da relação externa do trabalhador com a natureza e consigo mesmo”. Essa afirmação demonstra que a propriedade privada dos meios de produção é a base do surgimento do trabalho alienado que separa os detentores dos não detentores dos meios de produção, levando o homem a um alheamento de si mesmo e do produto do seu trabalho. Segundo Marx (1983, p.91), “o objeto produzido pelo trabalho, o seu produto agora se lhe opõe como um ser alienado, como uma força independente do produtor”. O trabalhador se relaciona com o produto de seu trabalho como um objeto alienado, não se realiza em seu trabalho, mas nega a si mesmo.

Em função dessa divisão parcelar do trabalho temos uma subsunção ainda maior do trabalho aos interesses do capital. Para Marx (2002), esse processo desenvolve-se na manufatura, que mutila o trabalhador e intensifica-se na indústria moderna, que faz da ciência uma força produtiva independente do trabalho de forma que atenda aos anseios de lucro do capital.

Em outras palavras, Marx afirma que a divisão parcelar do trabalho:

Desenvolve a força produtiva do trabalho coletivo para o capitalista, e não para o trabalhador e, além disso, deforma o trabalhador individual. Produz novas condições de domínio do capital sobre o trabalho. Revela-se, de um lado, progresso histórico e fator necessário do desenvolvimento econômico da sociedade e, do outro, meio civilizado e refinado de exploração. (MARX, 2002, p.420).

Desse modo, compartilhando com a mesma perspectiva acima apontada, Braverman (1987, p.79), afirma que “traduzindo em termos de mercado, isto significa que a força de trabalho capaz de executar o processo pode ser comprada mais barata como elementos dissociados do que como capacidade integrada num só trabalhador”. Dessa forma, a divisão parcelar do trabalho é de grande interesse do capital, pois é uma forma de se precarizar e baratear ainda mais, o valor da força de trabalho que se encontra fracionada nos seus elementos mais simples.

Assim, após ter feito uma breve exposição a partir de uma visão crítica sobre a divisão parcelar do trabalho, retomaremos alguns princípios de administração científica de Taylor, sendo esta, acreditamos, um dos fortes pilares da base de organização do trabalho nas centrais de atendimento.

1.6 A divisão do trabalho na perspectiva de Taylor

Taylor, contrariamente a uma posição crítica da divisão do trabalho nos moldes capitalistas defendida pela concepção marxiana e marxista, se apresenta como um fiel

apologista dessa forma de organização do trabalho presente na sociedade capitalista. Para Taylor (1976), o trabalhador sempre que pode reduz a produção através da chamada “cera” no trabalho. Segundo Taylor essa atitude de fazer “cera” no trabalho está ligada a dois tipos de indolência: natural e sistemática. A indolência natural está ligada ao instinto natural dos homens de fazer sempre o menor esforço. A indolência sistemática é considerada por Taylor a mais perigosa e a que causa mais danos para os capitalistas. Nela, o trabalhador sabe como o trabalho pode ser feito mais depressa, mas prefere deixar seus patrões na ignorância e assim produzem muito menos propositadamente.

Nesse sentido, Taylor percebe que existe uma ciência do trabalho que não pode mais ser deixada sob o domínio dos trabalhadores, mas deve ser analisada e estudada por uma gerência científica que ficará responsável pelo planejamento e concepção do trabalho. Na perspectiva apontada por Taylor

O homem cuja especialidade sob a administração científica é planejar verifica inevitavelmente que o trabalho pode ser feito melhor e mais economicamente mediante divisão do trabalho, em cada operação mecânica, por exemplo, deve ser precedida de vários estudos preparatórios, realizados por outros homens. E tudo isso envolve, como dissemos, uma divisão eqüitativa de responsabilidade e de trabalho entre a direção e o operário. (TAYLOR, 1976, p.51).

Dessa maneira, os trabalhadores expropriados do seu saber apenas executariam as tarefas propostas dentro de uma divisão parcelar do trabalho que tenta separar ao máximo o saber intelectual do saber fazer manual. É nesse sentido que Taylor (1976) afirma que um tipo de homem é necessário para planejar o trabalho e outro tipo diferente para executá-lo. Depreende-se a partir disso, que o trabalho intelectual deve ser eliminado do cotidiano dos trabalhadores para ser desenvolvido por uma gerência científica. Segundo Rago e Moreira (1986), Taylor astutamente compreendeu que o saber intelectual dos trabalhadores é uma arma contra o capital e que a divisão do trabalho entre concepção e execução concretiza ainda mais a dominação do capital sobre o trabalho no interior do processo produtivo. Através dessa expropriação do saber, o

trabalhador perde o controle sobre o processo de trabalho, e o saber fazer profissional que sempre foi um poderoso instrumento de luta para reduzir a exploração e intensificação do trabalho perde forças perante o capital, que com a hegemonia pode impor ao trabalhador o tempo e o ritmo da produção de acordo com suas exigências lucrativas. Como bem afirmam Rago e Moreira (1986, p.26), “o sistema Taylor apresenta-se como uma estratégia adequada à dominação burguesa que visa constituir o trabalhador dócil politicamente e rentável economicamente”. Mais que docilizar e padronizar esse trabalhador, o sistema Taylor de organização do trabalho quer criar uma identidade da figura do trabalhador como um verdadeiro “soldado do trabalho” (RAGO E MOREIRA, 1986, p.26), um indivíduo pacífico e que compartilhe dos mesmos ideais dos detentores dos meios de produção.

Ainda no que se refere à subordinação do trabalho ao capital, Braverman (1987, p.106), afirma que não apenas o capital é propriedade do capitalista, mas o próprio trabalho tornou-se parte do capital. “Não apenas os trabalhadores perdem controle sobre os instrumentos de produção como também devem perder o controle até de seu trabalho e do modo como o executa”.

Nesse sentido, Gramsci (1980), aponta algumas implicações sobre o taylorismo em “Americanismo e Fordismo” ressaltando como essa forma de trabalho leva a uma mecanização do trabalhador na tentativa de retirar o conteúdo humano do trabalho, desenvolvendo ao máximo nesse trabalhador atitudes automáticas e rotinizadas, rompendo com o velho discurso do trabalho profissional qualificado que exigia uma determinada participação ativa da inteligência, fantasia e criatividade do trabalhador. Discurso o qual será problematizado nessa pesquisa⁹ e que se faz presente em nosso cotidiano nas falas dos “homens de negócios” que ressaltam a necessidade de trabalhadores qualificados para exercerem atividades cada vez mais repetitivas, monótonas e idiotizadas como, por exemplo, o que ocorre com a função de *telemarketing* na cidade de Uberlândia, MG.

⁹ O debate sobre educação e trabalho será aprofundado no terceiro capítulo desse estudo.

Para Kuenzer, o trabalho na sociedade capitalista desenvolve-se, sobretudo a partir de sua desqualificação,

Quanto mais se desenvolve a mecanização, mais ele se fragmenta e automatiza, menos domínio do saber sobre o trabalho total ele exige, menos energias intelectuais e criativas ele mobiliza; gerido externamente pelo capitalista, cuja eficácia repousa na divisão do trabalho, na ruptura entre decisão e ação, entre trabalho intelectual e manual, ele passa a ser desinteressante e monótono.(KUENZER, 1989, p.77).

Assim a pesquisa realizada por Venco (1999) sobre “*Telemarketing* nos bancos: o emprego que desemprega” corrobora para essa referida pesquisa, resguardadas as devidas particularidades por serem em diferentes setores da economia pesquisados. O que podemos observar é que a base de organização taylorista do trabalho permanece a mesma. Venco (1999, p.63), afirma que “em *telemarketing* são observadas características do sistema taylorista de produção tais como a divisão do trabalho, o controle de tempos e movimentos e a seleção científica do trabalhador na busca de maior produtividade e da produção de mais-valia”. Em outras palavras, o que verificamos nessa atividade são práticas tayloristas apoiadas fundamentalmente na telemática, resultando ao capital, um eficiente exemplo de aumento da produtividade. Práticas estas que se apresentam como “novas”, mas na verdade não são e que se manifestam por um caráter híbrido entre um modelo e outro de organização do trabalho.

De acordo com Braverman (1987), a divisão parcelar do trabalho nesse modelo de organização do trabalho em que se busca simplificar ao máximo as atividades exerce claramente um efeito degradador sobre os trabalhadores tendo em vista que viola as condições humanas de trabalho. Ainda de acordo com o autor, a divisão do trabalho no capitalismo “ao estabelecer relações antagônicas, de trabalho alienado, mão e cérebro tornam-se não apenas separados, mas divididos e hostis, e a unidade humana de mão e cérebro converte-se em seu oposto, algo menos que humano”. (BRAVERMAN, 1987, p.113).

Nesse sentido a afirmação de Rago e Moreira vem contribuir para compreendermos melhor essa organização científica do trabalho.

O taylorismo implica, portanto, uma representação apologética do trabalho como atividade fundamental do homem. Sua lógica é a de ocupar o trabalhador, preencher todos os seus momentos de tal modo que sua alienação se consuma radicalmente. O homem robô é a representação interna do homem que este sistema carrega: forte, ativo, produtivo, massa bruta destituída de consciência, de capacidade crítica e de criatividade.(RAGO e MOREIRA, 1986, p.37).

Em outros termos, o sistema Taylor carrega no seu interior uma estratégia de fabricação de indivíduos docilizados, submissos e produtivos que tem como objetivo a formação de um verdadeiro “soldado do trabalho” (RAGO E MOREIRA, 1986) comprometido com os interesses do capital. Desse modo, o capital, na tentativa de moldar o trabalhador para sua lógica, se apóia em uma rígida disciplina do trabalho como apontaremos a seguir.

1.7 A disciplina como controle do trabalhador

Após uma reflexão sobre a divisão do trabalho dentro da perspectiva da teoria de Taylor, consideramos de extrema relevância analisar a questão da disciplina nas centrais de atendimento. A disciplina nessa atividade ocorre tanto com a presença física da gerência quanto do uso dos softwares que monitoram cada movimento desses trabalhadores. Acreditamos que tanto as obras de Taylor quanto Foucault oferecem importantes contribuições para a problematização da disciplina no interior do processo produtivo.

A gerência científica nasce com o compromisso de planejar o que antes era atribuído aos trabalhadores e com o intuito de vigiar e controlar essa força de trabalho que possui suas indolências conforme citamos anteriormente. Essa gerência

“competente” fará uma análise das atividades dos trabalhadores, observando o tempo gasto a fim de eliminar movimentos desnecessários e lentos e substituí-los por movimentos mais rápidos e eficazes. Como bem diz Taylor (1976, p.41), “os atos dos trabalhadores devem ser precedidos de atividades preparatórias da direção, que habilitem os operários a fazerem seu trabalho mais rápido e melhor do que em qualquer outro caso”. A gerência tem a função de aperfeiçoamento e seleção científica do trabalhador que deverá ser estudado, treinado e por que não dizer adestrado para executar de forma eficiente seu trabalho.

Segundo Rago e Moreira (1986), o taylorismo surge como uma das formas disciplinares produzidas pelo capital e introduzidas no espaço produtivo. Para Taylor os trabalhadores necessitam ser supervisionados para que se tenha uma disciplina do trabalho a tal ponto que os próprios trabalhadores passem a monitorar a si próprios. “Assim torna-se necessário designar instrutores, chamados chefes funcionais, para observar se os trabalhadores entendem e aplicam as instruções”. (RAGO e MOREIRA, 1976, p.113).

Foucault (1977), em um dos capítulos de sua obra “Vigiar e Punir” faz uma análise sobre a disciplina dentro de alguns espaços como escola, fábrica, enfocando de forma especial as prisões que são seu objeto de estudo. No entanto, sua análise pode servir de referência para a análise não somente nos espaços produtivos das fábricas, mas também dentro do chamado setor de serviços, no qual está inserida a atividade *telemarketing*. Na mesma linha de raciocínio Venco afirma que:

O espaço físico analisado pela perspectiva da construção do poder disciplinar encontra em *telemarketing* uma expressão bastante significativa. São nítidas as formas encontradas pelo capital para propiciar o isolamento, a não-comunicação entre as trabalhadoras ao mesmo tempo em que permite uma visibilidade geral do local de trabalho, denotando as posições hierárquicas. A vigilância encontra respaldo no espaço físico e na telemática, por um lado, a distribuição dos corpos de forma a possibilitar o controle e aumentar a produção, por outro, a tecnologia registrando todos os passos e procedimentos dos trabalhadores. (VENCO, 1999, p.60).

De acordo com Foucault, a disciplina está ligada a vários aspectos no cotidiano dos homens sendo um deles a maneira como os mesmos estão distribuídos no espaço. A distribuição dos homens em lugares determinados evita aglomerações coletivas que podem ser perigosas, por isso o espaço disciplinar individualiza os corpos facilitando a vigilância do comportamento de cada um.

Cada indivíduo no seu lugar e em cada lugar, um indivíduo. Evitar as distribuições por grupos, decompor as implantações coletivas; analisar as pluralidades confusas, maciças ou fugidias. O espaço disciplinar tende a se dividir em tantas parcelas quanto corpos ou elementos há a repartir. É preciso anular os efeitos das repartições indecisas, o desaparecimento descontrolado dos indivíduos, sua circulação difusa, sua coagulação inutilizável e perigosa, tática de antideserção, de antivadiagem, de antiaglomeração. Importa estabelecer as presenças e as ausências, saber onde e como encontrar os indivíduos, instaurar as comunicações úteis, interromper as outras, poder a cada instante vigiar o comportamento de cada um, apreciá-lo, sancioná-lo, medir as qualidades ou os méritos. Procedimento, portanto, para conhecer, dominar e utilizar. A disciplina organiza um espaço analítico. (FOUCAULT, 1977, p.131).

A organização do trabalho nas centrais de atendimento se dá através de uma rígida disciplina, que tem como objetivo o controle do trabalhador e o aumento da produtividade. A arquitetura do local de trabalho nas centrais de atendimento se assemelha muito ao que foi exposto por Foucault. Dessa forma, podemos constatar algumas similaridades importantes entre a organização do trabalho na atividade *telemarketing* e as situações analisadas por Foucault nas prisões.

Nas centrais de atendimento, os operadores de *telemarketing* são distribuídos em filas e essas filas são compostas pelas chamadas PA's (posições de atendimento). Cada operador ocupa uma posição de atendimento que é separada das outras por uma divisória lateral que os impedem de visualizar os outros trabalhadores¹⁰. A arquitetura do espaço físico interno nas centrais de atendimento permite uma visibilidade geral facilitando a vigilância pelos supervisores. As ferramentas de trabalho nas posições de

¹⁰ Segundo Nogueira (2006), essas posições de atendimento também são chamadas de baias, pela semelhança que têm com uma estrebaria onde os cavalos ficam lado a lado, separados somente por divisórias que não permitem a comunicação de um animal com o outro.

atendimento são basicamente o computador e o *head-set* (fone de ouvido). Os operadores devem se manter durante toda a jornada de trabalho nas posições de atendimento sendo permitidas saídas somente para lanche e ir ao banheiro que também são controladas pela gerência através dos monitores e líderes e, principalmente, pelo *software* que registra cada interrupção durante o tempo de trabalho. Lembrando que cada parada registrada pelo programa deverá ser explicada, posteriormente, pelo operador, caso não houver uma justificativa plausível, esse sofrerá penalidades que afetará sua avaliação de produtividade e logo seus ganhos salariais serão reduzidos, visto que esses são associados aos prêmios por produtividade. Para ilustrar a estrutura física de uma central de atendimento, observemos a foto abaixo que demonstra a forma como esses operadores de *telemarketing* ficam organizados no ambiente de trabalho.



Foto 2: Estrutura da organização do trabalho na central de atendimento
Fonte: Site de uma empresa de *telemarketing*

Nessa conjuntura, Foucault (1977, p.137), também analisa um intenso controle da atividade “que procura garantir a qualidade do tempo empregado: controle ininterrupto, pressão dos fiscais, anulação de tudo o que possa perturbar ou distrair, trata-se de constituir um tempo integralmente útil”. O controle dos tempos e movimentos desses trabalhadores se dá por uma intensa supervisão que acompanha

cada gesto dos operadores, pois, como bem afirma Foucault (1977, p.139), “um corpo disciplinado é a base de um gesto eficiente”.

Ainda segundo Foucault (1977, p.140), o tempo deve ser controlado ao máximo intensificando o uso do mínimo instante, “como se o tempo, em seu próprio fracionamento, fosse inesgotável; ou como se, pelo menos, por uma organização interna cada vez mais detalhada, se pudesse tender para um ponto ideal em que o máximo de rapidez encontra o máximo de eficiência”. Nesse sentido, o controle do tempo está ligado com a eficiência e eficácia do processo produtivo dentro do capital. Relacionado a todo esse processo, o autor conclui que “o poder disciplinar é com efeito um poder que, em vez de se apropriar e de retirar, tem como função maior adestrar, ou sem dúvida adestrar para retirar e se apropriar ainda mais e melhor”. (FOUCAULT, 1977, p.153).

A disciplina dentro das centrais de atendimento leva a um adestramento desses trabalhadores para desempenharem suas atividades, pois passam a ser vigiados constantemente no seu ambiente de trabalho. Assim, vigiar torna-se então segundo Foucault (1977, p.157), “uma função definida, mas deve fazer parte integrante do processo de produção; deve duplicá-lo em todo o seu cumprimento”. Desse modo, os trabalhadores passam a vigiar a si próprios e aos outros trabalhadores criando um clima de insegurança nas relações estabelecidas no local de trabalho. Para Foucault (1977), o sucesso do poder disciplinar está relacionado à combinação desses três procedimentos: o olhar hierárquico, a sanção normalizadora e o exame. O olhar hierárquico segundo Foucault (1977) é aquele que está em permanente vigilância o tempo todo e que se faz claramente visível sobre aos que nele se aplicam. Venco (1999), observa que o surgimento da telemática possibilita a instauração do “olhar hierárquico”, que assume variados contornos na organização do espaço e, especialmente do trabalho na atividade *telemarketing*. Nas centrais de atendimento os operadores são submetidos a um constante “olhar hierárquico”, seja através da gerência, seja através do *software* que registra todos os seus movimentos. Deve-se lembrar, todavia, que essa vigilância não é tácita, mas ocorre de forma clara para os que estão sendo submetidos a esse controle.

Segundo Foucault (1977, p.159), “na essência de todos os sistemas disciplinares, funciona um pequeno mecanismo penal”. Assim dentro das centrais de atendimento, os operadores são submetidos a diversas penalidades causadas por atrasos, ausências, interrupções durante as tarefas, conversas paralelas com outros colegas durante a jornada de trabalho, não cumprimento de metas, demora no tempo das ligações, dentre outras. Dessa forma a aplicação das penalidades podem ser desde advertência por escrito à demissão por justa causa dependendo da incidência da negligência por parte do trabalhador.

Foucault (1977) alega que para que o olhar hierárquico e a sanção normalizadora funcionem é preciso que se tenha o exame que combine as técnicas da hierarquia que vigia e as da sanção que normaliza. De acordo com Foucault o exame é considerado

Um controle normalizante, uma vigilância que permite qualificar, classificar e punir. Estabelece sobre os indivíduos uma visibilidade através da qual eles são diferenciados e sancionados. É por isso que, em todos os dispositivos de disciplina, o exame é altamente ritualizado. Nele vêm-se reunir a cerimônia do poder e a forma da experiência, a demonstração da força e o estabelecimento da verdade. (FOUCAULT, 1977, p.165).

A partir do que foi exposto, podemos afirmar que nas centrais de atendimento ocorre a materialização da prática do exame no cotidiano dos trabalhadores. Os operadores durante sua jornada de trabalho têm todas as suas ligações gravadas pela supervisão que as usa como um instrumento para qualificar o atendimento desse operador. Essas qualificações são realizadas por um conjunto de pessoas especializadas responsáveis pelo controle da qualidade das ligações dentro do *telemarketing*. Através desse exame, a gerência pode tanto apreciar o trabalho desse operador pegando-o como exemplo de atendente modelo ou também usá-la como uma forma de punição para aqueles que não estão conseguindo se adequar às normas e regras impostas dentro da empresa. O exame avalia o tempo de ligação, o seguimento do *script* proposto, a abordagem com o cliente entre outros.

Nesse sentido, Venco aponta a importância do *software* para monitoração dos trabalhadores na atividade *telemarketing*,

O sistema faz uso de um conjunto de elementos que se baseia, fundamentalmente, na “apreensão do saber” das operadoras, o que se dá quer através das gravações ou das ligações, quer das observações ou sugestões periodicamente promovidas pelos grupos de qualidade, ou, ainda, do sistema de avaliação de desempenho.(VENCO, 1999, p.40).

De acordo com a autora, podemos afirmar que a atividade de *telemarketing* é um exemplo concreto do uso das novas tecnologias, dentre elas a telemática, na mensuração da produtividade e na intensificação do controle sobre os trabalhadores. Diante disso, Venco (1999) afirma que a partir dessas práticas, a preocupação exclusiva é com o capital, não importando o grau de tensão a que os trabalhadores são submetidos e os efeitos em sua saúde física e mental. O controle do tempo e movimento dos operadores de *telemarketing* leva a uma intensificação do trabalho que acarreta consequências trágicas tanto para sua saúde física quanto mental. Noutras palavras, a (CBO), aponta isso ao dizer que as atividades nas centrais de atendimento são desenvolvidas com supervisão permanente, sendo comum o trabalho sob pressão quando as filas de atendimento aumentam. Não é por acaso o alto índice registrado de operadores com diversos problemas psicológicos, dentre eles a depressão. A pressão constante para o cumprimento de metas e ameaças de perda do trabalho, tem como consequência a precarização e intensificação do trabalho nesse setor. Como bem afirma Braverman (1987), em outras palavras, há na verdade uma “degradação do trabalho” dentro do sistema capitalista monopólico de produção.

Diante do exposto, consideramos importante, fazer algumas ressalvas sobre o uso da obra de Foucault “Vigiar e Punir”. Acreditamos que as análises micro do processo, feitas pelo autor, são importantes por isso a relevância em citá-las neste estudo. No entanto, gostaríamos de destacar que a reflexão da categoria disciplina que abordamos nesta pesquisa se propõe a fazer uma análise do processo que vá para além de Foucault. Entendemos que a disciplina não se explica por ela mesma somente dentro

das centrais de atendimento, mas que esteja relacionada aos processos de exploração do trabalhador, e que vai além do disciplinamento no local de trabalho. A exploração do trabalho se explica por meio de um processo maior de reprodução do capital, do qual a disciplina é parte integrante. É um processo de reprodução que tem como referência a existência da luta de classes, que dá sentido à exploração do trabalho. O capital na busca de saídas para suas crises estruturais recorre a uma intensa disciplina do trabalho para elevar seus ganhos de produtividade. A disciplina tenta controlar o trabalhador, mas não o domina, porque se assim o fizesse não precisaria se utilizar desse mecanismo como manipulação. Assim, ao tentar disciplinar ao máximo o trabalhador, o capital se depara com as resistências no cotidiano do trabalho, sendo necessário proporcionar ganhos extras como apontaremos a seguir, através dos prêmios por produtividade. Como bem afirma Gramsci (1980, p.405), “a coerção deve ser sabiamente combinada com a persuasão e o consentimento”. Dessa maneira, as práticas disciplinares são balanceadas com dosagens de incentivos voltados para o aumento dos ganhos salariais que se dão através dos prêmios por produtividade.

Na verdade, é preciso destacar que esses prêmios não são somente concessões dos “homens de negócios” como colocados pelo discurso empresarial, mas também são conquistas dos próprios trabalhadores, que ao limitar a exploração do trabalho posta pelo capital, buscam com essas medidas aumentarem seus ganhos salariais. Dessa forma, nosso intuito na presente pesquisa, é fazer uma análise do micro (centrais de atendimento) nos remetendo dialeticamente a um processo macro (crises estruturais do capital) e, assim, problematizar essa realidade contraditória e conflituosa em que estão inseridas as relações existentes entre capital e trabalho.

1.8 Prêmios por produtividade: concorrência e individualização do trabalhador.

Um dos principais elementos da administração científica de Taylor é a idéia de tarefas relacionadas à eficiência do trabalhador. Segundo Taylor (1976, p.51), “o trabalho de cada operário é completamente planejado pela direção, pelo menos, com um dia de antecedência e cada homem recebe, na maioria dos casos, instruções escritas completas que minudenciam a tarefa de que é encarregado e também os meios usados para realizá-la”. Na tarefa é especificado o que deve ser feito e também como fazê-lo, além do tempo exato concebido para a execução.

Dessa forma a gerência tem a função de acompanhar se as tarefas delegadas estão sendo executadas no tempo determinado. Há uma padronização de tarefas que devem ser cumpridas pelos trabalhadores independentemente de suas vontades. A padronização de tarefas retira a autonomia e criatividade do trabalhador tornando sua atividade monótona e repetitiva. Para fazer com que os trabalhadores se interessem em executar as tarefas no tempo proposto são implantados os prêmios por produtividade. Somente os trabalhadores que tiverem um bom desempenho receberão as gratificações. Nessa perspectiva Taylor afirma que:

É absolutamente necessário, então, quando os trabalhadores estão carregados de tarefa que exige muita velocidade de sua parte, que a eles também seja atribuído pagamento mais elevado, cada vez que forem bem sucedidos. Isto implica não somente em determinar, para cada um, a tarefa diária, mas também em pagar boa gratificação ou prêmio todas as vezes que conseguir fazer toda a tarefa diária em tempo fixado. (TAYLOR, 1976, p.111).

Nesse sentido, Rago e Moreira (1986) contribuem com a discussão ao ressaltar que uma das características importantes do sistema Taylor é a individualização dos salários através do pagamento de prêmios adicionais aos que superarem os níveis médios de produção, sendo necessário que não se padronize o pagamento da força de trabalho, forma explícita de introduzir a competição entre os trabalhadores.

Podemos a partir disso, traçar um paralelo com a realidade vivida pelos operadores de *telemarketing* nas centrais de atendimento. Eles enfrentam no seu cotidiano uma padronização de tarefas e até mesmo de suas falas ao telefone. Existe uma gerência composta por uma hierarquia (supervisores, líderes, monitores) que os acompanha durante suas jornadas de trabalho a fim de avaliar se as tarefas propostas estão sendo cumpridas. Para incentivar os trabalhadores a desempenharem melhor e mais rapidamente sua tarefa é colocado o sistema de metas e objetivos que premiará os que obtiverem maior produtividade.

Os prêmios por produtividade incentivam à concorrência e competição entre os trabalhadores que, por receberem baixa remuneração, lutam para incrementar seus ganhos salariais. Desse modo, podemos perceber que esse sistema de premiação surge como uma forma de atender às reivindicações salariais dos operadores. No entanto, não podemos esquecer que essa forma de premiação leva a uma individualização enfraquecendo seus laços coletivos com os outros trabalhadores, pois cada um passa a lutar por suas metas individuais. Assim, os prêmios por produtividade apresentam-se de forma contraditória e, ao mesmo tempo em que incrementa os ganhos salariais, reduz a articulação política dos trabalhadores, incentivando-os a competirem entre si. Como bem diz Taylor (1976, p.91), “a ambição pessoal sempre tem sido, e continuará a ser, um incentivo consideravelmente mais poderoso do que o desejo do bem-estar geral”. Tal qual afirma Hayek (1977) em o “Caminho da Servidão”, a “competição é a chave do sucesso”.

Em uma perspectiva crítica sobre o taylorismo, Rago e Moreira afirmam:

Ao individualizar o operário no interior da fábrica, o sistema Taylor pretende quebrar toda forma de articulação e todo laço de solidariedade entre os explorados. Taylor pregava que a direção da fábrica se dirigisse a cada trabalhador considerado individualmente, distribuindo prêmios e gratificações, incentivando o espírito de concorrência entre eles. (RAGO e MOREIRA, 1986, p.33).

Sem dúvida que do ponto de vista do capital, a competição entre os trabalhadores é uma excelente estratégia para aumentar a extração da mais-valia acentuando a exploração e intensificação do trabalho. A concorrência e as premiações no ambiente de trabalho têm como objetivo conter o avanço da resistência dos trabalhadores e de elevar a produtividade a fim de reduzir ao máximo os conflitos existentes entre capital e trabalho.

Devemos levar em conta que a forma de trabalho dos operadores de *telemarketing* tem como base uma apropriação da mais-valia absoluta e principalmente da mais-valia relativa que se amplia com a introdução das novas tecnologias no ramo da telemática. Isso se explica pela intensificação da jornada de trabalho que se justifica pela adoção de salários cuja base principal são os ganhos de produtividade. Em outras palavras, salários baixos em carteira profissional e ganhos complementares estabelecidos pelas empresas através do cumprimento de metas. Esse é um processo que leva os trabalhadores à exaustão e incentiva a competição dentro do cotidiano de trabalho. Um processo que não é novo, mas sim baseado nas técnicas produtivas das fábricas americanas no início do século XX, que deixariam Henry Ford orgulhoso. Dessa forma, vivencia-se um processo complexo em que se misturam estratégias políticas e empresariais que se apresentam como novas, mas não são, concretizando-se como a base da formação dos trabalhadores no final do século XX e início do XXI.

Dessa forma, é importante observar que na região de Uberlândia, nos últimos anos ocorreu um aumento significativo da oferta desse setor de *telemarketing*. Dentre as possíveis explicações, estão o movimento das empresas em âmbito nacional e internacional, que em um processo de crise do capitalismo, que afeta os processos de acumulação de capital, procuram centros urbanos em que a compra da força de trabalho é mais barata e menos resistente. Segundo Arruda (1989, p.64), “o fato é que o nível médio de salários do setor produtivo brasileiro está entre os mais baixos do mundo. Essa força de trabalho pouco remunerada e manietada tem sido grandemente atraente para o capital mundial”. Nesse sentido, consideramos relevante compreendermos a expansão do setor *telemarketing* em Uberlândia, a partir de uma análise do processo que procure

compreender o movimento de crise do capitalismo monopolista que faz com que essas empresas de *telemarketing* se instalem em cidades como Uberlândia e não em outras regiões do país e até mesmo do mundo.

1.9 A expansão da atividade *telemarketing* em Uberlândia.

Na cidade de Uberlândia, MG tem sido registrado nos últimos anos um aumento considerável do número de empregos no setor de serviços. Segundo Nogueira (2006, p.43), “trata-se de um setor que movimenta ao redor de US\$ 20 bilhões por ano no Brasil e emprega em torno de 555 mil pessoas, mesmo em período de crise com pouco crescimento econômico”. O quadro abaixo demonstra o número de empregos formais em dezembro de 2004, apontando que nesse período, o setor de serviços foi o que mais empregou entre as atividades apontadas na cidade de Uberlândia.

Indicadores	Masculino	Feminino	Total
NÚMERO DE EMPREGOS FORMAIS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2004			
Total das Atividades	78.147	50.978	129.125
Extrativa Mineral	1.071	1.280	2.351
Indústria de Transformação	15.038	4.980	20.018
Serviços Industriais de Utilidade Pública	1.169	265	1.434
Construção Civil	4.569	255	4.824
Comércio	21.974	11.045	33.019
Serviços	25.163	21.616	46.779
Administração Pública	5.378	10.624	16.002
Agropecuária	3.785	913	4.698
Idade de 16 a 24 anos	18.305	12.318	30.623

Quadro 1: Número de empregos formais em Uberlândia / 2004.

Fonte: RAIS/2004- MTE

Entre as ocupações que mais se destacaram no setor de serviços em Uberlândia, está a atividade *telemarketing*. É importante observar que nesse setor temos a predominância da força de trabalho feminina em comparação com a masculina. De

acordo com Nogueira (2006, p.38), autora esta que desenvolveu um estudo sobre a divisão sexual no trabalho e na reprodução das trabalhadoras do *telemarketing*, “aproximadamente 70% da força de trabalho empregada no setor de *call center* é feminina e 45% é constituída de jovens entre 18 e 25 anos”. De acordo com essa autora, a divisão sexual do trabalho é um fenômeno histórico social, pois se transforma e se reestrutura de acordo com a sociedade da qual faz parte em um determinado período. Ela ainda ressalta que, “no Brasil a partir dos anos de 1980, ocorre um constante crescimento da população economicamente ativa feminina (PEA), com um aumento, entre 1981 e 1998, de 111,5%, aumento mais acentuado que o masculino”. (NOGUEIRA, 2006, p.35). Segundo o discurso empresarial, as mulheres são privilegiadas na seleção para esse tipo de função por serem consideradas mais “dóceis e pacíficas”, além de possuírem uma “voz mais audível” ao telefone¹¹.

Nesse sentido, o quadro abaixo demonstra os dados do Ministério do trabalho e Emprego referentes a algumas das ocupações no setor de serviços que mais empregaram em 2004, apontando o crescimento da função de operador de *telemarketing* ativo e receptivo, além da predominância massiva do feminino nessa ocupação.

Ocupações com maiores estoques		Masculino	Feminino	Total
CBO 411005	Auxiliar de escritório, em geral	3.989	4.840	8.829
CBO 521110	Vendedor de comércio varejista	2.824	3.388	6.212
CBO 422310	Operador de telemarketing ativo e receptivo	1.558	3.933	5.491
CBO 514210	Faxineiro	1.265	3.220	4.485
CBO 411010	Assistente administrativo	1.576	2.002	3.578

Quadro 2: Ocupações com maiores estoques
Fonte: RAIS / 2004 - MTE

¹¹ Essa explicação, na verdade, camufla os verdadeiros motivos dessa suposta preferência pelo sexo feminino. O que ocorre, na verdade, é que o capital se apropria dessas características socialmente criadas do ser feminino em prol da sua lógica de produtividade e lucratividade. Sabemos que essa predominância do feminino no setor de *telemarketing* se concretiza ainda em uma sociedade marcada por uma acentuada divisão sexual do trabalho em que profissões com baixa remuneração, como exemplo, a função *telemarketing* ainda são delegadas às mulheres.

Segundo Nogueira (2006), muitas profissões contemporâneas foram criadas pelo capitalismo e são tratadas como ocupações subordinadas, pela baixa qualificação exigida, pelos baixos salários, pelas jornadas parciais e por sua feminização, como ocorre na atividade *telemarketing*. A autora afirma que a divisão sexual do trabalho no capitalismo não contempla nenhuma neutralidade; contrariamente se apropria e reforça um fenômeno histórico da dominação e subordinação entre os sexos. Nesse sentido, Nogueira afirma que:

A divisão sexual do trabalho está no âmago das relações de poder presentes tanto na opressão que o sexo masculino exerce sobre o feminino, quanto na exploração que o capital exerce sobre a força de trabalho, como vimos na pesquisa que realizamos no universo do *telemarketing*. (NOGUEIRA, 2006, p.222).

A partir dos dados acima, podemos perceber que no mundo produtivo contemporâneo, um dos setores que mais absorve a força de trabalho feminina é o setor de serviços. Para Nogueira (2006, p.225), “esse setor permite evidenciar que a força de trabalho feminina tem como característica a atribuição de tarefas monótonas, repetitivas, estressantes, como é o caso do *telemarketing*”. Segundo a autora, cabe ainda lembrar que “a inserção acentuada da força de trabalho feminina se dá não pelo interesse do capital na emancipação da mulher, mas pela lógica de uma maior acumulação de valor”. (NOGUEIRA, 2006, p.226). Dessa forma, a luta por uma justa divisão sexual do trabalho deve ter em vista uma real superação da relação capital/trabalho, pois como bem afirma Nogueira (2006, p.230), “não é do interesse do capital uma metamorfose na divisão sexual do trabalho em direção a uma igualdade substantiva”. No mesmo sentido, Souza (1999) afirma que longe de acabar com as desigualdades entre o masculino e o feminino na produção, os novos conceitos de produção conseguem coabitar tranqüilamente com a divisão sexual do trabalho, muitas vezes reforçando seus contornos sob novas formas.

Em outras palavras, Girão (2001), afirma que o aumento da participação da mulher no mercado de trabalho, apesar do que sugerem os números, parece não ser

acompanhado de mudanças nos tipos de trabalho, ainda que tenha havido transformações na sua oferta e conteúdo. Ainda de acordo com a autora

A problemática das relações de gênero no espaço do trabalho tem merecido atenção, haja visto o discurso que ressalta o aumento da participação feminina na população economicamente ativa, uma valorização pelo trabalho qualificado e bem pago e uma prática na maioria das vezes com índices de taylorização do trabalho feminino, de subcontratação e de direcionamento para atividades com características socialmente consideradas como femininas. (GIRÃO, 2001, p.314).

Diante disso, consideramos relevante problematizar o crescimento dessa atividade em Uberlândia, tendo em vista que essas empresas não surgiram por acaso na cidade, mas existem explicações racionais e coerentes que refletem o movimento de crise do capitalismo monopolista. Em busca de maiores lucros as empresas são instaladas em regiões onde a força de trabalho é mais barata que em outras regiões do país. Isso será apontado no próximo capítulo, no qual demonstraremos que uma das saídas propostas pelo capital é a exploração máxima da força de trabalho, tendendo a tempo mínimo. Desse modo, as transformações vivenciadas pelo mundo do trabalho impactam em novos e precários ramos de atividade, como o setor de serviços, que explora de diversas formas a força de trabalho e ainda oferece baixa remuneração à mesma. Para confirmar o exposto, observemos a remuneração média admissional no quadro abaixo referente ao setor de serviços em geral e em especial os atendentes de *telemarketing* na cidade de Uberlândia, no período de jan/2005 à dez/2005. Como apontado pelo quadro abaixo, dentre as atividades desenvolvidas no setor de serviços, são os operadores de *telemarketing* que recebem a pior remuneração com uma renda média no valor de R\$ 288,93.

SALARIO MÉDIO DE ADMISSÃO-UBERLÂNDIA, MG
Jan/2005 até Dez/2005

Indicadores	Salario Médio de Admissão(R\$)
Total das Atividades	
Extrativa Mineral	1.547,44
Indústria de Transformação	469,41
Serviços Industriais de Utilidade Pública	371,00
Construção Civil	471,80
Comércio	439,87
Serviços	490,05
Administração Pública	671,44
Agropecuária	432,73
Ocupações com maiores saldos	
CBO 411005 Auxiliar de escritório, em geral	477,27
CBO 848505 Abatedor	388,49
CBO 521110 Vendedor de comércio varejista	387,61
CBO 514210 Faxineiro	345,37
CBO 784205 Alimentador de linha de produção	382,78
Ocupações com menores saldos	
CBO 422310 Operador de telemarketing ativo e receptivo	288,93
CBO 762005 Trabalhador polivalente do curtimento de couros e peles	406,41
CBO 372210 Radiotelegrafista	970,86
CBO 521105 Vendedor em comércio atacadista	483,17
CBO 141410 Comerciante varejista	369,75

Fonte: CAGED/MTE

Nota: Foram consideradas apenas as admissões com salário válido;

Quadro 3: Salário médio de admissão - Uberlândia / 2005

Fonte: CAGED / MTE

Outro aspecto relevante a ser abordado é a rotatividade do emprego no setor de serviços, ou seja, ele emprega muito, mas em contrapartida tem um alto índice de desligamentos dos trabalhadores em suas ocupações. Segundo Fleury (1993), isto é justificado por um traço muito característico das organizações brasileiras, em que os recursos humanos são considerados recursos abundantes, facilmente encontráveis e substituíveis. Para Fleury (1993), o argumento econômico reforçando esta visão é o de que a mão-de-obra abundante e barata consiste na principal vantagem comparativa das

empresas brasileiras competindo no mercado interno e externo. Na mesma linha, temos a atividade dos operadores de *telemarketing* tanto ativo quanto receptivo que está entre as que mais admite. No entanto, como demonstrado no quadro abaixo possui um elevado índice demissional. Vejamos no quadro a seguir a flutuação do emprego formal em diversos setores no período de Jan/2005 à Dez/2005, enfocando de forma especial o setor de serviços e a atividade de *telemarketing*.

FLUTUAÇÃO DO EMPREGO FORMAL - UBERLÂNDIA, MG
Jan/2005 até Dez/2005

Indicadores		Adm.	Desl.	Saldo
Total das Atividades		68.593	62.985	5.608
Extrativa Mineral		517	344	173
Indústria de Transformação		9.583	8.584	999
Serviços Industriais de Utilidade Pública		344	277	67
Construção Civil		8.168	7.331	837
Comércio		19.655	18.397	1.258
Serviços		27.162	25.190	1.972
Administração Pública		16	15	1
Agropecuária		3.137	2.843	294
Ocupações com maiores saldos		Adm.	Desl.	Saldo
CBO 411005	Auxiliar de escritório, em geral	3.813	3.083	730
CBO 848505	Abatedor	2.157	1.513	644
CBO 521110	Vendedor de comércio varejista	4.242	3.938	304
CBO 514210	Faxineiro	2.436	2.153	283
CBO 784205	Alimentador de linha de produção	1.802	1.527	275
Ocupações com menores saldos		Adm.	Desl.	Saldo
CBO 422310	Operador de telemarketing ativo e receptivo	3.474	4.929	-1.455
CBO 762005	Trabalhador polivalente do curtimento de couros e peles	46	195	-149
CBO 372210	Radiotelegrafista	22	108	-86
CBO 521105	Vendedor em comércio atacadista	399	467	-68
CBO 141410	Comerciante varejista	478	546	-68

Quadro 4: Flutuação do emprego formal – Uberlândia / 2005

Fonte: CAGED / MTE

Dessa forma, podemos concluir que o aumento do número de empregos no setor de serviços não significa necessariamente uma melhoria da qualidade de vida desses trabalhadores, pois o mesmo se concretiza por precárias condições de trabalho aliadas a uma baixa remuneração. Conforme demonstrado no gráfico acima, a atividade de *telemarketing* é a que possui o saldo mais negativo, em comparação com as outras atividades. Esses dados denunciam a alta rotatividade que essa atividade enfrenta, ou seja, tem-se um aumento do emprego, porém dentro de condições cada vez mais precárias. Esses números refletem como bem afirma Nogueira (2006, p.57), “o trabalho na contemporaneidade, marcada por forte ‘progresso’ técnico-científico aplicado à produção, tornando, entre outras coisas, o trabalho, ou melhor, grandes contingentes da força de trabalho descartáveis”.

Portanto, diante dessas discussões sobre a precarização do trabalho bem como a busca de determinadas empresas de *telemarketing* por se instalarem na cidade de Uberlândia, esse fenômeno se explica a partir de profundas transformações que ocorreram no mundo do trabalho nas últimas décadas, fruto de um processo maior que se remete às crises estruturais do capitalismo monopolista, a qual discutiremos um pouco mais adiante. Para melhor compreendermos as informações acima descritas sobre a realidade da atividade *telemarketing* na cidade de Uberlândia, selecionamos uma empresa a ser estudada a fim de apreendermos a organização do trabalho desses operadores de *telemarketing*, presente no interior do processo produtivo.

1.9.1 Breve histórico sobre a empresa pesquisada.

O setor de serviços como demonstrado nos quadros acima, tem tido um crescimento vertiginoso nos últimos anos na cidade de Uberlândia, MG. Nele, uma das atividades que possuem maior destaque em crescimento é a atividade *telemarketing* seja ela ativa ou receptiva. Dentre as várias empresas desse setor na cidade, selecionamos uma em particular por considerar que ela possui diversos aspectos que não devem ser

desprezados. Assim, a empresa pesquisada será denominada ao longo do trabalho como empresa X. Um dos aspectos essenciais para a escolha dessa empresa está relacionado com o ramo que desenvolve no do setor de *telemarketing* que é a área de vendas. Por isso, a denominação dos trabalhadores em determinados momentos no decorrer do texto como operadores de televendas. Vale novamente ressaltar que *telemarketing* é toda atividade desenvolvida através do atendimento via telefone e ela poderá ser tanto de vendas, como cobrança, informação entre outras. Assim, a CBO define a atividade de *telemarketing* como atividades realizadas pelos atendentes de *telemarketing* ativo e receptivo, sendo aquelas que atendem usuários, oferecem serviços e produtos, prestam serviços técnicos especializados, realizam pesquisas, fazem serviços de cobrança e cadastramento de clientes, sempre via teleatendimento, seguindo roteiros e *scripts* planejados e controlados para captar, reter ou recuperar clientes. Desse modo, os operadores de televendas são um dos ramos de trabalho dentro do setor de *telemarketing* de forma geral. Desse modo, a escolha de uma empresa determinada tem como intuito apresentar alguns princípios dessa função bem como sua forma de organização do trabalho em um local determinado, mas na verdade o que está em discussão nesse estudo é problematizar a atividade no setor de *telemarketing* de uma forma geral seja ela em Uberlândia, no Brasil e em outras regiões do mundo.

Nesse sentido, relataremos um pouco sobre o histórico da empresa selecionada para compreendermos o contexto do seu surgimento em Uberlândia. A empresa pesquisada fazia parte de um grupo empresarial, atuando como uma simples unidade de negócios. A empresa-mãe seguindo princípios de uma reestruturação de suas atividades, visando diversificação e ampliação dos negócios e possibilidade de reprodução do capital através da fragmentação de suas atividades, elaborou uma nova empresa, com estrutura própria e independente que atendesse a esse mercado de medicamentos de forma específica a partir de 2001. O processo de reestruturação interna permitiu que a empresa ampliasse as regiões de atendimento. Antes, toda a operação era feita em Uberlândia atingindo mercados como: São Paulo, Rio de Janeiro e Minas Gerais. Com um atendimento ampliado, abriu filiais também na Paraíba, em São Paulo e no Rio

de Janeiro. Essas novas filiais atenderam regiões diversas como exemplo, a filial da Paraíba que atende uma parte do norte, João Pessoa, Alagoas, Fortaleza e parte do Rio Grande do Norte. A filial em São Paulo atende uma parte da região Sul, São Paulo-capital e atende também uma parte do norte do país (Pará e Rondônia). A filial do Rio de Janeiro atende Rio de Janeiro-capital e interior, e finalmente a filial de Uberlândia atende somente alguns clientes de Uberlândia.¹² A fala de um operador que trabalhava na empresa-mãe justifica essa afirmação:

“Com o crescimento de células surgiu a idéia de direcionar o atendimento, eles procuraram abocanhar uma maior fatia do mercado especializando mais o vendedor, porque antes atendia tudo e na verdade não era especialista em nada. A célula X foi crescendo então eles perceberam que essa área estava sendo pouco explorada no mercado. Então eles investiram e cresceu tanto que eles viram que dava para transformar numa empresa, que na verdade não comportava mais ser só uma célula, só um segmento, então foi onde que teve a idéia de abrir uma empresa”. (operador que presenciou o processo de constituição da empresa X).

Dessa forma, a empresa X é considerada a empresa mais jovem do grupo competindo no mercado somente há cinco anos. Os setores que compõem a empresa pesquisada são os seguintes: crédito, cobrança, cadastro, SAC (serviço de atendimento ao consumidor), telecobrança, controladoria, *Trade marketing*, setor de distribuição, linha de operação, operadores de tele vendas e por fim há também os motoristas que realizam as entregas e os representantes que atendem pessoalmente os clientes, sendo que esses não são funcionários diretos da empresa, mas terceiros que prestam serviços à mesma. A empresa hoje possui 500 “colaboradores”¹³ contratados com vínculo formal e 350 que são terceirizados, contabilizando um total de 850 trabalhadores.

O enfoque da nossa pesquisa se dará sobre o departamento de *telemarketing* e mais especificamente nossa análise será sobre os operadores de tele vendas. A empresa X conta hoje com 80 operadores de tele vendas que atendem todas as regiões que

¹² Lembrando que o mercado de distribuição de medicamentos no país é extremamente competitivo tendo várias distribuidoras espalhadas no país, sendo que sua grande maioria está concentrada em São Paulo.

¹³ Na empresa X pesquisada os trabalhadores não são chamados de funcionários, mas sim colaboradores. Isso demonstra o caráter manipulatório do capital que tenta reduzir a identidade e a consciência de pertencimento de classe dos trabalhadores.

definimos acima seja através do atendimento ativo ou do receptivo. A média de ligações feitas por um operador ativo gira em torno de 60 a 70 ligações no dia. Já o operador receptivo depende do fluxo de ligações que a empresa recebe dos clientes. Segundo a entrevista realizada com a atual gerência do televentas sobre distribuição de cargos e hierarquia no departamento, a estrutura ocorre da seguinte forma, em suas palavras:

“Atualmente estou na gerência do televentas e tenho dois líderes, um do ativo e um do receptivo, tenho um líder administrativo, tenho uma pessoa responsável pelo treinamento, dois monitores que avaliam a qualidade, dois monitores operacionais e um auxiliar administrativo”. (entrevista realizada com a gerência do televentas da empresa pesquisada).

A partir do exposto podemos perceber que pela distribuição dos cargos, observa-se uma grande hierarquia no setor de televentas, o que intensifica ainda mais o trabalho dos operadores que são vigiados constantemente durante a jornada de trabalho. A remuneração em carteira para o atendente de televentas que possui uma jornada de trabalho de 6 horas gira em torno de R\$320,00. No entanto, é interessante observar que a jornada de trabalho na empresa X de 2001 à 2004 era de 6 horas diárias e, a partir de 2005, houve uma alteração para 4 horas diárias. Segundo o discurso empresarial essa mudança foi feita para atender os fluxos de ligações na empresa que estão entre o período de 17:00 às 21:00 horas. A princípio a empresa deu liberdade para o trabalhador fazer a escolha da alteração, pedindo que o mesmo ao se decidir fizesse uma carta de próprio punho dizendo que aceitava fazer tal redução da jornada de trabalho e também do salário. Depois, com o decorrer de alguns meses, alguns aderiram e outros não porque não queriam que seus salários fossem reduzidos, tendo em vista que já é um valor extremamente baixo. Aqueles que ainda não haviam feito a alteração começaram a se sentir ameaçados por demissão, porque a empresa alegava que não era interessante ficar com operadores com 6 horas de trabalho porque isso implicava em custo desnecessário. Havia, inclusive, o discurso para convencer os trabalhadores de que se todos reduzissem a jornada, a empresa poderia contratar mais trabalhadores de 4 horas, podendo assim empregar mais pessoas em Uberlândia. Para além desse discurso

de “generosidade empresarial” o que está em voga é a seguinte questão: com a redução da jornada de trabalho, logo houve uma redução dos ganhos salariais de R\$320,00 para R\$251,00, o que é bastante interessante para o comprador da força de trabalho porque implica em redução de custos e aumento da lucratividade. No entanto, se houve uma redução da jornada de trabalho e dos ganhos salariais poderíamos apressadamente concluir que houve também uma redução das metas para esses operadores, lembrando que eles têm o ganho em carteira e os prêmios por produtividade que estão relacionados com o cumprimento das metas da empresa. Esta conclusão seria, no entanto, bastante apressada tendo em vista que o que ocorreu de fato é que as metas de 6 horas permaneceram as mesmas para 4 horas, ou seja, a produtividade deveria ser a mesma. Segundo a lógica empresarial dos homens de negócios, “claro que isso é possível”, e depende somente e exclusivamente do esforço, interesse e empenho dos trabalhadores. Contrariamente a conclusões simplistas da realidade material desses trabalhadores o que pretendemos demonstrar é que esse quadro reflete um cenário de exploração e intensificação do trabalho que ocorre embasado em um contexto de desemprego em massa tanto no Brasil como em Uberlândia e que reflete também na falta de uma organização política e sindical desses trabalhadores¹⁴.

Para melhor problematizarmos esse quadro, consideramos relevante apontar um fato importante que ilustra bem o processo de precarização do trabalho que esses operadores vivenciam na materialidade de seu cotidiano. Os operadores que trabalharam desde o surgimento da empresa pesquisada permaneceram após o processo de reestruturação produtiva interna, sendo esses os primeiros operadores da “nova empresa”. A partir de 2001, com a ampliação das vendas de medicamentos para outras regiões do país, a empresa X constatou a necessidade de contratar mais operadores para atenderem. Contudo, a remuneração oferecida era bem menor do que a remuneração daqueles que já estavam trabalhando na empresa anteriormente. Assim, havia salários diferentes entre os operadores para exercerem as mesmas funções. A empresa, durante um determinado período, alegava que não pretendia demitir os antigos funcionários

¹⁴ A discussão sobre o sindicato dos operadores será aprofundada ao final desse capítulo.

sendo que alguns já somavam mais de treze anos de trabalho no total, acumulados o tempo de trabalho na empresa-mãe e o tempo de trabalho da nova empresa formada que agora era mais uma empresa do grupo. O tempo passou e a diferença salarial ficou latente, sendo que os operadores recentemente contratados recebiam um salário no valor de R\$251,00 enquanto os trabalhadores chamados pela empresa de “prata da casa” recebiam uma remuneração no valor de R\$600,00. A discrepância chegou a tal ponto que os próprios trabalhadores começavam a questionar sobre essa diferença para exercerem a mesma função. Na carteira de trabalho havia uma diferença de nomenclatura, pois os que recebiam mais eram denominados de operadores de televendas A e os que foram contratados após essa drástica redução salarial eram denominados de operadores de televendas B. Essa distinção entre os trabalhadores reduzia ainda mais a consciência de classe dos mesmos, por que a questão que se apresenta não é questionar o “alto” salário do colega, mas sim questionar porque os seus salários eram tão baixos. Esse fato incitava um clima de competição e revolta entre os trabalhadores no ambiente de trabalho. Até 2005, a empresa não demitiu esses operadores que eram em média um total de doze. A pressão com o tempo cresceu sobre os antigos trabalhadores com salários maiores a ponto de se sentirem amedrontados com a demissão que poderia ocorrer a qualquer momento.

Observemos a fala desse operador:

“Estou na empresa há 10 anos e tenho de admitir que está cada dia mais difícil de trabalhar aqui. Sei que estou na mira para ser demitido, pois, tenho um salário base maior e não é interessante para a empresa continuar comigo. Estão minando todas as minhas forças e resistências, me colocaram para atender uma carteira de cliente que praticamente não estão comprando por diversos fatores. Minhas metas são altas e sei que não vou conseguir atingir, logo eles vão dizer que não estou atendendo as expectativas da empresa e que não sou um bom vendedor, me culpando pelo meu próprio fracasso. Eles vão me demitir e isto é só uma questão de tempo”. (fala de um operador de televendas sobre sua possível demissão).

O relato do operador acima, demonstra que a empresa no ano de 2005, já começou a apontar para uma possível demissão, mas antes de fazê-lo começou a minar a resistência dos operadores. As piores bases de atendimento eram delegadas aos

operadores que tinham os salários “maiores”, pois se eles não começassem a atingir suas metas seriam demitidos mais rapidamente. A empresa queria que os trabalhadores assumissem sua incompetência por não atingirem suas metas e pedissem demissão, mas como isso não aconteceu em julho do ano de 2006, a empresa demitiu praticamente todos os funcionários com salários maiores. Para justificar tal ato, alegou que passava por um momento de crise e precisava cortar custos e, assim, mesmo tendo consciência da “importância” dos mesmos não era possível mantê-los com aqueles “altos salários”. O discurso da crise que é intrínseco à lógica do capital, geralmente é adotado pelos “homens de negócios” que alegam sempre estar em uma interminável crise para justificar seus atos perversos. Diante de tudo isso, é interessante observar as contradições dos discursos empresariais. Se esses trabalhadores demitidos eram considerados excelentes trabalhadores, inclusive chamados de “pratas da casa” então porque não transferí-los para outros setores da empresa sendo que a grande maioria tinha um grande conhecimento adquirido na instituição, pois já contabilizavam em média mais de dez anos de trabalho? Segundo a fala de um operador demitido eles não foram transferidos porque não tinham formação escolar suficiente, o que de certa forma vai contra o discurso apresentado pela gerência da empresa que durante entrevista sobre a seleção e treinamento dos operadores enfatizou a importância das competências do trabalhador como vontade, esforço, sendo que o restante a empresa se encarregaria de formar. Desse modo, o debate sobre o processo de qualificação dos operadores na empresa X será discutido e aprofundado no terceiro capítulo do presente estudo.

1.9.2 Controle e resistência no cotidiano de trabalho dos operadores de tele vendas na empresa X.

Os operadores de tele vendas são submetidos a um intenso controle e disciplina no ambiente de trabalho da empresa pesquisada. Desde o início do trabalho até o fim da sua jornada, todos se não pelo menos a maioria dos movimentos são controlados pelo

software que registra cada parada e também pelos monitores que passam o tempo todo andando pelas denominadas ruas que são compostas por vários operadores. Geralmente em cada rua há pelo menos 12 operadores sentados cada um em um pequeno compartimento chamado PA (Posição de atendimento). Na PA o operador possui como ferramenta de trabalho o computador e o *headset*¹⁵, as únicas e fundamentais ferramentas de trabalho.

A fragmentação dos trabalhadores em posições de atendimento carrega em si um caráter controlador na medida em que tenta limitar ao máximo o contato entre os operadores, levando os mesmos a uma concentração contínua, contribuindo fortemente para o condicionamento dos procedimentos na organização do trabalho. Para ilustrar a tentativa máxima de controle, será descrita a rotina de trabalho de um operador de televendas ativo segundo a experiência da pesquisadora. Ao chegar na empresa o operador ativa sua senha no telefone e, em seguida, no *software* para ter acesso à tela de vendas. A partir desse momento, cada passo poderá ser observado pelo monitor ou líder que dispõe de um programa que mostra se o operador está falando ou não ao telefone. Se o operador está falando o líder observa o tempo da ligação; se não, vai até ele verificar o que está ocorrendo e porque não está atendendo. O operador, após ligar todo o sistema, pega sua carteira de clientes para ligar e oferecer produtos, promoções, incentivos, lembrando que quase todos os dias um laboratório faz um incentivo diário no intuito de vender seu produto e premiar os melhores vendedores do dia. O incentivo diário gera um sentimento de concorrência entre os trabalhadores que fazem qualquer coisa para conseguirem o prêmio e aumentar os ganhos salariais. A empresa X possui incentivos diários chamados “vendeu, ganhou” e os incentivos mensais com metas estabelecidas pelos laboratórios para o departamento e também para cada operador em particular, o qual possui sua meta individual a atingir. A quantidade vendida de cada incentivo é acompanhada todos os dias pela gerência juntamente com os líderes e

¹⁵ Fone de ouvido que permite uma maior flexibilidade dos movimentos facilitando o manuseio do teclado do computador ao mesmo tempo em que se usa o telefone.

monitores. Estes devem passar a quantidade vendida para cada operador dizendo o quanto já foi vendido e quanto falta para alcançar a meta proposta.

Esses incentivos que os laboratórios fazem correspondem aos ganhos extras dos trabalhadores e, por isso todos se esforçam para conseguir a qualquer custo, tendo em vista o péssimo salário base que possuem em carteira profissional. É de extrema importância para o operador alcançar a meta do incentivo e, mais ainda, para a empresa que tem no laboratório um parceiro mensal que acrescenta nos ganhos salariais dos trabalhadores sem ter que ela mesma provocar e financiar esses incentivos. Por isso, a participação do laboratório é muito relevante para a lucratividade da empresa que somente paga a força de trabalho mensalmente no valor de R\$250,00 e os ganhos restantes são complementados com parcerias com os laboratórios. Na verdade, o que ocorre é uma troca de interesses entre os laboratórios e a empresa, porque ambos se beneficiam com esse processo. Todavia, na concepção da empresa é imprescindível que os operadores alcancem todas as metas colocadas pelo laboratório, pois, se não cumprirem seus objetivos de vendas, os laboratórios deixarão de fazer parcerias com a empresa. No entanto, nem sempre são oferecidas ferramentas de vendas como descontos diferenciados nos medicamentos para que os operadores consigam vendê-los. Nesse sentido, o que sempre ocorre é uma pressão constante para vender esses itens de incentivo, sendo passada diariamente a venda de cada operador e aquele que ficar mais que três meses sem cumprir sua meta corre o risco de ser demitido a qualquer momento, porque segundo o discurso gerencial a venda dos incentivos é tão importante quanto alcançar a própria meta da empresa e somente ficará na empresa quem sobressair perante as vendas, sejam elas tanto de incentivos quanto de vendas mensais da empresa.

Além dessa meta de venda de alguns produtos que estão no incentivo, colocadas pelos laboratórios, a empresa também possui uma meta de venda mensal que será dividida pela quantidade de operadores de acordo com a base de atendimentos e cada operador terá sua parte para cumprir. Na verdade os trabalhadores possuem três metas para alcançar que são a meta diária de incentivo, a meta mensal de acúmulo de itens do incentivo e a meta mensal da empresa que está ligada com o cumprimento de

várias outras metas como: meta de valor de venda mensal, metas de produtividade, metas de clientes atendidos, metas de TMA (tempo médio de atendimento) com cada cliente e também é avaliado o número de ocorrências¹⁶ por operador. Ressalta-se que os valores das metas nem sempre correspondem com a possibilidade real de venda dos operadores que lutam diariamente para conseguirem cumpri-las com a intenção de aumentar seus ganhos salariais.

De certa forma, muitos dos casos de depressão nessa atividade se iniciam quando esses trabalhadores fazem um enorme esforço e não conseguem cumprir suas metas. Sabendo que irão receber somente o salário base se desesperam e acabam por entrar em crises de depressão e estresse como será apontado no próximo tópico. Os laboratórios que bancam os incentivos do mês realizam um evento mensal que se chama “clube do fornecedor”. O evento acontece mensalmente em um dia de sábado sendo os operadores “convidados” a estarem presentes. Esse evento é contemplado com palestras dos laboratórios sobre os produtos vendidos e também acontece a premiação dos melhores vendedores do mês, ou seja, os que mais se destacaram nas vendas dos produtos que estavam em incentivo no referido mês. A não participação nesse evento compromete a avaliação de conduta do operador, sendo que aquele que não for deverá se explicar perante a gerência do tele vendas justificando o motivo pelo qual não pode comparecer. A incidência também do não envolvimento com os eventos da empresa pode impactar em demissão futura.

Nesse contexto de pressão constante no trabalho, o operador se desgasta e se desumaniza perante uma atividade que se torna monótona, repetitiva e cansativa no que diz respeito tanto ao corpo quanto à mente do trabalhador. Para ilustrar esses dados observemos a fala de um operador sobre o ritmo alucinante de trabalho em que são submetidos.

¹⁶ As ocorrências acontecem quando o operador erra o pedido do cliente, seja acrescentando um item que o cliente não pediu seja enviando um produto trocado, e o cliente devolve o item errado ou até mesmo todo o pedido feito. Essa devolução gera uma ocorrência para o operador, que deverá tentar convencer o cliente a ficar com o produto. Se o cliente não aceitar ficar com o produto, a ocorrência é registrada no nome do operador que, além de perder o incentivo do mês, corre o risco de ser demitido caso aconteça uma incidência de ocorrências em seu nome.

Em suas palavras:

“(...) estou aqui na empresa há dez anos e sinceramente estou cansado de fazer a mesma função todos os dias. Isso já ficou rotineiro, cansativo, sem falar nessa cobrança intensa de produtividade, de bater metas está me afetando muito. Sonho todas as noites que estou vendendo, que tenho que cumprir minhas metas. Preciso dar um jeito de aprender fazer outra coisa, algo diferente”. (fala de um operador de televendas sobre seu cotidiano de trabalho).

Após ter apontado diversas situações em que o capital procura ao máximo controlar a mente dos trabalhadores, consideramos importante destacar as possibilidades de resistência no interior do cotidiano de trabalho desses operadores na empresa X pesquisada. Acreditamos que afirmar que o trabalhador foi totalmente controlado e disciplinado no interior do processo de trabalho é compartilhar do discurso neoliberal que prega que como não há saídas o melhor é se submeter. Aceitar esse discurso de que não há saídas é decretar o fim da história e a vitória do capital sobre o trabalho. Contraditoriamente a essa concepção, acreditamos que mesmo diante das articuladas formas de captura da subjetividade do trabalhador sempre há possibilidades de saídas e resistências mesmo que mínimas no cotidiano de trabalho desses operadores. Dessa maneira, nas entrevistas realizadas com alguns operadores, ao questionar se havia possibilidades de resistência no cotidiano de trabalho eles alegaram que sim e davam como exemplos para ilustrar as seguintes situações: mesmo com o controle de monitores, líderes e gerente eles conseguiam conversar e até contar piadas para alegrar o ambiente; mesmo com o controle e inteligência dos *software* é possível enganá-los da seguinte forma: o programa registra o tempo em que a pessoa está sem ligar; então, basta dar um toque no chamado grupo C do telefone e o programa entenderá que uma ligação acabou de ser feita; como todos têm metas de clientes atendidos e números de clientes discados no dia, os operadores descobrem números que ninguém vai atender e ligam para ele sem parar para contar como ligação efetivada. De todas as formas de resistências apontadas, a que consideramos mais interessante foi a que vem a seguir, porque hoje mais do que nunca o capital tenta ao máximo jogar um trabalhador contra o outro num processo de individualização extrema, mas felizmente

no bojo das contradições é possível vislumbrar formas de resistência e espírito de coletividade entre alguns operadores. Vejamos as palavras desse operador:

“A empresa coloca uma meta e quando batemos e até ultrapassamos somos proibidos de ajudar o colega ao lado que ainda não conseguiu bater, então, nós fingimos que não ajudamos o colega, porque na verdade ainda tem alguns operadores que são solidários e quando conseguem cumprir suas metas passam para aqueles que ainda não conseguiu e eles nem percebem que a gente faz isso sempre mesmo com todas aquelas pessoas nos vigiando e controlando o tempo todo”. (fala de um operador de televendas sobre possíveis formas de resistências no trabalho).

Em outras palavras, a empresa coloca metas individuais para cada operador, todavia os que conseguirem cumprir antes de terminar o mês são proibidos de ajudar aqueles que ainda não atingiram seu objetivo. Assim, segundo a fala acima, eles conseguem burlar esse processo, sendo que alguns trabalhadores ao atingirem suas cotas anotam suas vendas extras em um papel a parte e passam discretamente para o colega ao lado, a fim de ajudá-lo a alcançar suas metas. Essa situação demonstra que mesmo diante de um mecanismo de remuneração cruel como esse utilizado pela empresa X com o objetivo de manter a exploração do trabalho pelo capital, em virtude de seu elevado poder de desmobilização da classe trabalhadora, ainda é possível resistir em simples situações como a apontada acima. Nesse sentido, na empresa pesquisada temos casos de resistência de alguns trabalhadores que foram demitidos por não compactuarem com tudo o que foi imposto pela gerência da empresa e que por isso foram demitidos por não “vestirem a camisa da empresa”. Isso demonstra que temos ainda resistências declaradas dos operadores que lutam por seus direitos e interesses. Observemos a fala desse operador:

“(…) fui demitido, eles me disseram que eu não tenho o perfil esperado pela empresa, que eu não gosto da empresa e falo mal dela. Não nego realmente falo o que penso. Eles me vêem como negativo e uma péssima influência para a equipe”. (fala de um operador de televendas sobre sua demissão).

Nesse contexto, como bem afirma Paranhos (1984), é preciso compreender o caráter contraditório da dominação ideológica da classe dominante sobre a suposta

classe dominada. É preciso perceber o movimento dialético presente nos discursos e nas práticas presentes no ambiente de trabalho para compreender a consciência de classe desses trabalhadores. Por mais que eles sejam controlados não há dominação que se imponha de forma absoluta. Para Paranhos (1984, p.10) “sob este aspecto, a dominação e a contra-dominação coexistem, inter-relacionadas, mesmo que com pesos diferentes. Daí a dominação ideológica ser e não ser ao mesmo tempo na sua forma de acontecer historicamente”. Exatamente, por não haver dominação absoluta, abrem-se caminhos para a gestação de novas realidades históricas. Em outros termos, o sujeito social é essencialmente ativo e está constantemente interferindo na realidade social que o cerca. É nessa perspectiva, que podemos concluir que a consciência de classe do trabalhador se apresenta como uma realidade contraditória, dialética que possui traços ideológicos da classe burguesa e traços específicos da classe proletária se influenciando mutuamente. Para Paranhos (1984), imaginar uma classe social sem qualquer grau de consciência dos seus interesses de classe seria imaginá-la fora da luta de classes. Compartilhando da mesma concepção do autor, acreditamos que toda classe, numa sociedade de classes, especialmente o proletariado tem, na pior das hipóteses, um mínimo de adequação à realidade, um mínimo de consciência de seus interesses específicos de classe. Compactuar que esses trabalhadores não possuem consciência de classe é reproduzir o discurso do capital que tenta ao máximo fragmentar essa consciência para melhor e mais intensamente dominá-la. E nesse sentido, Paranhos afirma:

Admitir, enfim, que a classe operária possa perder completamente de vista os seus interesses de classe, significa, no limite, conferir à ideologia dominante o poder de eliminar todas as contradições de classe e de impor de forma absoluta à consciência operária. Se assim fosse, estaríamos todos condenados a sofrer irremediavelmente a eternização da ordem burguesa. (PARANHOS, 1984, p.55).

Em outras palavras, o que podemos perceber é que muito longe de uma dominação completa e total do trabalhador pelo capital o que assistimos são formas de resistências que ocorrem no cotidiano do trabalho desses operadores. Resistir é possível

mesmo quando há um controle intenso de pessoas, máquinas, *software* com novas tecnologias, mas acima de tudo isso, temos a criatividade humana que ainda sobressai e encontra saídas das mais diversas formas para não se render por completo ao movimento insaciável do capital. Essa forma de organização do trabalho tem um objetivo bem definido que é a acumulação de capital, a partir da extração de taxas crescentes de mais-valia. Assim, a divisão capitalista do trabalho não se desenvolveu por causa da eficácia produtiva em si, mas da eficácia relativa à maximização da produtividade de determinado tipo de trabalho: o trabalho alienado. Contudo, essa mesma divisão tem colocado limites à extração da mais-valia, que são explicados pelos teóricos do capitalismo como sendo uma questão meramente técnica, derivada não do conflito entre capital e trabalho, mas decorrente do esvaziamento do conteúdo do trabalho e da desqualificação que o acompanhou. Para esses teóricos, o trabalho simplificado, tornado repetitivo e desinteressante, é que teria trazido os problemas que afligem a administração das empresas contemporâneas: as formas de coerção do capital sobre o trabalho acabaram por criar focos de resistência que funcionam como limitadores do próprio desenvolvimento capitalista. Contudo, segundo Kuenzer (1989), assim, ao mesmo tempo em que o capital educa o trabalhador para ser artífice de sua própria exploração, ele o educa também para reagir às formas de disciplinamento. Nesse mesmo processo, contraditoriamente, o trabalhador, pelas formas de enfrentamento que desenvolve, ensina ao capital novas estratégias de dominação. Dessa maneira, num processo dialético a resistência implica em novas formas de controle e vice-versa. Desse modo, como bem afirma Kuenzer (1989, p.167), essa é uma das contradições que deve permanecer latente tendo em vista que, “sempre há possibilidade de que surjam formas de resistência à exploração, que devem ser analisadas à luz do objetivo histórico mais amplo da classe operária: a superação do modo capitalista de produção”.

1.9.3 O desenvolvimento de doenças ocupacionais: o retrato da precarização do trabalho presente na central de atendimento da empresa pesquisada.

De fato, num trabalho como o de operador de televendas que se desenvolve em bases precárias não é novidade que haja muitos casos de operadores com doenças ocupacionais. As pressões sob as quais esses trabalhadores convivem no dia a dia fazem com que desenvolvam doenças das mais diversas formas. Dentre as doenças ocupacionais, as mais citadas pelos operadores em suas falas foram a LER (lesões por esforços repetitivos) e tendinite, acarretadas pelo excesso e intensificação do trabalho. Há também dores lombares e no pescoço causadas pela má postura durante o atendimento. A empresa a partir de 2004 introduziu a ginástica laboral diariamente e mesmo assim poucos operadores pararam para fazê-la porque acreditavam que precisavam atender para cumprir suas metas e não é demais lembrar, que a própria empresa não fez nenhum esforço para que os operadores se envolvessem.

Vários operadores foram afastados da empresa por causa de LER-Dort e tendinite nos últimos anos. Segundo Nogueira,

A Ler-Dort¹⁷ (lesões por esforços repetitivos ou distúrbio osteomuscular relacionado ao trabalho) vai alterando evolutivamente os tendões, as articulações e os músculos, que a princípio se apresenta como dor, podendo chegar a incapacidade funcional. Inicialmente, essas dores são entendidas como normais pelas trabalhadoras, até o momento em que, com seu agravamento, podem acarretar distúrbios neurológicos como a ansiedade e a depressão. Essa atitude da trabalhadora em relação a sua dor se deve provavelmente ao fato de que a dor diminui quando é cessada a sua atividade e recomeça nos períodos de pico do trabalho. (NOGUEIRA, 2006, p.46).

¹⁷ Segundo Nogueira (2006), vale a pena lembrar que anteriormente essa doença profissional era somente denominada como Lesão (LER) e isso implicava inúmeros direitos sociais. Há alguns anos, essa doença foi definida não mais como uma lesão e, sim, como um provável distúrbio, passando a ser denominada como LER/Dort, o que implicou grandes perdas de direitos sociais legais por parte de toda a classe trabalhadora.

Um dos possíveis fatores que tenham acarretado o desenvolvimento dessas doenças nos operadores na empresa X está relacionado com a redução da jornada de trabalho. No período de 2001 até por volta de 2003 a jornada de trabalho era de 6 horas tendo uma parada de 10 minutos a cada hora trabalhada. Num processo de intensificação da exploração da força de trabalho, os “homens de negócios” conseguiram retirar essa parada alegando que somente têm direito a fazer pausa, segundo as leis trabalhistas, profissionais que são considerados digitadores. Até hoje não conseguimos compreender como uma pessoa que digita o tempo todo captando pedido como o operador de televendas não é considerado um digitador. Essas são saídas que o capital encontra para explorar ao máximo do trabalho retirando direitos que são conquistados ao longo da história de luta dos trabalhadores. Após ser retirada a pausa, os operadores começaram a ter um intervalo único de 15 minutos para lanche e ir ao banheiro. Em 2005, com a redução da jornada de trabalho de 6 para 4 horas diárias, o trabalhador perdeu o direito de qualquer parada; ele nem 15 minutos possui mais para descansar após exaustivas ligações. Os operadores atendem 4 horas sem parar, sendo permitido somente paradas rápidas para irem ao banheiro e, mesmo assim, ao saírem das posições de atendimento são controlados tanto pelo *software* que registra o tempo em que estão sem fazer ligações como também são monitorados pelos líderes que, dependendo do caso, têm a capacidade de ir até o banheiro buscar os operadores com receio que esses façam a famosa “cera no trabalho”, denominação que Taylor já apontava e que também foi muito bem demonstrado por Charles Chaplin no filme “Tempos Modernos”. O banheiro se torna o único local em que o trabalhador pode se refugiar de uma realidade que ele nega. Marx (1987), já apontava isso ao admitir que o trabalho, atividade pela qual o homem domina as forças naturais, humaniza a natureza e que, em um determinado momento da história, passa a desumanizá-lo. O trabalho é a atividade pela qual o homem cria a si mesmo, mas o trabalho no modo de produção capitalista assume uma dimensão que transforma uma atividade cheia de sentido em sofrimento, uma força que é impotência desprovida de qualquer dimensão criativa que é própria do ser humano. Assim, segundo a gerência do televendas, o critério de avaliação

da produtividade dos operadores que trabalham quatro horas e seu tempo médio de atendimento em sua jornada de trabalho deverá ser o seguinte:

“(...) os operadores trabalham quatro horas e a gente conversa com eles no sentido de que pelo menos 70% do tempo deles, eles estejam falando com os clientes, no mínimo devem estar 70% do tempo de trabalho com o cliente na linha. Na pausa de uma ligação à outra tem que ser feito um planejamento das vendas, por exemplo, cai um cliente da Paraíba e ele tem que saber as condições, as promoções e que tipo de negociação ele pode fazer, então exige muito raciocínio, exige planejamento, tempo para estruturar esse planejamento e tem que ser rápido porque quatro horas é um tempo curto de trabalho”. (fala da gerência do tele vendas sobre o tempo médio de atendimento dos operadores).

Segundo a gerência da empresa os operadores devem ter em média 70% de produtividade durante a jornada de trabalho. Vale ressaltar que não basta apenas fazer ligações diárias se não efetivar nenhuma venda. Assim, uma ligação produtiva é aquela em que o operador liga e consegue captar um pedido. Para os operadores a redução da jornada de trabalho para quatro horas diárias e a retirada das pausas afetaram muito a produtividade no trabalho. Segundo o operador entrevistado a gerência retirou os intervalos de descanso alegando que eles não eram digitadores e sim vendedores. Observemos a fala desse operador sobre esse assunto:

“(...) eles tiraram de algum lugar que na verdade a gente não era digitadores, mas vendedores, dizem que eles tiraram isso baseado numa lei que nós não éramos digitadores. A redução da jornada foi um tremendo tiro no pé, porque o ativo não tem como ter uma carteira de clientes e atendê-los bem em quatro horas”. (fala de um operador sobre a retirada do intervalo e redução da jornada de trabalho).

Nesse contexto de precarização, além da intensificação da jornada de trabalho, outro fator que contribui para o cansaço físico e mental dos operadores é o barulho presente dentro da central de atendimento. São 80 pessoas falando ao mesmo tempo em um local fechado e com pouco espaço físico. Isso provoca um desgaste tanto mental quanto da voz, porque os operadores acabam tendo que falar bem alto para o cliente ouvir e o cliente têm que falar mais alto ainda para ser ouvido. Essa situação acarreta diversos problemas para os operadores, entre eles o desgaste das cordas vocais e a perda

gradativa da audição. Nesse sentido, de acordo com Nogueira (2006, p.47), em relação à voz, instrumento fundamental de trabalho dos operadores de *telemarketing*, algumas lesões podem ocorrer, afirmando que “os nódulos vocais, popularmente conhecidos como calos nas cordas vocais, é uma delas, acarretando uma inflamação crônica na laringe com fadiga vocal e rouquidão. A tensão acentuada do trabalho ajuda a agravar a situação”. Outra doença apontada pela autora foi a perda auditiva, sendo que “o ruído do fone de ouvido pode alcançar o nível de 85 decibéis se não for perfeitamente calibrado, ocasionando lesões no aparelho auditivo. (NOGUEIRA, 2006, p.46).

Nesse contexto, o relato de um operador de televendas da empresa X que teve perda parcial da audição devido à falta de segurança no ambiente de trabalho e a precarização de alguns instrumentos utilizados na operação elucidada esse debate.

“(…) a gerência me chamou em sua sala e disse: olha você sabe que sua audiometria deu problema, remanejar você não é tão fácil, tentei muito, mas como tentei te remanejar, mas não foi possível e como você sabe não pode atuar mais na sua função e por isso vou ter que te mandar embora”. (fala de um operador demitido por problemas auditivos).

Assim, um dos prováveis motivos que afetou sua audição está relacionado com o atendimento intensivo e sem pausas além do fator agravante do fone de ouvido que possui uma espuma que o cobre e que não é trocada de tempos em tempos, sendo que todos os operadores que atendem na mesma posição de atendimento usam todos o mesmo fone de ouvido. Segundo o operador demitido, o mínimo que ele queria era uma oportunidade de aprender uma nova função.

“(…) eu me dediquei muito a esse trabalho, concordo que já estava no meu limite, mas eu fiquei chateado com que aconteceu, muito chateado”. (fala de um operador demitido por problemas auditivos).

Além da incoerência e irregularidade da empresa de tê-lo demitido com problemas de saúde, observemos na fala do trabalhador o que ainda ocorreu no dia de sua demissão:

“(…) após sair da sala da gerência, encaminhei em direção ao ambulatório médico para fazer o exame demissional, então a médica perguntou: e aí você está sentindo alguma coisa? Eu respondi que tirando o problema auditivo que a dois meses atrás você não me deu apto para voltar a trabalhar, como é que eu estou apto para ser mandado embora? A médica não respondeu nada, apenas me entregou o laudo para assinar. Segundo a médica ela havia pedido para a gerência me remanejar e a gerência não remanejou, me mandou embora. Simplesmente, a médica preencheu o laudo e falou: olha isso acontece, vai fazer outra coisa”. (fala de um operador demitido por problemas auditivos).

Após essa fala do operador, questionamos como ele pôde assinar o laudo sendo que estava doente? O mesmo assinalou:

“(…) eu assinei o laudo no momento junto com a médica, mas no laudo não estava escrito que estava considerado apto para ser demitido, o que ocorreu é que depois que eu assinei é que ela pôs apto. Está rasurado o papel, ela colocou o apto após eu sair da sua sala. O apto foi posto depois, está muito claro que foi colocado depois até a cor da caneta ficou diferente, ficou mais escura. Se eu soubesse que ela colocaria apto depois, eu não teria assinado. A princípio eu não pensei em entrar com recurso contra a empresa mas ao perceber o que eles tinham feito isto resolvi entrar porque fiquei muito chateado da forma como tudo ocorreu, agora vou com o processo até o fim, mesmo que não ganhe estou disposto a dar uma canseira neles”. (fala de um operador demitido com problemas auditivos).

O relato acima ilustra bem os caminhos pelos quais o mundo do trabalho tem passado nos últimos anos, ao estar submetido à lógica inescrupulosa do capital, que tenta minar todas as forças e resistências do trabalhador seja com a intensificação da jornada de trabalho ou tentando explorar ao máximo as capacidades físicas e psicológicas dos trabalhadores. É importante atentarmos que a força de trabalho sob a lógica do capitalismo é uma mercadoria como outra qualquer possuindo valor de uso e valor de troca e, quando a mesma por processo intenso de trabalho se desgasta, é simplesmente substituída por outra que possa ser novamente explorada.

Dessa forma, entre tantos outros fatores que têm contribuído para o surgimento de doenças ocupacionais nessa atividade, temos também a falta de apoio para os braços e para os pés dos operadores. O fato de ficarem 4 horas sentados digitando e até mesmo em alguns casos sem se levantar, acaba afetando sua circulação sanguínea. Além disso, temos também um ambiente extremamente frio com o ar condicionado ligado a temperatura baixíssimas, demonstrando uma supervalorização das máquinas em

detrimento da saúde dos trabalhadores. Pessoas com irritação de garganta e rinite sofrem muito em ambientes como esses. Os exemplos aqui relatados são apenas alguns que retratam em que circunstâncias caminha o mundo do trabalho, apontando uma desvalorização do ser humano e uma supervalorização do sujeito capital. O relato do operador abaixo expressa claramente essa situação.

“(...) tenho problemas respiratórios e não estava me sentido bem já algum dias. Procurei um médico para consultar e ele constatou que nesse caso para melhorar deveria submeter a uma cirurgia. Procurei a gerência do televendas para comunicar a situação e dizer que iria fazer a cirurgia ficando afastado por quinze dias. A reação da gerência foi negativa dizendo que a empresa passava por momentos difíceis e que precisava muito de mim neste momento e pediu para que eu cancelasse a cirurgia que estava marcada para a próxima semana e transferisse a data da cirurgia para o meu período de férias da empresa que estava marcada para julho e segundo a gerência anteciparia para mim para maio. Fiquei muito chateado, fui para a casa chorando e minha vontade era de manter a data da cirurgia, mas tenho medo de ser demitido e então cancelei a cirurgia e não marquei nova data ainda. Não quero passar minhas férias toda deitado em uma cama”. (fala de um operador sobre doença no trabalho).

Desse modo, um dos fatores determinantes para contribuir com o desenvolvimento principalmente de doenças físico-psicológicas está relacionado com a vigilância constante durante a jornada de trabalho. Outro fator novo que a empresa começou adotar imitando as outras centrais de atendimento foi a criação do departamento de qualidade em 2005. Esse departamento foi criado para serem monitoradas as ligações dos operadores. Durante as ligações as monitoras responsáveis por esse setor avaliam vários critérios e, entre eles temos: tratamento com o cliente, comunicação clara, compreensão do produto, agilidade, argumentação, oferecer promoção e incentivo, reverter reclamações em benefício da empresa.

Observemos as palavras do operador abaixo sobre o excesso de controle das falas e a robotização de um processo que a princípio deveria ser humano.

“(...) o que a empresa está pecando hoje em dia é o excesso de formalização na questão do fechamento dos pedidos como por exemplo a fala exigida: a empresa X agradece sua ligação senhor ou até mesmo dizer agora vou conferir com você alguns itens e isso é obrigatório. Com a introdução do setor de qualidade se você não fechar do jeito que eles querem você é chamado na sala de qualidade e perde nota no quesito de fechamento e encerramento da ligação e isso impacta no salário. O prêmio da empresa está ligado com os pontos que você tira na qualidade. É umas coisas assim de cabresto que poda a sua criatividade, esse negócio de ter que ficar padronizando o atendimento eu acho complicado porque um cliente não é igual ao outro”.(fala de um operador sobre o excesso de controle do trabalho com a criação do setor de qualidade).

Nesse sentido, podemos observar que as atividades desenvolvidas pelos operadores de televendas são previamente elaboradas por seus superiores (gerentes, supervisores, líderes) e até mesmo suas falas ao telefone são controladas e devem ser impreterivelmente seguidas. O setor de qualidade grava as ligações de forma aleatória sem que os operadores saibam dia e horário que poderão ser gravados. Assim, sentem-se vigiados constantemente durante suas falas com os clientes. Dessa maneira, as ligações são avaliadas com uma pontuação de 0 a 10, seguindo os critérios apontados no relatório abaixo. Os parâmetros são os seguintes de (1,00 a 5,00) vermelho, (5,01 a 7,99) amarelo, (8,00 a 10,00) verde. É feito no final uma média da nota através da somatória dos critérios estabelecidos. Observemos no relatório de qualidade abaixo, alguns critérios analisados pela empresa X durante uma ligação gravada de um operador de televendas.

RELATÓRIO DE QUALIDADE		
Vendedor (a): Cliente: Parâmetros: (1,00 a 5,00) Vermelho (5,01 a 7,99) Amarelo (8,00 a 10,00) Verde		Data da Avaliação: 24/06/2005 Horário: Nota: 4,00
Postura Pessoal		
1) Saudação (apresentação, reforçar o nome da empresa, cordialidade com quem atende o telefone. Melhor momento para voltar a ligar).	5	Faz uma boa apresentação. Parabéns...
2) Tratamento c/ cliente (cortesia, atenção grau de formalidade, chamar pelo nome).	3	É educada, cortez e atenciosa com o cliente. Parabéns... Faltou falar o nome do cliente durante o pedido.
3) Comunicação (Objetividade / Clareza / Postação voz / Adequar à linguagem (Gírias, Vícios, Termos Técnicos) / Não interromper o cliente	5	É objetiva, fala com clareza, tem uma boa voz. Não interrompe o cliente. Parabéns...
Negociação		
4) Abordagem (conseguiu prender a atenção do cliente. Pré-venda, iniciativa.	9	Fazer planejamento com mais qualidade, faltou focar descontos e benefícios.
5) Argumentação (criatividade, identifica oportunidades, trabalha mix, conhece produtos.)	0	Não houve argumentação
6) Manejo de Objeções (Identifica a objeção, utiliza os diferenciais da empresa, utilizar bastante perguntas abertas).	0	Fazer perguntas abertas ao cliente durante o pedido, para criar oportunidades de venda.
7) Fechamento de Venda (percepção do momento certo para fechar a venda, identifica motivos, colhe informações de mercado ou concorrência no caso de não fechamento).	6	Não houve percepção de aumentar a venda, embora o cliente (cliente ríspido) não tenha dado abertura ao operador para fechar venda (quantidade).
8) Oferece promoção e incentivo (Criatividade, conhecimento do produto, argumentos de venda, quantidade trabalhada no pedido).	6	Ofereceu redoxon e focou o desconto, Parabéns... Ofereceu preservativo jontex mas faltou focar preço ou desconto para vender (apresentar benefícios do prod. ao cliente.)
9) Finalização (Cria oportunidade para contatos futuros, e reforça conferência dos volumes no ato da entrega)	0	Não fez conferência de produtos e volumes
Habilidade no sistema		
10) Organização da agenda (Agendamento de horário, transferência de cliente para 0800 e link, acompanhamento).	0	Reativou 01 cliente
11) Agilidade no manuseio do sistema	10	Parabéns...
Pontos positivos: É muito educada, tem voz agradável. É discreta. Tem boa dicção. Sabe escutar o cliente durante o pedido.		
Plano de ação		
Ação a ser tomada	Quem	Até quando
Focar hb e genéricos no pedido (112). Trabalhar quantidades durante o pedido. Focar os benefícios do produtos ao cliente (jontex). Argumentar com o cliente fazendo perguntas durante o pedido.		11/07/2005

Quadro 5: Relatório de Qualidade das Ligações dos operadores de televendas.

Fonte: Relatório de Qualidade da empresa X pesquisada.

Além desses critérios apontados no relatório de qualidade acima, podemos perceber outros requisitos importantes na avaliação do operador de televendas na fala da gerência a seguir.

“(…) nós avaliamos a parte da comunicação com o cliente, a forma dele abordar, a postura profissional dele, avaliamos a parte técnica, conhecimentos técnicos, habilidade para lidar com o sistema, conhecimento do produto, avaliamos as habilidades de negociação com o cliente que seria a argumentação, manejar objeções que o cliente coloca de uma forma extremamente criativa, objetiva sem agredir o outro, respeitando o indivíduo que está do lado de lá. Finalmente observamos como ele vende a imagem da empresa para as pessoas que ele atende”.(fala da gerência da empresa X sobre os critérios avaliados para se ter uma ligação de boa qualidade).

Desse modo, o operador necessita trabalhar todas essas habilidades e competências em uma única ligação de no máximo uns 4 minutos. Caso não consiga receberá uma nota baixa, que terá impacto na sua avaliação e conseqüentemente nos seus ganhos salariais. Essa situação de constante vigilância e pressão provoca nos operadores de televendas um estresse muito grande que pode levar muitas vezes o trabalhador a crises de enxaquecas e até mesmo de depressão. Diante de tudo isso, o trabalhador começa a se tornar impotente durante o trabalho e se culpa por não conseguir ser um “super vendedor” que possui todas as habilidades exigidas pela empresa X. Observemos na fala desse operador a angústia de não conseguir cumprir as metas colocadas.

“(…) estou com stress, vou até ter que tomar remédio. Fui no médico e ele constatou alteração nos batimentos cardíacos e disse que isto está relacionado ao alto grau de ansiedade causado pela pressão de estar trabalhando com vendas e ainda mais quando se é por telefone como é o nosso caso. Nossa, é muita pressão temos que bater as metas e somos supervisionados e vigiados por várias pessoas (monitores e líderes). Necessito de bater os incentivos para aumentar o valor do meu salário, não posso manter minha família com um salário de R\$300,00. Estou tentando fazer um recrutamento para ir para outro departamento, mas não é fácil. Vou para casa e não consigo desligar do trabalho, fico pensando quanto vou vender, se vou conseguir cumprir minhas metas”. (fala de um operador de televendas sobre o elevado grau de ansiedade e pressão submetido no trabalho).

O nível de pressão para se atingir a meta na empresa X é elevado e, ser um trabalhador produtivo, é imprescindível para permanecer na mesma. Nesse sentido, a fim de acompanhar a produtividade no trabalho, o operador recebe no mês pelo menos quatro avaliações. As ligações são gravadas aleatoriamente sem que o operador saiba certamente qual será o dia em que será escutado. Dentro do televentas temos uma sala especificamente voltada para avaliação da qualidade nas ligações. Os operadores são chamados ao longo da jornada de trabalho para se dirigirem a essa sala de qualidade. Primeiramente o monitor de qualidade coloca toda a ligação para ser ouvida e depois avalia ponto a ponto juntamente com operador mostrando seus acertos e principalmente suas falhas. Se o operador receber três avaliações seguidas com notas baixas está sujeito à demissão por baixa produtividade. Segundo os operadores, eles se dirigem para a sala apreensivos, com receio do que possa vir, pois a forma como é passado o resultado da avaliação nem sempre os motiva. Vejamos a fala desse operador:

“(...) recebi um *feedback*¹⁸ tão agressivo que sai da sala arrasado e chorei muito em casa. Ele disse que eu era pegador de pedido e a empresa precisava de vendedores. Ele disse que a minha ociosidade era muito alta, mas não reconhece as dificuldades que tenho no atendimento da base. Eu acho que vão acabar me demitindo e eu não queria que isso acontecesse porque preciso trabalhar. Ele foi muito grosso, acabou comigo, me deixou no chão”. (fala de um operador sobre *feedback* recebido na empresa).

A fala acima demonstra o quanto esse tipo de atividade afeta o sistema psicológico do trabalhador desencadeando inúmeras doenças ocupacionais. Assim, quando questionamos a gerência do televentas sobre a formação das pessoas que analisavam as ligações dos operadores de televentas, ela apontou o seguinte:

“(...) são pessoas que já passaram pela operação e que destacaram ou tem perfil para exercer esse tipo de coisa. Essas pessoas se desenvolveram para chegar a ser monitor de qualidade. A avaliação da ligação é feita aleatoriamente e os operadores passam por quatro avaliações no mês, eles nunca sabem quando vão ser avaliados para manter a qualidade das ligações”. (fala da gerência sobre a qualidade nas ligações).

¹⁸ Os operadores costumam denominar as avaliações da empresa como *feedback*, que significa o retorno da empresa sobre sua produtividade.

Dessa forma, todas as formas de controle apontadas acabam gerando muita ansiedade nesses trabalhadores e vários deles acabam tendo que procurar ajuda médica para tentar amenizar os problemas de saúde surgidos. Observemos a fala desse médico ao receber em seu consultório um operador de televendas se queixando de fortes dores de cabeça.

“(...) essas dores de cabeça que você está sentindo estão relacionadas ao cansaço, stress que podem ser geradas pelo trabalho que você faz. Essa função de *telemarketing* é uma máquina de fazer doido. É impressionante o número de pacientes que recebo na clínica e que desempenham essa função e que possuem algum tipo de distúrbio neurológico como depressão, stress e mau humor”. (fala de um médico neurologista ao atender um operador de televendas em seu consultório).

Nessa perspectiva, Nogueira corrobora com o debate ao afirmar que diante desses mecanismos de controle e intensificação da exploração da força de trabalho temos trágicas conseqüências para a saúde desses trabalhadores.

Controle do tempo, do conteúdo, do comportamento, do volume de serviços realizados e dos resultados. Portanto, tudo indica que a empresa depende do esforço mental e afetivo das teleoperadoras para concretizar a interação com o cliente, e obviamente a satisfação deste, transpassando as dificuldades sem, no entanto, ultrapassar o TMA conforme estipulado pelas metas comerciais ou, ainda, romper o controle imposto. Desse modo o resultado mais provável será o de adoecimento das trabalhadoras. (NOGUEIRA, 2006, p.50).

Nesse sentido, diante de todo esse cenário de precarização do trabalho que descrevemos acima, os trabalhadores necessitariam de uma forte representação sindical para lutarem por alguns direitos como melhores condições de trabalho, salários mais elevados, entre outros. No entanto, ao pesquisar sobre sua representação sindical, o que descobrimos foi simplesmente a existência de um sindicato de empresa de caráter assistencialista e extremamente enfraquecido diante dos interesses empresariais. Segundo Alves (2006b), esse perfil político-ideológico do sindicalismo brasileiro que se ampliou na década de 1990 e avança com vitalidade na década de 2000, representa uma

das manifestações de sua crise estrutural que avança diante da nova etapa da mundialização do capital. Demonstraremos a seguir algumas características desse sindicato de representação dos operadores de tele vendas da empresa pesquisada que perante uma debilidade política e ideológica demonstra-se incapaz no tocante à sua capacidade de agitação social e de militância política. Como bem afirma Alves (2006b), a instituição sindicato hoje se tornou incapaz de servir como centro de organização de classe, na medida em que ele perde seu referencial de classe antagônica e sua capacidade de reagir perante a ofensiva do capital sob as condições objetivas de um novo regime de acumulação capitalista.

1.9.4 O reflexo da alienação e precarização política do sindicato e dos operadores de tele vendas na empresa pesquisada em Uberlândia.

Como salientamos acima, a instituição sindicato no Brasil encontra-se em crise nos últimos anos tendo como causa a ofensiva neoliberal e a própria desestruturação do mundo do trabalho. Diante das transformações do processo produtivo e do grave cenário de desemprego e das manifestações do precário mundo do trabalho que se desdobra nas últimas décadas, observamos um esforço do capital para tentar captar e manipular tanto as organizações sindicais quanto as consciências dos trabalhadores para sua lógica perversa de acumulação. Nessa conjuntura, de acordo com Alves:

O sindicalismo defronta-se com a crise estrutural do capital, seja no plano das suas implicações privadas monopolistas, seja no campo das suas implicações estatais. Mais do que nunca, sem uma articulação global que conduza o movimento sindical como um todo a adotar estratégias políticas globais por meio do vínculo orgânico com os movimentos sociais e com as lutas espontâneas do precário mundo do trabalho, contra a mesma lógica do capital, onde o Estado neoliberal é parte de seu complexo totalizador, o sindicalismo de perfil setorialista encontra-se diante de seus limites estruturais. (ALVES, 2006b, p.465).

Para Alves (2006b), estamos diante da ofensiva do capital na produção que assume um caráter político-cultural, por meio da disseminação na sociedade do trabalho de valores empresariais. Nesse sentido, de acordo com Alves (2006b, p.465), “o sindicalismo hegemônico perdeu seu vínculo com o horizonte de classe e deixou-se levar – sob a pressão das circunstâncias – a fragmentação de classe”. Assim, perante um cenário de precariedade do trabalho como na atividade de *telemarketing* na empresa pesquisada, o sindicato não possui representatividade dos interesses dos trabalhadores, mas contrariamente apresenta-se submetido à lógica da empresa, perdendo a dimensão da perspectiva de classe. Como bem afirma Santos (2006), o capital tenta transmitir uma concepção de sociedade onde as classes apresentam-se como dado natural e o conflito emergindo como uma situação excepcional enquanto tal, devendo ser extirpado o mais rápido possível. Assim, “igualmente desnecessário é o sindicato, visto como agente perturbador do bom funcionamento da vida social”. (SANTOS, 2006, p.226).

Desse modo, a fim de aprofundarmos o debate em torno dos reflexos da precarização política sindical e sua ínfima representatividade em relação aos operadores de televendas da empresa X, abordaremos algumas questões levantadas durante a entrevista realizada com o referido sindicato.

O sindicato de representação dos operadores de televendas da empresa X pesquisada em Uberlândia “representa” todos os empregados na área de drogarias, distribuidoras de medicamentos e comércio de medicamentos. As categorias representadas pelo sindicato são os operadores de *telemarketing*, *Office boys* das drogarias, balconistas de farmácia, caixas de farmácia, pessoal da limpeza, exceto os farmacêuticos que possuem uma outra convenção e sindicato próprio. No que concerne especificamente à empresa X, o referido sindicato representa todos os seus departamentos que vão desde os operadores de televendas até os setores de cobrança, crédito, administrativo dentre outros.

O sindicato dos operadores de televendas da empresa X em Uberlândia é uma filial da matriz que tem sua sede em Belo Horizonte e que já está em Uberlândia por volta de seis anos. O presidente do sindicato fica na matriz em Belo Horizonte sendo

que em Uberlândia há uma única pessoa responsável por todas as tarefas sindicais. A entrevista no sindicato foi realizada com essa pessoa responsável pela unidade do sindicato em Uberlândia a qual tentou esclarecer o papel exercido pelo mesmo em relação aos operadores de televendas da empresa X. Sobre sua função e formação para atuar como responsável pela unidade do sindicato em Uberlândia, o funcionário respondeu o seguinte:

“(...) não tenho formação específica. Foi apenas um curso que eu fiz durante um mês em Belo Horizonte. Eles me passaram tudo que eu deveria fazer, quando tenho alguma dúvida eu ligo para saber. A minha função no sindicato é passar informação e eu não posso passar informação errada. O direito dos trabalhadores eu consulto a CLT ou ligo no ministério do trabalho. Cada dia que passa sempre tem algo novo a aprender”. (fala da pessoa responsável pela unidade do sindicato dos operadores de televendas em Uberlândia).

A partir dessa fala, podemos perceber a situação de superexploração a que esse funcionário é submetido durante sua jornada de trabalho. Todas as filiais do sindicato presentes em inúmeras cidades possuem apenas um único presidente que fica em Belo Horizonte e que visita casualmente suas filiais. Sobre esse assunto o funcionário apontou:

“(...) ele vem de vez em quando organizar e ver se está precisando de alguma coisa. Tanto é que nosso sindicato tá começando a procurar convênios para os funcionários. Eu fico sobrecarregado no sindicato. O nosso papel aqui em Uberlândia por enquanto é mais jurídico. O sindicato em Belo Horizonte, tem tudo, tem jurídico, médico, já aqui não tem quase nada a oferecer aos trabalhadores, mas alguma informação que os funcionários venha querer eu passo para a matriz”. (fala da pessoa responsável pela unidade do sindicato em Uberlândia).

Em um quadro como o acima traçado, podemos apreender o papel meramente burocrático exercido pelo sindicato, que não exerce nenhuma atividade combativa e de luta pelos interesses desses trabalhadores. Essa situação nos demonstra um intenso processo de alienação política do sindicato e também como apontaremos a seguir, dos próprios trabalhadores. É nessa perspectiva, que Alves (2006b) afirma que os espaços de luta sindical tendem a se restringir cada vez mais, limitados não apenas pelo modelo neoliberal de desenvolvimento do capital, mas também pelas novas estratégias de gestão

das corporações monopolistas. Dessa maneira segundo Alves (2006b, p.464), “imerso em seus limites setoriais, o sindicalismo, principalmente o vinculado à dinâmica do capital monopólico, tende a incorporar a lógica sistêmica buscando preservar-se como instância burocrática”.

Para melhor ilustrar essa situação, observemos a fala do sindicato sobre sua filiação política e possível interlocução com alguma central sindical.

“(...) eu não sei informar. Estou por fora dessas questões políticas. Eu sei que o nosso sindicato faz parceria com os trabalhadores do comércio. É isso que eu sei te informar”. (fala da pessoa responsável pela unidade do sindicato dos operadores de televidas em Uberlândia).

Vale ressaltar, que o sindicato em questão representa todos trabalhadores do comércio de drogas, medicamentos e produtos farmacêuticos de Uberlândia e, no entanto, não é específico para a classe dos operadores de televidas da empresa pesquisada. Sobre o papel exercido pelo sindicato em relação aos interesses dos operadores de televidas foi apontado o seguinte:

“(...) geralmente o sindicato representa mais a demissão dos funcionários. Tirar alguma dúvida que ele venha a ter no decorrer do trabalho dele, quais são os direitos que ele venha a ter no sindicato. É esse tipo de informação que o sindicato pode passar pra ele. O sindicato faz a rescisão, a homologação do trabalhador”. (fala do sindicato sobre sua representação em relação aos operadores de televidas da empresa X).

Relacionado a todo esse processo, podemos constatar que o papel exercido pelo sindicato em relação aos trabalhadores se resume basicamente em algumas poucas informações e uma representação burocrática ligada à demissão desses trabalhadores. Todavia, é questionável inclusive se realmente o sindicato exerce essas funções em relação aos trabalhadores. Para problematizar tal afirmação a fim de demonstrar a dialeticidade sobre esse assunto, vamos retomar o relato do operador que foi demitido com problemas auditivos. Quando o questionamos se ele havia procurado o sindicato para tentar auxiliá-lo, o mesmo relatou:

“(...) isso foi algo muito complicado, porque nosso sindicato é de farmacêutico e balconista de farmácia, por isso não procurei o sindicato, só fui lá para fazer o acerto. Não sei porque não temos um sindicato que represente nossos interesses. Quando fui fazer o acerto no sindicato, contei a situação que em que tinha sido demitido e disse que só assinaria o documento do acerto se eles colocassem a ressalva que eu estava assinando mas que tinha um problema de saúde. O sindicato não queria colocar essa ressalva de jeito nenhum, sendo que o meu advogado teve que ligar para o sindicato para eles acrescentarem a ressalva”. (fala do operador demitido com problemas auditivos).

Conforme a fala do operador acima, ao procurar o sindicato para auxiliá-lo diante da sua situação, não encontrou o apoio esperado. Durante a entrevista realizada com os operadores de tele vendas constatamos que eles sabiam da existência do sindicato, mas não vislumbravam sua utilidade em defesa de seus interesses. Na fala do ex-operador abaixo, podemos constatar que o referido sindicato diante da sua delicada situação nada fez para ajudá-lo.

“(...) o sindicato não ajudou em nada, inclusive ele foi até contra a ressalva, ele não queria colocar a ressalva e só colocou após a ligação do meu advogado. Se tivesse um sindicato de representação dos operadores poderia ter me auxiliado nessa situação. Agora o sindicato dos farmacêuticos e balconistas não estão nem aí com a minha situação”. (fala do operador demitido com problemas auditivos).

A partir da fala do operador acima, podemos compreender que os operadores não se sentem representados por esse sindicato, devido ao fato de não ser específico dos operadores de tele vendas. De certa forma, essa situação de não-reconhecimento acaba impactando na contribuição dos trabalhadores para com o sindicato. Segundo o sindicato, os operadores contribuem somente com a taxa obrigatória e se recusam contribuir com as outras taxas adicionais.

“(...) eles contribuem com aquela contribuição sindical obrigatória que é paga anualmente e está num artigo da CLT. Tem a contribuição negocial também, mas geralmente os operadores da empresa X não aceitam descontar deles e fazem uma carta e emite aqui para o sindicato”. (fala do sindicato sobre a contribuição sindical dos operadores de tele vendas).

Segundo o sindicato, os trabalhadores não compactuam com a contribuição sindical porque geralmente o sindicato não tem nada a oferecer de benefícios, a não ser

informações. Assim, essa situação de não-representação leva os trabalhadores a confeccionar uma carta de próprio punho para o sindicato, alegando sua não contribuição com a taxa sindical cobrada. Observe o posicionamento do sindicato diante das cartas confeccionadas pelos operadores que alegam não contribuir com a taxa negocial.

“(...) mando tudo para Belo Horizonte. Para mim é a empresa que fala para eles fazerem essa carta, porque os operadores não tem conhecimento disso. Vou ler para você uma carta de um operador da empresa X feita a próprio punho em que o operador diz: “ Pela presente comunico a esta entidade sindical minha oposição a contribuição negocial. Onde não concedo e não autorizo o abatimento de 3% da minha remuneração referente aos meses de dezembro de 2004(3%) e junho de 2005 (3%), conforme convenção coletiva 2004/2005 neste sindicato”. Todos os operadores mandam essa carta para o sindicato”. (fala do sindicato sobre a carta elaborada pelos operadores de tele vendas da empresa X).

Nesse contexto, o sindicato acredita que os operadores sofram influências da empresa para escreverem essa carta. Inclusive, alguns operadores durante a entrevista chegaram a comentar sobre essa carta que eles fazem e apontaram que é a empresa que elabora a mesma e pede para que quem não quiser contribuir com o sindicato deve escrevê-la de próprio punho e enviar pelo correio ou ir pessoalmente até o sindicato para entregá-la. Os operadores escrevem a carta porque não conseguem vislumbrar a utilidade desse sindicato diante de seus interesses e a empresa aproveita essa situação e os incentiva a não contribuir com o mesmo.

“(...) eu acredito que os operadores sofrem influências da empresa para escreverem essa carta. Geralmente o trabalhador é muito mal informado dos seus direitos, eu falo por mim mesmo. Eu já trabalhei em empresas e já aconteceu cada coisa comigo por falta de informação”.(fala do sindicato sobre a contribuição sindical dos operadores de tele vendas).

As cartas escritas pelos operadores refletem o seu não reconhecimento dessa instituição sindical que não possui nenhum contato para esclarecer e auxiliar os trabalhadores. Desse modo, de acordo com a fala do sindicato, ele não tem contato com os trabalhadores devido às inúmeras atividades que tem que desenvolver.

“(…) para mim sozinho é difícil demais. Eu atendo todas as farmácias e tem dia que eu faço dez acertos. Acho que falta isso, os operadores conhecerem o sindicato”. (fala do sindicato sobre sua representação dos operadores de televendas da empresa X).

A fala do sindicato expressa seu não envolvimento com os trabalhadores. O sindicato não sabe quantos operadores estão empregados na empresa pesquisada e nem mesmo a média salarial dos mesmos. Enfim, podemos concluir que seu papel para os trabalhadores de *telemarketing* é minimamente assistencialista e nada mais do que isso. Para Alves (2006b, p.474), os sindicatos “parecem incapazes de representar, não apenas em virtude de problemas burocrático-organizativos (ainda bastante verticalizados), mas principalmente político-ideológicos, o novo (e precário) mundo do trabalho que surge com a mundialização do capital”. Assim, de acordo com o sindicato os operadores poderão procurá-los diante das seguintes situações:

“(…) rescisão de contrato, tirar dúvida sobre os direitos. Geralmente tem muitas dúvidas da empresa X, sempre vem funcionário aqui. No decorrer do trabalho muitos operadores ficam doentes, inclusive nós estamos muito tristes com a empresa X, porque foram demitidos três operadores que adquiriram doenças durante o trabalho, nesse caso foi problema auditivo. Eles foram demitidos porque segundo a empresa eles não serviam mais para eles, porque lá é assim, quando o funcionário fica doente a empresa quer mandar embora, então eles alegam que os operadores não estavam mais aptos a trabalhar na empresa”. (fala do sindicato sobre os operadores de televendas da empresa X).

A situação descrita acima pelo sindicato é justamente a que relatamos nas páginas anteriores do operador que foi demitido por apresentar na audiometria¹⁹ problemas auditivos advindos do tipo de trabalho exercido. Todavia, as falas do sindicato demonstram em linhas gerais o papel assistencialista que desempenha para com os operadores. O sindicato em questão não possui representatividade em função dos interesses dos operadores de *telemarketing*, não é um sindicato combativo e nunca organizou uma mobilização dos operadores de televendas em face de suas precárias condições de trabalho. Contrariamente, é um sindicato descomprometido com os interesses dos trabalhadores e submisso aos ditames do mundo empresarial. Como bem

¹⁹ Audiometria é o exame feito anualmente pelos operadores de televendas para verificar se sua audição permanece dentro dos padrões da normalidade.

afirma Alves (2006b), o sindicalismo hoje, diante do cenário de um novo e precário mundo do trabalho, tem se submetido à lógica empresarial, perdendo a perspectiva de classe. Diante do processo de reestruturação produtiva tem se adotado cada vez mais o denominado sindicalismo por empresa.

Conforme Alves (2006b, p.465), essa crise sindical que predomina no sindicalismo da década de 2000, “são sintoma de uma crise estrutural do sindicalismo que possui vínculos decisivos com a própria natureza do novo regime de acumulação do capital”. Desse modo, o surgimento de um sindicalismo da crise, reflete uma forma de prática política e cultura sindical incapaz de ir além da lógica do capital. Assim, para o referido autor, o desafio para um sindicalismo radical no século XXI é:

Recuperar as imagens utópicas de luta emancipadora do trabalho contra o capital. É vinculá-las ao movimento social que nega o estado de coisas existentes. Mas para isso o sindicalismo carece de um partido de classe, de um intelectual orgânico capaz de representar os interesses da classe do mundo do trabalho do século XXI. (ALVES, 2006b, p.472).

Desse modo, uma das dificuldades sindicais colocadas hoje, é lidar com essa nova forma de ser classe trabalhadora, que se desponta com o crescimento vertiginoso do chamado setor de serviços que tem na atividade *telemarketing* um exemplo da formação dessa nova classe trabalhadora que se manifesta de forma precária e explorada pelo capital monopolista. Diante disso, consideramos importante apontar que o processo de alienação e precarização política não ocorre somente por parte do sindicato, mas também por parte de alguns operadores de tele vendas que, manipulados pelo discurso envolvente e sedutor do capital, tendem a perder sua consciência de classe fazendo dos objetivos das empresas os seus próprios. Para demonstrar essa afirmação, analisaremos as falas de um ex-operador de *telemarketing* durante uma entrevista, que demitido por questões salariais não reconhece o papel da empresa que o demitiu, mas culpabiliza a si mesmo e a pessoa na figura da gerência do departamento de tele vendas, demonstrando não compreender que a mesma representa os interesses da empresa. A fala desse ex-operador aponta as contradições presentes no processo. Ao mesmo tempo em que temos

operadores que, percebendo o processo de exploração em que são submetidos, encontram formas de resistência no trabalho temos também aqueles que, mergulhados num profundo processo de alienação, têm reduzido cada vez mais sua consciência de classe trabalhadora e vêm vestindo de fato “a camisa da empresa” como se capital e trabalho fossem portadores de interesses comuns. Nessa perspectiva a afirmação de Previtali vem corroborar com o debate.

As formas de resistência da classe trabalhadora são resultados da dinâmica das classes no capitalismo e assumem diferenças características ao longo de sua trajetória histórica, que vão da oposição radical em determinados momentos, ao compromisso com o capital em outros momentos. Dessa forma, os trabalhadores engendram um processo de reestruturação a fim de responder às exigências da luta de classes, redefinindo as estratégias e o conteúdo das reivindicações da força de trabalho e, ao mesmo tempo, viabilizando novas formas de articulação. (PREVITALLI, 2006b, p.26).

A fala do ex-operador de televendas ilustrará como se procede a captura da subjetividade dos trabalhadores. O ex-operador trabalhou na empresa X durante treze anos. Ele compôs o quadro dos primeiros operadores de televendas da empresa. Devido ao tempo de empresa desse operador e aos reajustes anuais de salário, com o passar dos anos seu salário foi ficando desproporcional em comparação com os dos outros operadores que foram sendo contratados mais recentemente pela empresa. Isso ocorreu também, devido à redução da jornada de trabalho de seis para quatro horas trabalhadas, ou seja, esses primeiros operadores foram contratados para trabalharem seis horas diárias, mas nos últimos anos a empresa tem contratado funcionários somente para trabalhar quatro horas diárias de acordo com sua necessidade de produtividade e redução de custos. Nesse sentido, a empresa foi observando que esses trabalhadores com o salário maior, além de terem um custo não viável, estavam também provocando conflitos entre os próprios trabalhadores que passaram a questionar a diferença salarial para desempenharem a mesma tarefa. Desse modo, a empresa criou diversas situações para que esses operadores pedissem demissão e, como isso não ocorreu, em julho de

2006 demitiu praticamente todos os operadores que já contabilizavam mais de dez anos na empresa e que por isso possuíam um salário mais elevado em comparação com os outros trabalhadores. A análise desse caso permitirá percebermos a atualidade da concepção de alienação em Marx, cuja pertinência e materialização podem ser constatadas cotidianamente em situações como essa que apresentaremos a seguir.

Para demonstrar melhor tal situação, fizemos uma entrevista com um dos operadores demitidos por esse motivo na empresa X e ele relatou com mais detalhes como ocorreu o processo de desligamento desses trabalhadores. Ao iniciar a entrevista, imaginamos que o ex-operador tivesse um posicionamento mais crítico da situação vivenciada. No entanto, fomos surpreendidos por sua concepção, e consideramos importante expormos para demonstrarmos as contradições presentes na relação capital/trabalho. Quando questionado sobre qual a sua avaliação diante do fato de ter sido demitido, perante tais circunstâncias o mesmo afirmou:

“(...) olha se for pensar pelo lado da empresa, sendo empresa eu entendo o fato de não justificar ter um funcionário como o meu caso que batia as minhas metas e ganhando R\$1000,00 em média por exemplo, e ter um outro que estava chegando e batendo as metas e ganhando R\$400,00. Então, assim eu entendo de certa forma o lado da empresa e o maior motivo apontado foi a questão de ter um salário maior mesmo. Eu fico pensando porque não investir em uma pessoa que conhecia bem o sistema da empresa”. (fala do ex-operador de televendas sobre sua demissão).

Esse relato aponta o poder de captura da subjetividade dos trabalhadores pelo capital que tem como objetivo a adequação do trabalhador à sua lógica. É nessa perspectiva que Kuenzer (1989) afirma que as formas de organização do trabalho têm retardado o surgimento da consciência de classe dos trabalhadores que, em sua grande maioria, ainda não se deu conta de sua situação de exploração. Este fato demonstra a eficiência do processo educativo que se desenvolve dentro do processo produtivo de forma a inculcar os valores da empresa na “mente e nos corações” dos trabalhadores.

Segundo o ex-operador ele compreende o posicionamento da empresa diante da sua demissão. Mas se já trabalhava na empresa a mais de treze anos porque então não o remanejaram para outro departamento do grupo sendo que o discurso da empresa

sempre foi o de que eles valorizavam as chamadas “pratas da casa?”²⁰. Sobre a possibilidade de remanejamento o ex-operador apontou:

“(...) a gerência atual tinha certos problemas comigo, então assim eu não vou julgar a empresa por eles porque eu acho que seria uma sacanagem com a empresa, como eu que fiquei lá dentro durante treze anos e passei por gestões e gestões então eu sei que eu não julgaria nunca a empresa pela postura da gerência. Eu acho essa gerência pouco ética, pouco empresa demais. Não é uma pessoa que vestia os valores da empresa. Eu acho que em momento nenhum essa pessoa pensa como empresa. Pessoas que essa gerência poderia ter pegado para outras funções e não vou falar nem por mim, e até falando por mim mesmo eu sabia demais sobre a empresa, eu conhecia muito sobre a empresa. Eu entendo o fato por exemplo de ter mandado a gente embora, acho que justifica porque assim que a empresa Y²¹ veio para Uberlândia desvalorizou a questão da operação. Os novos operadores de *telemarketing* entram ganhando R\$250,00. (fala do ex-operador de televendas sobre sua demissão).

É interessante observarmos a fala desse ex-operador que culpabiliza a pessoa da gestora que o demitiu, mas não consegue compreender que a gerência teve respaldo da empresa para realizar a demissão desses operadores. O operador não consegue associar a figura da gerência com a postura da empresa.

“(...) a empresa X não é a gerente. Com a empresa eu não tenho problema nenhum, se a atual gerência saísse de lá e eles me chamassem eu voltaria correndo. É um tipo de trabalho que eu gosto de fazer eu gostava da função de televendas”. (fala do ex-operador de televendas sobre sua demissão).

Nesse sentido, o tempo todo na entrevista o ex-operador tentava justificar o fato de ter sido demitido. Vejamos sua fala quando questionado se considerava ser bem remunerado na empresa X.

²⁰ A empresa chamava de “prata da casa” todos os trabalhadores que já contabilizavam bons anos de trabalho e dedicação à empresa. Assim, segundo o discurso empresarial esses trabalhadores não seriam demitidos devido aos conhecimentos que adquiriram sobre seu trabalho durante os anos trabalhados. No entanto, num processo de contradição não foi bem isso que aconteceu na prática.

²¹ A empresa Y a que o ex-operador está se referindo é a sexta maior empresa de *telemarketing* da América Latina que se instalou em Uberlândia a partir de 1999. A vinda dessas empresas se explica como apontaremos no capítulo seguinte devido às crises estruturais do capital que procuram locais onde a compra da força de trabalho seja mais barata e com menor resistência do que em outras regiões do país.

“(…) se for pensar em questão de mercado sim e mesmo se a empresa chegasse em mim e tivesse me proposto reduzir meu horário e salário eu aceitava porque querendo ou não foi culpa minha porque eu fiquei pouco preparado para o mercado. Eu estudei pouco, eu deveria ter preparado para ir para outra função ou para outro lugar. Então assim pela minha função pelo que eu exercia ali era bem remunerado então em momento nenhum eu culpo a empresa por isso, porque foi culpa minha não ter preparado e estudado mais. Até que eu não senti tanto pela empresa X, eu senti pelo grupo que eu gosto demais. Eu gosto demais do grupo”. (fala do ex-operador de tele vendas sobre sua demissão).

É interessante perceber que o ex-operador tem um amor imenso pelo grupo, mas nem tanto pela empresa X, como se ambas fossem empresas dissociadas. Ele se culpabiliza tentando justificar o fato de ter sido demitido alegando não ter escolaridade suficiente para ser transferido para outra função bem como culpabiliza a gestão, mas jamais a empresa porque não acredita que a mesma compactuou com a gerência para sua demissão e de outros colegas que se encontravam na mesma situação. Como bem afirma Kuenzer (1989, p.189), situações como essas de alienação acontecem devidas ao processo educativo, concreto e contraditório, no qual está inserido o trabalhador diariamente, e que se “desenvolve de modo amplo no interior das relações sociais, e de modo específico nas diversas instituições que vão desde a fábrica ao sindicato, aos partidos, à escola”. A fala desse ex-operador permite-nos analisar as formas sutis de conquista dos trabalhadores pelos valores do capital; não basta apenas ser “colaborador”²² mas, é preciso pensar como e pela empresa. Vejamos a fala do operador:

“(…) a questão do grupo, da empresa não tem igual dentro de Uberlândia, empresa tão boa igual lá com planos de saúde e benefícios para os trabalhadores. Tirando essa gestão que não tinha nada a ver com os valores da empresa. Quem estava lá desde o início sofre pela coisa do início e quer acreditar nos valores da empresa. O problema é a forma como está hoje, porque eles estão transformando lá num verdadeiro *call center*²³ e eu peguei a transição senti muito a diferença, porque quem está entrando agora não nota isso. Virou um *call center* mesmo, até aqueles café que estava tendo, aquelas festinhas, quando o pessoal começa a ficar stressado aí eles começam

²² Na empresa estudada, os trabalhadores não são tratados como funcionários, mas colaboradores que contribuem todos juntos como uma equipe em busca dos mesmos objetivos.

²³ Em outras palavras o ex-operador quer dizer que quando ele entrou na empresa a mesma ainda não possuía um perfil de *call center* como tem hoje. Por exemplo, naquela época a empresa X ainda não exigia dos operadores o uso de *script* para controlar as falas, os operadores tinham uma maior flexibilidade para conversar com os clientes.

com aquelas bobearas de estourar balão, eu acho isso uma cretinice. (fala do ex-operador de tele vendas sobre sua demissão).

Em virtude dos termos colocados pelas afirmações do ex-operador em questão, podemos perceber na atual conjuntura as novas formas sutis de conquista dos trabalhadores pelos representantes do capital. Essas formas que trabalham, predominantemente, com os aspectos afetivos, foram formuladas de modo competente pelo conjunto de forças hegemônicas do capital para capturar e assim explorar ainda mais a força de trabalho para sua lógica de acumulação. Tamanho é o grau de alienação desse trabalhador que mesmo diante da demissão, do não reconhecimento da empresa pelos anos de trabalho dedicado, ele ainda não queria acreditar na possibilidade da empresa ter compactuado com sua demissão:

“(...) quando for entrevistar a empresa, entrevista os diretores só para ver se realmente eles sabem, eu vou ficar muito decepcionado se eu descobrir que a empresa está apoiando essas coisas, acho que vou ficar muito decepcionado mesmo porque eu quero acreditar que a empresa não sabe. Eu quero acreditar que não. Como eu estava lá desde o início, às vezes esse amor que estou tendo, às vezes eu estou como se fosse marido traído, o último a saber, e eles estarem compartilhando com essa mudança e às vezes sugeridos até por eles, mas eu quero acreditar que não, porque não era assim”. (fala do ex-operador de tele vendas sobre sua demissão).

Nesse sentido, a afirmação de Alves (2006b, p.469), vem corroborar para compreendermos as falas desse operador, ao dizer que “o impacto sobre a subjetividade da força de trabalho é perverso, pois caminha no sentido de suprimir a idealização de classe e as bases subjetivas de uma identificação com um projeto antagônico para além da lógica (e dos ideais) do capital”. Por isso, romper com o discurso de culpabilização da vítima faz-se mais do que nunca, necessário. É preciso denunciar esse discurso sedutor do capital de forma a propiciar aos trabalhadores possibilidades de resistência e de identidade de classe e de luta pelos seus interesses que são incompatíveis com os propostos pelo projeto do capital.

Todavia, é preciso ressaltar, que a alienação não atinge todos os trabalhadores. Como demonstramos nas páginas anteriores desse estudo²⁴ muitos possuem consciência do processo de exploração e manipulação a que são submetidos e procuram resistir de diversas formas no cotidiano de trabalho, mas em contrapartida temos também trabalhadores como o caso que demonstramos acima para apreendermos como o processo ocorre de forma contraditório, havendo tanto resistência como cooptação dos trabalhadores pelo capital. Assim, o ex-operador em questão, assumiu de fato o discurso sedutor empresarial, perdendo sua identidade e consciência de classe trabalhadora, não conseguindo perceber que a força de trabalho para o capital é apenas uma mercadoria e que o valor de uso é subsumido ao valor de troca e, por isso, independentemente de ter sido um excelente trabalhador poderá ser trocado a qualquer momento tendo em vista que o capital age sempre de acordo com seus interesses de reprodução e acumulação. Como bem afirma Previtalli (2006a, p.154), esse tipo de prática por parte dos trabalhadores está longe de constituir um avanço nas relações entre capital e trabalho, “na medida em que os trabalhadores tendem a assumir o discurso da lógica do capital e da necessidade de adaptação, perdendo seus vínculos de classe e de oposição ao modo de produção capitalista”.

Nesse sentido, ainda no bojo da discussão sobre a representação sindical e formas de resistência no trabalho, procuramos compreender a concepção do ex-operador em questão sobre o papel do sindicato e as possibilidades de se ter resistência no trabalho.

“(...) tem como sim resistir, mas vai muito da maturidade de cada um. Lógico que tinha muita gente que você via que estava enrolando, tava sacaneando, principalmente quem faz ativo é muito mais fácil, mas ao mesmo tempo o receptivo tem como você estar burlando por questão de liberação de grupo²⁵, essas coisas assim tem como estar burlando o sistema, era uma coisa que eu não fazia por questão de maturidade e até mesmo de honestidade. Eu toda vida fui muito careta com esse negócio. Eu sempre fui muito honesto, acho que é questão assim da

²⁴ Vide as diversas formas de resistências encontradas pelos trabalhadores no subitem 1.9.2 intitulado: “Controle e resistência no cotidiano de trabalho dos operadores de televendas da empresa X em Uberlândia”.

²⁵ O ex-operador faz referência nesse momento, a uma prática muito comum de resistência dentro das centrais de atendimento praticada pelos operadores.

pessoa que está me pagando mesmo que por R\$200,00 e eu estou aceitando trabalhar por esse valor se eu me comprometi a fazer isso, eu não acho justo, eu acho que é uma questão de maturidade e criação mesmo. Mas é possível burlar as normas com o sistema que nós tínhamos na empresa". (fala do ex-operador de televendas sobre sua demissão).

Diante das possibilidades das formas de resistência no trabalho, conversamos também sobre a questão sindical e o ex-operador apontou a seguinte concepção:

"(...) bom na verdade não é que nós não temos sindicato, o nosso sindicato é o mesmo dos atendentes de farmácia e dos balconistas. A pessoa tem até dois anos depois que foi mandado embora para entrar com recurso, mas é igual o que eu te falei, eu acho assim que a pessoa da gerência não é a empresa, aí eu pensei eu não poderia fazer isso com a empresa pensando que quem fez isso foi uma pessoa que não tem nada a ver com os valores da empresa em si, não é a questão que a empresa seja assim. Antes dessa gerência eu gostava da empresa, não me sentia lesado e até de certa forma valorizado e reconhecido também. Eu até brinco que essa gestão deve ter sido comprada por algum concorrente, porque na minha opinião eles mandaram embora as pessoas que mais gostavam da empresa. A gente ganhava mais sim e pelo fato de estar lá desde o início eram as pessoas que eram mais empresa, tinha uma história lá dentro, um vínculo não só pelo salário mas a pessoa estava ali pelo amor naquilo que fazia na verdade". (fala do ex-operador de televendas sobre sua demissão).

Desse modo, podemos apreender através dessas falas, o processo contraditório presente nas relações entre trabalho e capital. Assim, resistência e controle convivem dentro de uma mesma organização do trabalho. Como bem afirma Alves (2006b), o modelo de acumulação flexível gerado pelo processo de reestruturação produtiva do capital, que tem como eixo norteador a captura da subjetividade do trabalho e sua afinidade estrutural com a precarização do mundo do trabalho, colocou novos desafios para a prática sindical no século XXI. Assim, a grande tarefa de crítica radical e de possíveis transformações da sociedade para além da lógica estabelecida caberá não somente à instituição-sindicato, mas principalmente aos próprios trabalhadores por meio das micro e macro resistências no cotidiano de trabalho tendo em vista a recuperação da luta emancipadora do trabalho contra o capital.

Dessa forma, realizamos até então, um estudo sobre a atividade *telemarketing*, demonstrando suas especificidades, características e processos de precarização. Partindo dos princípios dialéticos de análise que concebe as mediações do particular com o geral, analisaremos no próximo capítulo os movimentos maiores presentes no capitalismo

monopolista que produzem contradições que explicam o objeto dessa pesquisa. Assim, analisar a instalação de determinadas empresas desse setor de *telemarketing* na cidade de Uberlândia e não em outras regiões do país ou até mesmo do mundo se constitui em um desafio considerável para o próximo capítulo.

CAPÍTULO 2

AS CRISES ESTRUTURAIS DO CAPITAL E SEUS REFLEXOS NO MUNDO DO TRABALHO

“O balanço não é muito animador, mas é preciso descrever a situação como ela é. Não se trata aqui de enfeitá-la, para melhor declará-la “irreversível” e assim obrigar a sociedade a concluir que só o que resta a fazer é adaptar-se”. François Chesnais ²⁶.

Partindo do princípio que as transformações no mundo do trabalho não ocorrem de forma natural, mas são reflexos de crises estruturais do capitalismo monopolista, abordaremos um conjunto de fenômenos provocados por essas crises que vêm afetando a nova morfologia da classe trabalhadora nas últimas décadas. Nesse sentido, a análise abordada terá como referência teórica a concepção marxiana da teoria das crises econômicas presentes no movimento do capital. A partir da concepção de Marx, podemos compreender a realidade social enquanto um processo histórico que se desenvolve em permanente contradição.

Dentre as várias crises estruturais ocorridas durante a fase do capitalismo monopolista, podemos destacar a crise econômica dos anos setenta do século XX, gestada pelo impacto do aumento do preço do petróleo. Para Castells (1979), a crise dos anos setenta trata-se de uma verdadeira crise estrutural que se propaga de nação em nação a partir de uma economia internacionalizada, afetando valores ligados ao consumo, trabalho e organização social. Assim, a crise que sacode o mundo capitalista nos anos setenta apresenta várias nuances política, ideológica e econômica.

Nessa mesma perspectiva, Lucena (2004) afirma que o capitalismo monopolista está atravessando, desde o início da década de 1970, uma das maiores crises de sua história, afetando não somente a classe trabalhadora, mas também o capital. Para Dowbor (1981), no centro da crise está a polarização, ou desenvolvimento desigual, do

²⁶ Chesnais, François. A mundialização do Capital. São Paulo: Xamã, 1996.

mundo capitalista, que permitiu uma riqueza e uma pobreza de extensão até então desconhecidas. Diante dessa situação, a compreensão da crise torna-se de fundamental importância tendo em vista que suas raízes residem, naturalmente, no sistema profundamente injusto de distribuição da renda presente no quadro do capitalismo.

Não é demais lembrar que o modo de produção capitalista se realiza por meio do processo de acumulação capitalista. A lógica do capital é acumular cada vez mais e entre as diversas estratégias de acumulação temos o aumento da mais-valia com a superexploração da força de trabalho. Assim, o capital procura ao máximo superar obstáculos colocados à sua acumulação; no entanto, a realidade histórica e contraditória sempre o coloca frente a diferentes movimentos de crises. Nesse sentido, Mello (2000) afirma que as crises do capital nada mais são que expressão desse movimento contraditório de acumulação e expansão contínua das forças produtivas capitalistas e têm representado, sempre, momentos de reajuste da economia que tem conduzido a uma crescente e progressiva mundialização das bases materiais do capital.

Para Castells (1979), crises estruturais não devem ser confundidas com as crises cíclicas do capital. É importante salientarmos tais diferenças que passam despercebidas pelas concepções cotidianas. Para esse autor, as crises cíclicas do capital devem ser entendidas como parte habitual do ciclo econômico do capital, enquanto as crises estruturais afetam diretamente o processo de acumulação do capital. Os efeitos gestados pelos obstáculos estruturais impostos à lógica capitalista no processo de acumulação do capital, são as chamadas crises estruturais. Os obstáculos postos pela crise estrutural impedem que o capital continue sua acumulação insaciável. Assim, o capital tenta ao máximo eliminar ou pelo menos contrabalançar os obstáculos colocados pelas crises estruturais que são frutos gerados pelo próprio modo de produção. Na mesma linha de raciocínio, Mészáros aponta que:

As crises cíclicas ou conjunturais pertencem à “normalidade” do modo de funcionamento do capitalismo, qual seja, através de enormes flutuações que representam as crises e retomadas do avanço econômico. No último quarto de século, pelo contrário, o que vimos foi a crise estrutural do capitalismo, determinada pela ativação de um conjunto de

contradições e limites que não podem ser superados pelo próprio sistema. (MÉSZÁROS, 1997, p.149).

Dessa forma, Castells (1979), afirma que a solução para essas crises significa que será produzida uma transformação básica nas relações entre as classes, entre as frações do capital e entre o capital e as forças produtivas. Perante as crises o capital procura encontrar saídas, alterando assim suas estratégias políticas, ideológicas e econômicas presentes na sociedade classista.

2.1 Teoria das crises em Marx: queda tendencial da taxa de lucro e suas influências na lógica de acumulação capitalista.

Marx no livro “Terceiro de O Capital” aborda a problemática da tendência à queda da taxa de lucro que leva às crises no sistema capitalista. Para Marx (1980) a queda gradual na taxa geral de lucro está diretamente relacionada ao aumento progressivo do capital constante em relação ao capital variável. O modo de produção capitalista, ao desenvolver-se, decresce relativamente o capital variável comparado com o capital constante e por conseqüência com todo o capital posto em movimento. Para Marx (1980, p.249), “o lucro nada mais é do que a mais-valia medida pelo capital social, e massa do lucro, sua magnitude absoluta, é, portanto, do ponto de vista social, igual à magnitude absoluta da mais-valia”. Assim, a taxa de lucro tem de ser calculada comparando-se a massa de mais-valia produzida e realizada, não com a parte consumida do capital, a qual reaparece nas mercadorias, mas com essa parte acrescida da não consumida, mas empregada na produção e que nela continua funcionando.

Nesse sentido, Marx (1980, p.243), afirma que “esse gradual decréscimo relativo que o capital variável experimenta, confrontado com o constante e, portanto com todo o capital, identifica-se com a ascensão progressiva da composição orgânica do capital social médio”. Para Marx (1980), o resultado do processo de acumulação de capital é o

aumento da composição orgânica do capital. A composição orgânica do capital é definida pela relação entre o “trabalho morto” (máquinas, matérias primas, etc.) e o “trabalho vivo” (força de trabalho), ou seja, a relação entre capital constante e capital variável.

Na mesma perspectiva, Castells afirma que:

A teoria da tendência decrescente da taxa de lucro é formulada por meio de um aparente paradoxo: quanto mais se desenvolve o capitalismo, mais decresce a taxa média de lucro do capital. O descenso das taxas de lucro origina um excedente de capital, porque o crescimento do capital acumulado, graças à crescente extração da mais-valia, encontra cada vez menos possibilidades de investimento que conduzam a uma rentabilidade adequada. Disto deriva um descenso do investimento produtivo que provoca uma diminuição de emprego e a conseqüente redução dos salários pagos pelo capital. Ao diminuir os salários, cai, paralelamente, a procura, provocando uma crise na venda das mercadorias previamente armazenadas. Produz-se assim uma crise de superprodução, já que a capacidade produtiva não pode ser absorvida pela procura solvente existente, resultado das restrições à procura derivadas do descenso dos investimentos. A incapacidade para realizar suas mercadorias faz com que o capital detenha sua produção, generalizando-se a paralisação e a depressão dos mercados. (CASTELLS, 1979, p.26).

Em outras palavras, o aumento da composição orgânica do capital no processo de acumulação capitalista, provoca uma queda da taxa de lucro, sendo que o “trabalho vivo”, unidade geradora de valor, tende a ser substituído cada vez mais pelo “trabalho morto” que somente transfere valor, mas não o cria como o “trabalho vivo”. Como a taxa de lucro está diretamente relacionada à extração da mais-valia, aquela ao longo dos tempos tenderá a cair.

Partindo do princípio que o capital é uma relação social, podemos inferir que a principal contradição de uma sociedade capitalista e, portanto, do processo de acumulação de capital, é a contradição existente entre as categorias capital e trabalho presentes nesse processo.

Nessa perspectiva, Castells salienta que:

O capital tende a perpetuar essas relações sociais e apropriar-se da maior quantidade de valor possível do processo de produção de valor; o trabalho tende a ficar, para seu consumo, com a maior quantidade possível do valor produzido, além de tentar controlar ao máximo o processo de produção, assim como, em última instância, os próprios meios de produção. A medida, a intensidade e o nível destas manifestações dependem das condições históricas concretas. (CASTELLS, 1979, p.73).

Nesse sentido, podemos perceber que a principal contradição no processo de acumulação do capital gira em torno da apropriação do valor produzido. A taxa de exploração da mais-valia (absoluta ou relativa) é o elemento decisivo na determinação da acumulação capitalista. A taxa de mais-valia depende, por um lado, das condições e formas de exploração que o capital procura impor e, por outro, das condições e formas em que o trabalho procura opor-se a tal exploração.

A partir disso, podemos fazer uma relação com a expansão da atividade *telemarketing* em Uberlândia, percebendo que a vinda de determinadas empresas para essa região se explica por um movimento do capital em busca de saídas para suas crises, e assim procura locais em que a resistência à exploração da força de trabalho seja menor do que em outras regiões do país. Assim, quanto menor for o grau de resistência e luta dos trabalhadores, maior será a taxa de mais-valia extraída para o processo de acumulação do capital. Dessa forma, o capital procura formas de superar os obstáculos colocados à sua acumulação através de estratégias que são denominadas por Marx (1980) como tendências contrárias à lógica de acumulação. Sabendo que o aumento da composição orgânica do capital (substituição do “trabalho vivo” pelo “trabalho morto”) gera um descenso da taxa de lucro, o capital busca contrapor aos obstáculos que provocam as suas crises.

2.2 Tendências contrárias às crises: saídas para a sobrevivência do capital

Vale ressaltar, que Marx (1980), utiliza a denominação tendência da queda da taxa de lucro para enfatizar que se não fossem as tendências contrárias ao processo real de acumulação capitalista, essa queda seria muito maior e mais rápida. Assim estão em jogo diversos fatores que impedem essa tendência. Castells (1979, p.95), aponta que “como as sociedades são moldadas por conflitos sociais e decisões políticas, é certo que as classes (a burguesia em particular) podem atuar conscientemente para modificar as tendências às crises nos limites impostos pelas relações sociais capitalistas”. O capital articula saídas aos obstáculos que ele mesmo coloca para si e que são contradições históricas impostas ao sistema produtor de mercadorias.

Como bem afirma Castells em sua obra “A teoria marxista das crises econômicas e as transformações do capitalismo”,

Tanto as tendências como as tendências contrárias encontram-se estruturadas e são intrínsecas à lógica capitalista. Por tal razão, o processo de acumulação é contraditório. Não só porque tende à crise, como também porque, simultaneamente, tende a impedi-la, provocando novas contradições que geram novas formas de crise em um processo sem limites econômicos, socialmente perturbador e politicamente limitado dentro de uma perspectiva histórica. (CASTELLS, 1979, p.95).

Segundo essa lógica, tanto as tendências que levam às crises como as tendências contrárias são características básicas do modo de produção capitalista, mas tendem de modo contraditório, a influir na queda da taxa de lucro. Uma das principais tendências contrárias que tem constituído a ofensiva do capital é o aumento da taxa de exploração da força de trabalho. Contribuindo com esse debate, Mello (2000) afirma que a queda da taxa de lucro aumenta a concorrência entre capitais e conduz, ao final, à superacumulação, à superprodução, à crise que implica em expandir as bases do mercado e ampliar ainda mais a taxa de exploração do trabalho, tudo em função da recuperação da taxa de lucratividade.

2.3 A intensificação da exploração da força de trabalho: pressuposto fundamental da acumulação capitalista

A intensificação da exploração da força de trabalho é o pressuposto fundamental da lógica de acumulação do capital. Segundo Castells (1979, p.97), o aumento da exploração “constitui a tendência contrária mais direta na acumulação do capital à tendência ao descenso da taxa de lucro. Trata-se de obter, com a mesma composição orgânica do capital, uma taxa maior de mais-valia mediante vários mecanismos complementares”. Como bem afirma Marx (1980, p.267), “o grau de exploração do trabalho, a extração de trabalho excedente e de mais-valia, aumenta, antes de mais nada, pelo prolongamento da jornada e pela intensificação do trabalho”. No entanto, a exploração do trabalho pelo aumento da jornada de trabalho esbarra hoje na luta dos trabalhadores pelos seus direitos sociais. Então como saída, o capital investe em capital constante (novas tecnologias), a fim de aumentar a produtividade do trabalho sem necessariamente prolongar a jornada de trabalho. Para Castells (1979), isto se realiza através do desenvolvimento das forças produtivas, segundo as orientações definidas pela busca de lucro capitalista.

Nessa conjuntura, Marx afirma no livro “Terceiro de O Capital” que:

A lei da queda progressiva da taxa de lucro ou do decréscimo relativo do trabalho excedente extorquido, ao confrontar-se com a massa de trabalho materializado posta em movimento pelo trabalho vivo, não exclui de maneira alguma que aumente a massa absoluta do trabalho explorado e mobilizado pelo capital social, e portanto que cresça a massa absoluta do trabalho excedente de que apropria, nem tampouco impede que os capitais sob o domínio dos diversos capitalistas comandem massa crescente de trabalho e por conseguinte de trabalho excedente, podendo este aumentar mesmo quando o número de trabalhadores comandados não aumente. (MARX, 1980, p.248).

O aumento do capital constante reduz a introdução do capital variável, mas não o elimina, pois como sabemos a mais-valia é sinônimo de lucro do capital. Assim, é possível manter a produção através da intensificação do trabalho daqueles que neles

permanecem. Os investimentos em capital constante e a redução do variável implicam em um “exército de reserva” que devido ao alto grau de desemprego se submete a qualquer tipo de condições de trabalho. Nesse sentido, Lucena contribui com a discussão ao afirmar que:

Estamos vivendo um período denominado “Tempos de Destruição”, que colocam os homens em disputa entre si não mais por melhores salários ou conquistas sociais, mas pelo direito de venda da sua força de trabalho. O emprego capitalista, materialização histórica de obtenção de mais-valia absoluta e relativa e da alienação, em vez de negado, transforma-se em uma utopia a ser atingida. Aqueles que vendem sua força de trabalho passam a lutar pelo direito de serem explorados. (LUCENA, 2004, p.13).

Através dessa afirmação podemos constatar que o que está em pauta pelos trabalhadores atualmente não é mais a reivindicação pelos seus direitos sociais como aumento de salário ou redução da jornada de trabalho, mas simplesmente o direito de vender sua força de trabalho para atender suas necessidades mais imediatas. A luta desses trabalhadores se concretiza pela inserção e permanência no emprego; o que era direito passa a ser privilégio de alguns.

De acordo com Castells (1979), o principal obstáculo estrutural colocado à acumulação capitalista é a resistência dos trabalhadores à exploração. É possível, pois, depreender disto que o capital em um movimento insaciável por lucratividade procura regiões do mundo em que a luta de classes seja menor e a compra da força de trabalho seja mais barata. E quando ocorre de se ter resistências dos trabalhadores perante tanta exploração, rapidamente essas empresas procuram outras regiões para se instalarem. É neste contexto, que se instalaram no Brasil diversas empresas de *Call Centers* em busca de força de trabalho mais barata e menor resistência dos trabalhadores. Pode-se observar, por exemplo, na cidade de Uberlândia algumas empresas de *telemarketing*, como o caso da empresa X pesquisada, que nem mesmo possui uma organização sindical que represente os interesses desses trabalhadores. Nesse contexto de mudanças no mundo do trabalho vale destacar então, a atividade *telemarketing*, que se materializa

em precárias condições de trabalho, baixos ganhos salariais e elevada produtividade e, no entanto, é um dos ramos que mais emprega no setor de serviços.

Diante de tudo isso, Castells corrobora para compreendermos tais questões ao afirmar que:

O capital internacional transfere cada vez maior parte de seus investimentos aos países do Terceiro Mundo. Conseqüentemente, em lugar de importar trabalhadores, simplesmente tratam de reproduzir as condições de superexploração nos países dependentes, com o objetivo de beneficiar-se da repressão política. (CASTELLS, 1979, p.101).

Dessa forma, ao elevar a produtividade do trabalho é possível aumentar a massa de lucro, apesar de o capital variável diminuir em relação ao constante. Essa se torna então, a principal estratégia do capital para superar a queda tendencial da taxa de lucro. No entanto, há outras tendências contrárias importantes apontadas por Marx (1980), como o denominado “comércio exterior”, que chamamos hoje de mundialização do capital, e que consideramos de extrema relevância abordar, tendo em vista as conseqüências que este movimento traz para o mundo do trabalho no limiar do século XXI.

2.4 O processo de mundialização do capital

O marco histórico da mundialização do capital é a crise do fordismo nos anos 70 do século XX, o período que Hobsbawm (1995) em “*A Era dos Extremos*” denominou tão bem como os “anos dourados do capitalismo” apresentam uma série de contradições e começam a entrar em crise. Para Lucena (2004), vários foram os motivos, mas o principal para o sistema foi que a produtividade caiu. O fordismo esbarrou em limites técnicos e sociais. A tendência do capitalismo de apostar no trabalho morto agravou-se. A crise trouxe desespero para milhares de trabalhadores afetando a materialidade e a forma de

ser da classe trabalhadora. A crise não aconteceu somente no trabalho, ela atingiu também o capital.

Segundo Bihl, a crise fordista foi composta por limites objetivos e subjetivos:

Limites subjetivos, com a revolta do operário-massa contra as formas fordistas de produção (trabalho em cadeia e trabalho por turnos), mas também com o deslocamento das práticas de consumo para forma da norma fordista. Limites objetivos, com a massificação do capital constante (e, particularmente, fixo), levando à diminuição dos ganhos de produtividade e à alta da composição orgânica do capital, enquanto a massificação do capital variável (força de trabalho) traduzia-se pela saturação dos mercados que sustentavam o crescimento fordista e pelo aumento dos “custos sociais”. (BIHL, 1998, p.73).

O capitalismo monopolista está atravessando, desde o início da década de 1970, uma das maiores crises da sua história. Como consequência da crise temos o aumento brusco do preço do petróleo no mercado mundial e uma crescente deterioração da taxa de lucro provocando uma recessão generalizada da economia capitalista desde o final da Segunda Guerra Mundial. A partir dessa crise o capital se articula em nível mundial, perpassando a noção de Estado nacional.

De acordo com Bihl (1998), as economias capitalistas ocidentais vão progressivamente se internacionalizar, ainda mais, em reação à crise latente do fordismo. Esse processo proporciona o aumento do número de importações e exportações proporcionando trocas entre os países para além dos mercados nacionais. Consolida, processualmente, uma intensificação entre o centro e a periferia que se materializa através de uma nova Divisão Internacional do Trabalho. Os países desenvolvidos intensificam a exportação de tecnologias avançadas a preços altos, o que Bihl (1998) denominou como “fordismo a crédito”, enquanto os países em desenvolvimento, como exemplo o Brasil, exportam produtos primários que possuem baixos valores de troca no mercado internacional. Essa nova divisão internacional do trabalho se concretiza por uma troca desigual entre os países, acentuando ainda mais as desigualdades entre eles.

Com efeito, ocorreu também uma crescente internacionalização da produção, com as chamadas empresas multinacionais que, em busca de maior produtividade e lucratividade se deslocam para regiões onde a compra da força de trabalho seja barata e socialmente “menos agitada” (entenda-se menor resistência à exploração pelo capital) que em seus países de origem. Na mesma perspectiva, Mello (2000) aponta que a mundialização do capital industrial/financeiro, a sua expansão e constituição para além das fronteiras nacionais, passa a ser, então, uma necessidade imposta pela busca de sua autovalorização por meio da compensação da queda da taxa média de lucro. A conquista de novos mercados e as condições favoráveis de exploração da força de trabalho nos países em desenvolvimento são estratégias do capital para superação de suas crises.

Nessas circunstâncias, Bihl (1998) ressalta que falar da internacionalização do capital só tem sentido na medida em que a economia mundial se transforma em um conjunto de trocas entre economias nacionais cujos aparelhos produtivos dispõem de uma auto-suficiência e de uma coerência tais, que as trocas externas fiquem a elas subordinadas. Nesse sentido é que foi possível falar de internacionalização durante o período fordista. Segundo Bihl, a partir da crise fordista, entramos numa fase de mundialização do capital.

A economia mundial não é mais uma economia internacional, mas uma economia transnacional em sentido duplo: seus movimentos constitutivos ao mesmo tempo atravessam as diferentes economias nacionais, prejudicando sua coerência e autonomia, e ultrapassam-nas, ao procurarem emancipar-se dos limites do Estado-Nação, sem entretanto, consegui-lo totalmente. Daí o caráter contraditório do espaço mundial atual, feito ao mesmo tempo de homogeneização, através dos fluxos de mercadorias, de capitais, de mão-de-obra, de tecnologias, de informações, etc., e de fragmentação, devido à persistência dos Estados-Nações, e de hierarquização, imposta pelos desenvolvimentos desiguais sobre os quais repousa a DIT. (BIHL, 1998, p.109).

Como característica da Transnacionalização do capital, temos a homogeneização, em nível mundial, das técnicas e das normas de produção. A partir

dela o capital se articula em nível mundial, perpassando a noção de Estado nacional. Este começa a perder sua capacidade de dirigir e controlar as atividades econômicas nos limites dos espaços nacionais sobre os quais anteriormente tinham domínio. Para Bühr (1998), os Estados-Nacionais devem satisfazer ao constrangimento externo de competitividade, sendo os governos levados assim, a dar assistência aos capitalistas para pressionarem os salários para baixo. É nesse sentido, que Marx no livro “Terceiro de O Capital” afirma que o Estado passa a ser uma tendência contrária essencial para evitar as crises estruturais do capital. O Estado passa a subvencionar o capital privado em defesa da hegemonia da fração dominante. Diante disso, Castells (1979) alega que no capitalismo avançado o Estado desempenha um papel crescente na reprodução das relações sociais e na organização da divisão social do trabalho.

É nesta conjuntura que Marx ressalta que o Estado no capitalismo é um Estado classista e que deve ser entendido enquanto representante da classe dominante em detrimento dos interesses da maioria desfavorecida da sociedade.²⁷ Conforme Oliveira (2004, p.108), em outras palavras, “menos Estado para garantir o trabalho e mais Estado para proteger o capital”. É nessa perspectiva também que Ianni (1996, p.48), afirma que o capital é “um signo do capitalismo, é o emblema dos grupos e classes dominantes em escalas nacional, regional e mundial”.

De acordo com Chesnais (1996), a expressão “mundialização do capital” exprime o fato de estarmos dentro de um novo contexto de liberdade quase total do capital para se desenvolver e valorizar-se, deixando de submeter-se aos entraves e limitações que fora obrigado a aceitar no período pós-1945, principalmente na Europa. Esse capitalismo mundializado reencontrou a capacidade de exprimir os interesses de

²⁷ Deve-se levar em conta que o Estado, apesar de como bem afirma Marx, não ser neutro, nem sobrenatural, e controlado pelas classes dominantes, tem um papel de amortizador dos conflitos sociais. Entre as suas funções, estão a concessão e retirada de políticas públicas, dependendo do nível de mobilização das classes. Quanto mais a classe trabalhadora está organizada, maiores são as concessões para manter o capitalismo dentro dos princípios da “ordem e do progresso”. Por outro lado, quando a classe trabalhadora se fragiliza e seu poder de organização se reduz, o Estado, em defesa dos princípios da classe que o controla, atua com o intuito de retirar as políticas públicas conquistadas pelos trabalhadores, sendo o Brasil na década de 90 do século XX um dos grandes exemplos. Essa afirmação permite constatar a importância da luta de classes na elaboração de políticas públicas.

classes sobre os quais está fundado. Para Chesnais (1996) a mundialização do capital só pode ser compreendida como um segmento de uma fase mais longa na evolução do modo de produção capitalista. Esse movimento de mundialização do capital é excludente, pois somente alguns poucos países desenvolvidos se beneficiam e se tornam mais competitivos, sendo que o restante do mundo fica à margem da miséria e da desigualdade social. Nesse contexto, Chesnais afirma que:

A mundialização é o resultado de dois movimentos conjuntos, estreitamente interligados, mas distintos. O primeiro pode ser caracterizado como a mais longa fase de acumulação ininterrupta do capital que o capitalismo conheceu desde 1914. O segundo diz respeito às políticas de liberalização, de privatização, de desregulamentação e de desmantelamento de conquistas sociais e democráticas, que foram aplicadas desde o início da década de 1980, sob o impulso dos governos Thatcher e Reagan. (CHESNAIS, 1996, p.34).

Com o apoio dos governos neoliberais, o capital pôde expandir-se implementando políticas de desregulamentação e privatização, explorando como bem afirma Chesnais (1996, p.34), “os recursos econômicos, humanos e naturais, onde lhes for conveniente”. Em outras palavras, Boron (2002) aponta que o capital se mobiliza por uma inexorável lógica de geração de lucros, independentemente de quaisquer que sejam os custos sociais ou ambientais que isto demande.

2.5 As políticas neoliberais no contexto de crise do capitalismo monopolista

Nessa perspectiva consideramos importante destacar alguns argumentos em torno do caráter que assume o projeto neoliberal em relação à reforma do Estado e suas influências no campo educacional e no mundo do trabalho, demonstrando como as políticas neoliberais têm influenciado diretamente essas categorias nas últimas décadas.

Segundo Mello (1991) a corrente neoliberal que se desenvolve na Europa em meados do século XIX, é a lógica revisitada do liberalismo clássico. A doutrina liberal tem suas origens na Inglaterra do século XVIII, estendendo-se em seguida pela França e por grande parte da Europa Ocidental, tendo como um dos principais fundamentos que os homens, movidos por leis naturais, deveriam dispor de liberdade para dar vazão aos seus instintos egoístas e que, ao fazer isto, estariam promovendo benefícios a toda a sociedade, mesmo que não fosse esta a sua intenção. Na mesma perspectiva, Lucena afirma que:

Entre as ações do capital para a busca de uma saída para a crise da década de 1970, o neoliberalismo se apresentou como um braço político que não pode ser desconsiderado. Ele justificou mudanças impostas pelo capital como garantia de sua reprodução; atuou visando a estabelecer a individualidade em detrimento da coletividade; afirmou o fim da luta entre o capital e o trabalho, pois os conflitos poderiam ser resolvidos dentro dos interesses do primeiro. (LUCENA, 2004, p.117).

O neoliberalismo reinventa o liberalismo clássico, introduzindo novos conceitos, porém, mais conservador. Assim, podemos compreender o neoliberalismo como complexo processo de construção hegemônica, ou seja, um ambicioso projeto de reforma ideológica de nossas sociedades em que uma série de profundas políticas orienta para uma drástica reforma tanto no campo da educação quanto no mundo do trabalho.

Um dos fundadores da doutrina neoliberal mais conhecido é Friedrich Hayek. Segundo ele, as raízes da crise do sistema capitalista estavam localizadas no poder excessivo dos sindicatos e movimentos operários que reivindicavam salários maiores e gastos sociais pelo Estado. Assim, a doutrina neoliberal pregava um Estado forte em sua capacidade de romper com os sindicatos, mas fraco em todos os gastos sociais e nas intervenções econômicas. Para Paulani (2005), Hayek no livro “O caminho da servidão” é um defensor apaixonado contra qualquer limitação dos mecanismos de mercado por parte do Estado, para ele, uma ameaça fatal não só à liberdade econômica como também à política. A obra desse autor transforma-se numa espécie de “bíblia da doutrina

neoliberal” a ser seguida por todos os países que priorizam uma verdadeira liberdade econômica. Na visão de Hayek qualquer intromissão do Estado torna-se pernicioso e, nessa medida, irracional; ela afetaria a liberdade individual e dessa maneira estaríamos todos caminhando novamente para a tão temida servidão. Diante disso, Anderson define o neoliberalismo como sendo:

Um movimento ideológico, em escala verdadeiramente mundial, como o capitalismo jamais havia produzido no passado. Trata-se de um corpo de doutrina coerente, autoconsciente, militante, lucidamente decidido a transformar todo mundo à sua imagem, em sua ambição estrutural e sua extensão internacional. (ANDERSON, 1995, p.22).

Assim, o neoliberalismo constitui um projeto hegemônico, isto é, uma alternativa dominante à crise do capitalismo contemporâneo, que orienta um conjunto de reformas no plano econômico, político, cultural e ideológico. As bases teóricas do neoliberalismo podem ser traduzidas por algumas categorias centrais como: qualidade total, flexibilidade, descentralização, competitividade, eficácia, eficiência, desconstratualização, desregulamentação, privatizações, dentre outras. Dessa forma, o neoliberalismo é uma nova forma de organização socioeconômica, com um novo papel para o Estado diante das políticas públicas. Destarte, com a hegemonia da doutrina neoliberal, temos uma proposta de reforma do próprio Estado que busca deixar de ser intervencionista na economia e nos setores sociais para se tornar um estado gestor que carrega em si a racionalidade das empresas capitalistas.

É nesse sentido, que Ianni afirma que o significado do Estado-Nação tem sido alterado drasticamente desde o término da Segunda Guerra Mundial, sendo que algumas das suas características clássicas foram radicalmente modificadas.

As condições e as possibilidades de soberania, projeto nacional, emancipação nacional, reforma institucional, liberalização das políticas econômicas ou revolução social, entre outras mudanças mais ou menos substantivas em âmbito nacional, passam a estar determinadas por exigências de instituições, organizações e corporações multilaterais,

transnacionais ou propriamente mundiais, que pairam acima das nações. A moeda nacional torna-se reflexa da moeda mundial, abstrata e ubíqua, universal e efetiva. Os fatores da produção, ou as forças produtivas, tais como o capital, a tecnologia, a força de trabalho e a divisão do trabalho social, entre outras, passam a ser organizadas e dinamizadas em escala bem mais acentuada que antes, pela sua reprodução em âmbito mundial. (IANNI, 1996, p.49).

É importante ressaltar, no entanto, que quando falamos de Estado-Nação submissos aos interesses do mercado estamos nos referindo ao Estado-Nação dos países periféricos e não dos países desenvolvidos, como exemplo, os Estados Unidos. Nos países desenvolvidos o Estado-Nação continua intervindo a favor dos interesses de suas empresas transnacionais. Segundo Boron (2002), vale ressaltar que se no “coração” dos países desenvolvidos há um reforço da organização estatal, no entanto, a história no mundo da periferia é completamente diferente. Sob a égide ideológica do neoliberalismo, os Estados Nacionais dos países periféricos foram radicalmente enfraquecidos e conseqüentemente submetidos às influências das grandes empresas transnacionais e das políticas dos países desenvolvidos. Boron (2002) salienta ainda que essas empresas transnacionais por seu alcance e pela categoria de suas operações, sempre possuem uma base nacional e, para ter êxito em seus negócios elas buscam apoio nos seus governos para se manterem dentro do mercado internacional. Nesse contexto é que Mészáros (2003, p.29), afirma que “apesar de todos os protestos em contrário, combinados com fantasias neoliberais ao recuo das fronteiras do Estado, o sistema do capital não sobreviveria uma única semana sem o forte apoio que recebe do Estado”. Dessa forma, o Estado torna-se um instrumento imprescindível ao desempenhar um papel fundamental no processo de acumulação capitalista.

Para Boron (1999), as empresas transnacionais seriam “os novos Leviatãs”, cuja escala planetária e gravitação social os tornam atores políticos de primeira ordem, quase impossível de controlar e causadores de desequilíbrio dificilmente reparável no âmbito das instituições e das práticas democráticas das sociedades capitalistas. Nessa conjuntura, Boron (1999, p.39), afirma que “os mercados tornaram-se crescentemente

oligopólios, sua competição é impiedosa e a gravitação de suas firmas dominantes é imensa. Os mercados projetam-se numa dimensão planetária”.

Segundo Anderson (1995), economicamente o neoliberalismo fracassou; no entanto, como doutrina ideológica nunca se conheceu no capitalismo algo tão forte e hegemônico que dominasse mentes e corações de todo o mundo. Nessa perspectiva, Paulani (2005, p.127), corrobora ao afirmar que “no plano político e no plano das idéias, porém o neoliberalismo alcançou hoje um êxito num grau insuspeitado, com o qual seus fundadores provavelmente jamais sonharam”. A autora ainda ressalta uma das características marcantes do neoliberalismo que é a idéia de que não há alternativas para seus princípios, nos apresentando como sendo a única e melhor alternativa racional. Quanto mais a sociedade entender esse projeto como algo sem saída, mais hegemônico ele se torna, apontando que o resta é adaptar-se a ele. Como bem afirma Paulani (2005, p.129), “nesse momento, as condições materiais em que se desenvolve o capitalismo possibilitam que esse ideário mostre-se, sem disfarce, como o discurso nu e cru do capital”.

Dessa forma, Antunes (2002b) salienta que a base material do projeto político e ideológico neoliberal é o processo de reestruturação produtiva do capital. O capital como resposta à sua crise, iniciou um processo de reorganização de si mesmo e de seu sistema ideológico e político de dominação, cujos contornos mais evidentes foram o advento do neoliberalismo que adotou políticas como privatização do Estado, a desregulamentação dos direitos do trabalho e a desmontagem do setor produtivo estatal. As conseqüências dessas mudanças foi um intenso processo de reestruturação da produção e do trabalho, com o propósito de recuperação do capital. Como bem afirma Lucena (2004), as respostas do capitalismo monopolista à crise da década de 1970 estão trazendo profundas mudanças ao ser social que vive do trabalho. A exclusão social, a pobreza, a violência e o alto índice de desemprego estrutural afetam a classe trabalhadora levando à sua fragmentação e precarização num cenário de reestruturação produtiva do capital.

2.6 Reestruturação produtiva do capital e a nova configuração da classe trabalhadora.

A transnacionalização do capital, o neoliberalismo e a reestruturação produtiva tem acarretado enormes transformações no mundo do trabalho dentro de um contexto de crise estrutural do capital monopolista. Consideramos importante ressaltar que quando falamos em transformações no mundo do trabalho, isso não significa necessariamente uma ruptura com a lógica do capital. De acordo com Lucena (2004, p.10), “a transformação só é revolucionária quando está em discussão o modo de produção: o jeito de viver e trabalhar relativo à sociedade e à sua superação”. Nesse sentido, as transformações ocorridas no mundo do trabalho apenas reforçam o sistema vigente, visto que elas não questionam a superação do modo de produção, mas contrariamente correspondem à garantia da reprodução do capital e dos seus lucros como fundamentais para sua manutenção.

Segundo Antunes (2002b), a década de 80 presenciou profundas transformações no mundo do trabalho que afetou não só sua materialidade, mas teve profundas repercussões na subjetividade do trabalhador. Os anos 80 foram marcados por um grande salto tecnológico, com a introdução da automação, a microeletrônica, a robótica que invadiram o universo fabril, inserindo-se e desenvolvendo-se nas relações de trabalho e de produção do capital. Para Harvey (1996), a sociedade contemporânea nas últimas décadas presenciou fortes transformações no mundo do trabalho. Dentre elas estão o surgimento do modelo de produção fordista, tendo como princípio básico o equilíbrio entre produção e consumo, que entra em crise por volta de 1970 levando ao surgimento de um novo modo de produção denominado toyotismo ou modelo de acumulação flexível. Nesse sentido, é necessário apontarmos algumas das repercussões que houve na transformação do modelo de produção fordista para o modelo toyotista e suas influências diretas no mundo do trabalho. De acordo com Harvey:

O núcleo essencial do fordismo manteve-se forte até pelo menos 1973, baseado numa produção em massa. Porém, depois da aguda recessão instalada a partir de 1973, teve início um processo de transição no interior do processo de acumulação de capital. (HARVEY, 1996, p.13).

Desse modo, introdutoriamente de forma bastante esquemática vamos apontar alguns dos princípios que regem o modelo toyotista de organização do trabalho, buscando enfatizar como esse se faz presente na central de atendimento na empresa X em Uberlândia. A idéia central do presente estudo é reafirmar a continuidade das práticas tayloristas de organização do trabalho na atividade *telemarketing* na empresa pesquisada. No entanto, não podemos ignorar traços marcantes trazidos pela reestruturação produtiva do capital, tendo o modelo de organização do trabalho toyotista uma importância considerável para compreendermos a organização do trabalho atual em que pese a intensificação da introdução das novas tecnologias atreladas a formas estratégicas de captura da subjetividade do trabalhador. Dessa forma, entendemos que a atividade *telemarketing* na referida empresa em Uberlândia, não está isenta do conjunto de princípios que regem o modelo toyotista de organização do trabalho, contrariamente, está “mergulhada” neles. Como bem afirma Oliveira (2004), é indiscutível a eficácia política do toyotismo como estratégia de envolvimento, seja qual for sua metamorfose assumida em determinados locais específicos. Para tanto, a referida autora alega que:

É claro que o modelo japonês não é essa alternativa única, até mesmo não há consenso sobre o fato de o “toyotismo” ter alcançado a efetividade que o fordismo conseguiu no pós-guerra até a década de 1970. Porém, é fato, também que ele já está presente na indústria automobilística, na indústria aeronáutica, no setor bancário e nos serviços. As experiências são variadas, dando lugar a um cenário no qual, quase sempre, a promessa do novo se mescla com o existente para criar expectativas modernizantes.(OLIVEIRA, 2004, p.104).

De acordo com Oliveira (2004), é problemático definir o toyotismo, porque ele é um sistema coeso, altamente integrado de produção de valor que eleva a intensificação do trabalho a um novo patamar. O toyotismo a partir da década de 1970 assume a feição

de uma resposta aos desafios propostos pela crise do capitalismo. Dessa forma, podemos concluir que o toyotismo apresenta alguns dados novos em relação ao taylorismo com a inserção de algumas técnicas como *kanban*, *just-in-time*, trabalho em equipe, CCQ dentre outros. O toyotismo entendido enquanto uma forma de organizar o processo de trabalho surge na fábrica Toyota a partir das experiências do engenheiro Taiichi Ohno. A partir de então, iniciam-se novas formas de gestão inspiradas na fábrica japonesa, enfocando os processos de qualidade total, trabalhador multifuncional e participativo e cooperador com os projetos da empresa. Conforme Oliveira (2004, p.18), “são três as determinações que se destacam como elementos constitutivos na configuração do toyotismo: as modificações no processo de trabalho, os mecanismos institucionais e o sindicato empresa”. Nesse sentido, podemos perceber que a consolidação do toyotismo se potencializa ao submeter ao máximo o trabalho aos interesses do capital, e ao flexibilizar a organização do trabalho eleva o desgaste da força de trabalho até níveis considerados desumanos. Nesta perspectiva Oliveira (2004, p.25), afirma que “a exploração máxima do trabalho é uma marca do capitalismo no aprofundamento de suas relações fundamentais, porém a exploração do trabalhador no sistema japonês não tem paralelo na história”.

Deve-se lembrar, entretanto, que o modelo de organização do trabalho implantado no Japão não pode ser transferido de forma similar para o Brasil. Nesse contexto, Oliveira (2004, p.99), afirma que “no início da década de 1990, abriu-se o espaço para consolidar o “toyotismo” que se afirma, a passos rápidos, como base para a renovação das relações de trabalho no Brasil, cumprindo a exigência da flexibilidade para o capital”. O Brasil não pôde usufruir os benefícios das vantagens comparativas que o pioneirismo nas modificações do processo de trabalho acarreta, mas, mesmo assim, iniciou-se a articulação das novas instituições que iriam aplainar o caminho para as relações de trabalho necessárias. Conforme Oliveira (2004, p.100), o Brasil entrou no vendaval das reformas visando à recomposição do processo de acumulação capitalista, buscando “capacitar-se para uma fase de crescimento nos moldes requeridos pela ordem mundial, através da reestruturação da sua base produtiva e da implantação do

ideário neoliberal, atualizando os contornos do projeto de subordinação do trabalho ao ritmo exclusivo do mercado”. Nessa mesma perspectiva Fleury (1993) alega que a análise do caso brasileiro ilustra as dificuldades de mudança que devem ocorrer nas empresas produtivas que pretendam concorrer nos mesmos tipos de mercados que as empresas japonesas. Para o referido autor, há a introdução tópica de determinados conceitos e técnicas sem que haja uma integração e articulação, como existe no caso japonês. Para Antunes (2002a) um dos pontos essenciais do toyotismo é que para efetiva flexibilização do aparato produtivo, é também imprescindível a flexibilização dos trabalhadores.

Direitos flexíveis, de modo a dispor desta força de trabalho em funções direta das necessidades do mercado consumidor. O toyotismo estrutura-se a partir de um número mínimo de trabalhadores, ampliando-os, através de horas extras, trabalhadores temporários ou subcontratação, dependendo das condições de trabalho. (ANTUNES, 2002a, p.36).

Da mesma forma, Salerno (1993, p.145), ao se referir sobre a transferibilidade do modelo japonês para o Brasil afirma que “há pouco o que recuperar em termos de flexibilidade de contratação e uso da força de trabalho: a prática brasileira já comportaria um grau exagerado de flexibilidade”. Conforme Oliveira, em outras palavras, flexibilizar a força de trabalho significa retirar do trabalhador sua roupagem de proteção, segurança, perspectiva de futuro e solidariedade de classe. Desse modo, Kuenzer corrobora com o debate ao afirmar que o processo de reestruturação produtiva do capital busca uma nova pedagogia do trabalho de forma a usar técnicas para obter a colaboração do trabalhador dentro do processo produtivo.

É preciso que o capital comece a discutir a questão da possibilidade do surgimento de outras formas de organização do trabalho, que permitam a retomada do desenvolvimento capitalista sobre outras bases. O capital começa a fazer um novo discurso: extinção da linha de montagem, enriquecimento das tarefas, participação na direção, administração por objetivos, formação permanente, círculo de controle de qualidade etc. (KUENZER, 1989, p.65).

Dessa forma, um dos dados do toyotismo que estão muito presentes no cotidiano da central de atendimento da empresa pesquisada é o denominado CCQ (Círculo de Controle de Qualidade). Na empresa X, ocorrem reuniões diárias com os operadores com o intuito de melhorar a qualidade nas ligações, ou seja, a empresa solicita a participação de todos para darem sugestões de forma a elevar a produtividade da empresa. No entanto, é obrigatória a participação nessas reuniões e inclusive é passada uma lista de presença para que os operadores assinem. As participações nessas reuniões contam na “avaliação de conduta” dos operadores; quanto maior a colaboração e participação com os objetivos da empresa maiores possibilidades de continuar empregado. Lembrando que o envolvimento do trabalhador não acrescenta nada em termos salariais, mas segundo a empresa é essencial sua participação para a permanência na mesma.

Dentro desse contexto do discurso empresarial é que Oliveira (2004, p.93), afirma que “o trabalhador aceita participar no CCQ, sabe que vai aumentar a produtividade, não tem nenhum acréscimo de salário, mas deve ficar feliz porque está participando dessa vitória da empresa, que se fortalece”. A nova forma de organização do trabalho toyotista se apresenta de forma “democrática”, no entanto esconde uma velha dominação, só que agora exercida de modo mais sutil, e por isso mesmo, bem mais eficiente. Assim, para tentar impedir uma visualização do trabalhador de uma extrema superexploração do trabalho são criadas técnicas como *Just in Time*, CCQ, entre outras com o intuito de gerar pelo menos no campo da aparência, um certo envolvimento e participação dos trabalhadores de forma a manipular sua subjetividade para não perceber a violência a que são submetidos no ambiente de trabalho. O *Just in Time* (JIT) é compreendido em seus aspectos mais gerais como uma estratégia de competição industrial, cujo objetivo é capacitar a empresa para responder às flutuações do mercado, através de instrumentos e técnicas que visam atingir um elevado padrão de produtividade, associadas a um elevado padrão de produtividade permitindo, assim, uma circulação mais rápida de capital. Desse modo, a questão do envolvimento dos trabalhadores constitui uma etapa fundamental no processo de implementação do *Just in*

Time, através da recomendação de que o trabalho seja organizado e realizado de forma participativa.

A partir do exposto, podemos perceber como bem afirma Fleury (1993), que o toyotismo é caracterizado não apenas com base na eliminação de estoques de reserva e em procedimentos *Just in Time*, mas também por causa do elemento de “relações humanas” que fornece a base para o controle de qualidade total e o envolvimento dos trabalhadores na racionalização. Nesse sentido, a entrevista realizada com a gerência do televentas na empresa pesquisada em Uberlândia contribui para compreendermos a importância do envolvimento e participação dos trabalhadores com as metas da empresa.

Em suas palavras:

“(...) a participação nas reuniões diárias é avaliada. Nós passamos todas as informações nessas reuniões, o quanto a empresa vendeu, passamos todas as informações, porque tem empresas que acham que as pessoas que estão ali na ponta não precisam saber das informações do que está acontecendo e que esses trabalhadores precisam saber só sobre o trabalho deles, para a gente não, já que o nosso compromisso é desenvolver pessoas nós passamos todas as informações, tudo o que está acontecendo para eles, nós jogamos de forma transparente porque esse é um dos valores da empresa. Eles sabem quanto que vendeu, quanto que faturou, quanto que foi a margem, se está dando lucro ou se está dando prejuízo, nós passamos todas as informações para eles para que tenham conhecimento do que está acontecendo na empresa como um todo”. (Entrevista realizada com a gerência do televentas da empresa pesquisada).

Dentro desse projeto empresarial, a participação e o envolvimento desses operadores nessas reuniões diárias surge como um forte instrumento de melhoria contínua do processo de trabalho tendo em vista os ganhos de produtividade e lucratividade da referida empresa. Assim, os homens de negócios começam a perceber a necessidade de dar voz ao saber dos trabalhadores de forma que expressem sobre possíveis formas de melhor desenvolver seu trabalho. Todavia, precisamos ressaltar que essa “liberdade de expressão” é limitada segundo os interesses empresariais. Como bem afirma Kuenzer (1989, p.66), “fazer isso sem perder a possibilidade de controlar a iniciativa operária liberada exige um processo educativo competente, e este é o problema crucial com que se defrontam os administradores contemporâneos”. Desse modo, em

contraposição a uma concepção ingênua que acredita em uma participação total, ampla e ilimitada do trabalhador no processo produtivo, Salerno (1993) acredita em uma “modernização conservadora” em que ao mesmo tempo em que se abre para os trabalhadores darem sugestões para aumentar a produtividade do trabalho, os mesmos são controlados e manipulados de acordo com os interesses dos homens de negócios. Em outras palavras, Antunes (2002a, p.24), denominou de “envolvimento manipulatório próprio da sociabilidade moldada contemporaneamente pelo sistema produtor de mercadorias”. Assim, mesmo com a introdução de novas tecnologias e novas técnicas de trabalho verifica-se uma grande rigidez na organização do trabalho e na estrutura hierárquica, principalmente no denominado setor de serviços. E nesse sentido, Salerno afirma que:

Boa parte do material das empresas fala dos absurdos do taylorismo ao não incentivar a criatividade operária, ao considerar o trabalhador como uma máquina, mas nada dizem a respeito do trabalho real, que continua taylorizado, fordizado. (SALERNO, 1993, p.151).

Assim, o que podemos observar na realidade do cotidiano dos operadores de tele vendas na empresa estudada é um hibridismo quanto à forma de organização do trabalho. Essa atividade contempla tanto o modelo taylorista quanto o toyotista. Conceitos como qualidade, idéia de equipe, entre outras estão presentes no setor de serviços. Porém, é preciso perceber que muitas das práticas do toyotismo são a retomada mais intensificada das práticas tayloristas. Como bem afirma Kuenzer sobre esse debate:

Não há, portanto, uma ruptura efetiva com o taylorismo, mas apenas uma nova forma de exercê-lo, mais condizente com os padrões culturais contemporâneos. Novas variáveis são trabalhadas pela administração: liderança, motivação, clima organizacional, satisfação no trabalho, a produtividade é considerada como função direta do grau de adaptação e satisfação do indivíduo no trabalho, que depende também do padrão social não convencional do grupo, surge a gerência de recursos humanos com o objetivo de adaptar o indivíduo ao modo de produção capitalista. (KUENZER, 1989, p.66).

Nesse contexto, a partir da realidade material presente nessa atividade na empresa X, consideramos relevante questionar o posicionamento de alguns autores que acreditam que houve uma superação radical de um modelo ao outro. Esses apologistas do modelo de acumulação flexível do capital apontam entre tantas outras questões, por exemplo, o fim da separação entre concepção e execução do trabalho, declarando inclusive o fim do modelo taylorista de trabalho. Teses como as de Sabel e Piore (1984 apud ANTUNES, 2002b), afirmam que o modelo atual superou o padrão fordista até então dominante. Segundo esses autores apologistas, esse novo paradigma produtivo o qual denominam de especialização flexível recupera uma concepção de trabalho que, sendo mais flexível, estaria isenta da alienação do trabalho intrínseca à acumulação da base fordista. Para eles o elemento causal da crise capitalista seria encontrado nos excessos do fordismo e da produção em massa, prejudiciais ao trabalho e supressores da sua dimensão criativa. Essas afirmações, porém, devem ser vistas com cuidado. Compartilhando da mesma concepção de Wood (1993), acreditamos que as teses que declaram o fim do modelo taylorista/fordista são apressadas e insustentáveis. Segundo o autor, o modelo japonês ainda continua projetando atividades com ciclos curtos, tarefas fragmentadas e um trabalho que tem concepções de tarefa estandardizada. Portanto, como bem afirma Wood:

É melhor tratar o modelo de administração japonês como algo híbrido, mistura de teorias existentes, aliado a novas descobertas importantes, particularmente aos métodos de produção *just-in-time*, a novas formas de controle de qualidade e ao valor atribuído a relações mais próximas entre fornecedores e usuários finais. (WOOD, 1993, p.35).

Na verdade, o toyotismo não elimina essa separação, apesar de envolver o trabalhador de forma tão intensa que no campo da aparência transmite a impressão de uma verdadeira junção entre o saber e o fazer. No entanto, para além das aparências, Antunes (2002b), afirma que a decisão sobre o que produzir não pertence aos trabalhadores. O produto do trabalho permanece estranho e alheio ao produtor e, nessa medida, o fetichismo da mercadoria é preservado em toda sua extensão. Para Oliveira

(2004, p.90), “pode ser mais coerente pensar que houve um período de transição marcado pelo hibridismo de técnicas antigas com as técnicas recém introduzidas, impedindo a visualização prática dos conceitos”. Com posições variadas muitas vezes divergentes, o debate sobre a permanência ou superação do taylorismo não deve ser desconsiderado.

Dessa maneira, a substituição do fordismo pelo toyotismo não deve ser entendida como um novo modo de organização societária, livre das mazelas do sistema produtor de mercadorias, nem mesmo ser concebido como um avanço em relação ao capitalismo da era fordista e taylorista, pois, o que havia de essencial dentro da lógica capitalista permaneceu, ou seja, a busca de maior lucratividade e produtividade com custos reduzidos. É possível dessa forma, dizer que a passagem do modelo taylorita/fordista para o modelo de acumulação flexível ocorreu por um conjunto de elementos que guardam continuidades e rupturas dentro do processo toyotista de organização do trabalho. Segundo Kuenzer (1989), o modelo atual guarda da mesma forma a subordinação do trabalho ao capital que tem como pressuposto a extração da mais-valia, o trabalho parcelado e um intenso processo de desqualificação do trabalho que não só permanece como se intensifica com a introdução das novas tecnologias. Em outras palavras, o controle continua a existir só que exercido de outro modo. Para a referida autora o que muda nesse contexto,

São apenas as formas pelas quais essa subsunção se realiza, tornando-se a dominação ainda mais abrangente, na medida em que, aliando a persuasão à coerção, invade todas as tarefas da vida do operário, de modo tão subliminar que ele dificilmente percebe. Mas como a contradição fundamental permanece latente, sempre há possibilidade de que surjam formas de resistência à exploração, que devem ser analisadas à luz do objetivo histórico mais amplo da classe operária: a superação do modo capitalista de produção (KUENZER, 1989, p.167).

Diante disso, podemos apreender que o toyotismo não busca apenas uma produção flexibilizada, mas também uma flexibilização por parte dos trabalhadores que devem se adequar ao projeto do capital. Antunes afirma que o toyotismo:

Mescla a manipulação do trabalho com o “envolvimento” dos trabalhadores, através de um processo ainda mais profundo de interiorização do trabalho alienado (estranhado). O operário deve pensar e fazer pelo e para o capital, o que aprofunda a subordinação do trabalho ao capital. (ANTUNES, 2001, p.42).

Desse modo, a década de 1980 presenciou profundas transformações no mundo do trabalho, como conseqüência do processo de reestruturação produtiva do capital. Segundo Antunes (1997, p.61), essa transformação foi tão intensa que se pode afirmar que “a classe-que-vive-do-trabalho presenciou a mais aguda crise deste século, que atingiu não só a sua materialidade, mas teve profundas repercussões na sua subjetividade e, no íntimo inter-relacionamento destes níveis, afetou a sua forma de ser”. O surgimento de novas tecnologias com a introdução da telemática e da robótica entre outros implicou em novos processos de trabalho. Para Mello (2000, p.133), “o capitalismo é movimento, é transformação constante das bases materiais da produção, acumulação frenética, centralização crescente”. O capital mundializado, tendo que continuar a crescer para poder renovar-se, propõe uma nova reorganização técnica da produção como saída para suas crises de acumulação. Essa reestruturação da produção altera diretamente a forma de ser da classe trabalhadora. Como bem afirma Lucena,

O processo de crise no capitalismo aponta desdobramentos consideráveis em termos econômicos, políticos e sociais. As transformações estruturais provenientes de rearranjos na organização da produção capitalista afetam a sociedade como um todo, implicando em mudanças sociais, incertezas, a constituição de novas e a retomada de antigas utopias, a formação de apogeus que apontam para catástrofes e de catástrofes que apontam para apogeus, entre tantos outros processos. (LUCENA, 2005, p.193).

Diante de tudo isso, Lucena (2004) afirma que as respostas do capitalismo monopolista à crise da década de 1970 estão trazendo profundas mudanças ao ser social que vive do trabalho. Os diversos tipos de mazelas que o trabalhador vem sofrendo nas últimas décadas como desemprego, exclusão social, pobreza afetam sua materialidade levando à sua fragmentação e precarização num cenário de reestruturação produtiva do capital. Para Mészáros (2003, p.19), o sistema do capital se articula numa rede de

contradições e na raiz de todas elas encontramos o antagonismo inconciliável entre capital e trabalho, “assumindo sempre e necessariamente a forma de subordinação estrutural e hierárquica do trabalho ao capital, não importando o grau de elaboração e mistificação das tentativas de camuflá-la”.

Segundo Ianni (1996), está em curso uma nova divisão internacional do trabalho e da produção, com o surgimento do Toyotismo que vem complementar os procedimentos propostos pelo fordismo. Dentre as principais características do toyotismo está “a organização do processo de trabalho e produção em termos de flexibilização, terceirização ou subcontratação, tudo isso amplamente agilizado pela automação, pela robotização, pela micro-eletrônica e pela informática”. (IANNI, 1996, p.52). O toyotismo se apropria de algumas características do modelo de organização do trabalho taylorista, aprofundando ainda mais a subsunção formal do trabalho ao capital. Nesse sentido, Antunes (1997) alega que o toyotismo busca a apropriação do saber e do fazer do trabalhador sendo que este deve pensar e fazer pelo e para o capital, elevando ao máximo a manipulação no ambiente de trabalho.

Segundo Antunes (1997), a reestruturação produtiva do capital trouxe algumas mudanças no mundo do trabalho. Hoje presenciamos uma drástica diminuição do trabalho no setor industrial e um aumento considerável no chamado setor de serviços como já apontamos ao longo do texto. Em outras palavras, efetivou-se uma expressiva terceirização do trabalho, a partir da enorme ampliação do assalariamento no setor de serviços implicando em uma heterogeneização do trabalho. Nesse contexto, o autor afirma que “há uma significativa heterogeneização e complexificação da classe-que-vive-do-trabalho, dada pela subproletarização do trabalho, presente nas formas de trabalho precário, parcial, etc.” (ANTUNES, 1997, p.65). Como exemplo disso, temos a atividade *telemarketing* que tem apresentado um grande destaque na atual “sociedade de serviços” que surge em um contexto de flexibilização, precarização e heterogeneização da classe trabalhadora. Em outras palavras, o capital apoiou-se no crescimento do desemprego estrutural para promover uma intensa exploração do trabalho através de contratos e regimes de trabalho mais flexíveis, como os concretizados nessa atividade.

Em virtude dos termos colocados pelo debate atual acerca das alterações ocorridas no mundo do trabalho com o surgimento do toyotismo, consideramos relevante problematizar a concepção de alguns autores que defendem a superação do fordismo pelo modelo de acumulação flexível como se houvesse uma superação do trabalho alienado. Contrariamente a uma concepção apologética da superação do trabalho estranho, o que presenciamos com todas essas mudanças, como bem afirma Alves (2000) é o despertar de um novo (e precário) mundo do trabalho. Na mesma linha de raciocínio, Lucena (2004) salienta que os trabalhadores no toyotismo permanecem na mesma relação descrita por Marx em sua obra máxima “O Capital”.

Os trabalhadores permanecem alienados do e pelo trabalho. O opinar tem pouca importância, pois não significa transformar. A realização de múltiplas tarefas não coloca os trabalhadores em nenhuma relação de privilégios sobre o processo produtivo. O reino da alienação produz uma deformidade que confunde os trabalhadores e suas representações políticas. Enquanto imaginam que caminham pelos “jardins da sabedoria”, deixam de perceber que estão condenados às “fronteiras da ignorância”. (LUCENA, 2004, p.112).

Embora o discurso empresarial seja o da necessidade de um trabalhador com elevados conteúdos intelectuais para sobressair na chamada “sociedade do conhecimento”, o que assistimos cotidianamente é a elevação da intensificação da exploração da força de trabalho mesmo em ramos de atividade que realmente necessite de uma maior qualificação profissional. No entanto, em algumas funções, como exemplo, a de operador de televendas pouco se exige intelectualmente do trabalhador que desempenha suas atividades nas fronteiras do trabalho alienado, precário e parcelado. A exigência de um trabalhador multifuncional, criativo e flexível aos moldes de uma organização do trabalho toyotista colocado hoje deve ser questionada, tendo em vista o precário mundo do emprego que se desponta, isto é, quando há emprego. Em função disso, o trabalhador com medo de perder o trabalho realiza múltiplas tarefas, ação que consolida o aumento do ritmo e da produtividade do trabalho.

Nesse contexto, o discurso da necessidade de um “novo trabalhador” para obter sucesso na era do conhecimento deve ser visto com cuidado, levando em consideração que o incentivo à criatividade e a formação do trabalhador concretiza o desejo incessante de exploração máxima do trabalho tendendo a tempo mínimo, colocado pela lógica do capital. Dessa forma, seja no taylorismo ou no toyotismo, o que se produz e como se produzir não pertence aos trabalhadores. Para Antunes (2002 b), o fetichismo da mercadoria é preservado, pois o resultado do processo de trabalho permanece alheio aos trabalhadores. Para Lucena (2004), essas estratégias de gestão empresarial não colocam os trabalhadores em uma situação privilegiada, tendo em vista que seus interesses giram em torno da tentativa de reduzir ao máximo os conflitos existentes entre capital e trabalho. Nesse sentido, o referido autor afirma que:

A discussão não é qual forma de organização técnica e social da produção é mais viável, “ou onde o trabalhador se sente melhor ou é mais reconhecido”. O desafio está em verificar se a transição do fordismo ao toyotismo, acompanhada das mudanças de princípios de um e outro, conseguiram superar os limites do trabalho alienado apontados por Marx em *O Capital*, ou se apenas constituem formas mais elaboradas de exploração que visam o envolvimento e o aumento da produtividade. (LUCENA, 2004, p.115).

Na mesma linha de raciocínio, Antunes (2002b) contribui com este debate ao apontar que no modelo de acumulação flexível se utilizam “novas” técnicas de gestão da força de trabalho, ao requerer no plano discursivo o “envolvimento participativo” dos trabalhadores, o que na verdade encobre uma participação manipuladora e que preserva, na essência, as condições do trabalho alienado e estranhado. Para esse autor, o toyotismo similarmente ao fordismo vigente ao longo do século XX e seguindo um receituário diferenciado reinaugura um novo patamar de intensificação da exploração da força de trabalho, combinando fortemente as formas relativas e absolutas da extração da mais-valia. Dessa forma, podemos inferir que o trabalho alienado nos moldes capitalistas de produção é pressuposto fundamental da lógica acumulativa do capital. Como afirma Antunes (2002b), desemprego em dimensão estrutural, precarização do trabalho de modo ampliado tornaram-se traços constitutivos dessa fase da

reestruturação produtiva do capital. Nesse sentido, o autor diz que a hegemonia do projeto neoliberal, com seus enormes significados na estruturação jurídico-política e ideológica, e o processo de reestruturação produtiva do capital acabaram acarretando enormes conseqüências no interior da classe trabalhadora. Entre as conseqüências apontadas pelo autor, temos a ausência de regulamentação da força de trabalho, a flexibilização dos mercados de trabalho e a precarização das condições de trabalho no que diz respeito aos seus direitos sociais.

Segundo Antunes (2002b), estamos hoje presenciando uma nova configuração da classe-que-vive-do-trabalho, sendo esta entendida como todos aqueles e aquelas que vendem sua força de trabalho em troca de salários. Essa noção incorpora o trabalhador precarizado como o *part-time*, terceirizados, subcontratados, temporário etc, que se expandem a partir do setor de serviços em inúmeras partes do mundo. Aqui podemos novamente destacar o setor de *telemarketing* que pertence a essa nova configuração da classe-que-vive-do-trabalho e que se concretiza como explicamos anteriormente em precárias condições de trabalho. O surgimento da telemática nesta atividade expandiu o crescimento das formas de flexibilização e intensificação do trabalho. Nesse sentido, Antunes (2005) alega que esse quadro configura uma nova morfologia do trabalho que vai desde as trabalhadoras de *telemarketing* aos *motoboys*, dos jovens trabalhadores do McDonald's aos digitalizadores do setor bancário, contingentes estes que são partes constitutivas das forças sociais do trabalho e que convivem sobre as novas configurações do trabalho na era da informática e da telemática. Diante disso, a classe trabalhadora com todas as transformações ocorridas no processo produtivo se tornou mais heterogênea e mais fragmentada e por isso mais difícil de formar uma consciência de classe que possua uma identidade de luta. Nesta conjuntura, Antunes afirma:

Assim como o capital é um sistema global, o mundo do trabalho e seus desafios são também cada vez mais transnacionais, embora a internacionalização da cadeia produtiva não tenha, até o presente, gerado uma resposta internacional por parte da classe trabalhadora, que ainda se mantém predominantemente em sua estruturação nacional, o que é um limite enorme para a ação dos trabalhadores. (ANTUNES, 2002b, p.115).

De fato, o processo de reestruturação produtiva provocou uma complexificação da classe trabalhadora dada pelo caráter transnacional do capital e de seus sistemas produtivos. Nesse sentido, o capital recorre cada vez mais às formas precarizadas e intensificadas de exploração do trabalho, que se torna ainda mais fundamental para a realização de seu ciclo produtivo num mundo onde a competitividade é a garantia de sobrevivência das empresas capitalistas. Segundo Antunes (2002b) devido às metamorfoses que a classe trabalhadora vem enfrentando nas últimas décadas em decorrência da subproletarização do trabalho que se dá em diversas formas como trabalho parcial, subcontratado, terceirizado vinculados à economia informal, ao setor de serviços, verificou-se um processo significativo de heterogeneização, complexificação e fragmentação do mundo do trabalho.

Por outro lado, ao contrário das afirmações das teses sobre o fim do trabalho e da classe trabalhadora, o que podemos perceber é que o trabalho ainda permanece como categoria central de análise dentro da sociedade produtora de mercadorias. O trabalho continua sendo uma categoria fundamental enquanto gerador de valor de troca dentro do capitalismo monopolista. Assim, o capital pode diminuí-lo, flexibilizá-lo, mas não eliminá-lo, tendo em vista que é através da produção de mais-valia que ocorre a reprodução desse mesmo capital. Para Antunes, o capital diante de tais desafios propõe-se:

Aumentar a utilização e a produtividade do trabalho de modo a intensificar as formas de extração do sobretrabalho em tempo cada vez mais reduzido. Portanto, uma coisa é ter a necessidade imperiosa de reduzir a dimensão variável do capital e a conseqüente necessidade de expandir sua parte constante. Outra, muito diversa, é imaginar que eliminando o trabalho vivo o capital possa continuar se reproduzindo. (ANTUNES, 2002b, p.218).

Nesse sentido, há uma flexibilização do trabalho e, de fato, diante das novas tecnologias, ocorre uma considerável redução do capital variável no processo produtivo, como já apontamos em páginas anteriores. No entanto, o capital reduz, mas jamais eliminará, pois se assim o fizesse estaria colocando em xeque a sua própria lógica

acumulativa. De fato o trabalho industrial sofreu nas últimas décadas uma grande redução, entrando em cena novas e precárias formas flexíveis de trabalho. Antunes (2002b, p.218), defende a tese de que a sociedade do capital e sua lei do valor necessitam “cada vez menos do trabalho estável e cada vez mais das diversas formas de trabalho parcial ou *part-time*, terceirizado, que são, em escala crescente, parte constitutiva do processo de produção capitalista”. Assim, podemos apreender que para o capital, o trabalho sob formas precárias é imprescindível para a sobrevivência de seu metabolismo social, sendo este responsável pelo processo de criação de valor. Compartilhando da mesma concepção, Kuenzer alega não estar convencida da suposta superação da centralidade da categoria trabalho e reitera que sob as novas formas de realização do capital a exploração do trabalho alienado continua sendo pressuposto fundamental. Para a autora, “há que considerar, contudo, que atrás destas novas formas, encontramos a velha finalidade da acumulação ampliada, portanto, por trás de uma aparente nova lógica, esconde-se a velha lógica do fetiche da mercadoria, que continua não só dominante, mas hegemônico”. (KUENZER, 1998, p.67).

Dessa forma, as afirmações sobre o fim da centralidade do trabalho devem ser vistas com cuidado, levando em consideração que sob a ordem do capital, o trabalho e a extração da mais-valia são categorias fundamentais para o processo de acumulação. Em outras palavras, Marx (2002, p.271), já apontava isso em sua obra “O Capital” ao dizer que “o capital é trabalho morto que, como um vampiro, se reanima sugando o trabalho e, quanto mais o suga, mais forte se torna”. A partir desta afirmação marxiana, podemos concluir que o capital flexibiliza, diminui o trabalho vivo, mas não o elimina, pois, se o fizesse estaria colocando em perigo sua própria lógica, sendo a força de trabalho parcela imprescindível para a reprodução desse mesmo capital. Antunes numa perspectiva marxiana também afirma que:

O capital mesmo sob enorme impacto das profundas mutações tecnológicas, não pode eliminar cabalmente o trabalho vivo do processo de mercadorias. Ele pode incrementar ao máximo o trabalho morto corporificado no maquinário tecnocientífico, aumentando desse modo a produtividade do trabalho de modo a intensificar as formas de extração

do sobretrabalho em tempo cada vez mais reduzido, uma vez que tempo e espaço se transformam nessa fase dos capitais globais e destrutivos. Uma nova modalidade da forma valor aparece para mostrar os limites e equívocos daqueles que haviam decretado o fim da teoria do valor-trabalho. (ANTUNES, 2005, p.14).

Diante de todas essas metamorfoses que o mundo do trabalho vem sofrendo nas últimas décadas, fruto de um processo de reestruturação produtiva do capital, Lucena (2004), ressalta que as transformações na organização da produção capitalista trazem à tona a discussão sobre o “novo trabalhador”. Com a introdução das novas tecnologias no processo produtivo, há um certo consenso do mundo empresarial em defender a necessidade de um trabalhador com maior qualificação profissional para operar máquinas cada vez mais complexas. No entanto, essas teses otimistas dos “homens de negócios” devem ser vistas com cuidado. Nesse contexto, é importante percebermos que nem todos os trabalhadores diante da nova configuração do trabalho têm acesso a um emprego em que se possa desenvolver sua capacidade intelectual. Um exemplo concreto disto, é o objeto de estudo da presente pesquisa, a atividade *telemarketing*. Apesar de haver um discurso empresarial otimista sobre a necessidade de um trabalhador com elevados conteúdos intelectuais para desenvolver com sucesso sua função, o que podemos perceber através de uma análise do cotidiano desses trabalhadores não é uma qualificação profissional mas, contrariamente, uma verdadeira des (qualificação) profissional, tendo em vista, que esses trabalhadores são aniquilados de todo o seu potencial criativo a partir de uma organização taylorista do trabalho em que os mesmos são controlados permanentemente durante sua jornada de trabalho. Ao contrário das concepções otimistas do mundo empresarial, o que podemos constatar segundo Antunes (2002b, p.214), é uma “desqualificação e mesmo subproletarização, expressa no trabalho precário, informal, temporário, etc.” Numa lógica destrutiva do capital, presenciamos a concretização da precarização e da exploração do trabalho com um discurso falseado da realidade material que prega a necessidade de um trabalhador com elevados conhecimentos intelectuais, mas que na prática se materializa dentro das fronteiras de um trabalho alienado e precário.

É nessa conjuntura, que Antunes (1997, p.70), diz que o mundo do trabalho a partir de uma reestruturação produtiva se “complexificou-se e heterogeneizou-se” ainda mais, sendo necessário problematizá-lo sob a ordem do capital monopolista. A subsunção formal do trabalho pelo capital não pode ser desconsiderada, sendo necessário questionar como se dá o processo de exploração do trabalho que vem se intensificando nos últimos anos no Brasil e no mundo a partir do processo de reestruturação do capital. Nesse sentido, o discurso da necessidade de uma maior qualificação profissional deve ser visto com cuidado, principalmente quando se está em análise a concretização do trabalho no setor de serviços que geralmente se materializa por uma intensa exploração e precarização do trabalho. Dessa forma, como podemos falar em intelectualização do trabalho dentro da lógica do capital, se esta submete cada vez mais o trabalhador a conviver com formas de trabalho estranhado, fragmentado e bestializado, longe da perspectiva apontada por Marx, da politecnicidade e emancipação humana? Essas e outras discussões sobre a relação existente entre trabalho e educação e suas repercussões no processo de qualificação profissional dos operadores de *telemarketing* na empresa pesquisadas na cidade de Uberlândia serão problematizadas e aprofundadas no próximo capítulo.

CAPÍTULO 3

O DEBATE SOBRE A RELAÇÃO TRABALHO - EDUCAÇÃO: IMPLICAÇÕES, LIMITES E DESAFIOS NA QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL DOS OPERADORES DE TELEVENDAS NA EMPRESA X NA CIDADE DE UBERLÂNDIA, MG.

“Compreende-se que a pedagogia capitalista, ao mesmo tempo que objetiva a educação do trabalhador que, ao vender sua força de trabalho como mercadoria, se submete à dominação exercida pelo capital, educa-o também para enfrentar essa dominação”. Acácia Kuenzer ²⁸

“A esse respeito, dois conceitos principais devem ser postos em primeiro plano: a universalização da educação e a universalização do trabalho como atividade humana auto-realizadora”. István Mészáros ²⁹

O debate sobre as relações entre trabalho e educação é complexo e não deve ser desprezado. Compreender os reflexos das crises estruturais do capital no campo do trabalho e da educação é problematizar um debate que se faz presente em nosso cotidiano. As imbricações entre essas categorias têm suscitado inúmeras reflexões no campo acadêmico e nos movimentos sociais de forma geral. Assim, compreender as mediações desse processo no intuito de problematizar a discussão no que se refere às categorias trabalho e educação é nosso objetivo central neste capítulo.

De certa forma, no bojo das discussões sobre educação e trabalho tornou-se comum o discurso sobre a necessidade de se qualificar cada vez mais para se atender o mercado, tendo em vista as mudanças ocorridas no mundo do trabalho. Nessa conjuntura, o discurso do capital aponta que estamos hoje vivenciando a chamada “sociedade do conhecimento” (DUARTE, 2003), conhecimento esse que aos olhos dos

²⁸ KUENZER, Acácia Z. Pedagogia da fábrica: as relações de produção e a educação do trabalhador. São Paulo: Cortez: Autores Associados, 1989.

²⁹ MÉSZÁROS, István. A educação para além do capital. São Paulo: Boitempo, 2005.

“homens de negócios” passa a ser visto como um capital. Esta afirmação possibilita algumas inquietações e questionamentos. Será que realmente estamos vivendo num momento de qualificação do trabalho? Será que as novas atividades produtivas surgidas nos últimos anos, principalmente no setor de serviços, dentre elas a atividade *telemarketing*, tem realmente necessitado de uma maior qualificação para se realizar as tarefas no âmbito do trabalho? Qual é o papel da educação formal e informal nesse contexto, entendendo aqui uma concepção ampla do termo educação? Nesse sentido, essas são algumas das questões que iremos desenvolver e problematizar, analisando de forma especial o processo de qualificação profissional que ocorre na empresa X de *telemarketing* na cidade de Uberlândia. Vale ressaltar que a qualificação profissional dos operadores de *telemarketing* na cidade de Uberlândia ocorre tanto dentro de instituições não-formais de ensino, como o caso da empresa pesquisada, quanto dentro de instituições formais de ensino que neste momento não serão especificamente analisadas, mas que constituirá objeto de estudo de pesquisa futura³⁰.

Nessa conjuntura, Duarte (2003), reconhece que o capitalismo do final do século XX e início do século XXI passa por transformações e afirma considerar que estamos vivendo uma nova fase do capitalismo. Mas isso não significa que a essência da sociedade capitalista tenha se alterado ou que estejamos vivendo uma sociedade radicalmente nova, que possa ser chamada de sociedade do conhecimento. Para Duarte (2003, p.13), a assim chamada sociedade do conhecimento “é um fenômeno no campo da reprodução ideológica do capitalismo”. Em outras palavras, o autor quer dizer que a ideologia de estarmos vivenciando uma suposta sociedade do conhecimento surge para atender interesses específicos do capital em prol da sua lógica de reprodução. Na mesma perspectiva, Duarte (2003, p.13), aponta ainda que para falar sobre as ilusões da sociedade do conhecimento é preciso primeiramente “explicitar que essa sociedade é,

³⁰ Observa-se na cidade de Uberlândia, uma instituição formal de ensino que trabalha com a qualificação profissional voltada para a formação de futuros operadores de *telemarketing*, a fim de atender as exigências de qualificação dos trabalhadores do 6º maior *Call Center* da América Latina instalado na cidade de Uberlândia. Dessa forma, será desenvolvida em pesquisa futura uma análise mais aprofundada e pormenorizada dessa discussão tendo em vista a relevância do tema para se compreender as implicações existentes na relação entre trabalho e educação.

por si mesma, uma ilusão que cumpre determinada função ideológica na sociedade capitalista contemporânea”. Na mesma linha de raciocínio, Aranha (2001) afirma que não podemos ter do conhecimento uma visão ingênua, romantizada, ainda quando ele pareça completamente desinteressado e neutro. Ao contrário, devemos constantemente interrogar a serviço de quem ele está, entendendo-o como palco de disputa e poderoso instrumento de luta hegemônica.

Assim, diante das transformações do processo produtivo e das exigências de aquisições de conhecimento alguns autores apologéticos do modelo toyotista de produção têm apontado a necessidade de um “novo” trabalhador para enfrentar as situações inusitadas no ambiente de trabalho. Segundo essa concepção a “nova forma de organizar o trabalho” estaria fundada em um trabalho cooperativo, de equipe, com maior autonomia pelo trabalhador e por isso demandaria uma formação voltada para atender essas novas necessidades no mundo produtivo. Segundo Oliveira (2005), de fato não podemos deixar de reconhecer que o capital tende a buscar novas formas de gerenciamento da produção, como mecanismos de aumento das suas taxas de acumulação. Desse modo, têm sido requeridos dos trabalhadores novos comportamentos e atitudes no que diz respeito ao seu maior envolvimento com o processo de produção. Todavia, é importante questionar até que ponto as novas formas de produção de mercadorias exigem uma maior qualificação dos trabalhadores. Não negamos que de fato existem profissões que realmente necessitem de uma maior qualificação profissional. No entanto, a maioria dos postos de trabalho criados nos últimos anos se manifestam com o desenvolvimento de atividades cada vez mais simples e rotineiras como por exemplo, a atividade *telemarketing* aqui estudada. O que ocorre de fato no mundo empresarial, é que devido a excedente oferta de mão-de-obra, a que Marx denominou de “exército industrial de reserva”, os empresários sentem-se a vontade para estabelecer níveis maiores de seletividade no processo de contratação³¹. Em outros termos, as exigências de maiores níveis escolares acabam funcionando como

³¹ O discurso empresarial sobre a exigência da educação básica como critério de empregabilidade será apontado mais adiante quando for analisado o processo de seleção dos operadores de tele vendas na empresa X.

filtro no momento de seleção dos trabalhadores, porque se assim não fosse ficaria inviável para as empresas selecionarem seus trabalhadores devido o alto índice de pessoas desempregadas e com baixos níveis de escolaridade.

Contudo, além de uma formação escolar mínima exigida é requerido dos trabalhadores também um conjunto de atributos e características pessoais que os tornariam mais empregáveis nesse mercado de trabalho cada vez mais competitivo. Esse discurso remete à teoria do Darwinismo Social que perante a lei do mercado, somente sobreviverão os indivíduos melhores e os mais aptos a submeterem aos ditames do capital. Diante desse cenário é que Frigotto aponta os novos conceitos constantemente usados pelos “homens de negócios” em relação às transformações que vem afetando os processos produtivos nos últimos anos.

Globalização, integração, flexibilidade, competitividade, qualidade total, participação, pedagogia da qualidade e a defesa da educação geral, formação polivalente e “valorização do trabalhador” são uma imposição das novas formas de sociabilidade capitalista tanto para estabelecer um novo padrão de acumulação quanto para definir as formas concretas de integração dentro da nova reorganização da economia mundial. (FRIGOTTO, 1997, p.41).

Assim, em função de tudo que vem ocorrendo no mundo produtivo e que tem afetado profundamente o processo de educação da classe trabalhadora, é que será desenvolvida uma análise pormenorizada de alguns conceitos utilizados pelos “homens de negócios” no que diz respeito aos projetos de qualificação do trabalhador, tendo como eixo norteador algumas categorias utilizadas pela teoria do capital humano como: empregabilidade, competência, polivalência, dentre outras. Posteriormente será feita uma análise da seleção e treinamento dos operadores de televendas na empresa pesquisada na cidade de Uberlândia bem como uma reflexão final sobre as

possibilidades e desafios de uma educação politécnica voltada para uma formação omnilateral³² tendo em vista uma verdadeira emancipação humana.

3.1 Os impactos da teoria do capital humano na qualificação dos trabalhadores: uma perspectiva de educação sob a ótica do capital.

Consideramos relevante abordar algumas discussões em torno do projeto de educação a partir da concepção do capital que tem como conceitos básicos a noção de empregabilidade, competência e polivalência. No bojo da discussão na relação entre trabalho e educação temos a retomada da Teoria do Capital humano a partir da década de 1970, que coloca em voga as categorias de análise acima referidas. Nesse sentido, com a flexibilização funcional um novo perfil de qualificação da força de trabalho parece emergir, apresentando algumas exigências como: trabalho em equipe, criatividade para enfrentamento de imprevistos, etc. Porém, segundo Machado (1992) é conveniente assinalar que nem todos que manejam as novas tecnologias têm o conteúdo do trabalho flexibilizado. Os digitadores, por exemplo, desempenham uma mesma atividade, cansativa e mecânica, durante todo o tempo da jornada de trabalho. As habilidades exigidas dos trabalhadores nos apontam categorias trazidas pelo modelo de acumulação flexível do capital a partir dos anos 70 do século XX. No entanto, vale novamente ressaltar, que a passagem do modo de organização do trabalho taylorista para o modelo toyotista deve ser percebida como um processo que contempla continuidades e rupturas tendo em vista que o pressuposto fundamental permaneceu, a saber, a busca insaciável de acumulação de capital. Nessa perspectiva, de acordo com Bernardo:

³² Numa perspectiva marxiana, formação omnilateral do trabalhador quer dizer uma formação voltada para o desenvolvimento total e integral do homem com exteriorização absoluta das suas faculdades criativas.

O toyotismo aproveitou todos os resultados do taylorismo no que dizia respeito à análise do processo de trabalho nos seus componentes elementares, e levou esses resultados a um estágio mais avançado, alterando os métodos de enquadramento e de mobilização dos trabalhadores e desenvolvendo a análise dos elementos componentes não só do processo de trabalho físico, mas igualmente intelectual. (BERNARDO, 2004, p.86).

Assim, ao invés de romper com os princípios básicos do taylorismo, o toyotismo os prolongou no que diz respeito à intensificação do trabalho buscando explorar o máximo possível da “componente intelectual dos trabalhadores” (BERNARDO, 2004), buscando uma flexibilização não somente da produção, mas também uma flexibilização por parte dos trabalhadores que devem se adequar ao projeto do capital. Bernardo (2004, p.107), aponta ainda que “quanto maior for a componente intelectual dos trabalhadores e quanto mais se desenvolver intelectualmente a força de trabalho tanto mais considerável serão a possibilidade de lucro dos capitalistas”.

Nesse contexto, Silva (2001, p.42), “afirma que existe uma enorme heterogeneidade na organização dos processos de trabalho no setor produtivo brasileiro”. A partir disso, podemos compreender melhor a forma como está estruturada a organização do trabalho dos operadores de *telemarketing* da empresa X na cidade de Uberlândia. Esses trabalhadores ora convivem com uma organização do trabalho flexível, ora com uma rígida organização desses mesmos trabalhos submetidos a uma intensa divisão do trabalho e a um constante acompanhamento pela supervisão empresarial. A reflexão de Neves vem contribuir para entendermos melhor tal situação.

O digitador não tem conhecimento da lógica dos programas e dos documentos que deve digitar, e sua autonomia é mínima. O importante é a velocidade com que realiza seu trabalho, o número de toques que consegue efetuar e que é controlado o tempo todo pelo computador e pela chefia, que em geral estimula a competição. (NEVES, 1992, p.34).

Como conseqüência desse rígido controle na organização do trabalho, temos a precarização das condições de trabalho na referida atividade. Nesse contexto de exploração e intensificação do trabalho, Neves (1992, p.34), cita alguns fatores

agravantes como “falta de pausa; movimentos repetitivos e rápidos; falta de criatividade; iluminação insuficiente; temperatura ideal para as máquinas e não para as pessoas; cadeiras que geralmente não são adequadas; espaços mal distribuídos; divisão entre concepção e execução”. Diante desse quadro de precarização do trabalho, temos trágicas conseqüências para a saúde desses trabalhadores, como apontado ao longo desse estudo, afetando tanto a saúde física pelas citadas condições de trabalho como também a saúde mental devido ao excesso de pressões a que são submetidos no ambiente de trabalho para o desempenho de suas funções. Devido às profundas mudanças ocorridas no mundo do trabalho e os riscos associados ao desemprego, os trabalhadores buscam na qualificação profissional uma saída para sua inserção no mercado de trabalho.

Na mesma perspectiva, Souza (1999) aponta que dos trabalhadores é exigido, em termos de sua qualificação, mais um “saber-ser” do que um “saber-fazer”, tendo em vista que sua qualificação real passa a constituir-se a partir de características como um conjunto de competências posta em ação em uma situação concreta de trabalho, a articulação dos saberes oriundos de várias esferas (formais, informais, teóricas, práticas, tácitas) para resolver problemas e enfrentar situações de imprevisibilidade, a mobilização da inteligência para fazer face aos desafios do trabalho.

Desse modo, no campo empresarial temos constantemente o uso do termo competência profissional que está intimamente ligada com a questão da empregabilidade e do trabalhador polivalente. Para Paiva, o conceito de qualificação começa a ser substituído pelo de competência.

Não se trata de considerar “competências” como tendo um sentido mais restrito que qualificação; mas certamente trata-se de um atendimento mais estrito (incluindo elementos atitudinais, características de personalidade, elementos menos mensuráveis objetivamente) das necessidades do capital, por um lado, e a um preparo adequado aos novos tempos em que é preciso encontrar alternativas ao desemprego, por outro. (PAIVA, 2001, p.52).

As competências supõem um atendimento mais estreito das necessidades do capital, desloca-se das instituições formais e da experiência adquirida para considerar aspectos individuais e disposições subjetivas, sendo as virtudes pessoais acionadas como parte das competências. Para o capitalismo o sistema educacional tem como finalidade promover a capacitação dos trabalhadores para desempenharem as atividades profissionais. As empresas hoje trabalham muito com a idéia de competência relacionada a virtudes pessoais; não basta apenas conhecimento, mas é necessário interesse, motivação e criatividade. Transfere-se do social para o individual a responsabilidade pela inserção profissional dos indivíduos. A empregabilidade está ligada aos conhecimentos, habilidades e esforço individual de adequação. Dessa forma, nos últimos anos a noção de competência tem sido estrategicamente a palavra-chave para a organização capitalista do trabalho através de um discurso de educação voltada para os interesses do mercado. Segundo Duarte (2003), o conceito de competência vincula-se à chamada pedagogia do "aprender a aprender" e às ilusões da assim chamada sociedade do conhecimento. Assim, a ideologia da pedagogia das competências facilita a captura da subjetividade do trabalhador através de um envolvimento manipulatório, que exige que ele tenha que ser polivalente e multifuncional, do contrário, sua competência estará comprometida.

Diante de tudo isso, segundo Aranha (2001), no cenário de precarização e desemprego crescente, entra em voga o termo empregabilidade. Por empregabilidade entende-se a responsabilização do trabalhador pela obtenção e manutenção do seu emprego, através de um processo contínuo de formação e aperfeiçoamento. A categoria empregabilidade nesse sentido é entendida como a capacidade da mão de obra de se manter empregada. O princípio que está em volta desse conceito é de que o desemprego tem como causa a baixa empregabilidade da mão de obra, ou seja, sua desqualificação em face das exigências do mercado de trabalho. Para Batista, Eraldo (2006, p.208), "a responsabilidade de empregar-se ou não, de inserir-se no mercado ou não é estritamente do trabalhador. O 'fracasso' ou 'sucesso' dependerá do esforço individual de cada trabalhador". Desse modo, os trabalhadores buscam na sua qualificação, saídas para

ingressarem neste mercado de trabalho cada vez mais competitivo e são estimulados a procurar a educação como forma de valorizar sua empregabilidade. No entanto, sabemos que a solução dos problemas do desemprego não pode ser buscada unicamente na educação, pois, o que está ocorrendo com o mundo do trabalho é produto da forma como está estruturada a nossa sociedade capitalista.

De acordo com Souza (1999), o debate mais recente sobre o tema qualificação versus desqualificação tem se desenvolvido em torno da noção de empregabilidade, o que o lança para o universo do mercado de trabalho propriamente dito. Segundo o referido autor,

O que a noção de empregabilidade traria seria um deslocamento da idéia de que o desemprego se daria através do descompasso entre a população economicamente ativa e a oferta de trabalho. O desemprego seria, para aquela visão, resultado das inadequações desta população às exigências de qualificação colocadas como requisitos no interior do novo paradigma produtivo. Com isso, estaria implícita a idéia de que haveria oferta de trabalho para toda a população economicamente ativa, contanto que a mesma se adapte às demandas do novo quadro. (SOUZA, 1999, p.49).

Para Oliveira (2005), os conceitos de competência e empregabilidade surgem exatamente nesse contexto para ocupar um vácuo ideológico que possa facilitar ao capital dar respostas à crise do emprego por ele mesmo construída. A disseminação desses conceitos, no âmbito da literatura educacional como em documentos governamentais de políticas educacionais, representa uma nova ofensiva no campo educacional objetivando efetivar uma cultura da responsabilização individual e do acatamento da lógica acumulativa e individualista. Diante de todas as mudanças, o trabalhador deverá se adequar, inserir-se, vencendo dificuldades para ser polivalente e responder com rapidez às demandas postas, ou será substituído por outro trabalhador.

De acordo com Batista, Eraldo (2006), a concepção da educação como forma de garantir a inserção no mercado de trabalho ou mesmo possibilitar a ascensão profissional generalizou-se na sociedade responsabilizando os trabalhadores pelo desemprego, pois os mesmos são culpados por não estarem aptos a ingressarem no mercado, não

acompanharem as mudanças ocorridas e não se qualificarem. Para o referido autor é importante destacar o apoio dado ao debate neoliberal pelos organismos internacionais representantes do capital como: Banco Mundial, FMI (Fundo Monetário Internacional), OMC (Organização Mundial do Comércio), bem como nossas instituições empresariais, intelectuais da educação, mídia e outros que concordam, justificam e implementam concepções dessas instituições internacionais em nosso meio. Para Batista, Eraldo (2006), não é demais lembrar que não estamos negando a importância da educação para o conjunto da sociedade, os seus benefícios, que nos possibilita compreender a sociedade em que vivemos, sendo sim condição necessária para inserção no mercado de trabalho, porém não sendo suficiente para garantir esta inserção. Entendemos não ser somente a escolaridade a garantia de conquista do emprego, pois a questão do desemprego não é funcional e sim um problema estrutural do sistema capital. Infelizmente o que percebemos é que esse discurso neoliberal de culpabilizar a educação pela questão do desemprego se tornou tão hegemônico perante a população que a grande maioria das pessoas tende a compartilhar do mesmo sem ao menos entender os fundamentos e para quais interesses esse conjunto de idéias está a serviço de fato.

Segundo Oliveira (2005), o indivíduo ao buscar acumular no mercado educacional um conjunto de competências, estaria acumulando e dispendo de uma nova moeda tendente a valorizar-se no mercado em virtude das novas exigências de qualificação demandadas pelo mundo do trabalho. Nessa concepção caberá aos trabalhadores se manterem em contínuo processo de qualificação de forma a estarem habilitados para a ocupação de qualquer posto de trabalho futuro, na interminável busca por emprego. Nesse contexto, a utilização do mérito individual para explicação das diferenças sociais legitima o sistema capitalista e reforça, por parte do empresariado, as argumentações, segundo as quais o mercado é o espaço próprio para a realização individual. Afinal, para o neoliberalismo, os indivíduos, a partir de seus méritos, são os responsáveis pela sua realização pessoal. Na mesma perspectiva, Gentili aponta que esse discurso educacional do neoliberalismo ocorre a partir de uma reformulação dos enfoques economicistas da teoria do capital humano:

Os conhecimentos que aumentam a capacidade de trabalho constituem um capital que como fator de produção, garante o crescimento econômico de modo geral e, de modo particular, contribui para aumentar os ingressos individuais de quem o possui. (GENTILI, 1998, p.104).

Essa afirmação pressupõe manter alguns princípios que sustentaram a teoria do capital humano, mas agora os articulando a novos diagnósticos sobre as atuais condições de regulação dos mercados, principalmente do trabalho e as novas promessas para esse setor. Aranha (2001), aponta que na verdade esse discurso de valorização de educação como aspecto chave na economia e no mercado de trabalho é a velha teoria do capital humano, envolta em roupagem atualizada e que, todavia, mascara outros fenômenos mais decisivos para a empregabilidade e o desenvolvimento, tais como a tentativa de integração do país de forma submissa aos interesses do grande capital internacional.

Para Oliveira, o raciocínio presente na teoria do capital humano reduz a relação educação e trabalho a uma relação de custo e benefício. Segundo a teoria:

Investir na própria formação é ampliar as possibilidades de se auferirem maiores ganhos futuros. Além disso, todos os gastos que os indivíduos, isoladamente, ou o Estado tem com a educação é retornado para os mesmos, o que eram despesas tornam-se investimentos. (OLIVEIRA, 2001, p.114).

Sabemos que os principais agentes do movimento de reformas que tentam organizar a economia e a sociedade segundo essas novas orientações são os organismos multilaterais (Banco Mundial, UNESCO, BID, dentre outros) representantes do capital na esfera internacional, que buscam transferir critérios de mercado como eficiência, eficácia, produtividade, custo/benefício para a educação sem a menor preocupação com a formação humana. Nesse sentido, Silva observa que:

No contexto das políticas educacionais implementadas neste limiar do século XXI, várias propostas, gestadas no processo de luta por uma escola pública de qualidade, democrática, comprometida com a formação do homem crítico, capaz de exercer sua cidadania numa sociedade mais livre, plural, têm sido assimiladas e resignificadas sob uma outra lógica, a lógica do capital. (SILVA, 2002, p.147).

A partir disso, podemos perceber que o neoliberalismo concebe a educação através de uma visão economicista, sendo que o conhecimento é tido como um capital que deve ser voltado para o crescimento econômico. Nesse sentido, a educação é concebida apenas como uma instituição que qualifica pessoas para a ação na esfera econômica, sendo esta ação restrita ao mercado de trabalho. Dessa forma, a teoria do capital humano colocou em uma só direção a relação entre educação e desenvolvimento econômico no contexto histórico de um capitalismo que objetiva a apropriação dos conhecimentos para aumentar a capacidade de trabalho para o capital, isto é, um capital como fator de produção em busca de crescimento econômico. Enfim, as perspectivas neoliberais mantêm essa ênfase economicista, utilizando a educação para um bom desempenho do mercado e de sua expansão do crescimento econômico.

Diante disso, a educação na lógica do capital tem o objetivo de inserir os indivíduos no do mercado de trabalho por meio do desenvolvimento de competências e habilidades. A partir disso, consideramos importante compreendermos os significados de algumas categorias como qualidade, competência e até mesmo a noção de cidadania que tem seus sentidos resignificados no do contexto neoliberal presente na lógica da sociedade produtora de mercadorias. O conceito de cidadania sob a lógica do capital é marcado por um acentuado individualismo, uma exacerbada competitividade, sendo que o cidadão é visto como cliente e consumidor na concepção do Estado. O imperativo que o discurso neoliberal institui, deslocando o eixo da lógica do Estado para a lógica do mercado, sustenta as teses de um Estado mínimo e coloca a própria sociedade civil mergulhada na concorrência do poder econômico, de tal forma que a aparente ausência do Estado coloca a todos numa disputa individualista pela sobrevivência. O Estado

minimizado para as políticas sociais e obviamente não para os interesses do capital, repassa aos usuários os custos das políticas sociais. Conforme Oliveira:

No decorrer dos anos 1990, o debate sobre educação e desenvolvimento esteve pautado pela exigência de responder ao padrão de qualificação emergente no contexto de reestruturação produtiva e de globalização da economia, ocupando lugar de destaque nas políticas educacionais. (OLIVEIRA, 2001, p.105).

Dessa forma, conforme Batista, Eraldo (2006), o conceito de competência aponta a forma funcionalista com que o capital arquiteta a participação manipulatória do trabalho polivalente e multifuncional, levando ao extremo a alienação, o estranhamento do indivíduo e o fetichismo social. Como já foi ressaltado ao longo deste estudo, convivemos, na atualidade, com formas novas e sutis de convencimento e conquista dos indivíduos. Assim, segundo Rummert:

Essas formas que trabalham, predominantemente, com os aspectos afetivos, foram formuladas de modo competente pelo conjunto de forças hegemônicas, e sua repercussão na sociedade, e em cada indivíduo, não pode ser plenamente compreendida apenas com os tradicionais instrumentos de explicação da realidade de que até hoje se valeu o pensamento de esquerda: a alienação e a pura inculcação ideológica. (RUMMERT, 2000, p.183).

De acordo com Rummert (2000), apreender as propostas educacionais e suas características inseridas na lógica neoliberal, é abordar um processo dinâmico, que se constrói na dialética entre continuidades e rupturas, entre inovações e tradições. Assim, compreender a dialeticidade presente nesse processo é ver possibilidades de confronto e resistência pelos trabalhadores, tendo em vista, que a história não acabou, mas está repleta de possibilidades de mudanças e transformações. Nessas circunstâncias, diante das transformações ocorridas no mundo do trabalho, que têm como consequência o neoliberalismo e a reestruturação produtiva do capital, cabe discutirmos as políticas escolares atreladas aos interesses do capital e a idéia de educação formal como negócio e não como bem social.

Conforme Silva, é preciso alertar para outras necessidades além das que são sinalizadas pela organização do trabalho, sendo que a missão da educação consiste em:

Ajudar cada indivíduo a desenvolver todo o seu potencial e a tornar-se um ser humano completo, e não um mero instrumento da economia; a aquisição de conhecimentos e competências deve ser acompanhada pela educação do caráter, a abertura cultural e o despertar da responsabilidade social. (SILVA, 2002, p.36).

Para Oliveira (2005, p.86), “os conceitos de competência e empregabilidade expressam uma resposta, em nível ideológico do capital, à sua incapacidade de justificar-se perante a classe trabalhadora da crise por ele próprio desencadeada”. A noção de competência disputa espaço com a de qualificação, sobrepondo-se a esta última. De tal forma que estamos diante de um revigoramento da noção de competências, que se afirma como a ideologia do capital tanto no âmbito da produção quanto na educação como instância privilegiada da reprodução social. Para Batista, Roberto (2006, p.96), “embora as competências sejam aquisições de habilidades estas passam a constituir-se em atributos individuais, pois as mesmas constituem-se de conhecimentos que se formam socialmente”. De acordo com o entendimento desse autor, a noção de competências é uma das formas pela qual o capital, no contexto de sua mundialização, busca capturar de forma manipulada a subjetividade do trabalho. A noção de competência vincula-se à perspectiva da reestruturação produtiva de caráter flexível. Em outras palavras, a noção de competência encaixa-se perfeitamente com a desenvoltura do trabalhador polivalente e multifuncional exigido pelo toyotismo.

É nesse contexto, que segundo Paiva, são, no entanto, muitos os que consideram o conceito de competência como mais adequado ao novo ângulo a partir do qual é entendida a empregabilidade.

Tratar-se-ia de uma construção social mais complexa, na medida em que se desloca das instituições formais e da experiência adquirida para considerar aspectos pessoais e disposições subjetivas para dar maior peso não apenas a aspectos técnicos, mas à socialização. Virtudes pessoais são acionadas como parte das competências em escala incomensuravelmente maior que quando se tratava de qualificação, mensurável por mecanismos mais objetivos num momento em que os empregos ou a inclusão dependiam menos do capital cultural e social dos indivíduos. (PAIVA, 2001, p.57).

Dessa forma, segundo a concepção de Paiva (2001), o conceito de competência é, sem dúvida, um conceito construído para uma sociedade menos democrática que aquela que estamos deixando para trás e, como tal, conecta-se à nova feição do conceito de empregabilidade, resultando o nível desta, das competências modernas disponíveis do ponto de vista técnico e psicológico.

A partir do que foi exposto, podemos apreender que no capitalismo o sistema educacional tem como finalidade promover a capacitação dos trabalhadores para desempenharem as atividades profissionais. Para o capital é a educação que permitirá à força de trabalho ser mais empregável ou não, transferindo de si a responsabilidade para a educação formal, reduzindo a educação aos limites da capacitação profissional, distanciando-a da qualificação profissional. Segundo Lucena (2004) a partir disto, faz-se necessário estabelecer as diferenças entre a qualificação e a capacitação profissional. O capitalismo tenta colocar como sinônimas palavras que possuem significações diferentes. Enquanto a capacitação profissional seria simplesmente o treinamento ou adestramento da força de trabalho para atender as necessidades criadas pelo sistema capitalista, a qualificação profissional numa perspectiva crítica para além da forma como é oferecida pelos homens de negócios aos trabalhadores, possibilita ao trabalhador ter acesso não somente ao conhecimento técnico, mas a uma melhoria na qualidade de vida e na compreensão política dos processos aos quais estão inseridos. Compreensão política que implica não apenas contemplar a realidade, mas sim problematizá-la, criticá-la e transformá-la. Em outros termos, o referido autor procura demonstrar que a qualificação voltada para uma formação política crítica e questionadora dos trabalhadores somente ocorreria a partir de uma concepção politécnica de educação e

não a partir de uma qualificação polivalente da forma como está posta na lógica do capitalismo monopolista. Diante disso, para uma melhor compreensão dos limites e possibilidades que os conceitos de polivalência e politecnia encerram no quadro atual, faz-se necessário apresentarmos, embora de maneira sucinta, algumas de suas características mais significativas.

3.2 Trabalhadores e o processo produtivo: qualificação polivalente versus qualificação politécnica.

Alguns desafios são postos quando analisamos a relação entre trabalho e educação, sendo necessário questionar o papel da educação inserida na lógica do sistema produtor de mercadorias. A educação visa apenas legitimar os interesses do mercado do trabalho ou ela é uma instituição que qualifica pessoas, possibilitando o acesso destas não somente à ciência e a tecnologia, mas a uma verdadeira qualidade de vida? Após uma breve análise sobre os conceitos de empregabilidade e competência a partir da ótica do capital, consideramos importante ressaltar sobre qual tipo de qualificação a educação está a serviço. Conforme afirmamos acima, consideramos relevante percebermos que termos como qualificação bem como cidadania e democracia estão sendo (re)significados dentro de uma lógica capitalista neoliberal. Por isso a necessidade de compreendermos as discussões em torno do debate sobre qualificação polivalente e qualificação politécnica.

Segundo Machado (1992, p.19), polivalência, “significa simplesmente um trabalho mais variado com uma certa abertura quanto à possibilidade de administração do tempo pelo trabalhador e não importa necessariamente mudanças qualitativas das tarefas”. Assim, a qualificação polivalente não significa uma intelectualização do trabalho, mas uma compreensão apenas técnica do processo. A ciência nessa formação permanece como algo exterior e estranho. Para Rummert a educação polivalente,

Propiciando a compreensão das aplicações imediatas da tecnologia, restringe o processo de aprendizagem à adaptação as demandas tecnológicas e organizacionais do trabalho. Ao se apresentar como possibilidade de aquisição de conhecimentos indispensáveis ao mundo do trabalho, esse tipo de educação se mostra, ilusoriamente, ao trabalhador como via de acesso à profissionalização, à melhor qualificação ou requalificação, necessárias para manter ou conquistar um emprego. (RUMMERT, 2000, p.173).

Nesse sentido, para Batista, Roberto (2006), torna explícito que polivalência nada mais é que o atributo de um profissional possuidor de competências que lhe permitam superar os limites de uma ocupação ou campo circunscrito de trabalho, para transitar para outros campos ou ocupações da mesma área profissional ou áreas afins. Para Frigotto (1997, p.53), a polivalência demanda ainda algumas habilidades do novo trabalhador como “boa formação geral, atento, leal, responsável, com capacidade de perceber um fenômeno em processo, não dominando, porém, os fundamentos científicos-intelectuais do processo”.

Conforme Oliveira (2005), a utilização do conceito de polivalência nos documentos empresariais é uma expressão da modificação do discurso das elites visando conseguir, também no plano da produção, a sua hegemonia política. A utilização do conceito de polivalência procura criar a falsa impressão de que as tarefas realizadas pelos trabalhadores na produção flexível requerem um conjunto maior de qualificação. Na prática, o que se estabelece é a exigência que os trabalhadores sejam multifuncionais. Não ocorre, como o discurso dominante procura apregoar, que os trabalhadores estariam se aproximando de uma formação mais integral, como alguns educadores progressistas defenderam. Apropriando-se do que o pensamento educacional mais crítico afirmava, os “pedagogos do capital” descartam o conceito de politecnia e em seu lugar colocam o de polivalência. O que ocorre é uma tentativa de fazer do processo educativo um espaço de formação de um indivíduo que se identifique diretamente com os interesses da produção como se estes também fossem os seus próprios.

Desse modo, de acordo com Souza (1999), é pertinente indagar as mudanças ocorridas no mundo do trabalho referentes ao modelo de acumulação flexível, pois o

conjunto de novas tarefas e funções trazidas por esse modelo a partir dos anos 70, não garante uma verdadeira requalificação do trabalho tão mais ampla assim, e menos ainda a desrotinização das atividades. Esse novo trabalhador estaria mais próximo de um polivalente do que de um politécnico. Aumentar a quantidade de tarefas não significa necessariamente o enriquecimento das mesmas; o trabalho polivalente nada mais é do que a combinação de várias tarefas simplificadas. Nesse sentido, a polivalência estaria assumindo o caráter de redutor de tempos mortos e improdutivos do processo de trabalho, implicando o aumento do controle sobre os trabalhadores, e impondo ritmos e movimentos de trabalho que não excluem a presença de doenças; contrariamente, intensifica o surgimento das mesmas como demonstrado no primeiro capítulo dessa pesquisa sobre a rotina de trabalho dos operadores de televidas na empresa X. Nessa atividade, mesmo que os operadores realizem diversas atividades diárias, isso não significa necessariamente o enriquecimento das tarefas como apregoado pelo discurso dos apologistas do modelo de acumulação flexível do capital. Pelo contrário, o trabalho continua bestializado e rotineiro reduzido a tarefas simples que se limitam apenas no âmbito do fazer o trabalho e não do pensar enquanto uma atividade criativa e emancipadora. Nessas circunstâncias, o trabalho alienado não permite ao trabalhador a possibilidade de uma atividade criativa e prazerosa do trabalho enquanto *poiésis*³³, de forma que permita uma identificação do produtor com o produto do seu trabalho, processo que se constituiria somente através da superação do trabalho alienado no âmbito do capital.

Na mesma perspectiva, Santos (2006) afirma que a polivalência se constitui na iniciativa adotada pelas empresas de atribuir uma série de funções a um único trabalhador. Assim, o empregado polivalente, contrariamente ao trabalhador clássico do taylorismo, é capaz de intervir sobre várias máquinas durante sua jornada de trabalho, alimentar em fluxo contínuo a cadeia de produção de um bem ou serviço, agir no sentido

³³ Segundo Nosella (1989), o trabalho enquanto *poiésis* é a gigantesca obra da revolução, que visa relacionar a máquina com o homem universal e eliminar a separação entre trabalhadores das mãos e trabalhadores da inteligência. O trabalho como *poiésis* é voltado para uma emancipação humana através da realização de um trabalho no âmbito da criação e de uma verdadeira humanização.

de resolução de panes simples que possam paralisar as atividades de uma empresa. A construção do trabalhador polivalente se tornou uma necessidade dentro das novas condições impostas pelo capital mundializado ou globalizado. Todavia, de acordo com Santos a polivalência não significou o fazer de tarefas mais enriquecidas.

Por outro lado, ela decorre também do fato de uma contínua simplificação das operações exigidas do trabalhador, de modo que o trabalhador polivalente não é necessariamente um trabalhador mais qualificado. Por não romper com a desqualificação do trabalho e reconstruir novas formas de compartimentalização do trabalhador diversos autores consideram que polivalência aponta substancialmente para um neo-taylorismo e não em direção ao pós-taylorismo, isto é, se trataria de uma readequação do taylorismo às condições concretas do desenvolvimento capitalista contemporâneo e não uma superação das práticas taylorizadas. (SANTOS, 2006, p.216).

Do mesmo modo, compartilhamos com as concepções expostas por Santos (2006), de que a organização do trabalho taylorista não foi superada e ainda continuam traços marcantes desse modelo em nosso meio. Um exemplo para ilustrar tal afirmação, é a materialização das práticas tayloristas ocorridas dentro do local de trabalho dos operadores de *telemarketing* na empresa pesquisada. Nesse sentido, diante do que foi exposto na pesquisa empírica no primeiro capítulo, foram demonstrados aspectos fortes do modelo taylorista mesclado com novas características trazidas pelo modelo toyotista de produção.

Por outro lado, para Rummert, se a educação polivalente se reveste desse caráter restritivo e reducionista, a educação politécnica, ao contrário se apresenta como:

A oportunidade de desenvolvimento integral do homem que, adquirindo plena consciência do processo de trabalho que desenvolve, passa a dominá-lo. Nessa perspectiva, o trabalho deixa de ser objetivo restrito da formação, para transformar-se em instrumento epistemológico que propicia o acesso aos conhecimentos necessários à compreensão científica dos processos, das técnicas e, também, das relações socialmente produzidas. (RUMMERT, 2000, p.173).

Para Souza (1999), a politecnicidade é apontada como uma formação capaz de fornecer ao educando uma base sólida e profunda dos processos científicos e técnicos, tanto das ciências da natureza quanto das ciências humanas e sociais, o que significa orientar o trabalho escolar para que o aluno perceba que a realidade é produto das ações humanas, e que cada sujeito é agente histórico desta mesma realidade. Assim a noção de politecnicidade diz respeito ao domínio dos fundamentos científicos das diferentes modalidades de trabalho que caracterizam o processo produtivo moderno. De acordo com Machado (1992, p.19), “politecnicidade representa o domínio da técnica a nível intelectual e a possibilidade de um trabalho flexível com a reposição das tarefas a nível criativo”. Uma formação politécnica vai além de uma formação simplesmente técnica ao pressupor um perfil amplo de trabalhador, consciente e capaz de atuar criticamente em atividades de caráter criador e de buscar com autonomia os conhecimentos necessários ao seu progressivo aperfeiçoamento.

Para Saviani (1989, p.15), “a idéia de politecnicidade postula que o processo de trabalho desenvolva, numa unidade indissolúvel os aspectos manuais e intelectuais”. A politecnicidade pressupõe a superação do conhecimento parcelado, propondo uma formação multilateral que abarca o conhecimento do processo como um todo, não separando os que concebem dos que executam o trabalho. Uma educação politécnica só se realizará se possibilitar aos indivíduos uma assimilação não apenas teórica, mas também prática dos princípios científicos que fundamentam o processo do trabalho produtivo moderno. Conforme Lucena (2004), a união entre trabalho intelectual e manual só será possível através da superação da apropriação privada dos meios de produção, através da colocação dos meios de produção a serviço do conjunto da sociedade. A idéia de politecnicidade parte do princípio do questionamento do próprio trabalho dentro do capitalismo. A partir dessa afirmação, podemos concluir que a proposta de uma educação politécnica só será possível com a superação da propriedade privada dos meios de produção, pois enquanto for vigente esse tipo de sociedade ficará inviável a união entre trabalho intelectual e manual. O capital, para existir, necessita da permanência do trabalho alienado e fragmentado.

Para Rodrigues (2002 p. 53), “a educação seria a ruptura com a alienação do trabalho e, portanto, uma das chaves de sua emancipação como ser humano”. Dessa forma, a preocupação da educação deveria ser, fundamentalmente, a de romper com a alienação do trabalho, provocada pela divisão do trabalho na sociedade capitalista. Para a superação desse trabalho alienado não estamos nos referindo a uma educação submissa aos interesses do capital, mas uma educação politécnica que possibilite uma verdadeira emancipação humana. Dessa forma, Saviani (1989) concebe então a educação politécnica como forma de possibilitar ao homem o exercício de uma profissão como condição de humanização e de transformação social. Dessa forma, uma educação politécnica pressupõe a plena expansão do indivíduo humano e se insere em um projeto de desenvolvimento de ampliação dos processos de socialização, não se restringindo ao imediatismo do mercado de trabalho. Na mesma perspectiva, Frigotto (1997) afirma que a luta pela efetiva democratização da escola pública unitária e politécnica e de todos os processos de formação técnico-profissional e dos meios de comunicação social não pode mais ser postergada. O autor aponta ainda que:

Trata-se de uma condição necessária para que a cidadania concretamente possa desenvolver-se e constituir-se para a grande maioria da população brasileira. Para além do discurso apologético da sociedade do conhecimento, da qualidade total, da formação flexível e polivalente, categorias que reeditam o ideário da teoria do capital humano, numa nova materialidade histórica, e, portanto os mecanismos de exclusão, pulsa uma realidade social, cultural e política construída, particularmente, mas não só, nas últimas quatro décadas nas lutas por direitos civis, sociais, em suma, por uma cidadania real e efetiva para as classes trabalhadoras. É na avaliação crítica desta trajetória que reside a força política para não apenas resistir, mas disputar no plano da sociedade e no plano da educação uma proposta alternativa. (FRIGOTTO, 1997, p.86).

Desse modo, em qualquer debate que se busque um posicionamento crítico diante das relações de trabalho e de educação predominantes na sociedade capitalista, será imprescindível a referência à politecnia. Numa perspectiva marxiana, o ensino politécnico surge como meio para que os trabalhadores dominem os fundamentos

científicos, teóricos e práticos dos diversos processos de trabalho. Noutras palavras, este domínio deve atuar contra as formas de alienação existente no âmbito do trabalho. No entanto, Marx alega que somente isso não basta, pois, é preciso superar o antagonismo de classes, que fundamenta a sociedade burguesa capitalista. A partir disso, podemos depreender que a educação politécnica pode ter suas bases lançadas no próprio modo de produção capitalista. No entanto, ela se completará em todos os seus desdobramentos quando houver a superação do modelo de produção capitalista.

Dessa forma, contrariamente a uma concepção politécnica de trabalho que se fundamente na junção entre o saber e o fazer do trabalho, o que ocorre como os operadores de *telemarketing* na empresa X na cidade de Uberlândia é uma educação voltada somente para qualificá-los no âmbito da polivalência, pois, eles apenas executam funções rotineiras e monótonas não compreendendo a ciência presente no processo de trabalho. Uma primeira característica dessa realidade é a afirmação da empresa como *locus* privilegiado da formação profissional, nas diversas políticas dos organismos internacionais e do próprio governo brasileiro. Segundo Aranha (2001), as políticas governamentais e de organismos internacionais têm reforçado a necessidade das empresas se envolverem mais diretamente na formação dos trabalhadores, em especial estabelecendo esquemas próprios de formação em parcerias, ou não, com agências formadoras e o sistema oficial de ensino. Problematizar como essas relações educativas ocorrem no caso concreto da empresa X, é o que será feito a seguir. Conforme afirma Kuenzer (1989, p.80), nesse processo educativo, “a empresa controla o seu acesso ao saber, na medida em que impede o domínio do trabalho total, ela controla também o trabalhador, atado a um processo parcial que lhe dificulta o acesso a outras ocupações”. No entanto, mesmo diante desse cenário que apresenta ser favorável ao mundo empresarial, consideramos imprescindível problematizar esse processo educativo enquanto um espaço de lutas e repleto de contradições. E dessa forma, não compactuar com esse discurso neoliberal da saída única que diz que o que resta a fazer é adaptar-se, mas, contrariamente a esse discurso hegemônico, enxergar as contradições presentes nas

mediações dialéticas do processo, vislumbrando possibilidades de resistência e confronto com a lógica perversa do capital.

3.3 A qualificação profissional dos operadores de *telemarketing* no sistema não-formal de ensino: uma análise da seleção e treinamento na empresa X na cidade de Uberlândia.

Um outro aspecto importante a ser considerado na análise da empresa X na cidade de Uberlândia é o processo de qualificação a que os trabalhadores estão submetidos. Qualificação essa que inicia com algumas exigências no processo de seleção e tem continuidade durante os treinamentos permanentes que são oferecidos pela empresa. Partindo do pressuposto de que a empresa educa e possui um projeto pedagógico de captura da subjetividade dos trabalhadores para contribuir com sua lógica de acumulação, nos propomos a apontar alguns aspectos que perpassam a qualificação polivalente dos trabalhadores em *telemarketing* da empresa pesquisada em Uberlândia.

Não é demais lembrar que, o trabalho sob a ordem do capital é o trabalho assalariado, alienado e precário que se aprofunda ainda mais, com a intensificação da divisão social do trabalho. Segundo Kuenzer (1989), com essa divisão do trabalho o operário fica restrito às tarefas de execução, sendo expropriados do saber sobre o trabalho e perdendo a característica que o faz humano: a possibilidade de pensá-lo, planejá-lo, criá-lo. A ciência, por sua vez, que já existe na consciência dos trabalhadores, passa a ser privilégio das categorias a quem cabe planejar o trabalho, concretizando-se na maquinaria, que atua sobre o operário com uma força que lhe é estranha e o domina. Como demonstrado nos capítulos anteriores, a atividade *telemarketing* na empresa X, se materializa por uma intensa divisão do trabalho e por precárias condições do mesmo. Todavia, contrapondo-se ao discurso apologético de enriquecimento das atividades, o

que constatamos nessa função de operador de televidas foi à permanência de tarefas rotineiras e empobrecidas em seu conteúdo. Assim, mesmo em face do avanço tecnológico alcançado nos últimos anos, algumas atividades, principalmente dentre as que compõem o chamado setor de serviços, favorecem a permanência da execução de funções que tendem a ser cada vez mais simplificadas, quanto ao conteúdo.

Nesse contexto, segundo Kuenzer (1989), a ciência desenvolvida pelo capital a seu serviço é a expropriação do conhecimento do trabalhador. Paralelamente a um pequeno número de funcionários altamente qualificados, que dominam todo o saber sobre o trabalho, se desenvolve uma imensa massa de trabalhadores desqualificados, que não dominam mais que o conhecimento relativo à sua tarefa parcial e esvaziada de significado pela simplificação do processo produtivo, cuja função é a eterna geração de mais-valia. Assim, diante desse quadro de divisão do trabalho necessita-se de uma pedagogia voltada para ensinar a teoria e uma pedagogia para ensinar o conteúdo do trabalho ao trabalhador. De acordo com Kuenzer:

Para a maioria da força de trabalho, ligada às tarefas de execução, a pedagogia do trabalho assume características de um ensino prático e parcial de uma tarefa fragmentada, ministrada no próprio trabalho ou em instituições especializadas de formação profissional. Este aprendizado, pelo seu próprio caráter fragmentário, não possibilita ao trabalhador a elaboração científica de sua prática, reproduzindo as condições de sua dominação pela ciência a serviço do capital. (KUENZER, 1989, p.132).

Nesse sentido, a qualificação do trabalhador é entendida como resultado da instrução e da experiência, sendo que por instrução compreende-se tanto a frequência ao sistema de ensino regular quanto a realização de cursos profissionais ofertados por instituições específicas de treinamento ou pelas próprias empresas. Nesse contexto para Gómez (1989), a alienação no processo de trabalho ocorre dentro do conceito dialético de totalidade capitalista como: a família, a escola, a igreja, a política, a economia etc., que contribuem para reproduzir a dominação. Por isso para o referido autor, “criam hábitos de comportamento, de ação, de pensamento apropriados ao nosso tipo de inserção no

modo de produção. A educação aí se realiza através das relações sociais e é tanto mais eficaz quanto mais corresponde à lógica capitalista". (GÓMEZ, 1989, p.50). No que concerne aos trabalhadores em *telemarketing* em Uberlândia, temos tanto a educação transmitida pela empresa num âmbito não-formal quanto instituições formais de ensino que oferecem cursos para qualificar futuros operadores de *telemarketing* e que em pesquisa futura pretendemos problematizar.

Segundo Kuenzer (1989), a forma de organizar o trabalho na fábrica contém um projeto pedagógico, muitas vezes pouco explícito, mas sempre presente. O objetivo dessa pedagogia empresarial é a constituição de certo tipo de trabalhador, conveniente aos interesses capitalistas. O tipo de trabalhador a que estamos nos referindo é o trabalhador assalariado, que, despossuído dos meios de produção, vende sua força de trabalho para garantir os meios necessários à sua subsistência. Ao capitalista, que compra essa força de trabalho, cabe fazê-la produzir valor. Assim, o processo de consumo da força de trabalho é ao mesmo tempo processo de produção de mercadoria e de valor excedente. Para Kuenzer (1989), ao comprar essa força de trabalho e ao incorporá-la aos meios de produção, o capitalista passa a ser seu proprietário, cabendo-lhe utilizá-la de tal maneira a produzir o maior valor possível.

Assim, segundo Kuenzer (1989), o trabalhador se caracteriza por não possuir mais sua força de trabalho, que passa a ser controlada externamente a ele, ao mesmo tempo em que se aliena do produto, na medida em que este fruto do trabalho coletivo se separa dele, escondendo seu caráter resultante de relações sociais entre pessoas que trabalham, para aparecer como resultante de relações sociais entre coisas. Dessa forma, o trabalhador assalariado já não se percebe no produto do seu trabalho, que se constitui em mero fragmento de um processo total, que ele não domina, não controla e que não lhe pertence. Para Kuenzer, o trabalho capitalista se desenvolve, sobretudo a partir de sua desqualificação.

Quanto mais se desenvolve a mecanização, mais ele se fragmenta e automatiza, menos domínio do saber sobre o trabalho total ele exige, menos energias intelectuais e criativas ele mobiliza, gerido externamente pelo capitalista, cuja eficácia repousa na divisão do trabalho, na ruptura entre decisão e ação, entre trabalho intelectual e manual, ele passa a ser desinteressante e monótono. É para executar esse tipo de trabalho que o trabalhador precisa ser educado; esta educação ocorre no seio do processo produtivo e no conjunto das relações sociais mais amplas; a vida, individual e coletiva, tem que organizar-se para o rendimento máximo do aparato produtivo, o que significa que a base do desenvolvimento intelectual e moral são os interesses do capitalismo. (KUENZER, 1989, p.77).

Como bem afirma Kuenzer (1989), a força de trabalho, comprada como mercadoria, não se separa do trabalhador, o que coloca certo limite ao capitalismo, na medida em que ela, em muitos aspectos, foge ao seu controle, submetendo-o à dependência do próprio trabalhador, que deverá assegurar muitas das condições de sua utilização racional. Assim, “o processo educativo resume-se numa combinação de formas de disciplinamento externo, ou seja, de formas coercitivas de submissão do operário ao trabalho dividido, aliada a forma de disciplinamento interno, obtidas pela via do consenso, do consentimento”. (KUENZER, 1989, p.77). Em outras palavras, podemos dizer que a cada nova forma de controle colocada pelo capital os operadores de televidas na empresa pesquisada³⁴ se encarregam de criar novas formas de resistência no cotidiano de trabalho, e assim num processo contínuo de controle e resistência estão presentes as explícitas contradições dialéticas na relação capital/trabalho.

Dessa forma, a separação entre concepção e execução se materializa na forma como estão postas as relações de trabalho na empresa X. Os operadores digitam e vendem durante todo o dia e não compreendem o processo como um todo, porque para a empresa esse trabalhador deve somente executar sua função que é vender seja via atendimento ativo ou receptivo. Segundo Kuenzer (1989), a existência dessas duas pedagogias, uma voltada para execução e outra para elaboração, só será superada no momento em que o desenvolvimento das forças produtivas permitirem a superação da

³⁴ Para apreender esse processo de controle e resistência no cotidiano de trabalho dos operadores de televidas na cidade de Uberlândia, verificar discussão no primeiro capítulo desta pesquisa.

divisão do trabalho, da teoria e da prática, em outro modo de produzir. Para Kuenzer (1989, p.48), quando isto acontecer, ou seja, “quando toda forma de trabalho não se constituir em mais do que ação do homem sobre a natureza para produzir-se a si mesmo e à história, toda pedagogia será pedagogia do trabalho e, conseqüentemente, fator de desenvolvimento e de humanização”. Contudo, para que isso seja possível, a mera qualificação do trabalhador sob a lógica do capital, compreendida como a simples aquisição do conteúdo do trabalho é insuficiente. Torna-se imprescindível o desenvolvimento da consciência da classe trabalhadora que lhe permita organizar-se para a conquista efetiva desses avanços.

Nessa conjuntura, a importância de que se reveste a educação do trabalhador na empresa X só pode ser compreendida a partir de sua relação com a especificidade do desenvolvimento e localização da cidade de Uberlândia no contexto do país e também do mundo. A grande incidência de empresas de *telemarketing* na cidade de Uberlândia não ocorre por acaso, mas é fruto de interesses do capital que busca locais onde a compra da força de trabalho seja barata e a organização política sindical menos combativa³⁵. Em outras palavras, essa política tem por objetivo resolver um conjunto de questões que ainda não estão postas pela força de trabalho na empresa X, onde permanecem latentes as contradições, em virtude do reduzido grau de politização e organização dos trabalhadores. De qualquer modo, ela se justifica tanto pela necessidade de educar a força de trabalho e retê-la, como também pelo seu poder de desmobilização dos trabalhadores. Em outros termos, Oliveira (2005) afirma que a divisão do trabalho é responsável por reservar para alguns países, processos mais sofisticados de produção e as atividades mais simples para as nações com maior concentração de mão-de-obra barata.

Dessa forma, problematizar o processo de qualificação oferecida pela empresa X apresenta-se de extrema relevância para apreendermos os processos educacionais aos quais os trabalhadores são submetidos, sendo que neste contexto a educação é

³⁵ A discussão sobre a questão sindical e sua representação política dos interesses dos operadores de tele vendas na empresa X, foi aprofundada no primeiro capítulo desse estudo.

compreendida no seu sentido mais amplo e perpassa toda a vida do indivíduo. Como bem afirma Mészáros (2005), a aprendizagem é nossa própria vida e muito do nosso processo contínuo de aprendizagem se situa, felizmente, fora das instituições formais de ensino. Desse modo, a alienação e a ideologia burguesa perpassa desde as instituições formais de ensino às informais, como as empresas. No entanto, não é somente nesses locais que ocorre a formação do trabalhador, como bem afirmou Mészáros (2005). Ela acontece durante toda a vida do indivíduo. Dessa maneira, buscando problematizar a educação no sistema não-formal de ensino, nos propomos a analisar a forma como a empresa X educa seus operadores de televendas para desenvolverem suas atividades, tentando moldar seus comportamentos de forma que de fato “vistam a camisa da empresa”. Para isso analisaremos a forma como são realizados a seleção e o treinamento desses operadores de televendas no interior do processo produtivo.

3.3.1 A política de seleção dos operadores de televendas na empresa X.

Devidamente situada a relevância que assume a educação do trabalhador na empresa X, compreendida na sua articulação com o processo pedagógico hegemônico mais amplo, há que se analisar como ela ocorre concretamente, para além, portanto, do mero discurso do capital. Para isso, foram localizados na empresa os agentes que atuam junto aos operadores e que estão diretamente ligados ao processo de trabalho e qualificação dos trabalhadores. Assim, para compreender a política de seleção da empresa X, foram entrevistadas a gerência do televendas bem como a pessoa responsável pelo treinamento oferecido aos operadores. Segundo Kuenzer (1989), a seleção é um mecanismo importante, na medida em que o seu objetivo é garantir um corpo coletivo de trabalhadores capazes de “vestir a camisa da empresa” e produzir segundo os padrões da mesma. De certa forma, a eficiência do projeto pedagógico desenvolvido é determinada, em grande parte, pela eficiência do processo de seleção. É por meio dele que se escolherão os que, independentemente de suas qualificações

anteriores, sejam potencialmente educáveis. Esse tem sido o critério fundamental que norteia a seleção na empresa X, conforme se verificará a seguir.

A fim de problematizar melhor sobre o processo de seleção na empresa pesquisada, serão transcritas partes da entrevista realizada com a gerência dos operadores de televendas, a qual é responsável pelo processo de contratação desses trabalhadores juntamente com uma empresa de recursos humanos que presta serviços à empresa pesquisada. Sobre as etapas que compõem o processo de seleção, a gerência apontou:

“(...) primeiro ocorre uma seleção de currículo que é feito por uma empresa de recursos humanos terceirizada, depois eles fazem uma dinâmica de grupo, depois da dinâmica eles fazem uma entrevista, depois eles fazem uma redação justamente para ver a capacidade de comunicação das pessoas e vem para cá para que a gente faça uma entrevista para finalizar”. (fala da gerência do televendas sobre o processo de seleção na empresa X).

Como foi apontado na fala da gerência acima, o processo de seleção dos futuros operadores é feito inicialmente em uma empresa de recursos humanos que é terceirizada, onde ocorre uma pré-seleção dos candidatos via currículos. Em seguida, eles participam da dinâmica de grupo, fazem uma redação e o processo de seleção é finalizado com uma entrevista com a gerência da área para a qual o pessoal está sendo recrutado. O objetivo da entrevista é avaliar a competência do candidato. Segundo a gerência do televendas, o grau de escolaridade exigido para se trabalhar na empresa é somente o 2º grau completo. Não se tem preferência por faixa etária, desde que a pessoa seja maior de 18 anos.

“(...) agora não interessa pode ser até oitenta anos tendo potencial para estar negociando é o que interessa”. (fala da gerência do televendas sobre o processo de seleção na empresa X).

Sobre a necessidade de se ter experiências anteriores para trabalhar na área como televendas, a pessoa responsável pela gerência respondeu da seguinte forma:

“(...) a gente pede experiência no ramo de vendas, que já tenha vendido alguma coisa, que goste de vender e não que já tenha trabalhado com televendas. Para nós o importante é que a pessoa tenha o gosto por negociar, que goste de lidar com pessoas é isso que nós buscamos nas pessoas porque o importante pra gente é identificar pessoas que tenha o dom, o perfil pra negociação, independente que já tenha trabalhado ou não. Ou seja, a gente pede, mas se não tiver experiência, mas se tiver o perfil adequado não faz a menor diferença porque a gente faz a formação dessas pessoas aqui na empresa”. (fala da gerência do televendas sobre o processo de seleção na empresa X).

A partir do exposto, podemos constatar que ter experiência anterior nessa área não é requisito imprescindível para conseguir o trabalho. Isso se deve ao fato de que a empresa se propõe ela mesma a formar sua força de trabalho dentro do local de trabalho. Segundo essa lógica, Kuenzer afirma que os empresários preferem contratar operários sem experiência anterior e treiná-los no próprio trabalho. “A empresa se encarrega de completar a qualificação no próprio processo produtivo, através da ação do instrutor e dos operários mais experientes”. (KUENZER, 1989, p. 89). Assim, a contratação dos operadores inexperientes se justifica pelo fato de que são mais educáveis, entenda-se, mais submissos às normas colocadas pela empresa, criam menos problemas no que se refere à adequação do trabalho perante aqueles que já possuem experiências anteriores e que por isso já adquiriram maior resistência.

Dessa forma, segundo a gerência da empresa X, não basta ter a escolaridade exigida e experiências anteriores na área se o operador não possuir um perfil desejado pela empresa. Observemos na fala da mesma, sobre a dificuldade de encontrar o perfil desejado para exercer essa atividade.

“(...) para mim é o perfil mais difícil de encontrar para o nosso caso que é vendas, o importante é a pessoa ter a capacidade e habilidade de comunicar de forma que ela consiga identificar a necessidade do cliente. Tem que ser uma pessoa que saiba muito mais ouvir que falar, mas ao mesmo tempo tem que ser efetiva nas colocações dela para conseguir fechar uma venda, ela tem que ter uma capacidade de síntese muito grande e tem que ser uma pessoa persistente e não insistente e isso tem uma diferença muito grande porque isso estressa demais o cliente né quando você encontra pessoas insistentes. Tem que ser uma pessoa que tenha capacidade de entender as informações e transformar essas informações em algo que possa prender a atenção do cliente e mostrar para ele qual é a vantagem de estar comprando aquilo. Vender para mim exige muito mais criatividade para mim é uma arte, você tem que pegar todas as informações e transformar em alguma coisa que crie e desperte na pessoa que está do outro lado do telefone a

necessidade e a vontade de comprar aquele produto. Por isso é que esse perfil hoje é um dos perfis mais procurado e dificilmente encontrado, é por isso que a gente pega muitas vezes pessoas que nunca tenha trabalhado com vendas, mas que tenha o dom para que a gente possa desenvolver aqui dentro porque não tem fácil esse perfil no mercado não". (fala da gerência do televentas sobre o processo de seleção na empresa X).

Desse modo, para a gerência da empresa mais do que saber, o operador necessita ter um "dom" natural para conseguir vender. A esse "dom" ou conjunto de habilidades necessárias, é apontado por González (2006), como fazendo parte dos quatro pilares da educação propostos nos relatórios da UNESCO sobre a educação para o século XXI. São eles "aprender a conhecer, referenciado no aprender a aprender; aprender a fazer; aprender a viver juntos e o aprender a ser. (GONZÁLEZ, 2006, p.126). Segundo Duarte (2003, p.11), a pedagogia do "aprender a aprender" aparece assim na sua forma mais crua, mostrando seu verdadeiro núcleo fundamental "trata-se de um lema que sintetiza uma concepção educacional voltada para a formação, nos indivíduos, da disposição para uma constante e infatigável adaptação à sociedade regida pelo capital". Conforme Jinkings (2002), a valorização de certas aptidões e atitudes, que remetem a dimensões subjetivas do trabalho, orienta as atuais políticas de admissão, treinamento e demissão de pessoal. Para essa autora, o discurso institucional empresarial "faz apologia de atributos do trabalhador como perfil psicológico para a área de negócios, espírito inovador, criatividade, facilidade de comunicação, tolerância à pressão, responsabilidade, motivação, etc". (JINKINGS, 2002, p. 203)

Desse modo, as empresa exigem dos trabalhadores determinadas habilidades e modos de comportamento como essenciais à realização eficiente do trabalho e da competitividade. Para Jinkings (2002), procura-se um trabalhador capaz de atuar em um ambiente laboral caracterizado pela polivalência e multifuncionalidade, consciente de sua responsabilidade profissional, num cenário de intensa concorrência mercadológica. Desse modo, o trabalhador é coagido a pensar e agir para o capital, a alcançar a máxima produtividade e eficácia na atividade diária, a ser lucrativo para a empresa. É requerido a desenvolver "uma formação geral e polivalente na tentativa de manter seu vínculo de trabalho e ascender diante de uma conjuntura de crescente desemprego e de aumento de

formas precárias de contratação no conjunto dos setores econômicos”. (JINKINGS, 2002, p.205).

Outra questão relevante abordada na entrevista com a gerência do televentas foi sobre a importância do ensino superior para a empresa X no momento da contratação dos seus operadores de televentas. Hoje há um mito muito grande em torno de uma certa preferência das empresas de *telemarketing* em contratar trabalhadores que já tenham ou pelo menos que estejam cursando o ensino superior. Ao questionar a gerência sobre o fato de se realmente ter o ensino superior faz alguma diferença para desenvolver as tarefas diárias, a mesma fez a seguinte afirmação:

“Não faz a menor diferença (**risos**) sinceramente nenhuma diferença. Até porque a gente tem encontrado, eu acredito que a dificuldade que as pessoas estão tendo hoje é dificuldades básicas que vem lá do ensino fundamental, as pessoas não sabem mais escrever, as pessoas não lêem, as pessoas não têm capacidade de se comunicar e muito menos de interpretar qualquer tipo de coisa que seja passado para elas. Praticamente a gente tá tendo que ensinar aqui, nós ensinamos as pessoas a lerem, nós ensinamos as pessoas a escreverem, nós ensinamos tudo nós temos que ensinar tudo aqui dentro. As pessoas estão vindo com uma deficiência terrível do ensino fundamental, então independente dela tá lá na universidade essa deficiência está acompanhando porque o básico está péssimo, o ensino básico está horroroso no Brasil, infelizmente a gente vê que isso faz parte da nossa política né. O pessoal não sabe fazer contas, hoje em dia nós é que formamos aqui dentro. Nós ensinamos as pessoas a raciocinar, as pessoas não sabem interpretar um texto, eles não sabem redigir uma redação, redigir qualquer texto que seja, a gente brinca muito que nós temos que desenhar para as pessoas porque a deficiência é tão grande tão grande é assustador você ver uma pessoa que a gente contrata aqui que tá lá no terceiro ano de Direito e que não consegue ler e interpretar o que leu e não consegue falar para o outro o que leu. E vender é isto, é você pegar as informações e passar para o outro de uma forma que a pessoa de lá consiga entender. Então não saber ler e não saber se comunicar é uma deficiência difícilíssima de ser trabalhada, no entanto, nossa treinadora sofre imensamente com esse trabalho. Para mim nós estamos vivendo a pior ditadura de todos os tempos que é a ditadura intelectual porque nós estamos formando indivíduos cada vez mais alienados, ignorantes e incapazes de raciocinar, incapazes de interpretar o que está sendo passado para eles na televisão, na mídia é uma alienação total e assim se controla as massas. O ensino superior para nós não faz a menor diferença”. (fala da gerência do televentas sobre a importância de se ter o ensino superior no momento do processo de seleção). (grifos da pesquisadora).

Nesse sentido, observamos na fala da gerência acima, uma grande ênfase na educação básica. Esse discurso não é novo, mas integra de forma geral o discurso dos “homens de negócios” no campo empresarial, em que os mesmos alegam que as deficiências na educação básica afetam diretamente a competitividade e produtividade

no setor produtivo. Nesse contexto, segundo Batista, Roberto (2006), impõe-se uma afirmação ideológica, segundo a qual, haveria uma importância da educação básica para a formação profissional dos indivíduos. Nesse sentido, ganha posição uma visão segundo a qual haveria uma centralidade da educação, sobretudo porque a esta caberia a formação da força de trabalho, desenvolvendo as competências para atender as necessidades do mercado. O mundo empresarial, então, tenta reduzir a formação da escola simplesmente a uma qualificação para o mercado de trabalho. Para Oliveira (2005), o empresariado amplamente influenciado pelo pensamento economicista, observa a educação pressupondo que o sistema educacional pode e deve contribuir para um melhor desempenho do setor industrial. O conhecimento considerado válido é somente aquele que tem uma utilidade econômica.

Desse modo, para Souza (1999), as empresas passariam a utilizar e se apropriar das aquisições individuais da formação, sobretudo escolar, em função de suas exigências. O modelo de competência, que parece ir assumindo espaço central no debate, ainda está marcado por controvérsias. Na verdade, temos um discurso das empresas em torno da necessidade de formação escolar, principalmente a educação básica; no entanto, não seria necessário nem mesmo esse grau de escolaridade tendo em vista as atividades repetitivas e monótonas desempenhadas em determinados ramos de trabalho, como o caso da atividade *telemarketing*. Como bem afirma Batista, Eraldo (2006), os procedimentos necessários para executar o trabalho tendem a ser cada vez mais simplificados em decorrência da difusão da tecnologia de informação e submetidos a maior controle. Nesse sentido, a afirmação do autor vem contribuir para a nossa análise da qualificação dos trabalhadores na atividade *telemarketing* na empresa pesquisada. Conforme observamos na fala da gerência sobre a importância da educação básica no processo produtivo, podemos problematizar se realmente seria necessário esse grau de escolaridade para realizar atividades tão bestializadas, monótonas e repetitivas... Será mesmo necessário ter o ensino médio para exercer uma tarefa em que até mesmo as falas são controladas durante toda a jornada de trabalho? Essas são algumas questões para analisarmos de forma a desconstruir o discurso hegemônico que o capital necessita da

educação para formar seus trabalhadores, pois na verdade o que percebemos é que a própria empresa se incumba de qualificar seus trabalhadores de acordo com seus interesses e necessidades. Todavia, apesar dos discursos empresariais dizerem que necessitam da escola, as empresas têm se encarregado de formar seus próprios trabalhadores de forma que obtenham uma força de trabalho mais adaptada às exigências produtivas.

Na mesma perspectiva, sobre a necessidade de ter o ensino superior para realizar as tarefas no trabalho, um operador de televendas entrevistado alegou sobre o assunto:

“Não acredito que seja necessário ter ensino superior não, eu acho que na verdade o que importa para um operador de televendas é a pessoa ter uma desenvoltura e uma sensibilidade para estar captando uma maneira de estar vendendo a empresa, vendendo o seu produto. Claro que tem que ter um certo grau de instrução, mas não necessariamente o terceiro grau. A empresa dá o treinamento e eu acho que inclusive na minha opinião os melhores vendedores não tinha ensino superior, o que eles sabem aprenderam com a experiência”.(fala de um operador de televendas sobre a importância de se ter curso superior para exercer a função).

Em relação aos setores empresariais, há uma total unanimidade quanto ao fato de considerarem muito baixa a qualidade do ensino público básico atualmente oferecido. Para Rummert (2000, p.86), “embora as avaliações abordem, com frequência, o sistema educacional de modo genérico, o que se evidencia é o fato de que a crítica recai, efetivamente, sobre o ensino público, historicamente destinado aos trabalhadores”. Assim, para as lideranças empresariais, impõe-se a necessidade de operar profundas transformações no atual sistema educacional, tornando-o compatível com a nova realidade. Tal mudança, apresentada como imprescindível, tem o intuito de habilitar os indivíduos a se incluírem, com êxito, no mundo do trabalho. Segundo a lógica empresarial, a escolaridade básica deveria assegurar ao indivíduo no mínimo que se fosse capaz de ler, interpretar a realidade, expressar-se adequadamente, lidar com conceitos científicos e matemáticos abstratos, trabalhar em grupos, entender e usufruir as potencialidades tecnológicas do mundo que o cerca. Em outras palavras, a fala da gerência sobre as deficiências da educação básica enfatizou esse aspecto ao apontar que

os trabalhadores têm dificuldades básicas como, por exemplo, ler e interpretar o que leram. Para referir-se aos aspectos cognitivos e de formação de atitudes a serem desenvolvidos pela escola, os discursos empresariais fazem referências, de modo genérico, à qualificação polivalente e às competências básicas voltadas para a formação de hábitos e atitudes fundamentais para o desenvolvimento do trabalho.

Segundo Aranha, o objetivo da formação do trabalhador pelo empresariado é meramente instrumental.

É a adequação de suas habilidades às necessidades do processo produtivo no seu sentido de geração e acumulação de capital, ainda que o acesso a novos conhecimentos possa gerar uma processualidade contraditória, já que o fato do conhecimento e da informação pode potencializar um comportamento mais crítico e menos subordinado dos trabalhadores em sua relação de trabalho. (ARANHA, 2001, p.286).

Nesse sentido, segundo Aranha (2001), no contexto da empresa, a formação profissional obedece a imperativos precisos tais como a adequação da força de trabalho ao processo produtivo, a implementação de uma cultura própria da instituição, entre outras. Ainda que possa haver uma alteração no nível de conhecimento técnico a ser trabalhado, as empresas procuram enquadrar a formação e o conhecimento, tornando-os funcionais e convenientes às suas próprias demandas. Há, também, iniciativas no sentido de que a formação propicie um aproveitamento do conhecimento tácito do trabalhador e também que corrobore no desenvolvimento de um saber-ser do mesmo, incentivando a sua motivação no processo de trabalho.

De acordo com Rummert (2000), o discurso difundido pelas instituições empresariais objetiva convencer suas próprias bases da importância da educação enquanto um dos fatores mais relevantes de investimento de capital, em consonância com os fundamentos da teoria do capital humano. Objetiva, também, enfatizar o valor de seu engajamento nas diferentes formas de participação nas ações voltadas para que essa educação, necessária às atuais demandas da produção, seja efetivamente oferecida, sob diferentes modalidades, pelo sistema educativo oficial, por iniciativas privadas

promovidas pelo próprio empresariado, ou por meios de parcerias estabelecidas entre o Estado e o empresariado, visando a solucionar, em curto espaço de tempo, a defasagem entre a atual formação do trabalhador e as novas imposições tecnológicas e gerenciais da produção. Dessa forma, o capital busca contar com um novo tipo de “exército de reserva”, mais qualificado, para o desempenho do trabalho cada vez mais simples, precarizado e desregulamentado, como a maioria das atividades desenvolvidas no setor de serviços.

Diante disso, constatamos que o capital de forma sutil, incentiva a escolarização, qualificação, pois é vantagem para ele que haja crescimento de trabalhadores escolarizados em situação de desemprego, pois contando com grande exército de reserva à procura do emprego, isso possibilita pressionar e explorar ainda mais os trabalhadores no interior da empresa. Batista, Eraldo aponta que:

Esta situação contribui para fragilizar possibilidades coletivas dos trabalhadores em decorrência da insegurança e ameaça diante de tantos desempregados que aceitam executar as mesmas tarefas, porém recebendo salários menores. A concorrência e disputa por um trabalho, contribui para o crescimento da individualização do trabalhador que observa no outro trabalhador um adversário a ser derrotado. Trata-se de uma questão ideológica e aceita por um conjunto cada vez maior de trabalhadores, contribuindo para desmobilização, fragmentação e fragilização da classe trabalhadora. (BATISTA, ERALDO, 2006, p.211).

Dessa forma, o crescente desemprego vivenciado nos setores escolarizados, qualificados, nos permite discordar das teses defendidas por setores da classe dominante brasileira de que a causa do desemprego seja a baixa escolaridade dos trabalhadores. Se pesquisas apontam redução dos empregos considerados estáveis e formais e o crescimento cada vez maior dos empregos nos precários postos de trabalho como no setor de serviços, isso nos permite afirmar que o debate em torno da noção de empregabilidade, ou seja, quanto maior a escolaridade, maior a possibilidade de emprego transferindo a responsabilidade para o indivíduo, trata-se de uma questão falsa, enganosa e ideológica dos representantes do capital contra a classe trabalhadora.

Assim, em virtude dos termos colocados pelo debate acima à cerca do processo de seleção dos operadores, analisaremos na seqüência, o processo de qualificação dos trabalhadores via treinamento na empresa X pesquisada na cidade de Uberlândia.

3.3.2 O processo de qualificação profissional dos operadores de tele vendas: uma análise do treinamento na empresa pesquisada.

O processo de qualificação profissional dos operadores de tele vendas via treinamento ocorre de forma contínua na empresa pesquisada. Inicia-se com um treinamento assim que ocorre o processo de contratação dos operadores e depois que já estão aptos a começarem a atender, são constantemente convocados a participarem de outros treinamentos oferecidos para aprimorar sua qualificação profissional. O treinamento é elaborado pela gerência juntamente com uma pessoa responsável por treinar as equipes de venda. Vale ressaltar que na empresa existem as equipes de tele vendedores ativos e receptivos e cada uma delas recebe treinamento específico de acordo com suas necessidades.

Durante a entrevista realizada na empresa, segundo a pessoa que oferece os treinamentos aos operadores de tele vendas, o tipo de treinamento repassado aos operadores é de acordo com as necessidades apresentadas.

“A gente sempre vem ao encontro das necessidades das pessoas pra montar o treinamento. Por exemplo, é de língua portuguesa está escrevendo errado, ta falando errado com vício de linguagem, então a gente pega a necessidade e tenta trabalhar em cima desses tópicos”. (fala da pessoa responsável pelo treinamento oferecido aos operadores de tele vendas).

Assim, os tipos de treinamento oferecidos aos trabalhadores são diversos e focados de acordo com as necessidades identificadas no processo de trabalho.

“É dado treinamento de língua portuguesa, é dado treinamento de matemática, de informática, de vícios de linguagem, técnicas de venda, atendimento ao cliente, comunicação eficaz, relacionamento, utilização de banheiro, nós treinamos como usar o banheiro porque vem também com uma deficiência familiar né em termos educacional, a gente ensina como usar o banheiro, a gente ensina como manter o ambiente limpo, nós ensinamos a importância de reciclar, ensinamos a importância de ler um bom livro, de interpretar um filme”. (fala da gerência do televentas sobre os tipos de treinamento oferecidos na empresa X).

No que se refere aos cursos oferecidos na empresa, geralmente apresentam componentes objetivos e subjetivos que visam, de um lado, desenvolver habilidades e capacidades específicas e, de outro, controlar, disciplinar e integrar ideologicamente o trabalhador. Em outros termos, a utilização cada vez mais intensa do modelo de competências exemplifica largamente esse processo: individualização da aprendizagem, valorização do conhecimento funcional, o saber-ser que direciona o saber e o saber-fazer, a própria responsabilização individual pela manutenção do emprego, o que tangencia igualmente a chamada noção de empregabilidade, entre outras. São aspectos, que por sua evidência, demonstram a intencionalidade explícita do processo de formação. A seleção dos conteúdos atende aos interesses da empresa de forma que definem claramente o que aprender, como aprender e quem deve aprender.

No que diz respeito ao tempo destinado ao treinamento para que o operador possa exercer a função, a gerência apontou o seguinte:

“Para a pessoa estar apta mesmo para fazer um bom trabalho é 8 meses. São 8 meses para começar fazer um bom trabalho não digo um excelente trabalho. Na verdade o treinamento é um processo contínuo, diariamente a gente faz um trabalho através do ponto de encontro em que a gente passa as informações, interpreta as informações para eles, ensina como usar, mensalmente nós temos o clube do fornecedor onde a gente dá treinamento de técnicas de venda e vem o fornecedor para ensinar sobre o produto. A treinadora tira uma vez por mês e traz para a sala de treinamento também para desenvolver as principais deficiências que estão tendo na operação. Trabalhamos com palestras, até filmes como “os incríveis” sabe para prender a atenção e trabalhar valores também nessas pessoas. Temos apostilas como todo o material, com os procedimentos. Nós usamos muitos cursos para liderança também, porque os líderes do departamento são pessoas que nós tiramos da operação e para mim é uma missão desenvolver pessoas e eu acho que a missão de todo líder antes de qualquer coisa, antes de pensar no lucro da empresa é desenvolver pessoas. Obviamente se você desenvolve pessoas para que elas sejam melhores, o trabalho delas vai ser melhor e, portanto a empresa vai ganhar com isso, então essa é a minha visão. Eu pego pessoas da operação e trabalho o desenvolvimento

delas e aí nós temos todo um trabalho também de desenvolvimento dessas pessoas para liderança e para outras áreas da empresa porque o televentas acaba sendo um celeiro onde outras áreas da empresa vem buscar profissionais. Aí a gente tem esse cuidado de desenvolver essas pessoas também para que as outras áreas ao pegarem já não sofram tanto como a gente. Eu acho que é esse nosso principal trabalho que é desenvolver pessoas para que elas possam ir melhor para outras empresa, não interessa, e melhor também para as outras áreas da nossa empresa". (fala da gerência do televentas sobre o treinamento oferecido aos operadores na empresa X). (grifos da pesquisadora).

Assim, a qualificação profissional passada nas empresas deixa de ser compreendida meramente como cursos e treinamentos e vai se tornando uma atividade contínua, permanente dentro do local de trabalho. Os aspectos comportamentais mesclam-se com os aspectos técnicos, com a valorização da motivação e do envolvimento dos trabalhadores. Busca-se a utilização do conhecimento tácito do trabalhador. De tal forma que, no contexto da reestruturação produtiva, sob a lógica do toyotismo e da mundialização do capital, saber ser é mobilizar-se e colocar-se por inteiro à disposição do objetivo do capital, ou seja, o trabalhador deve estar sempre apto para realizar múltiplas tarefas, ser polivalente, multifuncional e estar a serviço da rentabilidade e valorização do capital, por meio do engajamento e da participação subalterna em torno das necessidades da empresa. Competente é aquele que se comporta de forma, a saber, ser de acordo com os interesses da empresa, enquadrando-se de forma subalterna na perspectiva da valorização do capital.

Segundo Santos (2006), evidentemente, na medida em que o capital é orientado pelas necessidades do mercado, o processo de formação educativo da força de trabalho, dentro e fora da instituição-escola, deve estar articulado ao princípio mais geral das necessidades da própria acumulação, o que implica criar e incorporar no campo da subjetividade, individual e coletiva do trabalhador, a aceitação do mundo burguês como desejável e, acima de tudo, como única possibilidade. Nessa perspectiva o referido autor elabora uma questão fundamental: "que princípio educativo comum brota destas formas organizacionais? Aparentemente distintos, eles têm uma essência comum, que é o de garantirem a eficácia do capital. Para isto, se vêem compelidos a reconstruírem a subjetividade do trabalhador de forma totalmente ideológica". (SANTOS, 2006, p.226).

Contudo, para Santos (2006) seria limitado pensar que esse processo de educação contínua do trabalhador aos preceitos do capital se processe somente no interior da empresa, ainda que nesta o trabalho seja intenso no sentido de se pedir aos trabalhadores que “vistam a camisa” a fim de que “todos” ganhem.

Se o processo de educação continuada pode ser operacionalizado na empresa é porque seus elementos básicos foram construídos, também, fora dela, no nível social mais amplo. E, nesta esfera, encontramos a amplitude da ideologia burguesa em seus esforços para moldar o mundo á sua imagem. (SANTOS, 2006, p.228).

Diante da perspectiva apontada, segundo Santos (2006), restaria ainda analisar duas outras questões. Primeiramente, como essa dominação se faz possível e, em segundo lugar, como resistir a ela. Duas preocupações fundamentais seriam, em um primeiro momento o que concerne à construção da práxis transformadora que deve nortear o ser social dentro de um projeto voltado para uma transformação tendo em vista um verdadeiro projeto de emancipação radical; em um segundo momento a construção de novas formas de sociabilidades a partir de um projeto de educação pensado para além das fronteiras do capitalismo.

Para tanto, os meios de controle social e os diversos aparelhos ideológicos do capital, entre eles a educação, visam primordialmente a “domesticação” dos trabalhadores em prol da lógica de sua acumulação. O discurso da saída única do capital tenta persuadir o trabalhador a tomar sua condição como natural e inevitável, para alimentá-lo com promessas sempre adiadas de um futuro de abundância, em suma, para que se conforme com a estreiteza do trabalho humano negado enquanto modo de existir e afirmado apenas enquanto submissão à lógica acumulativa e reprodutivista do capital. Para esses fins é estruturada a educação capitalista. Eis porque ela precisa ser funcionalista, utilitária e unilateral. É preciso que ela consolide nas mentes dos nossos trabalhadores os divórcios característicos da própria divisão do trabalho, entre trabalho intelectual e trabalho manual, entre ciência e técnica, entre a necessidade e a liberdade, entre decisão e execução, entre teoria e prática. Todavia, compreender esses

antagonismos torna-se imprescindível para traçar estratégias mais eficazes para superá-los.

3.4 A relação trabalho - educação e as possibilidades de uma verdadeira emancipação humana: uma proposta de educação “para além do capital”.

Diante do exposto, podemos apreender que uma verdadeira emancipação tanto do trabalho quanto da educação somente será possível a partir de uma proposta de educação “para além do capital”. (MÉSZÁROS, 2005). Na mesma concepção Batista (2006, p.112), afirma que “somente uma perspectiva de formação humana que aponte para além do capital seriam possíveis uma autonomia e identidade idêntica, pois essas pressupõem a emancipação humana”.

Segundo Manacorda (1991) em seu livro “Marx e a pedagogia moderna”, o trabalho ocupa um lugar central na proposta pedagógica marxiana. Ao discutir tal relação, Marx emprega muitas vezes o termo trabalho juntamente ao de “vida produtiva” ou “atividade vital humana”. Para Manacorda (1991), Marx assim o faz para apontar que essa atividade como atividade livre e consciente é o caráter específico do homem, mas que dentro do capitalismo se encontra degradado para atender aos interesses do capital. A degradação do trabalho ocorre devido à divisão do trabalho e todo homem subsumido a essa divisão do trabalho aparece unilateral e incompleto. Essa divisão se torna real quando se apresenta como divisão entre o trabalho manual e o trabalho mental, porque aí “se dá a possibilidade, ou melhor, a realidade de que a atividade espiritual e atividade material, o prazer e o trabalho, a produção e o consumo se apliquem a indivíduos distintos”. (MANACORDA, 1991, p.46). Para Marx, a divisão do trabalho acarreta a desumanização do homem.

Dessa forma, o trabalho enquanto uma categoria dialética de análise nos permite perceber seu caráter de alienação, mas também de libertação. De acordo com Manacorda (1991), ao mesmo tempo em que o trabalho dividido e alienado leva à miséria absoluta

do trabalhador, também se apresenta como sendo atividade vital e manifestação de riqueza ao trabalhador. Desse modo, frente à realidade da alienação humana, na qual todo homem, alienado por outro, está alienado da própria natureza e o desenvolvimento positivo está alienado a uma esfera restrita, está a exigência da omnilateralidade, de um desenvolvimento total, completo, multilateral, em todos os sentidos das faculdades e das forças produtivas, das necessidades e da capacidade da sua satisfação.

Conforme Lombardi (2005), o mérito das propostas de Marx pode ser sintetizado por alguns princípios que desvelam seu caráter revolucionário.

Em primeiro lugar, está a centralidade dialética do trabalho enquanto princípio educativo e que desemboca na proposta de uma educação omnilateral, em oposição à unilateralidade da educação burguesa. Trata-se de uma educação que deve propiciar aos homens um desenvolvimento integral de todas as suas potencialidades. Para tanto, essa educação deve fazer a combinação da educação intelectual com a produção material, da instrução com os exercícios físicos e destes com o trabalho produtivo. Tal medida objetiva a eliminação da diferença entre trabalho manual e trabalho intelectual, entre concepção e execução, para assegurar a todos os homens uma compreensão integral do processo de produção. (LOMBARDI, 2005, p.21).

Em outras palavras, a omnilateralidade na concepção marxiana é o desenvolvimento do homem de forma total, com exteriorização absoluta das suas faculdades criativas. Todavia, para que ocorra de fato a omnilateralidade do homem exige-se a reintegração das estruturas da ciência com a produção. Conforme Manacorda (1991), Marx em oposição o discurso burguês de multifuncionalidade propõe a de omnilateralidade do homem completo, que trabalha não apenas com as mãos, mas também com o cérebro e que, consciente do processo que desenvolve, domina-o e não é por ele dominado. Nesse sentido, de acordo com Manacorda (1991, p.109), “Marx postula a exigência de uma história natural que seja também história humana, de uma ciência natural que seja também uma ciência do homem, pois não deverá existir mais do que uma única ciência”.

Assim, podemos observar na empresa pesquisada em Uberlândia que seu projeto pedagógico tem como objetivo ensinar exclusivamente o fazer destituído de qualquer explicação acerca de seu significado e princípios científicos. Segundo Kuenzer (1989), é nesse sentido que Marx mostra como a subsunção real do trabalho ao capital resulta na destruição do saber do trabalhador, pois, o processo de divisão do trabalho fragmenta as funções de forma que impede o trabalhador de conhecer o processo como um todo, ficando limitado apenas a um fragmento do mesmo. Numa proposta marxiana conceber o trabalho implica caracterizá-lo como atividade ao mesmo tempo teórica e prática, reflexiva e ativa, que, continuamente, no processo de construção e reconstrução do homem na sociedade, modifica a natureza tornando-a resultado da ação coletiva e introduzindo nela um significado social. Como bem afirma Kuenzer (1989, p.184), “no trabalho, portanto, se articulam teoria e prática, como momentos inseparáveis e dialeticamente relacionados, do processo de construção do conhecimento e de transformação da realidade”. Mesmo que o capital procure ao máximo distanciar concepção de execução, não existe atividade humana da qual se possa excluir toda e qualquer atividade intelectual, ou atividade intelectual que não envolva algum tipo de esforço físico ou atividade manual.

Para Santos (2006), o desenvolvimento do sistema capitalista não apenas subordinou e explorou a força de trabalho, convertendo-a em produtora de mercadoria, mas trabalhou incessantemente para criar, na esfera do trabalho, a lógica do consumo e da aceitação da própria forma de sociabilidade do capital. Para manter o conjunto de relações sociais o capital precisou articular a essa dominação um conjunto de princípios educativos gerais. Assim, uma educação no sentido de emancipação deve quebrar no interior do ensino, a lógica da divisão do trabalho presente no atual modo de produção. Para Arruda (1989), trata-se de fazer do trabalho o próprio modo de existência, expressão e libertação do ser humano e da sociedade, e esse desafio de unir a educação ao trabalho de tal modo que o processo educativo, enquanto gerador de sujeitos, esteja situado no coração mesmo de um sistema produtivo humanizado.

Na mesma perspectiva apontada, Frigotto (1997), alega mais do que nunca a importância do conceito de escola unitária, em que o princípio da ciência é por excelência unitário, isto é, síntese do diverso e do múltiplo.

A perspectiva da escola unitária, na prática da identificação e organização dos conhecimentos (necessários e não arbitrários) tem inúmeras outras implicações. Dentre estas, destaca-se a superação das polaridades: conhecimento geral e específico, técnico e político, humanista e técnico, teórico e prático. Tratam-se de dimensões que, no plano real, se desenvolvem dentro de uma mesma totalidade concreta. Tanto a identificação do núcleo necessário de conteúdos, quanto os processos, os métodos, as técnicas não podem ser determinados nem pela unilateralidade da teoria e da prática, mas na unidade dialética de ambas, ou seja, na e pela práxis. (FRIGOTTO, 1997, p.74).

Assim, o acesso à escola unitária e politécnica constitui-se numa exigência para a formação humana em todas as suas dimensões. Para Rummert (2000, p.187), essa escola politécnica “que associa a educação geral, a educação profissional e a educação política como fios de um mesmo tecido, constitutivo da formação integral, omnilateral, exige, para sua efetiva constituição, a intensa participação dos trabalhadores”. Tal perspectiva evidencia a importância da educação como espaço de luta, onde seja possível propiciar, a cada um, as condições de conhecer as múltiplas possibilidades de vida e as suas potencialidades de transformação. Como bem afirma Lombardi (2005, p.35), “é preciso propiciar a todos os homens o acesso aos conhecimentos historicamente produzidos pela humanidade, bem como uma educação crítica, voltada ao atendimento de toda a sociedade e centrada nos conteúdos, dentro de uma perspectiva política de transformação social”. Assim, a luta por uma efetiva escola unitária, voltada para a formação humana completa não pode mais ser postergada. É somente através de uma perspectiva crítica e questionadora da forma como está estruturada a sociedade do capital que encontraremos força política para não apenas resistir, mas disputar no plano do trabalho e da educação uma proposta alternativa.

Dessa forma, numa perspectiva marxiana é que Mészáros aponta que uma educação para além do capital deve, portanto, andar de mãos dadas com a luta por uma

transformação radical do atual modelo econômico e político hegemônico. Assim, romper a forma como a educação está estruturada em nossa sociedade torna-se imprescindível para alcançarmos uma transformação social do quadro atual. Portanto, romper com a lógica do capital no âmbito da educação é absolutamente inconcebível sem uma mudança radical da forma como está estruturada a sociedade. Por isso, a importância de elaborarmos críticas radicais à forma como a educação é percebida na sociedade capitalista. Para o capital a educação é apenas uma mercadoria que deve atender às necessidades de acumulação da sua lógica. Mas como bem afirma Mészáros (2005), a educação não é uma mercadoria que tem como objetivo somente acrescentar a força de trabalho para se subsumir aos interesses do capital. Por isso segundo o pensador marxista, “é necessário romper com a lógica do capital se quisermos contemplar a criação de uma alternativa educacional significativamente diferente”. (MÉSZÁROS, 2005, p.27).

Como bem afirma Mészáros, uma educação para além do capital visa uma ordem social qualitativamente diferente.

Agora não só é factível lançar-se pelo caminho que nos conduz a essa ordem como o é também necessário e urgente. Pois as incorrigíveis determinações destrutivas da ordem existente tornam imperativo contrapor aos irreconciliáveis antagonismos estruturais do sistema do capital uma alternativa concreta e sustentável para a regulação da reprodução metabólica social, se quisermos garantir as condições elementares da sobrevivência humana. O papel da educação, orientando pela única perspectiva efetivamente viável de ir para além do capital, é absolutamente crucial para esse propósito. (MÉSZÁROS, 2005, p.72).

Portanto, alguns desafios são postos quando analisamos a relação entre trabalho e educação sendo necessário questionarmos o discurso hegemônico do capital que prega que o que resta fazer é adaptar-se a sua lógica cruel e excludente. Assim, problematizar as contradições desse processo, é vislumbrar as possibilidades de transformações, tendo em vista que a história não acabou, mas contrariamente é um espaço aberto de lutas. E como bem afirma Mészáros (2005), a dinâmica da história não é uma força externa

misteriosa qualquer e sim uma intervenção de uma enorme multiplicidade de seres humanos no processo histórico real. É por isso que, apenas em uma perspectiva de ir para além do capital, o desafio de universalizar o trabalho e a educação, em sua indissolubilidade, surgirá na agenda histórica. Diante disso, cabe a nós enquanto sujeitos sociais comprometidos com os interesses da classe trabalhadora, uma práxis voltada para a defesa de projetos que tenham em vista uma verdadeira transformação social, ampla e principalmente emancipadora.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

“Compreender como este movimento de educação por intermédio do processo de trabalho se dá, e de que forma ele pode contribuir para a superação das relações capitalistas de produção ensinando ao trabalhador a se organizar, a resistir, e deste modo, favorecendo ao surgimento de novas formas de organização do trabalho e de disciplinamento, é uma tarefa absolutamente necessária a todo os que, de alguma forma, estejam comprometidos com os interesses da classe trabalhadora”. Acácia Kuenzer³⁶

Ao longo das páginas anteriores procurou-se destacar os reflexos das crises estruturais do capitalismo monopolista que tem entre suas conseqüências a reestruturação do setor produtivo e seus impactos na organização do trabalho e na qualificação profissional dos operadores de *telemarketing* na empresa pesquisada na cidade de Uberlândia, MG. Diante do debate exposto, pretendemos à guisa de conclusão expor algumas considerações sobre a realidade observada durante a pesquisa empírica. Uma das primeiras problematizações que identificamos durante a pesquisa foi um processo de continuidades e rupturas na forma de organização de trabalho dentro da central de atendimento na empresa estudada. A organização do trabalho na empresa X se apresenta de forma bastante taylorista com uma rígida disciplina e controle dos operadores tanto pela supervisão quanto pelo *software*. Percebemos também um intenso processo de divisão do trabalho, em que os operadores somente executam uma mesma função monótona e repetitiva durante toda sua jornada de trabalho.

Por outro lado, identificamos também traços marcantes do modelo toyotista no cotidiano de trabalho desses operadores. Como exemplo disso, temos a captura da subjetividade dos trabalhadores através dos prêmios por produtividade que desintegra inclusive a consciência de classe desses operadores porque os mesmos passam a enxergar seus colegas de trabalho como concorrentes numa incansável disputa pela

³⁶ KUENZER, Acácia Z. Pedagogia da fábrica: as relações de produção e a educação do trabalhador. São Paulo: Cortez: Autores Associados, 1989.

premiação do mês. Observamos ainda na empresa X algumas técnicas de captura da subjetividade desses trabalhadores como as participações diárias nas reuniões que têm como intuito a apropriação das sugestões dos trabalhadores para melhorar e incrementar os ganhos de produtividade da empresa. Desse modo, vale ressaltar, então, que o modelo de organização do trabalho na empresa pesquisada apresenta-se de forma híbrida, ora os “homens de negócios” utilizam-se de práticas do modelo taylorista ora do modelo toyotista. Na verdade, não houve superação de um modelo ao outro, mas uma adequação de acordo com os interesses e as necessidades de acumulação do capital.

Nesse sentido, a pesquisa problematizou também as precárias condições de trabalho dos operadores de televendas na empresa pesquisada no que se refere aos baixos salários pagos, à falta de segurança no trabalho dentre outras, que provocam diversas doenças físicas e mentais devido às fortes pressões a que esses trabalhadores são submetidos no interior do processo produtivo. O referencial teórico adotado na pesquisa permitiu-nos uma compreensão da realidade contraditória em que se materializa o cotidiano de trabalho desses operadores. Alienação e resistência são categorias que fazem parte do cotidiano desses trabalhadores. Todavia, superar esse pressuposto do trabalho alienado é tarefa para todos que se propõem a estudar sobre a complexa relação trabalho e educação. Nesse sentido, resistir é preciso e necessário mesmo diante de um cenário em que o trabalho torna-se tortura e alienação. Sabemos que a emancipação dos trabalhadores somente acontecerá com a busca de um trabalho que se realize para além da lógica perversa do capital e que possa ser sinônimo de criatividade e manifestação humana.

Por isso, é preciso, pois, começar a desenvolver uma nova concepção de trabalho a partir de novas formas de organizá-lo, que permita encaminhar a superação da alienação do trabalhador, possibilitando-lhe participar do fruto do seu próprio trabalho. Uma das condições para que isso ocorra é a reapropriação do saber por todos os que dele foram historicamente excluídos. Neste sentido, de acordo com Frigotto (1997), a questão não é de se negar o progresso técnico, o avanço do conhecimento, os processos educativos e de qualificação ou simplesmente fixar-se no plano das perspectivas da resistência,

identificar nas novas demandas dos “homens de negócios” uma postura predominantemente maquiavélica ou, então, efetivamente uma preocupação humanitária, mas de disputar concretamente o controle hegemônico do progresso técnico, do avanço do conhecimento e da qualificação, arrancá-los da esfera privada e da lógica da exclusão e submetê-los ao controle democrático da esfera pública para potenciar a satisfação das necessidades humanas.

Desse modo, o debate sobre a complexa relação entre trabalho e educação e seus impactos no processo de qualificação dos operadores de televendas na empresa pesquisada não deve ser desconsiderado. Através da análise do processo de seleção e treinamento analisamos a forma como o trabalhador está sendo formado no interior do processo produtivo. Como bem afirma Kuenzer, nessa mesma linha de raciocínio:

Esta discussão parece-nos fundamental porque é no interior destas condições concretas que está sendo gestado o novo modo de produzir e de educar o trabalhador, e há que respeitar o ritmo da história que não se faz por saltos. Os trabalhadores e seus intelectuais serão tanto mais eficazes na sua práxis revolucionária quanto mais souberem ler e compreender o presente a partir do passado, como um momento crucial do futuro. (KUENZER, 1989, p.181).

Dessa forma, uma proposta de uma educação politécnica e emancipadora para além dos interesses do capital deverá ter como pressuposto a própria superação do trabalho alienado e dividido colocado nos limites da sociedade produtora de mercadorias. Segundo Lombardi (2005, p.21), essa proposta de educação “só será alcançada quanto também ocorrer uma transformação da divisão social do trabalho que, com a abolição da diferença entre trabalho intelectual e trabalho manual, conduza a uma reaproximação entre ciência e a produção”.

Portanto, sem nenhuma pretensão de esgotar a temática, o presente estudo teve a intenção de instaurar o debate no que tange a discussão na área de trabalho e educação apontando as contradições apresentadas pelo objeto de estudo proposto. Desse modo, problematizar os limites e desafios na relação existente entre trabalho e educação torna-se necessário e urgente diante do discurso hegemônico do capital. Por isso, torna-se

importante como bem afirmou Alves (2006a, p.54), “apreendermos metamorfoses estruturais que estão ocorrendo na base sócio-produtiva do sistema, buscando identificar, na miséria do presente, as riquezas de possibilidades para o desenvolvimento para além do capital”. Nesse sentido, propor alternativas de resistências comprometidas com o avanço do projeto contra-hegemônico dos trabalhadores tendo em vista a superação do capitalismo deve ser o projeto de todos os sujeitos comprometidos e envolvidos com uma verdadeira emancipação da classe trabalhadora.

REFERÊNCIAS

ALVES, Giovanni. **O novo (e precário) mundo do trabalho: Reestruturação produtiva e crise do sindicalismo**. São Paulo: Boitempo, 2000.

ALVES, Giovanni. **Trabalho e mundialização do Capital: a nova degradação do trabalho na era da globalização**. Londrina: Editora Praxis, 1999.

ALVES, Giovanni. et al. **Trabalho e Educação: contradições do capitalismo global**. Editora: Práxis, 2006a.

ALVES, Giovanni. Trabalho e Sindicalismo no Brasil dos anos 2000: dilemas da era neoliberal. In: ANTUNES, Ricardo (Org). **Riqueza e miséria do trabalho no Brasil**. São Paulo: Boitempo, 2006b. p. 461-475.

ANDERSON, Perry. Balanço do Neoliberalismo. In: SADER, Emir; GENTILI, Pablo (Org). **Pós Neoliberalismo - as políticas sociais e o estado democrático**. São Paulo: Paz e Terra, 1995, p.9-23.

ANTUNES, Ricardo. **Adeus ao Trabalho? Ensaio Sobre as Metamorfoses e a Centralidade do Mundo do Trabalho**. São Paulo: Cortez; Campinas: Editora da Unicamp, 2002a.

ANTUNES, Ricardo. Aonde vai o mundo do trabalho? In: COGGIOLA, Osvaldo (Org). **Globalização e Socialismo**. SP: Xamã, 1997, p. 61-72.

ANTUNES, Ricardo. **O caracol e sua Concha: Ensaio sobre a nova morfologia do trabalho**. São Paulo: Boitempo, 2005.

ANTUNES, Ricardo. **Os Sentidos do Trabalho: Ensaio Sobre a afirmação e negação do Trabalho**. São Paulo: Boitempo, 2002b.

ANTUNES, Ricardo. Trabalho e Precarização numa Ordem Neoliberal. In: GENTILI, Pablo e FRIGOTTO, Gaudêncio (Orgs). **A Cidadania negada - Políticas de Exclusão na Educação e no Trabalho**. São Paulo: Cortez, 2001, p.36-46.

ANTUNES, Ricardo. (Org). **Riqueza e miséria do trabalho no Brasil**. São Paulo: Boitempo, 2006.

ARANHA, Soares V. Formação profissional nas empresas: locus privilegiado da educação do trabalhador? In: PIMENTA, Solange M.; CORRÊA, Laetitia M. (Orgs).

Gestão, trabalho e cidadania: novas articulações. Belo Horizonte: Autêntica:UFMG, 2001. p.281-295.

ARRUDA, Marcos. A articulação Trabalho-Educação visando uma democracia integral. In: GOMEZ, Minayo. et al. **Trabalho e conhecimento: dilemas na educação do trabalhador.** São Paulo: Cortez: Autores Associados, 1989. p.61-74.

BATISTA, Leme Eraldo. Transformações no Mundo do Trabalho e o debate: Trabalho e Educação. In: ALVES, Giovanni. et al. **Trabalho e Educação: contradições do capitalismo global.** Editora: Práxis, 2006. p. 82-115.

BATISTA, Leme Roberto. A panacéia das Competências: uma problematização preliminar. In: ALVES, Giovanni. et al. **Trabalho e Educação: contradições do capitalismo global.** Editora: Práxis, 2006. p. 191-214.

BERNARDO, João. **Democracia totalitária: teoria e prática da empresa soberana.** São Paulo: Cortez, 2004.

BIHR, Alan. **Da grande noite à alternativa: o movimento operário europeu em crise.** SP: Boitempo Editorial, 1998.

BORON, Atílio A. **Império & Imperialismo: uma leitura crítica de Michael Hardt e Antonio Negri.** Buenos Aires: CLACSO, 2002.

BORON, Atílio A. Os “novos Leviatãs” e a polis democrática: neoliberalismo, decomposição estatal e decadência da democracia na América Latina. In: SADER, Emir; GENTILI, Pablo. **Pós-neoliberalismo II: que Estado para que democracia?** Rio de Janeiro: Vozes; Buenos Aires: CLACSO; RJ: UFRJ, 1999, p. 7- 67.

BRAVERMAN, H. **Trabalho e Capital monopolista: a degradação do trabalho no Século XX.** Rio de Janeiro: editora Guanabara, 1987.

CASSIANO, Carolina. Disque – Universidade. **Ensino Superior.** São Paulo, ano 8, n. 95, p.29-31, ago. 2006.

CASTELLS, Manuel. **A teoria marxista das crises econômicas e as transformações do capitalismo.** Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1979.

CHESNAIS, François. **A mundialização do Capital.** São Paulo: Xamã, 1996.

DOWBOR, Ladislau. **Introdução Teórica à crise: salários e lucros na divisão internacional do trabalho.** São Paulo: Brasiliense, 1981.

DUARTE, Newton. **Sociedade do conhecimento ou sociedade das ilusões?: quatro ensaios crítico - dialéticos em filosofia da educação**. Campinas, SP: Autores Associados, 2003.

ENGELS, Friedrich. **A Dialética da Natureza**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1979.

FLEURY, Afonso. Novas tecnologias, Capacitação Tecnológica e Processo de Trabalho: comparações entre o Modelo Japonês e o Brasileiro. In: HIRATA, Helena (Org). **Sobre o “modelo” japonês: automatização, novas formas de organização do trabalho e de relações de trabalho**. São Paulo: Editora da Universidade de São Paulo, 1993, p. 33-49.

FOUCAULT, Michel. **Vigiar e Punir: nascimento da prisão**. Petrópolis: Vozes, 1977.

FRIGOTTO, Gaudêncio. **Educação e a crise do capitalismo real**. São Paulo: Cortez, 2003.

FRIGOTTO, Gaudêncio. (Org). **Educação e crise do trabalho: perspectivas de final de século**. Petrópolis, RJ: Vozes, 1998.

FRIGOTTO, Gaudêncio. O enfoque da dialética materialista histórica na pesquisa educacional. In: FAZENDA, Ivani (Org). **Metodologia da Pesquisa educacional**. São Paulo: Cortez, 1994. p.69-91.

FRIGOTTO, Gaudêncio. Educação e formação humana. Ajuste neoconservador e alternativa democrática. In: GENTILI, Pablo e SILVA, Tomaz Tadeu da (Orgs). **Neoliberalismo, qualidade total e educação: visões críticas**. Petrópolis: Vozes, 1997. p.31-93.

GENTILI, Pablo e FRIGOTTO, Gaudêncio (Orgs). **A Cidadania negada - Políticas de Exclusão na Educação e no Trabalho**. São Paulo: Cortez, 2001.

GENTILI, Pablo e SILVA, Tomaz Tadeu da (Orgs). **Neoliberalismo, qualidade total e educação: visões críticas**. Petrópolis: Vozes, 1997.

GENTILI, Pablo. Neoliberalismo e educação: manual do usuário. In: **Escola S.A. - quem ganha e quem perde no mercado educacional do neoliberalismo**. Brasília: CNTE/Confederação Nacional dos Trabalhadores em Educação, 1996, p.9-45.

GENTILI, Pablo. O que há de novo nas “novas” formas de exclusão educacional? Neoliberalismo, trabalho e educação. In: **A falsificação do consenso - simulacro e imposição na reforma educacional do neoliberalismo**. Petrópolis, RJ: Vozes, 1998. p.101-116.

GIRÃO, Isabel C. Representações sociais de gênero: suporte para as novas formas de organização do trabalho. In: PIMENTA, Solange M.; CORRÊA, Laetitia M. (Orgs). **Gestão, trabalho e cidadania: novas articulações**. Belo Horizonte: Autêntica/CEPEAD/FACE/UFMG, 2001. p.313-345.

GOMEZ, Minayo. et al. **Trabalho e conhecimento: dilemas na educação do trabalhador**. São Paulo: Cortez: Autores Associados, 1989.

GOMEZ, Minayo. Processo de trabalho e processo de conhecimento. In: GOMEZ, Minayo. et al. **Trabalho e conhecimento: dilemas na educação do trabalhador**. São Paulo: Cortez: Autores Associados, 1989. p.43-58.

GONZÁLEZ, Cammarano L J. Sobre a educação Para Além do Capital. In: ALVES, Giovanni. et al. **Trabalho e Educação: contradições do capitalismo global**. Editora: Práxis, 2006. p. 115-146.

GRAMSCI, Antonio. "Americanismo e fordismo". In: **Maquiavel, a política e o Estado Moderno**. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1980, pp.375-413.

HARVEY, David. **Condição Pós-Moderna**. São Paulo: Loyola, 1996.

HAYEK, Friedrich A. **O caminho da servidão**. São Paulo: Globo, 1977.

HIRATA, Helena (Org). **Sobre o "modelo" japonês: automatização, novas formas de organização do trabalho e de relações de trabalho**. São Paulo: Editora da Universidade de São Paulo, 1993.

HOBSBAWM, Eric J. **A era dos extremos: o breve século XX 1914 -1991**. São Paulo: Companhia das letras, 1995.

IANNI, Octavio. **Teorias da globalização**. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1996.

JINKINGS, Nise. **Trabalho e resistência na "fonte misteriosa": os bancários no mundo da eletrônica e do dinheiro**. Campinas, SP: Editora da Unicamp; São Paulo: Imprensa Oficial do Estado, 2002.

KATZ, Cláudio, BRAGA, Ruy, COGGIOLA, Osvaldo. **Novas tecnologias: crítica da atual reestruturação produtiva**. São Paulo: Xamã, 1995.

KONDER, Leandro. **O que é dialética**. São Paulo: Abril Cultural: Brasiliense, 1985.

KUENZER, Acácia Z. **Pedagogia da fábrica: as relações de produção e a educação do trabalhador**. São Paulo: Cortez: Autores Associados, 1989.

KUENZER, Acácia Z. Desafios Teórico-Metodológicos da relação Trabalho-Educação e o papel social da escola. In: FRIGOTTO, Gaudêncio (Org). **Educação e crise do trabalho: perspectivas de final de século**. Petrópolis, RJ: Vozes, 1998. p.55-75.

LOMBARDI, José C.; SAVIANI, Dermeval. (Orgs). **Marxismo e educação: debates contemporâneos**. Campinas, SP: Autores Associados: HISTEDBR, 2005.

LOMBARDI, José C. Educação, Ensino e Formação Profissional em Marx e Engels. In: LOMBARDI, José C.; SAVIANI, Dermeval. (Orgs). **Marxismo e educação: debates contemporâneos**. Campinas, SP: Autores Associados: HISTEDBR, 2005. p.01-39.

LOMBARDI, José Claudinei (org). **Temas de pesquisa em educação**. Campinas: Autores Associados, 2003.

LUCENA, Carlos. Marxismo, crise do capitalismo monopolista e qualificação dos trabalhadores. In: LOMBARDI, José C.; SAVIANI, Dermeval. (Orgs). **Marxismo e educação: debates contemporâneos**. Campinas, SP: Autores Associados, 2005, pp. 181 - 201.

LUCENA, Carlos. **Tempos de Destruição: Educação, Trabalho e Indústria do Petróleo no Brasil**. Campinas, SP: Autores Associados; Uberlândia, MG: Edufu, 2004.

LÜDKE, Menga.; ANDRÉ, Marli E.D.A. **Pesquisa em educação: abordagens qualitativas**. São Paulo: EPU, 1986.

MACHADO, L.; NEVES, M.; FRIGOTTO, G. (Orgs). **Trabalho e Educação**. Campinas, SP: Papyrus, 1992.

MACHADO, Lucília. Mudanças tecnológicas e a educação da classe trabalhadora. In: MACHADO, L.; NEVES, M.; FRIGOTTO, G. (Orgs). **Trabalho e Educação**. Campinas, SP: Papyrus, 1992. p.9-25.

MANACORDA, Mario A. **Marx e a pedagogia moderna**. Tradução de Newton Ramos de Oliveira. São Paulo: Cortez: Autores Associados, 1991.

MARTINS, Joel. A pesquisa qualitativa. In: Fazenda, Ivani (Org). **Metodologia da pesquisa educacional**. São Paulo: Cortez, 1994. p.49-58.

MARX, Karl.; ENGELS, Friedrich. **A Ideologia Alemã: Feuerbach - A contraposição entre as cosmovisões materialista e idealista**. São Paulo: Editora Martin Claret, 2005.

MARX, Karl. **Capítulo VI Inédito de O Capital: Resultados do Processo de Produção Imediata**. São Paulo: Editora Moraes, 1969.

MARX, Karl. **Manuscritos Econômicos Filosóficos**. In: Fromm, Eric. Conceito marxista de homem. RJ: Zahar, 1983. p. 85-170.

MARX, Karl. **Manuscritos econômico-filosóficos e outros textos escolhidos**. São Paulo: Nova cultural, 1987.

MARX, Karl. **O Capital: Crítica da Economia política**. Livro 1, volume I. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2002.

MARX, Karl. **O Capital: crítica da economia política**. Livro 3, Volume IV. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1980.

MELLO, Alex F. **Capitalismo e mundialização em Marx**. São Paulo: Perspectiva; Belém: SECTAM, 2000.

MELLO, N.B. As idéias neoliberais e o modelo brasileiro. In: **Universidade e Sociedade**. nº 2, Nov/1991. p.64-68.

MÉSZÁROS, István. **A educação para além do capital**. São Paulo: Boitempo, 2005.

MÉSZÁROS, István. **A teoria da alienação em Marx**. Tradução Isa Tavares. São Paulo: Boitempo, 2006.

MÉSZÁROS, István. Ir Além do Capital. In: COGGIOLA, Osvaldo (Org). **Globalização e Socialismo**. São Paulo: Xamã, 1997. p.143-154.

MÉSZÁROS, István. **O Século XXI: Socialismo ou barbárie?** São Paulo: Editora Boitempo, 2003.

NEVES, M. Mudanças tecnológicas e organizacionais e os impactos sobre o trabalho humano. In: Machado, L. et al. **Trabalho-Educação**. Campinas, São Paulo, Papirus, 1992. p.25-39.

NOGUEIRA, C. M. **O trabalho duplicado: a divisão sexual no trabalho e na reprodução: um estudo das trabalhadoras do telemarketing**. São Paulo: Expressão Popular, 2006.

NOSELLA, Paolo. Trabalho e Educação. Processo de trabalho e processo de conhecimento. In: GOMEZ, Minayo. et. al. **Trabalho e conhecimento: dilemas na educação do trabalhador**. São Paulo: Cortez: Autores Associados, 1989. p.27-41.

OLIVEIRA, Eurenice. **Toyotismo no Brasil: desencantamento da fábrica, envolvimento e resistência**. São Paulo: Expressão Popular, 2004.

OLIVEIRA, Ramon de. **Empresariado industrial e a educação brasileira: qualificar para competir?** São Paulo: Cortez, 2005.

OLIVEIRA, Dalila A. Política educacional nos anos 1990: educação básica e empregabilidade. In: DOURADO, Luiz F.; PARO, Vitor H. (Orgs). **Políticas públicas & educação básica.** São Paulo: Xamã, 2001. p. 105-121.

ORGANISTA, José H. C. **O debate sobre a centralidade do trabalho.** São Paulo: Expressão Popular, 2006.

PAIVA, Vanilda. "Qualificação, Crise do Trabalho Assalariado e Exclusão Social". In: GENTILI, Pablo.; FRIGOTTO, Gaudêncio. (Orgs). **A Cidadania negada - Políticas de Exclusão na Educação e no Trabalho.** São Paulo: Cortez, 2001. p.49-62.

PARANHOS, Adalberto. **A dialética da dominação: dominação ideológica e consciência de classe.** Campinas: Papirus, 1984.

PAULANI, Leda M. **Modernidade e discurso econômico.** São Paulo: Boitempo, 2005.

PIMENTA, Solange M.; CORRÊA, Laetitia M. (Orgs). **Gestão, trabalho e cidadania: novas articulações.** Belo Horizonte: Autêntic: UFMG, 2001.

POCHMANN, Márcio. **e-trabalho.** São Paulo: editora Publisher, 2002.

POCHMANN, Márcio. Mudanças na Ocupação e formação profissional. **Revista Trabalho e Educação.** Jan/Jul- 2000, nº6.

POCHMANN, Márcio. **O emprego na globalização: a nova divisão internacional do trabalho e os caminhos que o Brasil escolheu.** São Paulo: Boitempo, 2001.

PREVITALLI, Fabiane S. O caso Mercedes-Benz ABC E Campinas. In: ANTUNES, Ricardo (org). **Riqueza e miséria do trabalho no Brasil.** São Paulo: Boitempo, 2006a, p. 147-155.

PREVITALLI, Fabiane S. **Dinâmica do Progresso técnico e relações de classe no Capitalismo: o caso de uma empresa montadora no Brasil nos anos 90.** (artigo). Mensagem recebida por <lucienesociais@yahoo.com.br> em 10 ago. 2006b.

RAGO, Luzia Margareth.; MOREIRA, Eduardo F.P. **O que é taylorismo.** São Paulo: Brasiliense, 1986.

RODRIGUES, Alberto Tosi. **Sociologia da educação.** RJ: DP&A, 2002. p. 35-59.

RUMMERT, Sonia Maria. **Educação e identidade dos trabalhadores: as concepções do capital e do trabalho**. São Paulo: Xamã, 2000.

SALERNO, Mário S. Modelo Japonês, Trabalho Brasileiro. In: HIRATA, Helena (Org). **Sobre o “modelo” japonês: automatização, novas formas de organização do trabalho e de relações de trabalho**. São Paulo: Editora da Universidade de São Paulo, 1993. p.139-153.

SANFELICE, Luís José. Dialética e Pesquisa em Educação. In: LOMBARDI, José C .; SAVIANI, Derneval. (Orgs). **Marxismo e educação: debates contemporâneos**. Campinas, SP: Autores Associados: HISTEDBR, 2005. p.69-95.

SANTOS, Ariovaldo. Antigos e Novos campos da Ideologia do Capital na Educação do Trabalhador. In: ALVES, Giovanni.; et al. **Trabalho e Educação: contradições do capitalismo global**. Editora: Práxis, 2006. p. 214 – 231.

SAVIANI, Derneval. **Sobre a concepção de politecnia**. RJ: Fiocruz, 1989.

SILVA, Angela M.; PINHEIRO, Maria Salete de F.; FREITAS, Nara Eugênia de. **Guia para normalização de trabalhos técnicos-científicos: projetos de pesquisa, monografias, dissertações, teses**. Uberlândia: EDUFU, 2005.

SILVA, Luís F. **Novos Cenários de Emprego nas Telecomunicações: trabalho e qualificação em um Call Center de Porto Alegre**. (monografia). Porto Alegre: UFRS, 2004 .

SILVA, Maria Vieira. **Empresa e Escola: do discurso da sedução a uma relação complexa**. (Doutorado em Educação). Campinas: Unicamp, 2001. Disponível em: < <http://www.unicamp.br> >. Acesso em: 20 out. 2005.

SILVA, Marcelo S. P. da. Organização do trabalho escolar e políticas educacionais no limiar do século XXI. In: CICILLINI, Graça A.;; NOGUEIRA, Sandra V. (Orgs). **Educação escolar: políticas, saberes e práticas pedagógicas**. Uberlândia: EDUFU, 2002.

SOUSA Jr, J de. Politecnia e Onilateralidade em Marx. **Revista Trabalho e Educação**. Jan/jul-1999, n° 5.

SOUZA, Donaldo Bello de. **Trabalho e Educação: centrais sindicais e reestruturação produtiva no Brasil**. Rio de Janeiro: Quartet, 1999.

SOUZA, José dos Santos. **Trabalho, educação e sindicalismo no Brasil: anos 90**. Campinas, SP: Autores Associados, 2002.

TAYLOR, Frederick W. **Princípios de Administração Científica**. São Paulo: Atlas, 1976.

THOMPSON, Paul. **A voz do passado: história oral**. Tradução Lólio Lourenço de Oliveira. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1992.

VASAPOLLO, Luciano. **O trabalho atípico e a precariedade**. São Paulo: Expressão Popular, 2005.

VENCO, Selma. **Telemarketing nos Bancos: o emprego que desemprega**. Dissertação (Mestrado em Educação). Campinas: UNICAMP, 1999. Disponível em: <<http://www.unicamp.br>>. Acesso em: 15 nov. 2005.

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

WOOD, Stephen J. Toyotismo e/ou Japonização. In: HIRATA, Helena (Org). **Sobre o “modelo” japonês: automatização, novas formas de organização do trabalho e de relações de trabalho**. São Paulo: Editora da Universidade de São Paulo, 1993. p. 49-79.

SITES CONSULTADOS

<http://www.abt.org.br>

<http://www.callcenter.inf.br/>

<http://www.calltechnet.com.br/home/artigo2.htm>

<http://www.catho.com.br>

http://carreiras.empregos.com.br/carreira/administracao/noticias/130904-curso_tmkt_tecjob.shtm

http://carreiras.empregos.com.br/carreira/administracao/planejamento/131201-perspectivas_2002_cont.shtm

http://www.fiocruz.br/ccs/novidades/set05/telemarketing_cat.htm

<http://www.institutodenver.com.br/pg-guia-oper-telemark.asp>

<http://www.mtecbo.gov.br/busca/condicoes.asp?codigo=4223>

<http://www2.uol.com.br/aprendiz/guiadeempregos/nova/noticias/ge181102.htm#2>

APÊNDICE

Apêndice A - Roteiro de entrevistas para os operadores de televendas

1. Tempo de trabalho
2. Grau de escolaridade
3. Possíveis formas de resistências no ambiente de trabalho
4. Representação sindical
5. Sobre as condições de trabalho:
 - 5.1. Telefone
 - 5.2. Posição de atendimento
 - 5.3. Pausas
 - 5.4. Estrutura do local de trabalho
6. Grau de satisfação com a tarefa exercida
7. Descrição de um dia de trabalho:
 - 7.1. Metas diárias e mensais de vendas e incentivos
 - 7.2. Pressão submetida durante a rotina de trabalho
 - 7.3. Ligações efetuadas
 - 7.4. Tempo médio de atendimento das ligações
8. Sobre os prêmios por produtividade oferecidos pela empresa
9. Emprego da formação escolar na atividade exercida
10. Necessidade de se ter ensino superior para exercer a tarefa de operador

Apêndice B - Roteiro de entrevistas elaborado para a gerência da empresa X

1. Breve histórico da empresa:
 - 1.1. Data do surgimento
 - 1.2. Quantos trabalhadores empregavam na época
2. Quantos trabalhadores empregados hoje na empresa

3. Número de operadores de televendas empregados: ativo e receptivo
4. Setores que compõem a empresa
5. Regiões do país atendidas pela empresa
6. Média salarial dos operadores de televendas
7. Funções exercidas por cada cargo na central de atendimento: gerente, líder, monitor e operadores de televendas ativo e receptivo
8. Alteração da jornada de trabalho de 6 horas para 4 horas
9. Números de ligações efetuadas diariamente por um operador de televendas ativo
10. Tempo médio de atendimento
11. Rotatividade da função
12. Sobre seleção/recrutamento dos operadores:
 - 12.1. Grau de escolaridade exigida
 - 12.2. Preferência quanto a idade e gênero do operador
 - 12.3. Necessidade de se ter experiências anteriores nessa atividade
 - 12.4. Etapas que compõe o processo de seleção do operador
 - 12.5. Perfil mais adequado para executar essa função
 - 12.6. Relações entre escolaridade e produtividade
 - 12.7. Necessidade de se ter ensino superior para exercer a tarefa de operador
 - 12.8. Qualificação profissional exigida para desempenhar a função
13. Sobre o treinamento/ Qualificação dos operadores:
 - 13.1. Tempo de treinamento oferecido pela empresa
 - 13.2. Formação da pessoa que treina os operadores
 - 13.3. Tipos de treinamentos oferecidos pela empresa
 - 13.4. Principais pontos analisados no comportamento dos operadores
 - 13.5. Treinamento subjetivo: competências e habilidades
14. Sobre os critérios analisados no processo de avaliação dos operadores de televendas:
 - 14.1. Tempo médio de atendimento
 - 14.2. Importância da participação dos operadores nas reuniões diárias e mensais
 - 14.3. Envolvimento e interesse dos trabalhadores com os projetos da empresa

- 14.4. Incidência de faltas e atestados médicos
- 14.5. Produtividade
- 14.6. Fatores que podem provocar demissão dos operadores
- 14.7. Principais pontos analisados durante uma ligação de um operador
- 14.8. Qualidade das ligações

Apêndice C - Roteiro de entrevistas elaborado para o sindicato

1. Categorias de trabalhadores representados pelo sindicato de forma geral
2. Histórico do surgimento do sindicato em Uberlândia
3. Filiação política do sindicato
4. Representação do sindicato em relação ao interesses dos operadores de televidas da empresa X.
5. Sobre a contribuição sindical dos operadores
6. Categorias de trabalhadores representadas pelo sindicato na empresa X
7. Relações do sindicato com a empresa
8. Situações em que os trabalhadores podem procurar pelo sindicato
9. Órgãos que compõe o sindicato
10. Segurança no trabalho e papel sindical
11. Concepção do sindicato sobre os operadores de televidas