

PRECARIADO:

experiências, realidades e perspectivas de ex-empregados de *call centers* em Pernambuco

André Luís Gonçalves Pereira*
(IFPE, Brasil)

 <https://doi.org/10.29404/rtps-v7i12.640>

Resumo: a investigação buscou jovens egressos de empresas de *call center* no estado de Pernambuco, Brasil, de forma aleatória e os entrevistou para identificar a realidade passada nas empresas onde trabalharam e a situação atual dos pesquisados. Através de questionários e entrevistas semiestruturadas entramos nesse contexto que mescla precarização, assédio moral e sexual, ciclo curto de trabalho e adesão não ativa à teoria do capital humano. Em uma região que tradicionalmente oferta baixos salários, a realidade das empresas de *call center* não foge a essa realidade e ainda assim se coloca como alternativa concreta para uma multidão de jovens em busca de um emprego “limpo”, com carga horária relativamente baixa e que, por sua invisibilidade com o cliente, possibilita uma absorção maior de segmentos raciais e de gênero historicamente apartados.

Palavras-Chave: Trabalho Precário. Central de Atendimento. Ex-Empregados. Pernambuco, Brasil.

PRECARIAT: experiences, realities, and perspectives of former call center employees in Pernambuco, Brazil

Abstract: the investigation randomly searched for young graduates of call center companies in the state of Pernambuco, Brazil, and interviewed them to identify the past reality in the companies where they worked and the current situation of those surveyed. Through questionnaires and semi-structured interviews, we entered this context that mixes precariousness, moral and sexual harassment, short work cycle and non-active adherence to the theory of human capital. In a region that traditionally offers low salaries, the reality of call center companies is no exception to this reality and even so, it stands as a concrete alternative for a multitude of young people in search of a “clean” job, with a relatively low workload and that, due to its invisibility with the client, allows for a greater absorption of historically separated racial and gender segments.

Keywords: Precarious Work. Call Center. Former Employees. Pernambuco, Brazil.

* Doutorando em educação pelo Programa de Pós-Graduação em Educação da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE), onde obteve o título de Mestre em educação. Atua como Professor de Língua Espanhola do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Pernambuco (IFPE), onde coordena o Programa de Extensão com os Povos do Campo. É membro do Grupo de Pesquisa Qualificação Profissional e Relações entre Trabalho e Educação, da UFPE, e do Grupo de Estudos e Pesquisas em Políticas Educacionais: Educação Física, Esporte e Lazer, do IFPE. Representa o IFPE no Comitê Pernambucano de Educação do Campo e no Fórum de Educação do Campo do Conselho Nacional das Instituições da Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica (ForCampo/CONIF). ORCID iD: <https://orcid.org/0000-0003-0460-2415>, e-Mail: andre.pereira@reitoria.ifpe.edu.br

PRECARIADO: experiências, realidades y perspectivas de exfuncionarios de *call centers* en Pernambuco, Brasil

Resumen: la investigación buscó aleatoriamente jóvenes egresados de empresas de *call center* en el estado de Pernambuco, Brasil, y los entrevistó para identificar la realidad pasada en las empresas donde trabajaban y la situación actual de los encuestados. A través de cuestionarios y entrevistas semiestructuradas, nos adentramos en este contexto que mezcla precariedad, acoso moral y sexual, ciclo laboral corto y poco apego a la teoría del capital humano. En una región que tradicionalmente ofrece salarios bajos, la realidad de las empresas de *call center* no es ajena a esta realidad y aun así, se erige como una alternativa concreta para multitud de jóvenes en busca de un trabajo "limpio", carga de trabajo baja y que, por su invisibilidad con el cliente, permite una mayor absorción de segmentos raciales y de género históricamente discriminados.

Palabras Clave: Trabajo Precario. Centro de Atención Telefónica. Exfuncionarios. Pernambuco, Brasil.

Primeiras palavras

Com o avanço do neoliberalismo em um contexto do trabalho relacionado à microeletrônica, ocupações que há algumas décadas não existiam ou eram irrelevantes no mercado laboral adquiriram um peso inegável quando analisamos o percentual de mão de obra que nelas está empregada.

O capital e seus aparelhos e intelectuais orgânicos costuma destacar como positivo este processo. Esta trajetória representaria, para estes setores, um avanço no trabalho humano, relacionando-o definitivamente às conquistas tecnológicas mais avançadas e ao desenvolvimento educacional e humano. Ou seja, um trabalho "limpo", altamente especializado e com grande sinergia com a educação e a cultura.

Este discurso do capital se aproxima de um irônico "conto de fadas". Há uma restrita oferta de emprego que exige especialização e os salários geralmente não são comparáveis ao que era pago para operários especializados de grandes fábricas no período fordista. Por outro lado, há uma oferta farta de ocupações que se utilizam dos avanços tecnológicos desta etapa da revolução industrial, entre eles podemos destacar os motoristas de diferentes aplicativos de entrega de mercadorias e transporte de pessoas, os motoqueiros que entregam comida e são regidos pelo *Ifood* e similares e, finalmente, os trabalhadores de *call center*, objetos de nossa pesquisa.

Em diferentes países de língua inglesa, notadamente a Índia, as empresas de *call center* empregam um importante contingente populacional. No jugo do capital, é mais barato pagar um habitante de Bombaim para responder as dúvidas de um morador de Londres, mais eficaz fazer com que residentes na Cidade do México abordem consumidores de Barcelona. Um trabalho apátrida, altamente precarizado e que emprega milhões. Importante ressaltar que em uma realidade de capitalismo periférico dentro de um avanço neoliberal e de desregulamentação de direitos o trabalho precário é o mais ofertado e a "regra" não representando, como nos países centrais, um aspecto residual da realidade

laboral. Pretendemos que nossa pesquisa colabore para uma mais apurada interpretação da realidade.

No Brasil, a nossa particularidade linguística de falantes do português impede que nossa mão de obra seja disponibilizada desta forma. Por outro lado, a grande população do país, suas dimensões continentais e desigualdades regionais latentes; aliadas a um farto financiamento estatal e a uma oferta de mão de obra crescente formam um contexto de facilitação para empreendimentos de centrais telefônicas.

A Região Nordeste do Brasil e o estado de Pernambuco, por seu histórico de desigualdade social e concentração de renda ainda mais profunda do que na média nacional, se tornaram portos de desembarque de numerosos empreendimentos no alvorecer do século XXI. Empreendimentos voláteis, que usufruem de generosos incentivos do fundo público e oferecem empregos precários, com valores salariais bem abaixo dos ofertados no centro sul do Brasil. Entre estes empreendimentos estão presentes as empresas de teleatendimento.

Como exemplo podemos citar a Datamétrica e a LIQ (ex-Contax). A primeira se estabeleceu em grande parte graças a prestação de serviços ao INSS e remunera predominantemente com apenas um salário-mínimo seus trabalhadores. A atual LIQ quando se estabeleceu na capital do estado (Recife), propagandeava que sua operação era a maior da América Latina, empregando em 2011 mais de 14 mil pessoas, contando com fortes incentivos tributários da Prefeitura do Recife e do Governo de Pernambuco.

Ao lado do pagamento de baixos salários e do recebimento de porções vultosas do fundo público, o *call center* está fortemente relacionado a processos de assédio moral, psicológico e restrições a mobilidade. Este fato foi explicitado dramaticamente no Recife quando houve a interdição do gigante prédio da então Contax em 2015 pelo Ministério do Trabalho e Emprego, deixando por dias milhares de trabalhadores atônitos e encorajados para denunciar as condições de trabalho existentes como na fala de uma empregada que relatou ter “duas pausas de dez minutos e uma de vinte minutos, para o lanche [...] Como é o trabalhador quem procura a empresa, ela se acha no direito de constranger, humilhar e assediar, diariamente” (TV GLOBO RECIFE, 2015).

Ao fazermos uma investigação com ex-empregados de *call center* em Pernambuco, analisamos as condições laborais a que estavam submetidas e como estas repercutem até hoje em suas vidas. Ainda observamos as atuais condições econômicas destas pessoas.

Nossos fundamentos

Nos parágrafos anteriores, pode notar-se uma explícita contradição entre as sofisticadas tecnologias que são responsáveis pela existência dos centros de telefonia e a rude situação a que são submetidos os empregados e ex-empregados destas empresas. No jugo do capital este paradoxo é bem-vindo e no caso do Brasil é marca determinante deste país como nação na periferia do capitalismo. Oliveira (2013) já assinalava que somos um país altamente urbanizado, com um forte agronegócio e com crescente empregos de serviços e que o atraso brasileiro tem caráter produtivo para as classes dominantes,

cunhando o termo “ornitorrinco” como metáfora do mostrengo multifacetado que tem um dos maiores PIBs do hemisfério sul.

Neste contexto de crescimento exponencial dos novos proletários ligados aos serviços, como os trabalhadores de *call centers*, Antunes (2018) afirma que a tese tão lardeada de “fim do trabalho” há de ser combatida, compreendendo a nova morfologia do trabalho na era digital. Este autor assinala que não há eliminação completa do trabalho pelo maquinário e sim uma expansão e surgimento de um proletariado da era digital que nos exige um conceito ampliado de classe trabalhadora e a compreensão da precarização, informalidade e intelectualização que a perpassam neste período. Sendo assim, Marx (s/d) e seus conceitos de trabalho produtivo, mais-valia e trabalho abstrato permanecem atuais e prontos para serem base de análises do mundo do trabalho no século XXI.

O Brasil tem uma característica de acordos pelo alto, ao contrário do que já aconteceu em diferentes países da América Latina. Segundo Braga (1995) estas mudanças que não passam por uma revolução democrático-burguesa, caracterizando-se como “revolução passiva” por serem soluções “pelo alto”, elitistas e antipopulares apresentam dois momentos: a conservação (reação a uma efetiva mudança de baixo para cima) e a inovação (assimilação de demandas populares pelas classes dominantes). No atual estágio do capital este autor nos chama a atenção para o padrão da acumulação flexível que se apresenta como “flexibilidade funcional, flexibilidade numérica, flexibilidade financeira, flexibilidade espacial, flexibilização global e a flexibilidade do uso da força de trabalho” (p. 58)

No início do século XXI, com a chegada do Partido dos Trabalhadores à chefia do executivo nacional por 14 anos a este contexto foi adicionado segundo Oliveira (2013) o “transformismo à brasileira” onde dirigentes da classe trabalhadora chegam à direção política para executar políticas que são demandadas pelo grande capital. Interessante observar que grande explosão das centrais telefônicas no Nordeste do Brasil e particularmente em Recife foi avalizada tanto pelos governos federais (Lula da Silva e Dilma Rousseff) quanto pelos governos municipais capitaneados também pelo PT por 16 anos a partir de 2001 (João Paulo e João da Costa).

O trabalho no *call center* não exige grande período ou investimentos em formação específica e “acolhe” setores que estão nas margens da sociedade (negros, homossexuais, pobres). Marx (s/d) já assinalava que quanto menor for o tempo de formação profissional exigido por um trabalho, menores são os custos de produção do operário, menor será o preço do seu trabalho, já que o salário é constituído de custos de existência e de reprodução. A respeito da discussão em torno do caráter do trabalho exercido, Badaró (2019) assinala que “o trabalho abstrato não desaparece em sua sede por lucro, o capital tem necessidade do trabalho vivo (p. 52).

Ao definir o que é o precariado, Standing (2020) defende que não é correto equipará-lo ao trabalhador pobre ou somente com o emprego incerto pois “o precariado consiste em pessoas desprovidas das sete formas de garantia relacionadas ao trabalho: Garantia de mercado de trabalho, garantia de vínculo empregatício, segurança no emprego, segurança do trabalho, garantia de reprodução de habilidade, segurança de renda e garantia de representação (p. 28). Dentro desta concepção poderíamos afirmar que um contingente avassalador de trabalhadores brasileiros estaria inserido nesta categoria. Para Braga (2012) o precariado está em permanente trânsito entre a possibilidade de exclusão e o

aprofundamento da exploração, constituindo a parcela mais explorada dos trabalhadores rurais e urbanos.

Existem outras definições e categorizações para o setor mais fragilizado dos trabalhadores: Jessé de Souza define como batalhadores uma população estagnada, latente e flutuante que é formada por trabalhadores profissionais e microempresários; Paul Singer define como subproletários uma população latente e estagnada composta de lupemproletários e pessoas com renda de um a dois salários-mínimos (BRAGA, 2012).

Dentre estas diferentes visões, comungamos a visão de Braga (2012) sobre o precariado, estabelecendo importantes diferenças com a visão de Standing (2020) que vê este setor social como “classe perigosa” com forte potencial de ser cooptada pelas fileiras do fascismo. Nos parece que as inúmeras lutas e enfrentamentos com o capital empreendidas por office-boys, trabalhadores de empresas de telemarketing, motoboys e outras categorias profissionais que fazem parte do universo precário nos mostram um caminho inverso: é possível com a atuação de intelectuais orgânicos e com o fortalecimento e redimensionamento dos sindicatos ter essa franja social ao lado das lutas contra o capital.

A mundialização do capital eliminou importantes barreiras e é alimentada pela supressão de barreiras para a expansão dos conglomerados empresariais. A busca de maiores lucros pelas corporações tem se beneficiado do uso de eficientes tecnologias de transporte e comunicação, de políticas neoliberais de comércio e serviços financeiros internacionais, bem como da disponibilidade de imigrantes e do trabalho excedente (CHANPUN; SELDEN, 2019). Em um país da periferia do capitalismo como o Brasil a disponibilidade de imigrantes para este processo, embora possa existir como no caso dos imigrantes bolivianos trabalhadores das confecções em São Paulo, é extremamente residual pois é a classe trabalhadora do próprio país que está disponível em níveis alarmantes de desocupação e desalento.

Esta localização do Brasil no mundo capitalista é alimentada pela postura histórica de suas elites econômicas. Fernandes (1972) nos alerta para um componente de subserviência histórica, dentro de uma tradição colonial quando percebemos a “docilidade” dos interesses privados latino-americanos com relação ao controle externo, classificando a atual fase histórica “imperialismo total”. Evidentemente, estes movimentos fazem parte da capacidade do capitalismo se “reinventar” para manter as taxas de lucro dos capitalistas e a sua própria manutenção enquanto sistema econômico. Segundo Srnicek (2018) quando uma crise atinge o capitalismo, sua tendência é reestruturar-se abarcando novas tecnologias, modos de exploração, formas organizacionais e novos tipos de trabalho, ao mesmo tempo que surgem novos mercados que vão potencializar novas maneiras de acumulação de capital.

No atual momento histórico o capital vai se valer da chamada acumulação flexível para poder preservar seus lucros, esta forma de produção apresenta diferentes dimensões: flexibilidade funcional (trabalho multifacetado), flexibilidade numérica (sujeição dos trabalhadores à precarização), flexibilidade financeira (redução de custos fixos), flexibilidade espacial (desconcentração territorial), flexibilização global e flexibilidade no uso da força de trabalho (BRAGA, 1995). Todos estes aspectos estão bem relacionados à força dos *call centers* e as implicações sobre seus atuais e ex-empregados.

O lugar da investigação

Reportagem publicada em 2019 afirmava que “porta de entrada de muitos brasileiros com qualificação mais baixa no mercado de trabalho, a profissão de operador de telemarketing dá sinais de esgotamento” e segundo o Cadastro Geral de Empregados e Desempregados (CAGED), a atividade foi a que mais destruiu postos de trabalho em 12 meses até setembro e não parou de perder vagas nos últimos quatro anos (Diário de Pernambuco, 2019). Se observamos uma reportagem de 2012 no site G1 Pernambuco, comemorava-se naquele momento o fortalecimento das operações de *call center* na região nordeste e o estado de Pernambuco como sede de um grande empreendimento da então CONTAX, onde um dirigente da associação patronal, a Associação Brasileira das Relações Empresa Cliente (ABRAREC), destacava que os estímulos fiscais como a redução de impostos era essencial para esta movimentação, no Recife, por exemplo, as atividades de centrais telefônicas são isentas de IPTU e no estado de Pernambuco há uma forte redução de ICMS.

Oliveira (1988) já destacava em seu estudo sobre o antivalor a importância do fundo público no financiamento para as iniciativas do setor privado, destacando que “o fundo público, em suas diversas formas, passou a ser o pressuposto do financiamento da acumulação de capital [...] de fato, a formação do sistema capitalista é impensável sem a utilização de recursos públicos, que em certos casos funcionaram quase como uma ‘acumulação primitiva’” (p. 8-9). A história de “atração” de “grandes empreendimentos” para o Recife e para a Região Nordeste do Brasil está impregnada desta lógica, que de forma mais contemporânea é fortalecida com o surgimento da SUDENE e do BNB.

Quando nos detemos aos dados sociais de Pernambuco e do Recife nos deparamos com um conjunto de índices preocupantes. Recife é a capital mais desigual do Brasil tendo o índice Gini de 0,612 enquanto Pernambuco tem a terceira maior concentração de renda do Brasil (0,573), na capital 115 mil pessoas vivem abaixo da linha da extrema pobreza e no estado pouco mais de 1,2 milhão de pessoas estão neste patamar (IBGE, 2020). Este estado tem o 19º IDH do Brasil (0,673), o rendimento médio domiciliar per capita é de 897 reais (o vigésimo pior do Brasil) e 21,3% de sua população se encontra desempregada (IBGE, 2021). Os apelos por emprego formal são grandes e muitas empresas aproveitam este contexto para obter incentivos fiscais ou diferentes formas de financiamento para seus empreendimentos e para poder ofertar salários mais baixos que em outras regiões brasileiras.

Este caldeirão social alimenta a corrida aos empregos mais precarizados, como os gerados pelo call center. Segundo dados do CAGED, um *Operador de Telemarketing Ativo*, trabalhando no estado de Pernambuco, ganha entre R\$ 1.100,00 e R\$ 1.389,93 (ME, 2021) ou seja, um salário que está muito aquém do mínimo necessário, segundo o DIEESE¹ (pouco mais de R\$ 5.400 reais).

Como já foi citado, há uma extrema precarização do trabalho dos operadores de teletendimento, o que nos parece bastante interessante é que, mesmo este quadro de penúria e desvalorização profissional é anseio de muitos membros da *classe-que-vive-do-trabalho* no estado de Pernambuco, inclusive de muitos demitidos por estas empresas de

¹ Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos (DIEESE) é uma entidade criada e mantida pelo movimento sindical brasileiro.

call center. O ornitorrinco não para de produzir a riqueza e a pobreza extrema e se alimenta cotidianamente da brutal exploração dos que verdadeiramente produzem a riqueza. “A força da grana que ergue e destrói coisas belas” como diz Caetano Veloso.

Nosso percurso metodológico

Ao fazer esta pesquisa, nos deparamos com a primária indagação de qual a metodologia e os instrumentos de investigação que estivessem mais adequados ao responder de nossas indagações, ao conjunto que fosse possível nos servirmos para que houvesse êxito nas respostas às perguntas preestabelecidas. Acreditamos que nenhuma pesquisa, método ou instrumento se apresenta como “neutro” ou “puramente técnico” simplesmente porque o próprio signo, o discurso se apresenta como arena viva da luta de classes, em um todo dialético. Bakhtin (2006) assinala que “a significação [...] é absorvida pelo tema e dilacerada por suas contradições vivas, para retornar enfim sob a forma de uma nova significação com uma estabilidade e uma identidade igualmente provisórias” (p. 141).

Frigotto (1989, p. 77) discutindo o método de análise na perspectiva dialética materialista afirma que esta não pode ser asséptica, estando em direção da objetividade e neutralidade, é antes “vinculado a uma concepção de realidade, de mundo e de vida no seu conjunto [...] este constitui-se numa espécie de mediação no processo de apreender, revelar e expor a estruturação, o desenvolvimento e a transformação dos fenômenos sociais”. Minayo (2004, p. 22) compreende a metodologia como “o caminho e o instrumental próprios de abordagem da realidade [...] faz parte intrínseca da visão de mundo veiculada na teoria [...] o método é o próprio processo de desenvolvimento das coisas. Sendo assim, nossas escolhas instrumentais e metodológicas não estão desvinculadas de nossa compreensão histórica. Neste sentido, não há ciência sem espaço para o contraditório e para a evolução.

Se as verdades científicas fossem definitivas, a ciência teria deixado de existir como tal, como investigação, como novas experiências, reduzindo-se a atividade científica à repetição do que foi descoberto. O que não é verdade, para felicidade da ciência. Mas, se nem mesmo as verdades científicas são definitivas e peremptórias, também a ciência é uma categoria histórica, um movimento em contínua evolução [...] toda a ciência é ligada às necessidades, à vida, à atividade do homem (GRAMSCI, 1978, p. 70).

Nossa investigação teve como base a revisão de literatura e entrevistas estruturadas e semiestruturadas com ex-empregados em empresas de *call center* localizadas em Pernambuco. Todos os trabalhadores foram escolhidos aleatoriamente e aplicamos 16 questionários via google formulários para termos informações gerais sobre as atuais condições de vida e as condições de trabalho de cada um na empresa que trabalhavam. Este grupo, selecionamos 7 pessoas para a realização da entrevista semiestruturada na qual buscamos um aprofundamento das questões colocadas anteriormente. Esta foi realizada de forma presencial na residência de cada pesquisado com todos tendo consciência das finalidades de nossa pesquisa e assinando termo de consentimento enviado previamente. Já que “é muito importante que o entrevistado esteja bem-informado sobre os objetivos da entrevista e de que as informações fornecidas serão utilizadas

exclusivamente para fins de pesquisa, respeitando-se sempre o sigilo com relação aos informantes” (LUDKE; ANDRÉ, 1986, p. 55).

Neste instrumento não se espera a limitação das respostas dos entrevistados nem que respondam a tudo da mesma maneira, sendo o entrevistador livre para deixar os entrevistados responderem as questões da maneira desejada, oferecendo a oportunidade para qualquer esclarecimento (MOREIRA, 2006). Mesmo que diversos fatores possam levar à inadequação de informações, pela possibilidade de os entrevistados falsearem as informações ou apresentarem dados incompletos, caberá ao pesquisador a perspicácia de, quando do cruzamento dos dados e a relação deles com outros instrumentos da pesquisa, identificar esses possíveis problemas.

Após a realização de todas as entrevistas os dados foram tabulados através do próprio google formulários (no caso das entrevistas estruturadas). No caso das entrevistas semiestruturadas, realizamos a transcrição das mesmas e depois selecionamos as categorias mais presentes, através da análise de conteúdo. Neste processo é importante reconhecer que “aparecem novas categorias em razão das atividades que desenvolve o homem atuando sobre a natureza e a sociedade, em seu afã de conhecer e transformá-las” (TRIVIÑOS, 1987, p. 55-56) e por isso foi necessário fazermos diversas tabulações para chegarmos às categorias que mais respondessem às necessidades de pesquisa enunciadas.

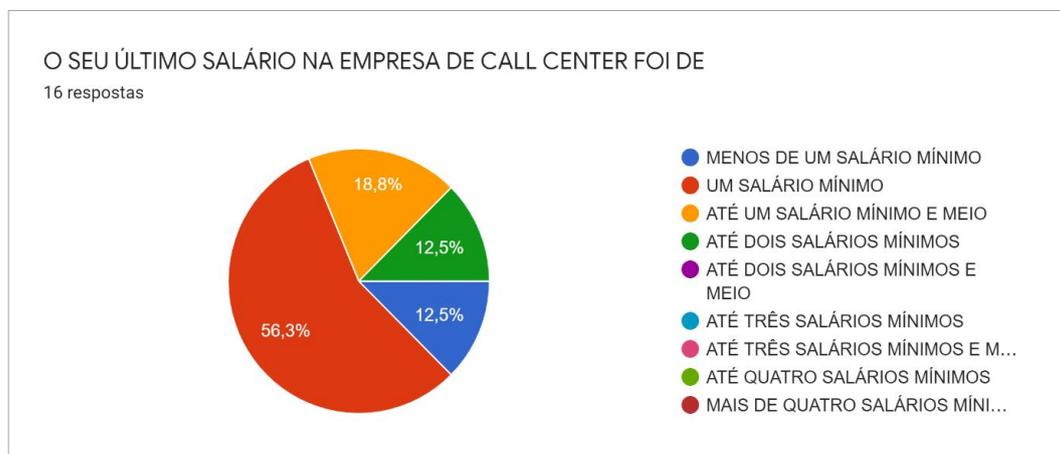
O retrato dos investigados

Diferentes pesquisadores colocam o trabalho de operadores de *call center* como uma ocupação em que, devido a sua precariedade e invisibilidade social, há uma grande afluência de setores mais marginalizados da como negros, homossexuais e jovens buscando sua primeira ocupação (ROCHA, 2019; MORAES, 2018; NASCIMENTO, 2019). O recorte de ex-empregados investigados nos traz isso, ao apresentar um percentual de 68,8% de negros e negras (soma dos que se autodeclararam negros e pardos, segundo o IBGE) frente a um quantitativo de 58,2% de pessoas negras em Pernambuco.

O predomínio da mão de obra feminina no teleatendimento é uma constante. Em nossa pesquisa 81,3% das pessoas entrevistadas se declararam do sexo feminino. por outro lado, as funções de chefia são muitas vezes exercidas por homens que são obrigados a utilizar das suas prerrogativas para a vigilância e “ordenamento” do trabalho, ainda que em troca de um rendimento muito próximo ao que recebem seus subordinados.

Em uma sociedade em que temos o predomínio da microeletrônica e há a possibilidade de menos horas para cada trabalhador dedicadas aos empregos, e o capital que faz com que milhões desejem trabalhar mais horas e assim ter sua precarização um pouco atenuada. Na empresas de *call center* isso aparece de forma bem explícita pois, ainda que tenham uma carga horária semanal de 30h na maior parte das vezes, muitos trabalham menos do que este montante, percebendo salários inferiores ao mínimo. Entre nossos entrevistados 81,3% tinha uma jornada de trabalho entre 30 e 40 horas semanais e 6,2% trabalhavam menos que 30h por semana.

Gráfico 01: Percentual de ex-empregados de empresas de *call center* investigados, segundo autodeclaração de faixa salarial do último mês empregado – 2022.



Ao serem indagados sobre o último salário recebido, observamos a predominância de proventos até um salário-mínimo (68,8%) e não há nenhum ex-empregado que já ganhou mais de dois salários-mínimos.

Ao lado da grande massa que ingressa e permanece nestas empresas há considerável número que é demitida ou pede demissão delas, por diferentes motivos. Este contingente é muitas vezes direcionado a trabalhos informais e rendimentos inferiores ao que percebiam quando empregadas nos *call centers*, embora um percentual expressivo não deseje voltar para o emprego anterior pelos mais diversos motivos que englobam desde os constantes assédios morais até a inexistência de plano efetivo de progressão funcional. Antunes (2012) já identificava o *call center* como espaço onde predominam trabalhadores qualificados e semiquilificados recebendo entre um e dois salários-mínimos, em um contexto de ataque a organização coletiva. O mesmo autor identificou o chamado “ciclo do teleoperador” que dura de 20 a 24 meses, englobando as seguintes fases: contratação/inexperiência-proeficiência/satisfação–produtividade–rotinização/adoecimento- demissão- seguro-desemprego (p. 196).

Diferentes depoimentos de ex-empregados quando indagados sobre sua demissão explicitam estas constatações.

No processo da minha demissão, foi que teve demissão em massa, eu entrei na demissão. Não tive nenhum problema para ser demitida. Não fiquei preocupada porque não tinha outra coisa no momento (ENT 1).

É... assim a causa foi redução de quadro, né? E a minha reação devido a empresa já estar... diminuindo, já cortando funcionário quase todos os dias. Eu já meio que esperava (ENT 2).

Duas observações emergem destes depoimentos: ser demitido não constituiu um grande trauma, uma quebra de expectativas e por outro lado as pessoas têm consciência de que sua demissão se deveu a fatores que dizem respeito a situação da própria operação e não a como resultado de possíveis inadequações individuais.

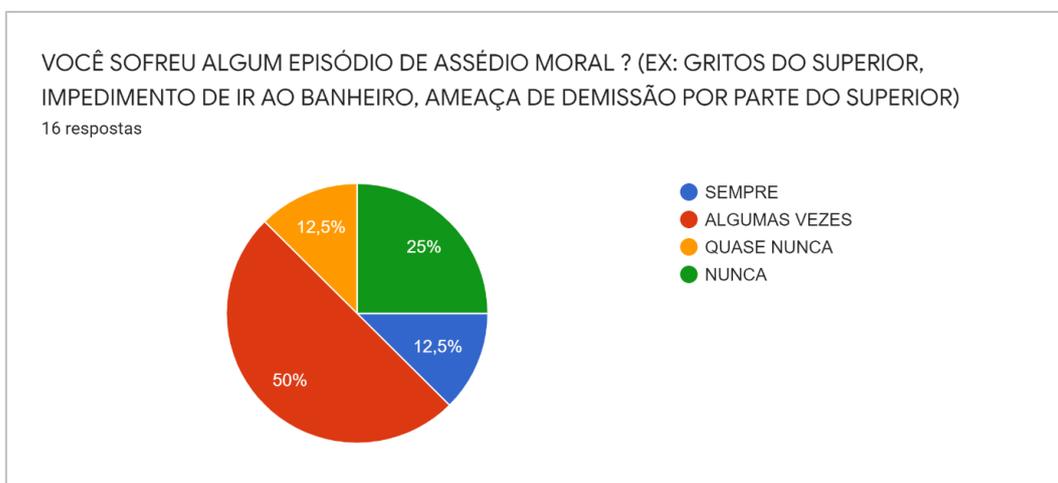
No seguinte depoimento, a ansiedade para “fazer um acordo” e completar o ciclo citado anteriormente é explicitada e combinada com o estresse causado por enfermidades ocupacionais e com o assédio moral explícito, o que faz a saída da empresa, mesmo sem perspectiva de outro emprego imediato, ser um alívio imenso:

Eu já não tinha mais psicológico que aguentasse. *Quando eu pensava que eu tinha que acordar para ir novamente pra aquilo... me dava uma angústia [...]* muitas vezes, eu só fazia [...] era uma coisa que mexia demais com o psicológico mesmo. Eu conversei com o supervisor porque como eu tinha algum tempinho para ver se eles conseguiram fazer o desligamento e eu não ter que pedir. *Aí quando souberam que o meu interesse era sair, aí parece que era pior. Porque aí mudava o horário, era acostumada de sempre trabalhando determinado horário. Quando eu demonstrei interesse que eu queria sair me jogaram pra um horário que sabia que eu não podia naquele horário.* *Aí ficaram meio que massacrando. Sabe como é? – Eu fui demitida, no final eu fui demitida. Teve uma supervisora lá que... ela viu que eu já não aguentava mais de jeito nenhum. E ela... ela disse: não, calma que eu vou tentar ver o que que eu consigo. E ela conseguiu.* (ENT. 5 – grifo nosso).

A lembrança dos sofrimentos psíquicos e motores causados pelo trabalho no teleatendimento é constante nos depoimentos, mostrando uma realidade insalubre em um lugar aparentemente asséptico:

Depois de um ano eu comecei a ter LER/DORT² e foi quando eu comecei meu afastamento, eu tive afastamento pelo INSS, passei em média três anos afastada, adquiri tendinite e bursite, neste meio tempo eu também tive otite em ambos os ouvidos e no esquerdo tive rebaixamento auditivo, comprovado pelas perícias da própria empresa [...] adquiri uma doença crônica que me prejudica até hoje (ENT. 6).

Gráfico 2: Percentual de ex-empregados de empresas de call center investigados, segundo autodeclaração de sofrimento de assédio moral – 2022.



Ao lado de todos os problemas de saúde acarretados pelo trabalho em teleatendimento e em um ambiente majoritariamente jovem e feminino, e muitas vezes como catalisadores destes, os relatos de assédio moral sofrido são predominantes nas falas

² LER é a sigla para “Lesões por Esforços Repetitivos” e representa um grupo de afecções do sistema musculoesquelético. DORT significa “Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho”.

dos entrevistados e revelam uma situação que parece típica no ambiente do teleatendimento. O representativo percentual de 75% dos entrevistados relata que já sofreu este tipo de agressão. Percebemos, quando realizamos as entrevistas semiestruturadas, que os dados sobre assédio moral podem ser maiores já que para muitos ex-empregados este termo não é tão conhecido. Quando perguntados sobre se o que não gostavam em seu trabalho anterior no teleatendimento fica claro que o assédio é uma constante, parecendo inclusive algo relacionado a essência deste tipo de ocupação, para os chefes.

Eu não podia nem manter o celular perto de mim então eu como tenho uma filha pequena como muita gente tinha, tem pessoas em casa, uma urgência a gente não podia nem se quer atender o celular (ENT 1).

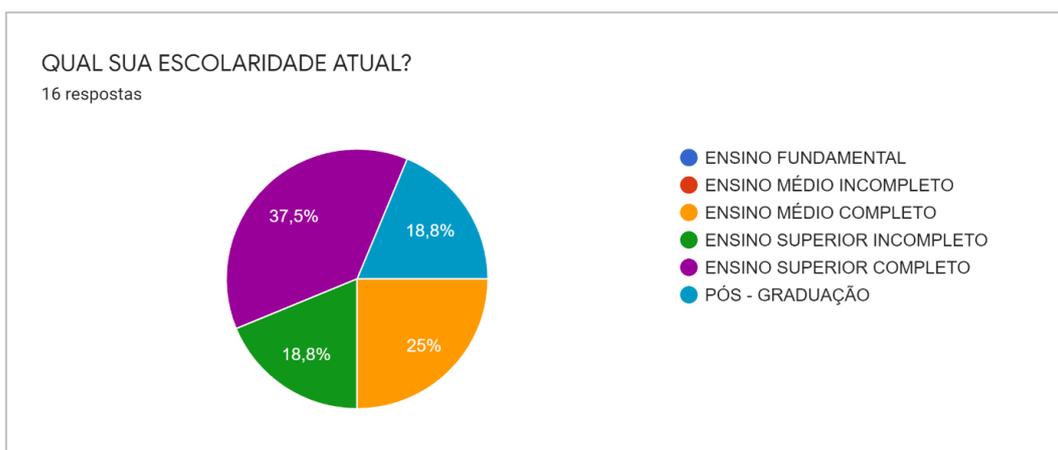
Cobranças indevidas né? Cobranças que eram dadas e muitas vezes a gente não tinha a ferramenta para executá-la. (ENT. 2).

Lá tinha pausa também à toailete. Daí quanto menos você usava, a pausa do toailete seria melhor né? Quanto mais eu fosse no banheiro, tirava mais pausa toailete, ficaria mais complicado mas assim nunca deixava, eu nunca deixava de ir não. Eu fazia a minha parte e o meu trabalho eles chamavam né? Para conversar assim, porque tá tirando muita pausa toailete? Se era necessário, entendesse? (ENT. 3).

A gente poderia colocar pausa para ir no banheiro né. Justificar: eu vou no banheiro. Mas a gente não podia demorar, se a gente demorasse muito... dependendo da pessoa, do supervisor, ele chamava a gente perguntando porque demorou. Tem que explicar e justificar essa demora (ENT. 4).

A “pausa toailete” nos mostra de forma flagrante que, longe de ser uma particularidade de uma empresa ou de um chefe mais agressivo, as ações de assédio moral são institucionalizadas nas empresas de teleatendimento não se constituindo em algo esporádico. Também é importante observar que este assédio está ligado ao “sentido da responsabilidade” que nesta nova fase do capital é exigido dos trabalhadores junto ao espírito do controle, pois neste período histórico, mais do que a estabilidade do saber fazer é preciso ter o consentimento ativo dos trabalhadores (FESTI,2020).

Gráfico 3: Percentual de ex-empregados de empresas de *call center* investigados, segundo autodeclaração de grau de escolaridade – 2022.



Fonte: elaboração própria

Expressiva parcela dos que ingressam nas empresas de teleatendimento são jovens que estão em sua primeira experiência laboral. Muitos utilizam os proventos recebidos como apoio para manutenção em uma universidade pública ou como forma de pagar mensalidades em instituições privadas de ensino superior. Esta realidade indica uma explicação para o fato do aumento de escolaridade para a maioria dos ex-empregados quando comparamos com sua situação acadêmica quando da entrada na empresa de *call center*. A expressiva parcela de 37,5% já completou o nível superior frente a uma realidade de apenas 18,8% que ingressaram neste emprego já com esta escolaridade, igual percentual que permanece apenas com o ensino fundamental. Destes números que expressam situações aparentemente díspares, podemos observar que a escolaridade mais alta ou mais elementar não é impedimento ou favorecimento para a obtenção deste emprego.

Uma situação de absoluta instabilidade, característica do precariado, se mostra quando nos deparamos com a atual situação laboral das pessoas entrevistadas: 31,3% é o percentual de ex-funcionários que estão desempregados, o mesmo percentual dos que estão trabalhando com todos os direitos trabalhistas, "com carteira assinada". Fica flagrante que a maioria permanece fora do mercado formal (56,4%) podendo ser somado a este percentual os 12,5% que estão "com seu próprio negócio" em condições bastante precárias. Há ainda os que consideram o estágio uma alternativa de colocação profissional e renda, quando Standing (2020) já adverte sobre a ameaça que estes representam para os jovens, pois se constitui em um trabalho barato sem perspectiva de progresso que acaba por pressionar para baixo os salários e as oportunidades de outras pessoas que podiam estar empregadas.

Quando indagados sobre se esperavam ter uma melhor colocação profissional as respostas vão na direção da esperança e na crença do que é pregado pela "teoria do capital humano"³. Para os novos proletariados da era de serviço digital há uma realidade trágica: a oscilação entre o desemprego coletivo e a disponibilidade para obter o privilégio da servidão (ANTUNES,2019).

Espero sim, eu luto por isso, eu estudo, eu procuro, procuro, tá sempre informada nas nas.. seleções em trabalhos eu sempre procuro, estou sempre procurando (ENT 1).

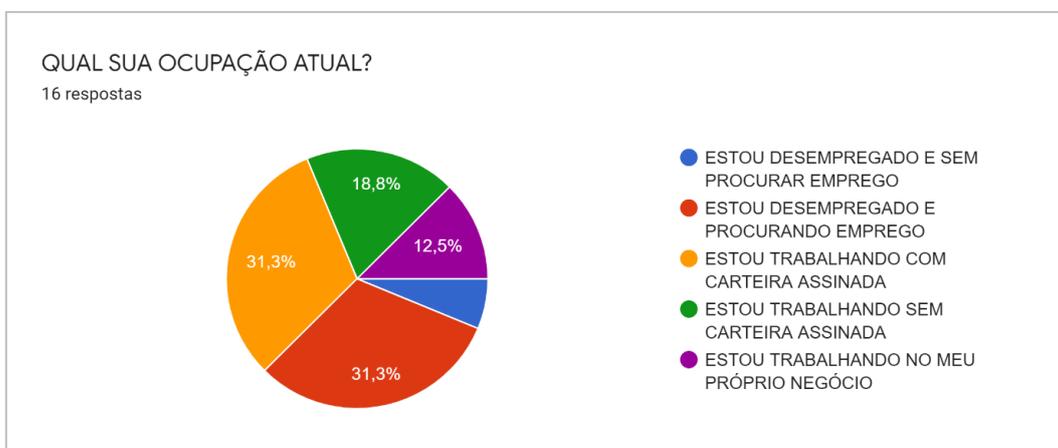
Sim, sim né. Assim que eu puder voltarei a estudar e... me realizar no que eu gosto de fazer (ENT 2).

Sim com certeza. Eu tô estudando, terminando minha faculdade de enfermagem pra isso. Pra me colocar no mercado de trabalho e melhorar de fato minha vida financeira (ENT 3).

Na realidade eu não procurei mercado de trabalho voltado para telemarketing, porque como eu comecei minha faculdade, a minha intenção era arranjar emprego na minha área. Ai que consegui foi um estágio de enfermagem porque era o que eu queria mesmo. Então o que eu quero hoje era esse estágio e eu realmente consegui. Agora depois que terminar a faculdade que estou terminando eu vou querer é... adentrar no mercado de trabalho (ENT 4).

³ A *teoria do capital humano* relata que a educação torna as pessoas mais produtivas, aumenta seus salários e influencia o progresso econômico. Em sua primeira versão priorizava a crença na aquisição de emprego e em sua atual fase prioriza o "empreendedorismo".

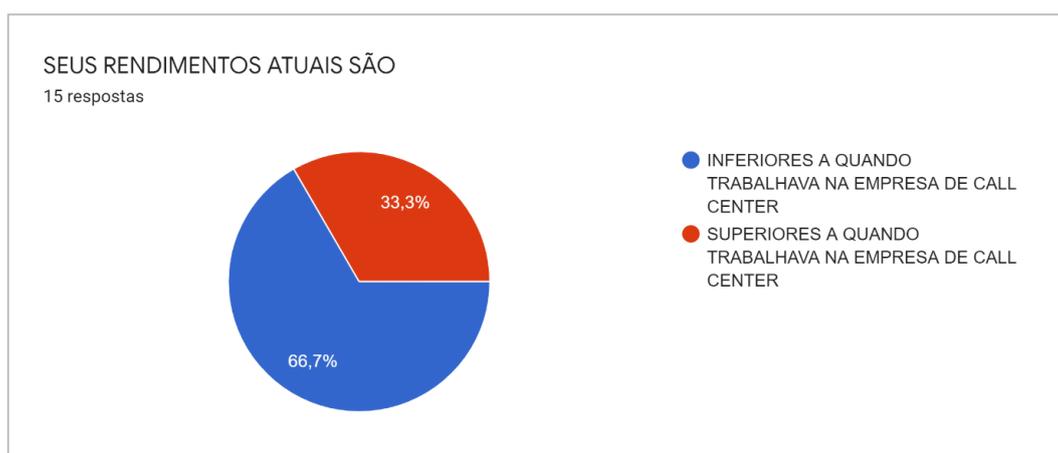
Gráfico 4: Percentual de ex-empregados de empresas de *call center* investigados, segundo autodeclaração de ocupação atual – 2022.



Fonte: elaboração própria

Mesmo com toda a realidade de baixos salários e assédio a que foram submetidos quando eram empregados de teleatendimento, uma expressiva parcela (40%) respondeu positivamente quando indagada se desejaria voltar a trabalhar em *call center*. A baixa inserção no mercado formal constatada no gráfico anterior e a predominância de ex-empregados que tem rendimentos abaixo do que era sua realidade quando trabalhavam no teleatendimento, explicitado no gráfico seguinte, são a combinação que explica este, aparentemente paradoxal, desejo.

Gráfico 5: Percentual de ex-empregados de empresas de *call center* investigados, segundo autodeclaração de renda atual – 2022.



Fonte: elaboração própria

As falas das pessoas entrevistadas explicitam esta situação de permanente exclusão, típica do precariado, independentemente de estar ou não ligado ao mercado de trabalho, mesmo quando há o desligamento de uma ocupação que não deixou boas recordações:

Não, minha situação financeira, ela não piorou, ela estabilizou (ENT 1)

E hoje sou autônoma, eu faço também de acordo com o que eu vou receber. Então posso dizer que permanece igual a... a no tempo que eu trabalhava na empresa (ENT 2)

No caso ela piorou pelo fato de eu não estar mais trabalhando né. E aí você não tem mais renda. pois valor de estágio não é comparado a um salário comum [...] Então eu diria que piorou a situação financeira, mesmo que foi uma situação que eu almejei nesse momento porque eu não queria mesmo trabalhar fora a não ser me dedicar à faculdade mesmo e ao estágio (ENT 3)

Somente a depoente ENT 5 relata que teve uma substancial melhora de renda ao sair do antigo emprego, ainda que esta não atinja os salário-mínimo estabelecido pelo DIEESE:

Melhorou consideravelmente, hoje eu recebo três ou quatro vezes mais do que eu recebia no call center (ENT. 5).

A precariedade como constância

A nossa investigação com este grupo de ex-empregados deixa explicitada a precarização como uma categoria sempre presente na vida deste conjunto de membros da classe que vive do trabalho. Todo o receituário neoliberal seguido por estas pessoas (dedicação à empresa, busca de ampliar a formação profissional, empreender depois da demissão) não fazem que este coletivo supere a situação que combina incertezas laborais e baixíssimas remunerações.

A tecnologia, a terceirização, a reduzida carga horária do trabalho, o trabalho asséptico aonde se pode ir com suas roupas mais ou menos ousadas, onde se pode mostrar sua identidade racial ou sexual mostra sua fatura e sua verdade. É o capital, em sua nova fase de mundialização que remete a uma periodização onde há processo de expansão do mercado mundial capitalista diferente de outros momentos deste processo (OSÓRIO, 2014) que conduz corações e mentes para uma realidade de espoliação circular onde as saídas são cada vez menores e a fome e sofrimentos psíquicos se apresentam cada vez mais como realidades palpáveis.

Saramago, em sua bela obra "Levantados do Chão" dizia que:

Um homem pode andar por cá uma vida toda e nunca se achar, se nasceu perdido. E tanto lhe fará morrer, chegada a hora. Não é coelho ou ginepro para apodrecer ao sol, mas imaginando que a fome, ou o frio, ou o calor o deitem a terra onde não deram por ele, ou uma doença daquelas que não dão sequer o tempo de pensar nisso, menos ainda de chamar alguém, mesmo tarde o hão-de achar (p. 4, 2013).

No alvorecer do século XXI, que tantos sonhos subjetivos despertou para amplas massas populacionais, não é possível que os poucos continuem aprofundando cada vez mais seus prazeres individuais às custas do desespero de amplas massas. Não é possível aceitar que a microeletrônica e suas benesses sejam cada vez mais privilégios e não direitos compartilhados entre a classe que produziu efetivamente estes avanços científicos.

Efetivamente os homens não nascem perdidos, mas são lançados pelo capital em um labirinto intencional que os faz buscar a vida inteira a buscar a saída, e se não há neste labirinto o Minotauro lendário, há os mamíferos de luxo, que nos parecem ainda mais perigosos e ameaçadores.

Referências

ANTUNES, Ricardo .Qual é o futuro do trabalho na Era Digital? **Laborare**, v. 3, n. 4, p. 6-14, 2020.

ANTUNES, Ricardo. **O privilégio da servidão**. São Paulo: Boitempo, 2019.

BADARÓ, Marcelo. **A classe trabalhadora: de Marx ao nosso tempo**. São Paulo, Boitempo, 2019.

BAKHTIN, Mikhail; VOLOCHINOV, Valentin Nikolaevich. **Marxismo e filosofia da linguagem**. São Paulo: Hucitec, 2006.

BRAGA, Ruy. **A política do precariado: do populismo à hegemonia lulista**. São Paulo:Boitempo,2012.

BRAGA, Ruy. Luta de Classes, **Reestruturação Produtiva e Hegemonia. Novas tecnologias: crítica da atual reestruturação produtiva**. São Paulo: Xamã:1995.

ROCHA, Vanderlei Cardoso da. Trabalho e Gênero: um olhar sobre a saúde das trabalhadoras de *call center* no município do rio de janeiro. In: **Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais 2019**. 2019..

OLIVEIRA, Francisco de. **Crítica à razão dualista/O ornitorrinco**. São Paulo: Boitempo, 2015.

OLIVEIRA, Francisco de. O surgimento do antivalor: capital, força de trabalho e fundo público. **Novos estudos CEBRAP**, v. 22, p. 8-22, 1988.

Diário de Pernambuco. **Telemarketing é o setor que mais destrói empregos**. Disponível em: <https://www.diariodepernambuco.com.br/noticia/brasil/2019/11/telemarketing-e-setor-que-mais-destroi-empregos.html> Acesso em 23 dez 2019.

FERNANDES, Florestan. **Capitalismo Dependente e Classes Sociais na América Latina**. Rio de Janeiro: Zahar, 1972.

G1. **Recife e empresa de telemarketing assinam convênio para contratações**.<http://g1.globo.com/pernambuco/noticia/2012/03/recife-e-empresa-de-telemarketing-assinam-convenio-para-contratacoes.html> Acesso em 3 dez 2012.

FRIGOTTO O enfoque da dialética materialista histórica na pesquisa educacional. In: Fazenda, Ivani (org.). **Metodologia da pesquisa educacional**. São Paulo: Cortez, 1989. p. 69-90.

GRAMSCI, Antonio. **Os intelectuais e a organização da cultura**. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1978.

FESTI, R. Contribuições Críticas da Sociologia do Trabalho sobre a Automação. In: ANTUNES, R. (Ed.). **Uberização, Trabalho Digital e Industria 4.0**. São Paulo: Boitempo, 2020. p. 149-158.

IBGE. **Pernambuco**. Disponível em : <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/pe> Acesso em 1 ago 2021.

LUDKE, Menga; ANDRÉ, MARLI. **Pesquisa em educação: abordagens qualitativas**. São Paulo: EPU, 1986.

MORAES, Ana Carmen Navarro de *et al.* **Trabalhadores de Call Centers: trabalho precário e resistências na Paraíba**. 2018.

MARX, Karl. Trabalho produtivo e trabalho improdutivo. In: **Capítulo VI inédito de O capital**. São Paulo: Moraes, s/d.

ME. **Novo CAGED, eSocial e Empregador Web pela Secretaria da Previdência e Trabalho do Ministério da Economia**. Disponível em: <https://www.gov.br/trabalho/pt-br/assuntos/empregador/caged> Acesso em 02 jun 2021.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. São Paulo: Hucitec, 2004.

MOREIRA, Herivelto. **Metodologia da Pesquisa para o professor pesquisador**. Rio de Janeiro: DP e A, 2006.

NASCIMENTO, Francisca Zenaide Fernandes Oliveira. **Relação saúde-doença no processo de trabalho de telemarketing: apontamentos para atuação da Vigilância em Saúde do Trabalhador / Francisca Zenaide Fernandes Oliveira Nascimento**. -- 2019. 157 f. : il. color. ; graf. ; mapas ; tab.

OSÓRIO, Jaime. **O estado no centro da mundialização**. São Paulo: Outras Expressões, 2014.

SARAMAGO, José. **Levantado do Chão**. São Paulo: Companhia das Letras, 2013.

SELDEN, M.; CHAN, J.; PUN, N. A política da produção global: Apple, Foxconn e a nova classe trabalhadora chinesa. In: ANTUNES, SS 962 – 2020.1 Trabalho na Contemporaneidade Sébastien ANTOINE 3 R. (Ed.). Riqueza e miséria do trabalho no Brasil IV: trabalho digital, autogestão e expropriação da vida, 2019. pp. 25-4.

SRNICEK, N. Capitalismo de Plataformas. Tradução GIACOMETTI, A. **Introducción y Capítulo 1 “La larga recesión”**. Buenos Aires: Caja Negra Editora, 2018.

STANDING, Guy. **Precariado: a nova classe perigosa** Belo Horizonte: Autêntica, 2020.

TRIVIÑOS, Augusto Nivaldo Silva. **Introdução à Pesquisa em Ciências Sociais: a Pesquisa Qualitativa em Educação**. São Paulo: Atlas, 1987.

TV GLOBO. **Ministério do Trabalho interdita empresa CONTAX**. Disponível em: <https://globoplay.globo.com/v/3907824/> Acesso em 02 dez 2015.

Submetido em: 10/11/2022

Aprovado em: 29/12/2022



Esta obra está licenciada com uma Licença [Creative Commons Atribuição – Não Comercial 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)