

Uma sociologia da condição proletária contemporânea

Ruy Braga

Introdução

O propósito deste artigo é analisar algumas das principais características do trabalho dos teleoperadores em Centrais de Teleatividades (CTAs) – os conhecidos *call centers* –, sujeitos às pressões do fluxo informacional¹. Para tanto, apresentaremos alguns dados colhidos na pesquisa de campo realizada com esse grupo de trabalhadores ao longo dos últimos dois anos. Por se tratar de um setor que, em certa medida, condensa uma variada gama de tendências inerentes à reestruturação produtiva capitalista, a produção em escala industrial de serviços informacionais representa um campo privilegiado de observação das contradições e ambivalências do trabalho na contemporaneidade. Contradições e ambivalências que se tornam mais significativas quando pensamos no processo de formação de uma condição proletária renovada pela progressiva informatização do mundo do trabalho, pela fragmentação dos coletivos de trabalhadores, pelo crescimento acelerado da oferta de empregos no setor de serviços e pela superação da relação salarial “canônica”.

Para tanto, pretendemos seguir algumas das profícuas indicações teóricas e metodológicas presentes no estudo realizado por Stéphane Beaud e Michel Pialoux (1999) acerca da desestruturação do grupo operário da fábrica da Peugeot de Sochaux-Montbéliard (França), intitulado *Retour sur la condition ouvrière*. Apesar de se tratar de uma pesquisa etnográfica voltada para a com-

1. Preferimos empregar a expressão “CTAs” ou “Centrais de Teleatividades” a usar as expressões correntes *call centers* ou *contact centers* (os franceses costumam empregar a expressão *centres d'appels*). Em primeiro lugar, porque reservamos o anglicismo para designar o mercado formado pelo conjunto dessas empresas. Em segundo lugar, parece-nos mais afinado com o tipo de empresa em questão, pois se trata de uma forma de “atividade de produção”, e não simplesmente de “chamada” ou “contato” telefônico.

2. De certa forma, pretendemos seguir uma trajetória equivalente àquela trilhada pelos autores, que, por meio da pesquisa monográfica realizada na região citada, berço histórico das fábricas Peugeot, desenvolveram diferentes pontos relacionados ao retorno das formas de insegurança social – tendo à frente a insegurança econômica – que caracterizam a própria condição operária (ver também Castel, 2003).

3. Dentre as quais se destaca a descontinuidade geracional, ou seja, a interrupção dos antigos mecanismos sociais responsáveis pela transmissão, de uma geração a outra, das idéias e da visão social de mundo que tradicionalmente pertenciam ao grupo operário (cf. Beaud e Pialoux, 1999, pp. 29-67, 293-332). Esse aspecto da ruptura histórica compreende tanto a chegada da nova geração de jovens operários, trazida pela direção da Peugeot no momento em que são introduzidas as novas formas de organização do trabalho associadas à informatização da fábrica, como a fratura ocorrida entre pais e filhos,

preensão de um processo central da sociedade francesa contemporânea – a saber, a inviabilização e a desestruturação do grupo operário –, entendemos que uma parte dos problemas analisados pelos autores não se restringe à realidade francesa, mas integra o quadro de uma situação social mundializada².

Na verdade, Beaud e Pialoux apresentam as etapas da reestruturação do processo de trabalho em um contexto marcado não apenas por profundas transformações técnico-organizacionais, mas também pela liberalização, desregulamentação, mundialização do capital e, conseqüentemente, aumento do desemprego. Percorremos, por meio das entrevistas realizadas pelos autores, o cotidiano do grupo operário na mundialização do capital, e podemos perceber a distância que existe entre as representações difundidas, lá e aqui, pelos porta-vozes da indústria e das finanças, empenhados em apresentar os operários como um grupo privilegiado por usufruir durante algum tempo de contratos de trabalho mais ou menos estáveis. Percebemos também como os operários respondem à intensificação qualitativa dos ritmos produtivos e à conseqüente degradação das condições laborais, passando a conviver com o aumento do estresse no trabalho, a precarização do emprego e a compressão salarial.

Nesse sentido, aceitamos a proposta mais geral do trabalho de Beaud e Pialoux, que consiste em refletir a respeito das grandes rupturas e descontinuidades na história das relações de classe nos últimos quinze anos, orquestradas à custa do grupo operário³. Ao mesmo tempo, é por avaliarmos que a grande originalidade do livro reside no enlaçamento da análise das mudanças técnico-organizacionais e econômicas às formas de consciência política e sindical, construídas pelos agentes para além do espaço social circunscrito pela fábrica⁴, que buscamos realçar a percepção dos teleoperadores acerca dos constrangimentos impostos pelo fluxo informacional, somada às estratégias de resistência e valorização de si. Buscamos, dessa forma, associar o entendimento da dominação empresarial contemporânea a fenômenos assíncronos oriundos da pluralidade temporal inerente à condição proletária revivificada pela mundialização do capital⁵.

A verdade objetiva da exploração

Na verdade, como bem nos lembram Beaud e Pialoux (*Idem*), ser operário hoje significa estar condenado a permanecer em um universo desvalorizado. E essa privação do antigo vocabulário classista traz consigo o declínio da crença na linguagem política: para um bom número de jovens, o discurs-

so do apelo à “classe” parece estar completamente ultrapassado⁶. Não por outro motivo, o ponto de partida dos autores radica na constatação de que a condição operária parece ter sido abalada pela precarização de seu antigo estatuto fordista e pela frequência com que os trabalhadores são desafiados pelo novo sistema de exploração e de dominação.

Partindo de uma questão teórica mais ampla a propósito do modo de existência e de construção do grupo operário, Beaud e Pialoux desenvolvem o tema das transformações do modo de reprodução desse grupo pela emergência das lógicas de fragmentação e desestruturação de sua condição (cf. Beaud e Pialoux, 2005). Conforme a fórmula provocativa consagrada pelos autores, os operários “desapareceram da paisagem social”: “Em suma, os operários existem, mas não os vemos mais. Por quê?” (Beaud e Pialoux, 1999, p. 15). Nos últimos quinze anos a “questão operária” transformou-se em objeto de tal repressão que os tornou invisíveis. De forças sociais, os operários tornaram-se objetos de compaixão ou de indiferença⁷.

Cabe salientar que os autores caminharam desde o início da pesquisa, em 1983, claramente na contracorrente dos estudos sobre o mundo do trabalho desenvolvidos no final dos anos de 1970 e durante a década de 1980. Assim como em grande parte dos países industrializados, também na França os estudos sobre o universo produtivo estiveram profundamente marcados pelos sucessivos “adeuses ao proletariado”, pela reabilitação da empresa no mundo intelectual por meio da emergência de uma dada sociologia das organizações e da empresa e pela conseqüente obsolescência do tema operário⁸. De fato, não apenas falar em classe operária, mas também em classe social, tornara-se sinônimo de atrofia ou mesmo de deterioração analítica:

O processo de reabilitação da empresa operado desde o início dos anos de 1980 e que coincidiu estreitamente com o “adeus ao proletariado” de vários intelectuais “marxistas” fez com que os operários aparecessem como obstáculos à modernização da indústria, como os herdeiros de um passado revolucionário, levando necessariamente a combates de retaguarda. Progressivamente, e insensivelmente, eles deixaram o horizonte mental dos formadores de opinião (intelectuais, jornalistas, políticos etc.), e isso no momento em que, em razão mesmo do enfraquecimento das formas de resistência coletiva, o trabalho é intensificado nas oficinas, em que as relações sociais no trabalho se deterioraram, em que os operários são, por assim dizer, transformados em simples variáveis do ajuste, reduzidos a um componente da massa salarial que é preciso comprimir sempre mais. Ao longo dos últimos 15 anos, a “questão operária” foi verdadeiramente reprimida (Beaud e Pialoux, 1999, pp. 16-17).

decorrente, em grande parte, de políticas escolares vinculadas ao desmantelamento do ensino técnico-profissional. Aqui, é possível localizar uma das grandes riquezas da análise de Beaud e Pialoux e que consiste, brevemente, em estudar a trajetória dos filhos dos operários de Sochaux. Vale notar que este aspecto da ruptura das relações de classe foi muito menos estudado pela sociologia do trabalho e é bem menos conhecido do que aquele derivado da reestruturação do processo de trabalho, por exemplo.

4. Seguindo, em certa medida, uma tradição inaugurada por Engels (1988) – e retomada, entre outros, por Gramsci (2001) – e que consiste em privilegiar as questões oriundas do “modo de vida” proletário, para além de um “modo de produção” simplificado pela técnica e estilizado pela economia.

5. Como a ampla utilização de equipamentos “ultramodernos” (TICs) associada a formas contratuais “arcaicas” (remuneração por empreitada), ou a produção de serviços “pós-modernos” (internet, videoconfe-

rência, *data centers*) regulada por mecanismos “modernos” (tayloristas) de controle e organização do trabalho.

6. Contraditoriamente, após muitos anos de afastamento do debate público e mesmo dos trabalhos acadêmicos, o tema das classes sociais tem sido renovado e revalorizado por certo tipo de sociologia herdeira da tradição que remonta a Marx (cf. Bouffartigue, 2004).

7. Segundo os autores, o sentimento de pertencimento de classe encontrar-se-ia desvalorizado, em benefício de uma sociedade reduzida a uma porção de indivíduos sem qualidades. O crescimento do individualismo e do espírito competitivo acompanharia, conseqüentemente, a desestruturação deliberada do grupo operário.

8. Trata-se de um tipo de abordagem que privilegia a análise da cultura e da identidade das empresas, fazendo emergir o sistema social constituído pelas redes formais e informais de colaboração existentes entre as diferentes forças sociais. Ver, por exemplo, Crozier e Friedberg (1977),

Nesse contexto, os autores elegeram como objeto de reflexão o próprio sistema de solidariedades práticas e de defesa coletiva dos operários da Peugeot. Tal sistema configura um conjunto determinado de relações sociais essencialmente compatíveis com a exploração, pois deixa intacta a relação entre o capital e o trabalho, não questionando a relação salarial – ao contrário, tendendo, segundo certos parâmetros, inclusive a reforçá-la. Mas, ao mesmo tempo, esse “sistema político” mostrou-se contrário ao *pleno desenvolvimento da exploração*, na medida em que logrou estruturar barreiras à intensificação dos ritmos e estimulou a organização de formas de resistência à supervisão, e os operários, por meio dele, puderam construir espaços de liberdade no interior da fábrica⁹.

O estilo de análise escolhido pelos autores privilegiou um tipo de estudo etnográfico centrado nas lutas simbólicas e na tentativa de relacionar os diferentes domínios da existência operária: trabalho, política, família, escola, modo de vida¹⁰. Trata-se de destacar situações de exploração e dominação, bem como suas conseqüentes formas de resistência: com o tempo, novas solidariedades no trabalho emergem, afinidades simbólicas e políticas são construídas e novas militâncias surgem no chão de fábrica¹¹. O “apagamento” do operário configura uma “derrota simbólica” que contribui para desmobilizar o que antes costumava denominar-se “classe operária”.

Por meio das entrevistas, os autores perceberam o peso específico da perda de confiança – não raro, traduzida em dificuldades de permanecer militando, sindical e politicamente, no interior da fábrica – nos velhos modelos de resistência associados à desapareção da esperança comunista que acompanhou os eventos posteriores à queda do Muro de Berlim¹². Uma “derrota simbólica” que, vale lembrar, representa antes de tudo uma determinada correlação de forças sociais amplamente desfavorável à classe operária:

Seus porta-vozes (os sindicatos operários, os delegados de fábrica, os militantes associativos, o “Partido”), que tinham a vocação de os representar [os operários] no espaço público, perderam consideravelmente sua influência. A imagem que o grupo operário fazia dele próprio se encontra pálida. Esta crise de representação contribuiu fortemente para a não-visibility do grupo. Digamos claramente: os operários foram deixando pouco a pouco de ser temidos pelos dirigentes empresariais. Trata-se de uma ruptura importante na história das relações de classe. Ela significa que os diques construídos ao longo do tempo pelo movimento operário para se opor à exploração, dotar o grupo de uma consciência de classe e melhor resistir à dominação simbólica cederam amplamente. Resultado: a soberba, a arrogância e as diversas formas de desprezo dos “dominantes”, por muito tempo

bloqueadas pela existência de uma cultura política operária (institucionalizada), foram liberadas e puderam emergir sem complexos (*Idem*, p. 16).

Nesse sentido, a emergência hegemônica da categoria de “operador” aponta para uma profunda reestruturação da própria classe no período da mundialização do capital. Essa reestruturação, por sua vez, encontra-se associada a uma despolitização geral do mundo do trabalho, cujos efeitos imediatos se manifestam tanto no sentimento de abandono e de desapego à hierarquia social como na desmoralização do grupo operário. Era de esperar, pois, que a direção da Peugeot tivesse se aproveitado da oportunidade para aprofundar o processo de desestruturação do “sistema político” próprio à fábrica.

O tema das transformações do modo de produção do grupo operário por meio das lógicas de fragmentação e desestruturação de sua condição no capitalismo mundializado parece-nos decisivo. Essa preocupação globalizante de Beaud e Pialoux em iluminar a desestruturação do grupo operário associada à mudança da correlação de forças estabelecida entre as classes nos inspirou a selecionar um grupo de trabalhadores – teleoperadores –, o qual, apesar de todas as diferenças existentes com relação aos operários da Peugeot francesa, desenvolve-se de acordo com uma lógica equivalente àquela do grupo operário de Sochaux: a da despolitização das relações sociais na produção e da inviabilização (nunca definitiva, vale lembrar) das formas coletivas de ação social na mundialização capitalista¹³.

Na verdade, o crescimento das CTAs insere-se nesse período de mundialização do capital e corresponde a uma forte tendência de externalização da relação de serviço manifestada pelas empresas em todo o mundo ao longo das décadas de 1980 e 1990 (cf. Cousin, 2002; Zarifian, 2004). Trata-se de um dos principais aspectos do capitalismo mundializado: a radical alteração do meio ambiente institucional das empresas no sentido da emergência tendencialmente hegemônica da empresa em rede sob dominância financeira¹⁴. Sem pretender aprofundar essa indicação, é preciso dizer que as décadas de 1980 e 1990 assistiram à consolidação de um regime de acumulação sob hegemonia financeira centrado na rentabilidade dos ativos, na dominância dos fluxos informacionais e na concentração do capital financeiro em escala mundial (cf. Chesnais, 1996, 1999, 2004)¹⁵.

Contudo, foi somente na década de 1990 que tais evoluções históricas mais gerais se consolidaram, originando o fundamento capaz de estruturar um regime de acumulação mais ou menos coerente. Assistimos então à desestruturação da empresa fordista em benefício de um modelo de organi-

Sainsaulieu (1977; 1987) e, mais recentemente, Uhalde (2001).

9. Contudo, a partir do início da década de 1980, cinco elementos principais articularam-se no sentido da destruição desse sistema político de solidariedades práticas: o rápido aumento do desemprego; a introdução de novas tecnologias de produção e de novas formas de controle e de organização do trabalho e da produção; a utilização do discurso sobre a competitividade; a derrocada da União Soviética; e as vantagens, para a empresa, advindas do envelhecimento dos operários, seu desgaste físico e moral, após vinte anos como empregados – as entrevistas frequentemente referem-se a esse ponto.

10. Sob a dominação das relações de produção capitalistas, as relações entre classes sociais atravessam e articulam-se com as relações familiares, de gênero, raciais, geracionais ou nacionais, sem suprimir suas especificidades. Beaud e Pialoux demonstram como as identidades excludentes, corporativistas ou comunitárias são reforçadas à medida que a

consciência do pertencimento a uma classe social é enfraquecida, o que não quer dizer de maneira alguma que as classes e suas lutas tenham desaparecido. Nos países industrializados, notadamente, o emprego operário não desapareceu, mas, por meio das terceirizações, “deslizou” global e desgovernadamente na direção dos serviços.

11. De maneira correlata, os autores estudam a desestabilização simbólica – categorias, hierarquias, valores e princípios de existência – da antiga cultura profissional de militância sindical e política. Na opinião dos autores, a atual resistência ocorreria por meio da defesa pelo grupo de sua própria “dignidade”.

12. Para além de uma simples derrota política, a desapareção da União Soviética transformou-se em uma verdadeira derrota simbólica vivida por um grupo operário habituado a definir parte substantiva de seus esquemas coletivos de percepção histórica pela adesão aos princípios da Revolução de Outubro.

13. Se a idéia não consiste, de maneira nenhuma, em

zação das relações de produção orientado pela generalização do processo de terceirização, pela compressão dos níveis hierárquicos, pelo desenvolvimento de estratégias gerenciais objetivando a mobilização permanente da força de trabalho, pela cooperação constrangida dos assalariados, pela administração por metas, assim como pela fragmentação da relação salarial. Trata-se, como bem definiu Thomas Coutrot, de uma “nova utopia capitalista”: a empresa neoliberal (cf. Coutrot, 1999).

O aumento do desemprego, por seu turno, somado à restauração das formas de competição entre os trabalhadores, associadas ao medo do desemprego, assim como a externalização das atividades de abastecimento da produção, garantiram às empresas a base instrumental para o aprofundamento da desestruturação dos grandes coletivos de trabalho. Por meio das terceirizações, por exemplo, logrou-se dispersar as concentrações operárias e facilitar a destruição das “antigas” relações políticas – além de fazer com que os novos empregos “derrapassem” para os serviços¹⁶. De modo equivalente, a construção de novas fábricas acentuadamente diferentes das anteriores, com uma concepção reestruturada do espaço e com fatura de equipamentos informacionais, permitiu uma profunda transformação da organização do trabalho à qual nem todos os integrantes da “velha classe trabalhadora” puderam adaptar-se¹⁷.

A difusão das CTAs, em nossa opinião, testemunha a hegemonia desse modelo produtivo representado pela empresa neoliberal, ao mesmo tempo reticular e centralizada pela esfera financeira. Trata-se de um tipo de empresa que tem crescido muito rapidamente na última década e despertado o interesse de vários pesquisadores nas economias contemporâneas desenvolvidas. Para alguns, as CTAs correspondem a um segmento empresarial composto predominantemente por atividades de baixo valor agregado e que atraem uma força de trabalho pouco qualificada e formada basicamente por estudantes. Ao mesmo tempo e de maneira contraditória, as publicações profissionais do setor situam as CTAs no prolongamento das tecnologias da informação e da comunicação (TICs) e da expansão contemporânea dos serviços – supostamente afinadas, portanto, com a “modernidade” representada pela economia informacional¹⁸.

Do ponto de vista das características gerais do trabalho dos operadores ocupados em CTAs, é possível realçar que: (a) as operações de teleatividades são realizadas 24 horas por dia, sete dias por semana – conseqüentemente, as CTAs exigem uma forte disponibilidade dos trabalhadores; (b) na medida em que essa disponibilidade se encontra associada a condições difíceis de

trabalho, temos como resultado uma forte intermitência¹⁹; (c) o trabalho submete-se agudamente ao fluxo informacional: ao final de uma chamada, sucede a seguinte, seja automaticamente (em intervalos de 0 a 20 segundos, dependendo do tipo de operação), seja manualmente, após um máximo de dois ou três sons²⁰.

Antes de avançarmos na caracterização do trabalho do teleoperador, cabe salientar, contudo, que a própria denominação, muito freqüente hoje em dia, de “operador”, conferida aos trabalhadores em geral e aos operários em particular, aponta para um processo econômico e político cujo eixo consiste em dissolver a diferenciação entre trabalhadores qualificados e não qualificados, reforçando o desaparecimento da hierarquização no interior da classe trabalhadora. De uma maneira concisa: a categoria de “operário” cede lugar à categoria homogênea e indiferenciada de “operador” – ou, no nosso caso, de “teleoperador”.

Apesar das muitas diferenças, entendemos que a realidade do trabalho informacional em CTAs acompanha a tendência iluminada por Beaud e Pialoux de despolitização geral do mundo do trabalho. Evidentemente, nunca é demais realçar, lidamos com uma “tendência” e não com um processo inexorável contra o qual as forças sociais em presença nada podem. Mesmo que submetido ao fluxo informacional, o teleoperador é sempre capaz de, antagonicamente, construir espaços de liberdade no interior da produção de serviços. Evidentemente, não se trata daquela “liberdade criativa” supostamente inerente à natureza do trabalho informacional e tão alardeada, por exemplo, pela chamada “Escola Cognitivista” (cf. Corsani *et al.*, 2001; Galvão *et al.*, 2003; Lazzarato e Negri, 2001; Vercellone, 2003). Trata-se, antes, de um tipo de liberdade que se encontra circunscrita à invenção de subterfúgios objetivando escapar ao controle informático ou negociar, quando possível, restritas margens de autonomia²¹. No mais das vezes, o trabalho do teleoperador é fundamentalmente regulado pela pressão do fluxo informacional, arruinado pela rotinização da comunicação e subordinado a um rígido *script*²², cujo objetivo central consiste em aumentar a eficácia comercial associada à redução do tempo de conexão tendo em vista a multiplicação das chamadas por hora trabalhada. Assim, a autonomia do teleoperador é significativamente reduzida enquanto os supervisores escutam as comunicações para assegurar o respeito ao *script*²³.

A forte taxa de enquadramento pelos supervisores (um supervisor para quinze ou vinte teleoperadores, em média) explica-se pela necessidade de controlar ao máximo os trabalhadores, impedindo que relaxem, mas sobre-

“repetir” em outro contexto o estudo dos autores franceses – seria impossível, por vários aspectos –, nada impede que algumas das principais tendências identificadas por Beaud e Pialoux quanto às transformações do modo de reprodução do grupo operário possam funcionar como fonte de inspiração para a análise do momento brasileiro da mundialização capitalista.

14. Nas palavras de Durand: “As chamadas telefônicas dos clientes perturbam fortemente o trabalho dos empregados e dos quadros das empresas de serviços aos particulares ou serviços públicos. Esses assalariados devem se adaptar imediatamente a uma demanda, em geral, ampliada da tarefa em curso antes de retornarem a ela, para ser perturbada novamente. Além disso, os problemas apresentados podem, na maior parte do tempo, ser resolvidos por um pessoal menos qualificado. De onde a diferenciação de um pessoal instalado sobre plataformas telefônicas, capaz de responder a todas as questões a partir da identificação dos clientes e de uma base de

dados disponível em um terminal de computador. Rapidamente surge a idéia de transferir este 'serviço ao cliente' para empresas subcontratadas. Ao mesmo tempo, emergem outras aplicações em massa do telefone: pesquisas por telefone, *telemarketing*, tratamento das chamadas vinculadas aos programas televisivos – tais como: televentas, vendas por correspondência etc.” (2004, p. 232).

15. Evidentemente, essas são orientações anteriores às da década de 1990. É possível identificá-las, em alguma medida, tanto na crise do sistema monetário instituído pelos acordos de Bretton-Woods de inícios de 1970, quanto nas tendências à internacionalização das moedas e organização de sistemas monetários da década de 1980 (cf. Aglietta, 1994, 1995, 1998).

16. Dessa forma, emerge e generaliza-se uma estrutura de concorrência entre os próprios trabalhadores, localizada predominantemente no interior da relação de subcontratação. A concorrência estruturada pelo capital entre os trabalhadores subcontratados

tudo que abandonem o fluxo informacional. Em última instância, trata-se de um tipo de trabalho que testemunha como nenhum outro a taylorização do trabalho intelectual e do campo da relação de serviço: uma comunicação instrumental sob a coerção do fluxo informacional e prisioneira do *script*. Os objetivos são claros: multiplicar as operações e diminuir seus custos por meio da redução do estatuto da comunicação à condição de pura instrumentalidade destituída de toda significação.

Com a taylorização do campo da relação de serviço e a decorrente automatização do trabalho do teleoperador, os ganhos de produtividade são alcançados à custa de um acentuado aumento da fadiga física, da postura automatizada, dos contratos de trabalho em tempo parcial, do desinteresse pela função, da vertigem oriunda da multiplicidade das chamadas, das Lesões por Esforço Repetitivo (LERs) etc.²⁴. Em poucas palavras: tudo parece concorrer para a degradação do campo da relação de serviço, que se vê cada dia mais desgastado pelas exigências impostas pelos ganhos de produtividade (cf. Ughetto *et al.*, 2002).

Outra maneira de falar da degradação da relação de serviço informacional consiste em apreender o processo que implica a transferência lenta, mas segura, de parte da carga de trabalho da CTA ao cliente. No interior do campo definido pela relação de serviço entre a empresa (ou o teleoperador) e o cliente ou usuário, é comum que parte da carga de trabalho seja “compartilhada” entre teleoperador e cliente²⁵. A ideologia do primado da clientela, ao que tudo indica, equivale a um eficiente instrumento de mobilização da força de trabalho:

Dessa forma, é preciso constatar que o slogan segundo o qual “o cliente é o rei” não passa de uma besteira, não mais tão difundida por entre os clientes, cada dia menos mistificados, mas repetida ininterruptamente por entre os assalariados das empresas para manter ou desenvolver sua implicação no processo de racionalização da produção dos serviços. O qual atravessa, por sua vez, uma fase de externalização das tarefas mais fáceis de padronizar (centrais de chamadas, mas também subcontratadas diversas: limpeza, manutenção, aí compreendida a concepção rotinizada de produtos ou de subconjuntos etc.) e, em alguns setores, pela tendência à criação de procedimentos que eliminam, pouco a pouco, o conteúdo comunicativo compreensivo que caracteriza a relação de serviço (Durand, 2004, p. 243).

A taylorização da atividade do teleoperador consiste nisto: *aprisionar a força espiritual do trabalho* – e seus conhecimentos práticos – em uma rotina

produtiva marcada pela interação do trabalho com as tecnologias informacionais, assim como pela coordenação informacional entre serviços. Por meio da pressão oriunda do fluxo informacional, o trabalho do teleoperador torna-se, finalmente, objeto de uma regulação tecnológica centralizada pelo regime de mobilização permanente da força de trabalho. A base técnica unificada proporciona a oportunidade de a empresa fixar “cientificamente” os ritmos produtivos por meio da procedimentalização e conseqüente degradação da atividade e das condições de trabalho do teleoperador. A intensificação dos ritmos e o aumento do controle pelos supervisores e coordenadores apenas coroam esse processo.

O objetivo último do taylorismo na condição de modelo de organização do trabalho²⁶ prevalece, enfim, tendendo a submeter parte significativa do campo da relação de serviço – particularmente aquela marcada pelo deslocamento, para a periferia do sistema, das atividades consideradas de baixo valor agregado. A utilização das tecnologias informacionais no sentido do enraizamento do controle sobre o trabalhador coletivo transforma-se em um imperativo tão mais vigoroso quanto necessário para diminuir os custos empresariais. O trabalho subjugado pelo fluxo informacional produz uma determinada experiência classista que, de fato, atesta como nenhuma outra a taylorização dos conhecimentos originados na atividade prática do trabalhador coletivo.

A verdade subjetiva da dominação

Nossa pesquisa de campo foi iniciada no segundo semestre de 2003 e encontra-se em curso²⁷. Selecionamos as duas principais empresas do mercado brasileiro de *call centers*²⁸. Trata-se de empresas que monopolizam o mercado no Brasil. Para efeitos ilustrativos, o número somado de funcionários das duas empresas pesquisadas – distribuídos da seguinte maneira: Empresa A, 38.000; Empresa B, 37.926 – é de 75.926. Em número de posições de atendimento (PAs), a Empresa A apresenta 14.500 e a Empresa B, 17.507. Todas as demais treze maiores empresas do setor somadas sustentam 59.721 funcionários e 35.353 PAs. Porcentualmente, isso equivaleria a dizer que, em número total de funcionários, as empresas A e B somadas representam 56% do setor. Em número de PAs, as empresas A e B abocanham juntas 47,5% do mercado²⁹.

Dos 131 questionários respondidos pelos teleoperadores da Empresa A, 68% eram de mulheres³⁰ e 32% de homens; quanto à idade, constatou-se

não é regulada pelo salário, mas pela preservação do emprego. E outra fonte de concorrência entre os operários deve ser acrescentada: a que deriva do antagonismo entre uma posição “privilegiada” própria aos que trabalham na empresa contratante e a posição superexplorada, como ocorre nas CTAs, dos trabalhadores das empresas subcontratadas.

17. A conseqüência foi uma acentuada desvalorização prática do trabalho: os salários são individualizados e declinam relativamente, os ritmos produtivos são intensificados, novas formas de gratificação são introduzidas e a concorrência entre os operários aumenta.

18. As CTAs destacam-se, também, pela capacidade de gerar empregos com relativamente poucos investimentos. Evidentemente, trata-se de uma característica bastante sedutora quando consideramos a situação presente da economia brasileira.

19. A esse respeito, ver, para mais detalhes, Freire (2002).

20. Para uma caracterização muito bem realizada do teleoperador

como “trabalhador da informação”, ver Delaunay (2003), particularmente o capítulo X.

21. Ao que tudo indica, a promessa tecnicista e fetichizada de uma suposta “inserção profissional instigante” para todos os “inoincluídos” não se concretizou (cf. Grün, 2003).

22. Acerca do *script* e sua influência sobre o trabalho dos teleoperadores, ver Mascia e Sznelwar (2000).

23. Os instrumentos informacionais permitem um acompanhamento extremamente preciso das durações das conexões, das “deslogagens” autorizadas ou não, dos atrasos no atendimento das chamadas e das pausas.

24. Sobre as LERs em CTAs, ver Marx (2000).

25. Na verdade, o cliente ajuda a co-organizar o trabalho do teleoperador e, ainda, remunera a empresa prestadora. As CTAs aumentam a pressão sobre os teleoperadores por meio da fila de espera das chamadas dos clientes. Os teleoperadores são, quase sempre, em número insuficiente nas horas de pico,

uma marcante presença de jovens: 43% tinham entre 18 e 24 anos, 21% entre 25 e 29 anos, 18% entre 30 e 40 anos e 18% entre 40 e 50 anos – ninguém acima de 50 anos. No que concerne à escolaridade, há uma forte presença de trabalhadores com o segundo grau completo, 65%. Do restante, 29% dos entrevistados declararam estar cursando o ensino superior e 6% declararam possuir o ensino superior completo. Ninguém assinalou as opções ensino primário completo ou secundário incompleto.

No tocante ao ritmo de trabalho, as respostas indicaram uma percepção marcadamente negativa quanto à pressão exercida pelo fluxo informacional: nada menos do que 62% dos entrevistados apontaram o comprometimento da saúde (15%), a dificuldade de dormir, associada ao estresse decorrente da intensidade do ritmo de trabalho (26%), ou a dificuldade de adaptação ao ritmo (21%); 38% das respostas indicaram uma adaptação ao ritmo de trabalho compatível com a capacidade do teleoperador (35%) ou uma adaptação perfeitamente satisfatória à pressão do fluxo informacional (3%). As percepções valorativas negativas – estressante e controlado (39%), monótono e cansativo (17%) – somaram 56%, ao passo que as respostas que associavam o trabalho do teleoperador a valores positivos – criatividade e independência (9%), participativo e com liberdade (6%), e cooperativo com satisfação pessoal (26%) – totalizaram 41%. Apenas 3% dos entrevistados deixaram de responder.

Comparando as duas séries de respostas, é possível dizer que, *grosso modo*, a percepção negativa a respeito da pressão do fluxo (62%) é corroborada pela associação do trabalho a valores depreciativos (56%). Correlatamente, a adaptação ao ritmo imposto pelo fluxo informacional (38%) acompanha a atribuição de valores positivos ao trabalho (41%). De forma clara, as percepções dos teleoperadores da Empresa A encontram-se divididas, mas com uma perceptível predominância da avaliação negativa sobre a positiva. Por meio de entrevistas realizadas, é possível perceber que existe um grupo, ainda minoritário, mas expressivo, que se inclina fortemente no sentido da adaptação ao ritmo de trabalho e se sente, em alguma medida, satisfeito com o tipo de serviço que executa.

Trata-se, geralmente, de um grupo formado por trabalhadoras com idade em torno de 20 anos e às voltas com responsabilidades familiares urgentes: por um lado, dizem ajudar decisivamente no sustento de pais e mães; por outro, muitas delas declaram ser mães solteiras. Notamos que, com certa frequência, quando as trabalhadoras declaram que os maridos estão desempregados, por exemplo, a sensação de adaptação ao fluxo e a associa-

ção do trabalho com valores positivos aumentam. Com base nas entrevistas, entrevemos ainda que a condição de arrimo de família, como era de esperar, produz um efeito disciplinador muito acentuado, principalmente nos casos em que – conhecida e freqüente estratégia de recrutamento das empresas – a trabalhadora declara ser mãe solteira. Nessa situação, o receio de ficar desempregada aparece com muita contundência.

Possivelmente associado à percepção desse grupo, 26% das teleoperadoras entrevistadas indicaram de maneira clara que se sentiam motivadas, pretendiam seguir carreira na área e entendiam ser possível progredir profissionalmente. Um contingente expressivo (41%) assinalou a alternativa que classificava a profissão de teleoperador como uma “carreira de futuro, apesar dos problemas para crescer na profissão”. Evidentemente, os “problemas” dizem respeito às características relativas ao tipo de meio ambiente institucional da empresa neoliberal, com seus níveis hierárquicos muito comprimidos. Esse elemento parece explicar, também, o contingente de 33% dos teleoperadores da Empresa A que estão buscando uma alternativa ao trabalho em CTAs – 24% declararam considerar o trabalho “interessante”, mas pretendem atuar em outra área; 3% não a consideraram uma carreira de futuro e 6% declararam não enxergar perspectiva nenhuma na profissão e apenas realizar um “bico” enquanto não conseguem outro emprego.

De qualquer maneira, 67% dos teleoperadores enxergaram um “futuro” nesse tipo de trabalho. Na verdade, as entrevistas indicaram que muitos deles interpretavam a profissão, a despeito dos “problemas” claramente perceptíveis para o progresso profissional, como uma espécie de “porta de entrada” para o mercado de trabalho formal e também para a aquisição de alguma qualificação técnica. Nesse sentido, esse tipo de empresa em rede, regulada pelo fluxo informacional, produz um efeito ambivalente bastante curioso: por um lado, faz com que os teleoperadores compreendam que não devem esperar pelo progresso profissional. Em termos de ascensão vertical, o que podem almejar é tornar-se supervisores ou, no máximo, monitores de qualidade. Por outro, as CTAs acenam com um “sedutor” e rápido – além de “democrático” – acesso ao emprego “estável” e ao mundo empresarial “moderno”³¹.

De um ponto de vista simbólico, não deixa de ser curioso observar a equivalência entre essa “sedução” exercida pela modernidade empresarial sobre os teleoperadores e aquela oriunda do discurso gerencial da grande montadora francesa registrado por Beaud e Pialoux (1999). Neste caso, os gerentes de recursos humanos aproveitaram-se amplamente da inexperiência

obrigando o cliente, não raro, a buscar um horário no qual o serviço se encontre menos carregado. Assim, o cliente auxilia na organização e na regulação do fluxo informacional da empresa. Além disso, em alguns casos, como, por exemplo, na cidade de São Paulo, essa co-produção do serviço significa que o cliente remunera o prestador por meio da tarifa telefônica.

26 Isto é, garantir à direção capitalista do processo produtivo os instrumentos necessários à apropriação dos conhecimentos práticos e à dominação do trabalhador coletivo (cf. Braverman, 1981).

27. Do ponto de vista dos passos percorridos pela pesquisa, procedemos da seguinte maneira: 1) Visitas às empresas para observação direta do modo de organização do trabalho e do processo industrial de produção da relação de serviço; 2) realização de entrevistas com os principais atores (gerentes, coordenadores de operações, supervisores, sindicalistas e teleoperadores) envolvidos no processo e na organização do trabalho; 3) aplicação de questionário entre os

teleoperadores objetivando apreender informações a respeito dos ritmos de trabalho, perspectivas de carreira, tempo de realização da operação, relações de cooperação, atividades de supervisão, política de metas das empresas e tempo de intervalo para descanso; 4) realização de entrevistas em profundidade com teleoperadores. Para uma descrição mais detalhada das datas e dos locais da pesquisa de campo, bem como dos procedimentos adotados, ver Braga (2006).

28. Por uma questão de economia de espaço, apresentaremos neste artigo os dados referentes a apenas uma das empresas pesquisadas (Empresa A). Para a análise dos dados da Empresa B, ver Braga (2006).

29. Como não poderia deixar de ser, são empresas que operam com tecnologia de ponta para o setor, além de poder contar com um diversificado leque de clientes institucionais provenientes dos mais diferentes setores econômicos – telecomunicações, bancos, empresas de internet, instituições governamentais, administração pública, serviços

política dos trabalhadores para conseguir dissolver os antigos coletivos de trabalho. Souberam difundir entre os novos contratados a idéia segundo a qual uma das poucas vantagens que poderiam obter trabalhando na Peugeot consistia em debutar no universo da modernidade produtiva das novas oficinas da fábrica. Para tanto, era necessário que demonstrassem ser operários eficientes, disponíveis, cooperativos³².

Talvez a ambivalência aludida aqui – associada, obviamente, ao problema do desemprego – permita-nos compreender o motivo pelo qual, apesar da percepção negativa relativa ao ritmo de trabalho imposto pelo fluxo informacional e da própria associação do trabalho a valores negativos, a concorrência para conseguir um desses empregos seja tão grande, conforme indicação das gerências de recursos humanos (RH) das empresas pesquisadas e afirmações dos próprios teleoperadores³³. Na verdade, é importante salientar este aspecto: os teleoperadores configuram majoritariamente uma força de trabalho jovem, não raro disciplinada, dócil e pouco crítica. Evidentemente, essa disciplina também é forjada.

Por um lado, os coordenadores de operações e os gerentes de RH, conforme pudemos verificar nas entrevistas, esforçam-se continuamente em explicar aos teleoperadores que eles se encontram envolvidos em uma competição econômica terrível, buscando dissuadi-los de qualquer ação coletiva de natureza sindical ou político-organizativa. Por outro, a seleção dos trabalhadores exige qualidades comportamentais, tais como disponibilidade, flexibilidade, prontidão para aceitar novas regras, todas elas estruturadas por certa inclinação em subordinar-se ao sistema. Não devemos esquecer, também, que os teleoperadores não raro são recrutados para missões provisórias e de curta duração, renovadas em função de seu comportamento no trabalho, quando devem demonstrar disponibilidade e lealdade para com a empresa³⁴.

Quanto ao tempo médio necessário para a realização de cada operação, foi possível verificar que 24% dos teleoperadores consideraram esse tempo “mais do que suficiente para garantir o atendimento ao cliente com a qualidade necessária”; 27% indicaram que, apesar dos problemas considerados costumeiros, “em geral, o tempo é suficiente para atender aos clientes com qualidade”; 22% assinalaram que o tempo é suficiente apenas para “garantir o atendimento básico ao cliente”; 24% informaram que o tempo é “insuficiente para atender aos clientes com alguma qualidade, mesmo que básica”, e 3% não responderam. Apesar da aparente resignação representada pelos números, nas entrevistas realizadas foi possível registrar várias menções acerca do conflito existente entre, por um lado, a pressão do fluxo

informacional e, por outro, o desejo do teleoperador de atender ao cliente com a qualidade considerada necessária³⁵.

O caráter cooperativo da atividade operacional nas CTAs ocupa um espaço bastante proeminente na percepção do teleoperador a respeito de seu trabalho. E isso porque a cooperação se encontra fortemente vinculada às metas impostas externamente pelas empresas (contratante e contratada) a esses funcionários. Apesar de a natureza imanente desse trabalho ser individual, sem o esforço combinado de todos as metas dificilmente são alcançadas. Isso significa um comprometimento do indivíduo com a equipe e uma forte colaboração traduzida em apoio mútuo e, se possível, inexistência de faltas. Para não haver comprometimento da meta quando um teleoperador eventualmente se ausenta, os demais procuram suprir a falta do colega por meio de um reforço no ritmo do trabalho.

Isso talvez nos auxilie na compreensão do número de entrevistados que elegeu a opção “coopero com meus colegas, pois considero a cooperação essencial para alcançar as metas definidas pela empresa” (44%). A indicação parece-nos clara: a cooperação é um instrumento para alcançar as metas impostas pelas empresas. A resposta ligada ao prazer de trabalhar em equipe (41%) também é extremamente expressiva e indica como o trabalho do teleoperador se articula com um determinado perfil geracional da força de trabalho: como é sabido, não é incomum que os jovens de uma maneira geral e o trabalhador jovem em particular experimentem certa inclinação para o trabalho em grupo, dadas suas características geracionais.

A percepção da cooperação como meio privilegiado para alcançar o objetivo definido pela empresa é reforçada, ainda, pelas respostas concernentes à política de metas: 52% dos teleoperadores assinalaram que, “desde que todos cooperem, as metas são sempre muito razoáveis”. Um contingente de 15% respondeu que “geralmente as metas são razoáveis, apesar de me obrigar a um esforço enorme”. Outros 18% assinalaram que “raramente as metas definidas são razoáveis e, normalmente, as dificuldades são enormes”. As outras respostas dividiram-se entre os 6% que indicaram que, “por mais que eu me esforce, raramente consigo alcançar as metas, pois elas quase nunca são razoáveis”, e os outros 6% que disseram que “as metas são sempre impossíveis de ser alcançadas, tornando o trabalho estressante e as dificuldades intransponíveis” – 3% não responderam.

É preciso salientar que a definição das metas deve contemplar, evidentemente, chances razoáveis de sucesso. Caso contrário, o fracasso contínuo produziria fatalmente uma situação de abatimento contrária ao ambiente

médicos, companhias de energia, indústrias. Os serviços oferecidos aos clientes são, em sua maioria, direcionados a pesquisa, agendamento, cobrança e venda (*telemarketingativo*); serviço de atendimento ao consumidor (SACs), agendamento, *help desk*, pesquisa e venda (*telemarketingreceptivo*), além de serviços associados à internet, como correio eletrônico, *chat*, *co-browsing*, videoconferência; também são oferecidos, em menor medida, serviços de banco de dados, consultoria, assinaturas.

30. Para uma instigante análise das desigualdades de gênero no setor de serviços e, mais particularmente, no setor de telecomunicações, ver Georges (2003, 2004); sobre o mesmo tema, ver também Segnini (2001) e Nogueira (2005).

31. De fato, o “novo espírito do capitalismo” (Boltanski e Chiapello, 1999) exerce alguma sedução sobre os jovens teleoperadores: entrar no mundo do trabalho informacional significa, entre outras coisas, ter perspectivas de identificação diferentes daquelas tradicionais do mo-

vimento dos trabalhadores. Mesmo que sugerindo uma realidade viva, o termo “exploração”, por exemplo, não faz parte do vocabulário desses jovens submetidos a diferentes constrangimentos simbólicos e a uma sucessão de pequenas empreitadas sem futuro.

32. Dessa forma, os mais jovens preocuparam-se em incorporar o novo vocabulário da empresa – operador, grupo etc. – e aderir ao tema da “qualidade” – algo que os antigos operários sempre se recusaram a fazer, para marcar distância da direção da empresa. Não é de estranhar que os operários da geração precedente simplesmente não conseguissem enxergar os temporários como “verdadeiros” operários, tendo em vista o significado de luta, história comum e esperança política atribuídos à palavra (cf. Beaud e Pialoux, 1999).

33. Para mais detalhes, ver também Cousin (2002).

34. Nesse sentido, é possível afirmar que os teleoperadores não possuem uma profissão –

“estimulador” necessário ao regime de mobilização permanente da força de trabalho. E a empresa procura sempre definir a meta de tal maneira que torne possível sua consecução, mas não sem um considerável esforço por parte do funcionário (“esforço enorme”). O ideal é manter o teleoperador sempre tensionado no sentido de alcançar os objetivos da empresa. Além disso, cabe realçar o papel que a equipe desempenha para a atividade individual. Na verdade, o esforço é também coletivo. Do grupo, o teleoperador extrai parte da motivação para alcançar os objetivos impostos pelo contrato.

Por sua vez, a atividade de supervisão dividiu os teleoperadores em três blocos: um primeiro e majoritário grupo de respostas segundo o qual a liberdade de expressão é “total” (50%); um grupo significativo para o qual existe liberdade de expressão, mesmo considerando que as opiniões “não são levadas a sério” (38%); e finalmente um grupo minoritário de respostas (12%) que variam entre “ter receio de expressar as opiniões” (6%), não ter liberdade de expressão das opiniões (3%) e não ter “nenhuma liberdade para expor opiniões” e considerar que é “vigiado o tempo todo” (3%). A despeito desse último bloco, é significativo que a percepção dos teleoperadores da Empresa A acerca da liberdade de expressão no que concerne à atividade de supervisão seja alta (88%). É possível que parte da explicação para esses dados se encontre nas próprias características da função do supervisor em CTAs: não raro, o supervisor é um antigo teleoperador que se destacou de alguma forma e foi promovido pela empresa³⁶.

Por um lado, o teleoperador percebe o supervisor como uma pessoa próxima; por outro, entende que, além de ser alguém que também se interessa pelo cumprimento da meta – uma espécie de aliado –, o supervisor representa o principal horizonte de progressão funcional. Nesse sentido, a atividade de supervisão equivale a um meio para “sair do fluxo” e desenvolver uma atividade menos desgastante. Como o tempo médio de continuidade na função de teleoperador é de aproximadamente 2,5 anos, a atividade de supervisão transforma-se rapidamente em uma maneira viável de ele permanecer no universo da empresa “moderna”. Muitos teleoperadores afirmaram que a atividade de supervisão corresponde ao objetivo principal do progresso na empresa, que é citado com mais frequência do que a mudança de função – de receptivo para ativo, por exemplo – ou de operação, ou do que o trabalho com a equipe de qualidade como meio principal de progresso funcional.

Mas é sobretudo no que concerne ao intervalo para descansos que a insatisfação com a atividade do teleoperador se manifesta com contundência. Nada menos que 88% das respostas consideraram que o intervalo era ina-

dequado (e 38% dos teleoperadores assinalaram a opção “completamente insuficiente”). Sem dúvida, trata-se de uma situação crítica que articula a pressão do fluxo informacional com a falta de autonomia do teleoperador. Levando-se em conta as entrevistas realizadas posteriormente, é possível dizer que o tempo para o intervalo representa um dos pontos centrais no antagonismo inerente ao campo da taylorização da relação de serviço: por um lado, temos uma fonte de resistência do trabalhador coletivo com relação ao fluxo informacional; por outro, uma matriz permanente de críticas endereçadas à empresa.

Muitas dessas críticas apontam para um dos problemas mais conhecidos em empresas dessa natureza: o assédio moral. Não apenas o tipo ativo de assédio derivado da pressão pelos resultados e centrado na *ação* cotidiana de alguns supervisores e coordenadores de operação que desrespeitam os teleoperadores com gritos e insultos. Ou mesmo o assédio institucionalizado e dissimulado sob a forma de “jogos” ou “brincadeiras” – o “nariz de palhaço” e a “camiseta de mico” como formas de constranger aqueles que não atingem a meta. Mas muitos teleoperadores relatam um tipo “passivo” de assédio moral centrado na *ausência de ação*, isto é, na sistemática negativa do supervisor em autorizar a ida do teleoperador ao banheiro, ou a “deslogagem” para fumar um cigarro etc.³⁷

Na verdade, pudemos verificar que, sob a forma do descontentamento com o intervalo, um tipo embrionário de resistência latente se desenvolve. Mesmo que seduzidos pela perspectiva de uma inserção formal no mercado de trabalho e por todas as promessas feitas pelo universo empresarial “moderno”, os teleoperadores repetidas vezes mencionam a “sua” dignidade individual como uma espécie de limite para a pressão da empresa por resultados. Trata-se de uma tensão importante: os teleoperadores não raro se mostram reticentes, ou até mesmo hostis, quanto às formas tradicionais de organização coletiva, mas freqüentemente recorrem aos sindicatos quando se sentem atingidos em sua dignidade pessoal.

Considerações finais

Das entrevistas realizadas é possível extrair uma compreensão mais ampla desse fenômeno: trata-se de um dos sintomas da desestruturação da antiga classe trabalhadora organizada em torno das ultrapassadas formas de composição da empresa fordista e das outrora eficazes modalidades de ação dos sindicatos. Nas CTAs, os jovens trabalhadores não conseguem alcançar

com sua linguagem, cultura, modos de transmissão entre antigos e novos – associada à organização hierárquica da empresa, mas uma espécie de trabalho pontual vinculado a uma empreitada: em geral, são contratados para um objetivo específico.

35. Apesar da natureza muito diversificada dos serviços informacionais oferecidos pela Empresa A, a alusão a esse tipo de conflito foi muito freqüente. Mesmo entre aqueles que julgavam o tempo suficiente para atender o cliente com qualidade, foi possível identificar um grupo expressivo que considerava a “qualidade do serviço” cada vez mais ameaçada pelas pressões da empresa.

36. Trata-se, como é possível perceber, de uma experiência de liberdade vivida como “privilégio simbólico”, isto é, a concessão de certa margem de manobra “expressiva” (espaços de liberdade) visando a um maior investimento no trabalho por parte do teleoperador.

37. O descontentamento com o exíguo tempo do intervalo chega mes-

mo a se expandir e açambarcar o item alimentação: muitas são as críticas aos *snacks* vendidos pelas máquinas automáticas presentes no interior da empresa. Como o período de intervalo é insuficiente para sair e se alimentar em outro lugar, muitos criticam severamente a qualidade do alimento consumido na empresa, dizendo que “as porcarias” vendidas, somadas à ansiedade inerente ao trabalho e ao tempo sentado na Posição de Atendimento (PA), tornaram-se fatores de aumento da obesidade entre os teleoperadores.

38. Nas CTAs, é verdade, nada favorece a emergência de formas de solidariedade sindical ou política, pois quase tudo é organizado de maneira que se impeça que os teleoperadores se encontrem uns com os outros: as pausas, por exemplo, são curtíssimas e os horários de trabalho bastante variáveis.

39. No final de 2005, por exemplo, ocorreu uma importante greve em uma das unidades da Empresa A de São Paulo, que paralisou por vários dias uma operação de venda do serviço de

uma inserção prática nas lógicas de identificação política e simbólica da classe trabalhadora do passado e acabam sendo tragados na espiral de uma proletarização marcada por tentativas individuais de progresso social. A própria condição de heterogeneidade vivida pelos teleoperadores – oriunda tanto da lógica da individualização, como da do salário, das metas, dos prêmios e outras – contribui para interditar a configuração de uma identidade *coletiva* no trabalho, de interesses comuns e do sentimento de pertencimento a um grupo sujeito às mesmas condições econômicas e políticas do restante da classe trabalhadora³⁸.

Ao contrário, a luta pela dignidade individual parece representar o horizonte, ao menos imediato, da ação coletiva dos teleoperadores. Com isso, não queremos dizer que formas reivindicativas tradicionais, como as greves, estejam descartadas. Estas se encontram presentes e, malgrado as dificuldades aludidas anteriormente, chegam a ser freqüentes no universo do teleoperador³⁹. Contudo, conforme relato de sindicalistas encarregados de desenvolver o trabalho de base, o acúmulo de experiência sindical é muito lento e o trabalho organizativo realizado pelos sindicatos é repetidamente perdido em razão da elevada rotatividade.

Dessa forma, a lógica da individualização da ação inerente à estrutura da empresa em rede e financeirizada predomina sobre a lógica da ação coletiva inerente ao sindicalismo. A condição fragmentária da inserção do teleoperador no trabalho produz um efeito assíncrono: a multiplicidade de temporalidades, derivada do labor cotidiano, “bloqueia” severamente a ação propriamente coletiva. Quando uma seqüência de PAs interrompe sua atividade em protesto, outras seqüências continuam trabalhando; quando toda uma operação é paralisada, outras operações permanecem ativas... E as lutas mais ou menos vinculadas ao reconhecimento da dignidade individual – contra o assédio moral, pelo direito de ir ao banheiro, pela ampliação dos intervalos, pela melhoria dos lanches etc. – acomodam-se no espaço outrora reservado às lutas salariais do conjunto da categoria⁴⁰.

Bourdieu auxilia-nos a compreender melhor esse ponto:

Nas situações de trabalho mais constrangedoras, como o trabalho em linha de montagem, o investimento no trabalho tende a variar na razão inversa à coerção externa no trabalho. Por conseguinte, em diversas situações de trabalho, a margem de liberdade deixada ao trabalhador (a parcela de incerteza na definição das tarefas, que abre uma possibilidade de jogo) constitui um móvel central: ela introduz o risco do não-trabalho ou mesmo de sabotagem, de depredação etc.; mas ela abre a possibilidade do investi-

mento no trabalho e da auto-exploração. O que depende, em ampla medida, da maneira como é percebida, apreciada e compreendida (logo, dos esquemas de percepção e, em particular, das tradições profissionais e sindicais, e também da memória das condições nas quais ela foi adquirida ou conquistada, e da situação anterior). Paradoxalmente, é porque ela é percebida como uma conquista (por exemplo, a liberdade de fumar um cigarro, de se deslocar etc.) ou mesmo um privilégio (concedido aos mais antigos ou aos mais qualificados) que ela pode contribuir para mascarar a coerção global que confere todo valor à liberdade (2001, p. 249).

Referências Bibliográficas

- AGLIETTA, M. (org.). (1994), *Cinquante ans après Bretton Woods*. Paris, Econômica.
- _____. (1995), *Macroéconomie financière*. Paris, La Découverte.
- _____. (1998), *Macroéconomie financière 2*. Paris, La Découverte.
- AGLIETTA, M. & BRENDER, A. (1984), *Les métamorphoses de la société salariale: la France em projet*. Paris, Clamann-Levy.
- BEAUD, S. & PIALOUX, M. (1999), *Retour sur la condition ouvrière: enquête aux usines Peugeot de Sochaux-Montbéliard*. Paris, Fayard.
- _____. (2001), "Une sociologie de la condition ouvrière aujourd'hui". *Contretemps*, Paris, 1.
- _____. (2005), "Etnografia operária e sociologia: a composição de uma equipe". In: ENCREVÉ, P. & LAGRAVE, R.-M. *Trabalhar com Bourdieu*. São Paulo, Bertrand Brasil.
- BOLTANSKI, L. & CHIAPELLO, E. (1999), *Le nouvel esprit du capitalisme*. Paris, Gallimard.
- BOUFFARTIGUE, P. (org.). (2004), *Le retour des classes sociales*. Paris, La Dispute.
- BOURDIEU, P. (2001), *Meditações pascalianas*. São Paulo, Bertrand Brasil.
- BRAGA, R. (2006), "Nossa herança (info)taylorista: aspectos da degradação do trabalho e da relação de serviço em centrais de tele-atividades". *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, São Paulo (no prelo).
- BRAVERMAN, H. (1981), *Trabalho e capital monopolista: a degradação do trabalho no século XX*. Rio de Janeiro, Jorge Zahar.
- CASTEL, R. (2003), *L'insecurité sociale: qu'est-ce qu'être protégé?* Paris, Éditions du Seuil/La République des Idées.
- CHESNAIS, F. (1996), *A mundialização do capital*. São Paulo, Xamã.
- _____. (org.). (1999), *A mundialização financeira: gênese, custos e riscos*. São Paulo, Xamã.
- _____. (org.). (2004), *La finance mondialisée: racines sociales et politiques, configuration, conséquences*. Paris, La Découverte.
- CORSANI, A.; DIEUAIDE, P. & AZAIS, C. (orgs.). (2001), *Vers un capitalisme cognitif: entre mutation du travail et territoires*. Paris, L'Harmattan.

conexão de internet por banda larga.

40. Novamente, não deixa de ser interessante salientar o paralelismo existente entre esse quadro de "bloqueio da percepção propriamente política do grupo" e um dos aspectos notados por Beaud e Pialoux acerca da crise do militante operário após a derrocada das sociedades submetidas pelo stalinismo: "Ao longo desses últimos 15 anos foi a própria idéia de um avanço coletivo do grupo operário que se perdeu. Com ela desapareceu a esperança política de uma transformação radical das relações sociais sobre a base de um modelo de tipo socialista. A confusão específica dos militantes operários reside talvez na extrema dificuldade que eles constatam em pensar sua condição e aquela de seu grupo em termos 'políticos' como havia acontecido em toda a história do movimento operário francês. Hoje, cada um define por si mesmo 'suas' maneiras de defender 'sua' dignidade [...]" (1999, p. 364).

- COUSIN, O. (2002), "Les ambivalences du travail: les salariés peu qualifiés dans les centres d'appels". *Sociologie du Travail*, 44, Paris.
- COUTROT, T. (1999), *L'entreprise neo-libérale, nouvelle utopie capitaliste?* Paris, La Découverte.
- CROZIER, M. & FRIEDBERG, E. (1977), *L'acteur et le système*. Paris, Le Seuil.
- DELAUNAY, Q. (2003), "Une enquête dans les centres d'appels en France (2001)". In: LECHAT, N. & DELAUNAY, J.-C. (2003), *Les centres d'appels: un secteur en clair-obscur*. Paris, LHarmattan.
- DURAND, J.-P. (2004), *La chaîne invisible: travailler aujourd'hui: flux tendu et servitude volontaire*. Paris, Seuil.
- ENGELS, F. (1988), *Situação da classe trabalhadora na Inglaterra*. São Paulo, Global.
- FREIRE, O. N. (2002), "*Ser atendente a vida toda é humanamente impossível*": *serviço de teleatendimento e custo humano do trabalho*. Brasília. Dissertação de mestrado em Psicologia. Universidade de Brasília.
- GALVÃO, A.; SILVA, G. & COCCO, G. (orgs.). (2003), *Capitalismo cognitivo: trabalho, redes e inovação*. Rio de Janeiro, DP&A.
- GEORGES, I. (2003), "Trabalho e emprego: Carreiras formais e trajetórias socioprofissionais de mulheres no setor terciário brasileiro". Documento de trabalho. São Paulo, Cebrap.
- _____. (2004), "Os empregos subalternos no setor de telecomunicações: comparações França-Alemanha". *Estudos Feministas*, 2 (12), Florianópolis.
- GRAMSCI, A. (2001), *Cadernos do cárcere* (vol. 4). São Paulo, Civilização Brasileira.
- GRÜN, R. (2003), "A promessa da 'inserção profissional instigante' da sociedade em rede: A imposição de sentido e sua sociologia". *Dados*, 46 (1).
- LAZZARATO, M. & NEGRI, A. (2001), *Trabalho imaterial*. Rio de Janeiro, DP&A.
- LECHAT, N. & DELAUNAY, J.-C. (2003), *Les centres d'appels: un secteur en clair-obscur*. Paris, LHarmattan.
- MARX, R. (2000), "LER e organização do trabalho no setor de serviços: o caso de *call centers* em atendimento de serviços financeiros". In: SZNELWAR, L. I. & ZIDAN, L. N. (2000), *O trabalho humano com sistemas informatizados no setor de serviços*. São Paulo, Plêiade.
- MASCIA, F. L. & SZNELWAR, L. I. (2000), "Diálogo e constrangimentos do *script* na atividade de atendimento a clientes". In: SZNELWAR, L. I. & ZIDAN, L. N. (2000), *O trabalho humano com sistemas informatizados no setor de serviços*. São Paulo, Plêiade.
- NOGUEIRA, C. M. (2005), *O trabalho duplicado: a divisão sexual no trabalho e na reprodução: um estudo das mulheres trabalhadoras no telemarketing*. São Paulo, Tese de doutorado em Serviço Social. Pontifícia Universidade Católica de São Paulo.
- SAINSAULIEU, R. (1977), *L'identité au travail: les effets culturels de l'organisation*. Paris, Presses de Sciences Pó.
- _____. (1987), *Sociologie de l'organisation et de l'entreprise*. Paris, Presses de Sciences Pó.

- SEGNINI, L. (2001), "Relações de gênero e racionalização do trabalho em serviços de atendimento a distância". In: SALERNO, M. S. (org.). (2001), *Relação de serviço: produção e avaliação*. São Paulo, Senac.
- UGHETTO, P.; BESUCCO, N.; TALLARD, M. & TERTRE, C. (2002), "La relation de service: une tension vers un nouveau modèle de travail?". *Revue de l'IREES*, 39.
- UHALDE, M. (org.). (2001), *L'intervention sociologique en entreprises: de la crise à la régulation sociale*. Paris, Desclée de Brouwer.
- VERCELLONE, C. (org.). (2003), *Sommes-nous sortis du capitalisme industriel?* Paris, La Dispute.
- ZARIFIAN, P. (2004), "Le travail dans un centre d'appel", <http://perso.wanadoo.fr/philippe.zarifian/page33.htm>, consultado em nov. 2004.

Resumo

Uma sociologia da condição proletária contemporânea

Com o incremento do processo de terceirização experimentado pelas empresas ao longo das duas últimas décadas, um novo tipo de trabalhador desenvolveu-se na periferia do sistema produtivo: o teleoperador. Responsável por um contingente diversificado de atividades informacionais, o trabalho do teleoperador despertou, pela força de seu sólido crescimento numérico, o interesse de vários pesquisadores em diferentes áreas do conhecimento. Por meio da análise do trabalho do teleoperador, o propósito deste artigo é contribuir para uma reflexão acerca da renovação da própria condição proletária contemporânea. Ao contrário do que muitos previam há quinze anos, a revolução informacional não foi capaz de superar a oposição existente entre as atividades laborais de execução e as de concepção: serviu, antes, como um privilegiado instrumento de controle e de rotinização da força espiritual do trabalho. Para tanto, pretendemos seguir algumas indicações sobre a condição operária contemporânea presentes no inspirador estudo de Stéphane Beaud e Michel Pialoux acerca da montadora Peugeot de Sochaux-Montbéliard.

Palavras-chave: Trabalho informacional; Condição proletária; Teleoperadores; Classes sociais.

Abstract

A sociology of the contemporary working class

The increase in company outsourcing over the last two decades has led to the development of a new type of worker on the margins of the productive system: the call centre operator. Responsible for a wide range of information services, the rapid expansion in call centres has stirred the interest of a number of researchers in different areas of knowledge. Analyzing the work of the call centre operator, the article looks to deepen our comprehension of the sea-change currently affecting today's working class. In contrast to what many forecasted some fifteen years ago, the information revolution has failed to dissolve the opposition

between manual and mental work activities: instead, it has served as a key instrument for controlling and routinizing intellectual work. In turning to this theme, we explore some of the insights into the contemporary working class condition found in the inspirational study by Stéphane Beaud and Michel Pialoux on the Peugeot car assembly plant in Sochaux-Montbéliard.

Keywords: Information services; Proletarian condition; Call centre operators; Social classes.

Texto recebido e aprovado em 15/2/2006.

Ruy Braga é professor do Departamento de Sociologia da USP e autor de *A nostalgia do fordismo* (São Paulo, Xamã, 2003). Colaboraram os bolsistas do programa PIBIC-CNPq Gabriel Freitas Casoni e Natália Padovani. E-mail: ruy.braga@uol.com.br