

O TRABALHO NO TELEATENDIMENTO/TELEMARKETING EM SALVADOR

Ana Soraya Vilasboas Bomfimⁱ

RESUMO

Desenvolveu-se este estudo a partir do tema para a dissertação de mestrado sob o título “Entre a voz e o ouvido: o trabalho emocional e os impactos para a saúde dos trabalhadores do teleatendimento/telemarketing em Salvador”, que analisa a forma como o capital, em seu processo de precarização social do trabalho, constrói e transforma a emoção humana numa habilidade emocional enquanto instrumento de produção e riqueza. De tal forma, no período de 2008 e 2009, realizaram-se entrevistas individuais e coletivas com teleoperadores na ativa e afastados por doenças relacionadas ao trabalho, nas três maiores *Centrais de Teleatividades*ⁱⁱ de Salvador, e se fez uma análise de dados documentais. A pesquisa demonstrou uma situação de trabalho precário e gestão de forte controle, a voz dos teleoperadores são despossuídas de emoções e de qualquer subjetividade a fim de obter mais lucro. Ressaltou-se na discussão da pesquisa como os efeitos da acumulação flexível comprometem a segurança e saúde desses trabalhadores, bem como a precarização da sua vida social.

PALAVRAS CHAVES: Trabalho precário; Teleoperador; Apropriação da emoção humana; Saúde do trabalhador.

Introdução

O movimento pela acumulação e ampliação do capital e sua respectiva base técnica, sustentados pelo processo de desenvolvimento técnico-científico, renovaram nas últimas duas décadas a plástica de dois importantes processos macrossociais, ambos de constituição distinta, mas inter-relacionados. O primeiro deles - o neoliberalismo -, enraíza-se fortemente no solo onde se trava a luta pelo poder expandindo-se por todo o mundo: o campo político. O segundo - comumente denominado reestruturação produtiva -, finca-se no campo econômico. Os dois processos, aliados que são, atingiram sinergicamente o mundo do trabalho que viu ruir muitas de suas históricas conquistas sociais.

Após mais uma crise da economia mundial, os países centrais necessitavam de discursos que justificassem as mudanças que favorecessem a retomada de ganhos de capital. Encontraram-nos nas premissas defendidas por Hayek, Myrdal e Williamson – formuladores do Consenso de Washingtonⁱⁱⁱ-, recriadores da versão moderna do liberalismo e do livre mercado, cujo receituário único passou a ser aplicado na década de 1990, em maior ou menor grau nos países periféricos, particularmente nas nações latino-americanas (PAULANI, 1999).

Num lampejo histórico, os governos desses países aderiram ao ideário do estado mínimo e mercado livre, ao que se seguiu a abertura econômica, a flexibilização da legislação

trabalhista e a privatização das estatais. Em paralelo, as empresas se reestruturavam: automatização dos processos de produção de fluxo contínuo ou do setor de serviços, terceirização massiva e novas formas de gestão da produção e do trabalho.

A renovação ampliada da parceria entre Estado e empresas foi deletéria para os trabalhadores que, com a sua organização enfraquecida, passaram a conviver cotidianamente com o desemprego e seu aumento crescente, e mais, compressão de salários, extinção de postos de trabalho, clivagem identitária, perda de *savoir-faire* e forte estímulo à competição interpares.

Tratando-se da reorganização de um macrosistema social, todas as categorias, de um modo ou outro, foram afetadas por transformações tão aceleradas quanto prejudiciais ao coletivo de trabalhadores. Entretanto, em seu início, tais mudanças tiveram maior visibilidade nos setores bancário e de telefonia, os quais, além de experimentarem modificações profundas em seu espaço de trabalho, assistiram impotentes à transferência de seu saber e de sua atividade para os terminais eletrônicos e/ou serviços computadorizados.

No setor das comunicações, inclusos a telefonia e o teleatendimento, a metamorfose foi ainda mais radical: sob constante vigilância, não só deveriam atender, mas, em sua relação de atribuições constava o poder de agradar, de convencer e persuadir um usuário abstrato a comprar serviços e bens não duráveis - oferecidos.

As repercussões dessa dinâmica do capital sobre os trabalhadores não tardaram a aparecer: o sindicato do segmento envolvido denunciou os impactos da nova ordem implementada pelo setor de telemarketing, e passou a exigir a regulamentação do Estado para discutir e viabilizar algumas ações que viessem a minimizar as queixas dos trabalhadores. O trabalho nas *Centrais de Teletividades*, nos anos de 2000 e 2002, começou a revelar que grande parte dos teleoperadores, em pouco tempo de atividade, se sentiam adoecidos. Os afastamentos por doenças relacionadas ao trabalho alarmavam, devido a precariedade do mundo do trabalho.

1 Do objeto em estudo: da sujeição da subjetividade à objetivação do sistema: a emoção para a acumulação flexível no trabalho do teleoperador.

Este estudo surge a partir de uma demanda real dos trabalhadores do setor de teleatendimento/telemarketing que enviaram cartas à FUNDACENTRO/BA^{iv}, nas quais denunciavam a sua situação de trabalho, desenhando-as como precárias e adoecedoras. Logo, considera-se que os fragmentos do relato de uma trabalhadora em uma das referidas cartas

trazem à tona um cotidiano de pressões e sofrimento que, por si, podem justificar o interesse imediato de pesquisadores interessados no tema Trabalho em sua relação com outros processos sociais.

A minha experiência em telemarketing é da empresa AB, empresa que terceiriza serviços para outras empresas. O berço que fiquei foi a VC. **Fiquei lá um ano e cinco meses de trabalho.** No começo do trabalho, minha sensação foi de vitória por ter me inserido no mercado de trabalho. (...), passei por três setores e apreendi quase todos os serviços para atendimento de clientes que usam celular. A cada dia que passava a minha vontade era apenas, chegar o fim do mês para receber o salário,...e que o dia sempre acabasse o mais rápido possível. **Cada vez mais, a solicitação de horas extras era constante. Tornou-se hábito, e as 6 horas normais se transformavam em 8 horas.** As vezes faziam campanhas com a ilusão de prêmios como televisão ou rádio. O tipo de trabalho é estressante. São 6 horas de atendimento, onde podia-se tirar 15 minutos para lanche e 5 minutos para banheiro. O trabalho é mecânico (...) quando não se faz o solicitado, ameaças são constantes como levar nome para coordenação, não atendem quando o trabalhador solicita alguma coisa. **Ligações eram atendidas sem descanso, o que impedia de parar para pensar ou até mesmo discutir o que estava se fazendo. Dores de cabeça, coluna, rinite, dor de garganta, são constantes** (Teleoperadora, 26 anos, em seu primeiro emprego formal, carta recebida em 25/08/2004) Grifos nossos

Assim, o relatado acima transformou-se em elemento mobilizador do trabalho, levando a perseguir seu intento de compreender pela ótica de uma categoria particular - os teleoperadores - as transformações do atual mundo do trabalho, e seus desdobramentos na trajetória de vida-trabalho da categoria ora distinguida. Trata-se de uma pesquisa cuja análise do objeto teórico partiu da Sociologia do Trabalho e Saúde do Trabalhador, configurando-se também como pesquisa documental de organismos públicos e do sindicato dos trabalhadores em teleatendimento/telemarketing (SINTTEL/BA), colhendo dados empíricos em uma abordagem qualitativa^v de dois tipos, em que a pesquisadora contextualiza o objeto, desenvolve-o e argumenta.

As referidas cartas e conversas posteriormente mantidas com teleoperadores apresentavam conteúdos inovadores e pouco visíveis em outros processos de trabalho já reestruturados. Aqui entra em cena não apenas as exigências relacionadas ao processo cognitivo ou carga física, mas subjugam-se a emoção que, posta a serviço do desconhecido e sob severa vigilância, transforma-se em meio principal de trabalho de um trabalhador reduzido a Voz e Ouvido. Ao longo de todo o trabalho, se dá realce a esta particularidade: os teleoperadores emprestam sua emoção ao desempenho de sua atividade, entretanto, para os que procuram seus serviços ou os mantêm sob vigilância, eles não passam de uma Voz e

Ouvido, ou como diziam os trabalhadores em outro momento histórico do modelo capitalista: “o apêndice de uma máquina”.

Tal é o sentimento mais bem explicitado acerca de um trabalho que, em sua materialização, exige de quem o faz, forte controle emocional, disciplina, vigilância, constrangimento, e no qual a voz e emoção se transformam em ferramentas principais, ao mesmo tempo em que o controle racional indica do que se deve falar e de como falar, o que se deve responder e como responder.

Essa assertiva encontra a sua confirmação na “teledica” - também enviada por uma trabalhadora -, transcrita a seguir, mediante a qual os teleoperadores recebem orientações sobre a cumplicidade entre emoção e voz, e como usá-las a serviço do telemarketing.

Como dosar sorriso e seriedade ao atender o telefone : ao falar, demonstramos nossas emoções pela voz, revelando sensações e intenções. Quando falamos com pessoas amigas nossa voz revela intimidade, com desconhecidas revela formalismo; quando estamos irritados ou nervosos, nossa voz também nos denuncia. Estas variações são normais para todas as pessoas, o que acontece é que muitas vezes não temos consciência das diferentes entonações que usamos no nosso dia-a-dia. **Usar a voz sussurrante e sensual para informar ao cliente o limite do seu cartão de crédito soa, no mínimo, esquisito. Usar uma voz alegre e jocosa também não parece boa para lidar com o cliente que acabou de bater o carro e precisa acionar seu seguro. O ideal é adequar a entonação ajustando-a às situações do momento.** Mas como fazer isto? É importante saber que a voz pode transmitir exatamente a expressão do rosto que fazemos no momento. Se a minha expressão é de alegria, a minha voz transmitirá alegria, se for de pesar transmitirá tristeza e se for de pura indiferença é exatamente esta entonação de voz que o cliente ouvirá do outro lado da linha. Duvida? Olhe no espelho e faça uma cara bem irritada e tente falar usando uma entonação agradável a seguinte frase: “Em que posso ajudar?”. Ou, então, faça uma expressão bem alegre e tente falar “sinto muito” com entonação de pesar. Se você conseguiu, pode trabalhar como ventríloquo ou merece o Oscar, mas fique sabendo que a grande maioria das pessoas não consegue. Para facilitar, você pode usar um truque muito fácil: coloque um espelho em sua mesa de trabalho e antes de atender a ligação faça um lindo sorriso para si mesmo. Aposto que quando o cliente ouvir sua saudação verá este sorriso (Conexão Especial *Call Centers*, Abril, 2001, p.3) Grifos nossos.

Sob qualquer ângulo que se analise, a “teledica” ou instrução é, sobretudo, jocosa e cínica. Entretanto, a sua gravidade parece residir na tentativa deliberada de “corrosão do caráter” (SENNETT, 1999, p.10), impressa nos modelos contemporâneos de gerir o trabalho, os quais premiam a catastrófica ausência de ética nas relações sociais e de produção. A expectativa do gerente-instrutor é, então, que o teleoperador abandone todos os seus valores morais e éticos aprendidos no seio familiar, escolar, ou mesmo, sua orientação religiosa e falseie seu sentimento no contato com um cliente desconhecido. As empresas não parecem

querer subsumir o trabalho apenas em sua capacidade de produzir mais-valia pelo uso do físico ou da mente; tal como pontuado por Goethe^{vi}, o Mefistó pós-moderno espreita e cobra a alma dos Faustos-teleoperadores do mundo dos serviços tele-computadorizados. Mas o que estes receberão em troca?

Para Dal Rosso (2008), esse é um padrão que compreende uma intensidade concentrada na pessoa do trabalhador, em sua totalidade humana, bem como no coletivo dos trabalhadores, e não sobre outros meios do processo de trabalho que têm capacidade de alterar resultados – as novas condições tecnológicas. Com isso, para esse autor, a nova gestão contemporânea envolve outras características do trabalhador, não só a capacidade física, tais como a do corpo, mas a acuidade de sua mente, a afetividade, a experiência apreendida com o tempo e/ou transmitida pelo processo de socialização.

Antunes e Alves (2004), ao analisarem o novo proletariado do setor de serviços, apontam que o toyotismo diminuiu a distância entre os processos de elaboração e execução das tarefas na busca de um maior envolvimento do trabalhador, e afirmam que o toyotismo, diferentemente do fordismo - que se apropriou do *savoir-faire* operário transferindo-o para a gerência científica-, busca mobilizar a capacidade intelectual e criativa dos trabalhadores (que não foi extinta pelo taylorismo) visando a sua apropriação pelo capital, por meio do envolvimento cada vez mais forte e intenso da subjetividade dos que vivem do trabalho. No caso dos teleoperadores, isso se evidencia na capacidade de se apropriar das emoções e transformá-las numa “habilidade emocional” como instrumento de produção de mais riqueza e mais trabalho. Pois, segundo Antunes e Alves (2004, p. 346) :

Na verdade, a introdução da maquinaria complexa, das novas máquinas informatizadas que se tornam inteligentes, ou seja, o surgimento de uma nova base técnica do sistema sociometabólico do capital, que propicia um novo salto da subsunção real do trabalho ao capital, exige, como pressuposto formal ineliminável, os princípios do toyotismo, no qual a captura da subjetividade operária é uma das precondições do próprio desenvolvimento da nova materialidade do capital. As novas tecnologias microeletrônicas na produção, capazes de promover um novo salto na produtividade do trabalho, exigiriam, como pressuposto formal, o novo envolvimento do trabalho vivo na produção capitalista.

Portanto, vive-se, hoje, a era da empresa enxuta, neoliberal – como já mencionado –, na qual o trabalhador vivo sofre um processo mais profundo de alienação ou estranhamento. Assim, mesmo que haja uma diminuição da distância entre o processo de elaboração e execução, mediante a redução do quadro hierárquico no interior das plantas produtivas, a

expressão da subjetividade que emerge tanto na fábrica quanto nas novas esferas produtivas, no caso das novas tecnologias, tende a ser de uma *subjetividade inautêntica* e estranhada. (ANTUNES; ALVES, 2004).

2 Uma breve incursão sobre a precarização social do trabalho no Brasil

Ricardo Antunes (2006), ao analisar o trabalho no Brasil, constata a presença da doutrina neoliberal que, diga-se de passagem, desde a década de 1990 tem produzido diversas transformações, não apenas no cenário brasileiro como também em boa parte da América Latina - cuja visibilidade é dada pelas formas particulares de desregular o mundo da produção, com profundos impactos na classe-que-vive-do-trabalho^{vii}.

A classe trabalhadora da atualidade inclui ou incorpora “*a totalidade daqueles que vendem a sua força de trabalho*”, ou seja, que produzem a mais-valia e “*participam diretamente do processo de valorização do capital.*” Sendo assim, o trabalho *produtivo*, segundo Antunes, não se restringe ao trabalho manual direto, mesmo que nele encontre o seu núcleo central por incorporar formas de trabalho que não são diretamente manuais mas, ainda assim, produtoras de mais-valia. Essa classe trabalhadora engloba também os trabalhadores improdutivos, que não se constituem diretamente produtivos, pois para Marx o trabalho é consumido como valor de uso e não como valor de troca, que abrange os assalariados desde aqueles dos setores de serviços, bancos, comércio e setor público aos que trabalham nas fábricas, porém, não produzem diretamente valor - a exemplo dos trabalhadores do setor de serviços (ANTUNES, 2000, p. 102).

Antunes (2000) analisa ainda as condições e relações de trabalho no setor de serviços, o terceiro setor, cuja expansão é um dos traços mais marcantes das últimas décadas do século XX. Ademais, este setor vem sendo afetado pelas inovações tecnológicas e as mudanças na gestão e organização do trabalho. Tais inovações submeteram boa parte do trabalho em serviços à racionalidade do mundo produtivo, gerando assim reciprocidade entre trabalho produtivo e improdutivo. Segundo o autor, o aumento da inserção da força de trabalho nesse setor se constitui em um dos elementos da nova configuração da classe que vive do trabalho. O autor ainda destaca que a nova morfologia do trabalho na contemporaneidade assume formas muito diferentes daquelas que se tiveram nos anos de 1940 e 1950; na atualidade o capital agrega valor-trabalho em uma perspectiva “*lioofilizante*”, que se caracteriza pela mais-valia extraída, não mais do plano material do trabalho mas

também do plano imaterial - em que ocorre a redução do trabalho vivo e a ampliação do trabalho morto -, isso porque as plantas produtivas se modificam pela crescente tecnificação.

Essa é para Antunes (2004, p. 50) a era de maiores ganhos pela “empresa enxuta”, que assume novas dimensões incorporando ao trabalho a subjetividade do trabalhador, pois o contexto do processo produtivo atual é pendular, porque é oscilante entre a sua dimensão perene e a supérflua. E como comenta Druck (2008), a classe que vive do trabalho se mantém “perene” quando se insere no mercado de trabalho, mas submetida a longas jornadas de trabalho com múltiplas funções de contratos precários, e os “supérfluos” ou “descartáveis” são substituídos por “novos” e “modernos”, por isso, flexíveis, e precários (DRUCK, 2008).

Antunes, ainda, faz considerações sobre a divisão sexual do trabalho nesse universo, em que há o aumento significativo das mulheres no processo produtivo, uma força de trabalho que atinge mais de 40%, absorvida em atividades, sobretudo, de trabalho *part-time*, precarizada e desregulamentada. O lugar de trabalho das mulheres ainda esta nas áreas mais rotinizadas, onde o trabalho é intensivo e repetitivo. Na divisão do trabalho das novas relações produtivas do capital, percebe-se a exploração de mais trabalho no universo do trabalho feminino (ANTUNES, 1999, p. 105).

Tais são as marcas do momento produzidas pela nova ordem econômica mundial para o contexto do trabalho no Brasil. E dessa forma, para compreender o reflexo da precarização do trabalho no país, se faz necessário observar a dinâmica econômico-político-social na mesma sociedade, suas transformações, e como se chega ao emprego do trabalho intensificado de automação e de novas tecnologias.

A abertura do mercado brasileiro impacta com: a desvalorização da força de trabalho e desemprego gerados pela privatização de empresas - a adoção da terceirização e a precariedade do emprego são visíveis nos setores produtivos e de serviços no Brasil. Aliada a tais fatores, ocorreu ainda a falência de empresas em meio à adoção de inovações organizacionais, como a utilização de máquinas e equipamentos industriais de última geração, necessários ao aumento da competitividade e permanência num mercado fortemente competitivo. Segundo Antunes, esse período marca a economia política brasileira, que se apresenta sob uma nova conjuntura:

Como consequência desse processo, presenciou-se uma significativa redução de postos de trabalho, que oscilava em decorrência dos movimentos do mercado, além da reorganização produtiva, por meio da implantação de células de produção, **introduzindo o denominado trabalho “polivalente” ou “multifuncional”, que em verdade mais se assemelha a um mecanismo responsável por níveis mais acentuados de**

intensificação e exploração da força de trabalho (ANTUNES, 2006, p. 22) grifos nossos.

As mutações na dinâmica do capitalismo no estágio atual são definidas pelo autor como “*liofilização organizacional*”, sendo o seu propósito a extração, o enxugamento, a redução da força de trabalho - agora reduzida a um bem de mercado -, não mais estáveis, mas passíveis de várias modalidades de trabalhos precários. Além disso, nessa etapa da reestruturação brasileira aparecem outros elementos determinantes na sedimentação do novo padrão acumulativo - já mencionado por outros autores -, como a privatização do Estado, a desregulamentação do trabalho, a retirada dos direitos sociais, o desemprego estrutural, o trabalhador flexível e polivalente, com destaque para a massiva introdução do trabalho terceirizado (ANTUNES, 2006; DRUCK; FRANCO, 2007).

A precarização do trabalho é um fenômeno da dinâmica do capital vivida de forma diferenciada em cada País. Para Mony e Druck (2007), o Brasil vem apresentando um quadro de precarização extremamente mais avançado do que na França, isso porque as desigualdades são resultantes de processos históricos particulares de cada povo. As autoras apontam que a estratégia terceirizante se apresenta com diferenciais de país para país, podendo o mesmo ocorrer em um mesmo território. De tal modo, em regiões do Brasil de desenvolvimento econômico consolidado como São Paulo, o processo ocorre de forma conflituosa, pois que aí se encontra o berço da organização sindical brasileira e o seu legado às gerações de hoje, que conhecem e dominam formas de resistência, e assim, conquistaram graus maiores de cidadania no trabalho.

Outro é o quadro encontrado na região Nordeste, onde a precarização é a marca principal do emprego e do trabalho desde os tempos de escravidão e caso se tenham vivenciado experiências de conquistas sociais, elas foram muito pontuais, acontecendo apenas em setores mais dinâmicos da economia regional. Em suma, é um processo que se encontra condicionado pelos elementos próprios da nova fase de mundialização da produção capitalista, que se destaca pela lógica financeira “[...] cuja fluidez e volatilidade típicas de mercados financeiros contaminam não só a economia, mas a sociedade em seu conjunto, e, desta forma, generaliza a flexibilização para todos os espaços, especialmente no campo do trabalho (MONY; DRUCK, 2007, p. 29).”

Mony e Druck revelam as novas formas de flexibilização e precarização social do trabalho no Brasil e contribuem para o seu entendimento. O capitalismo, diz Druck (2005, p.3), a partir da hegemonia da “lógica financeira”, para além do terreno econômico do mercado, ultrapassa esse lócus e se alastra em direção a toda a vida societal que absorve com

rapidez um novo modo de vida, *fugidio*. Logo, tem-se um tempo social que ultrapassa o aqui agora, esse é um tempo sustentado no inconstante, na volatilização, no que é efêmero e no que é descartável, sem fronteira, sobretudo nas relações de produção, para os produtores, a “classe que vive do trabalho” (MUNY; DRUCK, 2007).

2.1 O trabalho no teleatendimento/telemarketing

O que vale para ele [o **capital**] não é determinada forma de trabalho, mas se foi obtido na rede de relações sociais capitalistas, se o trabalhador que o executa foi transformado em homem pago e se o trabalho assim feito foi transformado em trabalho produtivo - isto é, trabalho que produz lucro para o capital (BRAVERMAN, 1980, p. 305).

A qualquer trabalhador contratado do setor industrial ou de serviços, o que se lhe impõe é o trabalho não pago, isto é, a produção da mais-valia. Esta lógica acompanha a racionalização taylorizada no setor industrial, quando ocorre a separação entre concepção, execução e controle de um mesmo processo produtivo. No setor de serviços não é diferente, este segmento também se pauta pela lógica do capital em qualquer tempo histórico: se processa pela divisão entre os que concebem os procedimentos de trabalho e aqueles que os executam. De tal forma, ao processo de produção capitalista o que interessa é o controle do tempo em função de mais trabalho, para que a obtenção da produtividade seja assegurada.

Braverman (1980, p. 27), quando discute “a crescente diversificação da classe trabalhadora”, pontua a taylorização do trabalho no setor de serviços, enfatizando que os trabalhadores dos escritórios também se expõem ao controle e à imposição de um ritmo intenso, em que as gerências já aplicam o controle de tempo e movimento, reproduzindo os mesmos princípios aplicados na fábrica, de padronização dos trabalhos eliminando desperdícios:

O estudo do tempo e do movimento revela resultados tão surpreendentes nos pormenores comuns do trabalho em escritório quanto os da fábrica. Afinal, uma vez que cada movimento de mão ou de corpo, todo pensamento, o mais simples que seja, implica o consumo de energia física, por que o estudo e análise desses movimentos não resultaria no descobrimento de enorme volume de esforço inútil no trabalho de escritório exatamente como descobre na fábrica? (idem, p. 260).

Assim para Braverman (1980), todos os aspectos que envolvem a produção industrial em tempos “moderníssimos” foram retirados do interior das fábricas e transferidos para os escritórios, inclusive quando discute o trabalho prescrito, nos moldes de Taylor -

dotado de autoritarismo, que pretende vigiar o trabalhador exigindo que as instruções sejam seguidas de acordo com o planejamento. Neste estudo, a realidade do trabalho dos teleoperadores se assemelha à discussão de Braverman, ou seja, se sustenta em velhas e novas práticas cuja racionalização no setor de serviços se encontra no contexto das novas tecnologias organizacionais do trabalho, decorrentes da avidez principal do capital – maior produtividade – postulando essa racionalidade a sua valorização, mantendo, sobretudo, o controle do trabalhador vivo com uma inventividade surpreendente na forma de sua organização - em que o controle do tempo e da emoção se faz matéria prima ao processo de trabalho.

Em decorrência da atual lógica de acumulação do capital e de precarização do trabalho, essa é uma atividade que cresce cada vez mais, porque compete e rompe fronteiras mercadológicas, tanto na produção como na relação de emprego (VENCO, 2008). Estudos recentes realizados pela PUC-SP, visando uma radiografia dos centros de atendimento brasileiros, apontam que esse é um setor em expansão. Os estudos são resultantes do programa *Global Call Center Industry Project*, que envolve vinte países na África, América, Ásia, Europa e Oceania^{viii}. O trabalho confirma que, no Brasil – onde 72% foram instituídos em menos de oito anos e 96% deles foram estabelecidos após 1990, depois da privatização do setor de telecomunicações –, as centrais de teleatividades são relativamente novas.

Silva (2004), apoiando-se em dados da Associação Brasileira de Telesserviços (ABT) sobre o emprego da força de trabalho no setor, constata a expansão dos *Call Centers* ou Centrais no Brasil, com seus postos de trabalho passando de 370 mil para 450 mil no período 2001–2002. Calcula-se que o setor empregue 640 mil trabalhadores no país, seis vezes mais do que o setor automobilístico, com estimativa de que um milhão de pessoas devam estar trabalhando nele até 2010.

Segundo as Centrais de Teleatividades em Salvador, em 2007 o número de trabalhadores de teleatendimento/telemarketing na cidade era de **11.233**; e o perfil dos trabalhadores confirma os dados em âmbito nacional: em sua maioria trabalhadores jovens, entre 18 e 29 anos. A distribuição por sexo em 2007 era de: **8.530** mulheres(76%) e de 2.703 homens (24%).

Tabela 1 – Números de trabalhadores formais por sexo, Salvador, 2006 e 2007

<u>SEXO</u>	2006		2007	
	Nº	%	Nº	%
Masculino	2.807	26	2.703	24
Feminino	8.168	74	8.530	76

Total	10.975	100	11.233	100
--------------	---------------	------------	---------------	------------

Fonte: Relação Anual de Informações Sociais – RAIS.

A força de trabalho, seja ativa, receptiva, ativa e receptiva, encontra-se ocupada na sua maioria por mulheres. Quanto às mulheres nas Centrais de Teleatividades, no contexto nacional e internacional, foi observado na pesquisa que este segmento do setor de serviços é caracterizado por uma forma de organização pautada sobretudo no controle do tempo, em que a seleção favorece aos trabalhadores que tem grande responsabilidade, para quem sabe obedecer devido à pressão gerada resultante da velocidade que o fluxo informacional demanda, e ao atendimento das metas impostas. Para Hirata (2002), o setor de serviços de gestão neotaylorizada é um emprego feminino e é segundo o sexo de seus assalariados que a empresa elabora, burila e executa a sua gestão.

Constatou-se que os teleoperadores de Salvador são moradores dos bairros periféricos da cidade, onde reside a população de baixa escolaridade e baixa renda: Liberdade, Cidade Nova, Ilha de São João, Vista Alegre, Periperi, Alto de Coutos, Cajazeiras, Paripe, São Cristovão, Bolandeira, Boca da Mata, Saboeiro, Alto do Peru, São Marcos, Cidade Nova, Boa Viagem e outros (SINTTEL/BA,2009). Na Bahia, esses serviços têm crescido nos últimos anos, estimando-se que empreguem cerca de 18 mil trabalhadores em 2010 (Presidente da Associação Brasileira de Telesserviços, 18/03/2010).

3- “A loucura do trabalho” dentro e fora da *baia* : os teleoperadores na linha de produção e consumo, e o adoecer pelo trabalho

O cliente pode falar o que quiser. Você, não pode responder, né? **Cada produto, eu tenho um *script***. Vamos dizer que é um cartão novo que [es]tá chegando agora; ou, se você tem dez anos ou mais de um ano, você é um cliente da casa e tem um script diferenciado. Se eu não fizer o *script*, eu sou despontuada e eu perco dinheiro. **É o Centro de Controle de Qualidade: ...que vai[vão] me pontuar ou não.**

Então, todas as ligações estão lá, gravadas – e aí vão avaliar aquelas ligações. Ah! Ela fez o procedimento, a voz dela foi legal, ela [es]tava com o sorriso na voz... **Ok!... Sorriso na voz? Ah! é uma fala empolgada. Bom Dia! Tudo bem?**

P[a]ra começar, a nossa voz já é monitorada. Então, se você [es]tá com entusiasmo na voz, ótimo. Se você se mostra apática, não pode. Se, você fala rápido, não pode. Se fala devagar, não pode, pode ser considerado em tá[estar] enrolando p[a]ra atender menos. E isso... interfere em salário, em dinheiro, na variável, na qualidade. O cliente pode falar o que quiser. Você, não pode responder, né? Você não pode desabafar.

(Teleoperadora, receptiva, Diretora de base do Sinttel, 26 anos).

Controle tem que ter controle. Porque ele exige demais de você, ali. Às vezes você acaba perdendo a paciência. Você acaba falando num tom mais

alto. Você acaba ficando nervosa com aquele cliente. Quando... ele vê que você não [es]tá perdendo a paciência, muitas vezes, ele desliga o telefone, ou ele começa a falar palavrões p[ar]a ver se você começa a se descontrolar. (Teleoperadora, ativa, 23 anos, primeiro emprego).

O trabalho da fábrica “moderna”, no caso a atividade do teleatendimento/telemarketing, vem para superexplorar, tanto nos salários como na forma, intensificando o trabalho por meio de refinadas e abusivas maneiras de gestão, incrementadas pela marcante rigidez do tempo e da produtividade. Muda-se a base técnica mas não determinadas exigências que hoje adquirem dimensões peculiares e desumanas, que visam o lucro e não beneficiam o trabalho e, tampouco, o trabalhador.

Considerando que esse modo de produção de serviço apresenta um trabalho incisivo em sua forma de controle e uma relação de adaptação às exigências do mercado, tem-se um grau de constrangimento elevado. Percebe-se, assim, que esses trabalhadores são reduzidos a voz e ouvido. E é como se sentem.

Os trabalhadores e as trabalhadoras vivem uma jornada de sacrifícios e mortificações, sempre lhes sendo exigido que se identifiquem com a produção. Na fusão do seu corpo com a atividade e o produto, não podem se ausentar e ter o ‘seu tempo’. **Suas necessidades mais simples são interditas, desrespeitadas, e aos poucos perdem o valor e a saúde.** São tais práticas que ‘qualificam’ as relações de trabalho como autoritárias e assimétricas; que impõem medo e se refletirão na subjetividade, espaço invisível, que repercutirão nas relações familiares e amizades, impondo uma nova ordem às emoções. [...] Como colaboradores ou financiadores, devem estar motivados e satisfeitos, decididos e atuantes, identificados com os objetivos do capital e flexibilizados emocionalmente, ou seja: devem ser maleáveis e submissos, sujeitados aos desejos indóceis e vorazes do capital. [...] As dores da humilhação são gritos de tristeza infinita que se parecem a ‘um mal estar’ que não acaba. Mesmo quando constituem passado, são guardados na memória do corpo. Um tal padecimento ecoa simultaneamente do e no corpo, fazendo-o caixa de ressonância de emoções tristes. (BARRETO, 2003, p. 142) Grifos nosso.

Como mostra Barreto (2003), em *As emoções no e do corpo: sequelas da humilhação*, os trabalhadores ou “colaboradores”,^{ix} no contexto da flexibilização, devem “vergar-se” para atender aos objetivos da nova acumulação do capital e, no caso dos teleoperadores, também a sua emoção é apropriada, ficando os mesmos assim despossuídos de qualquer autonomia ou criatividade, tornando-se Voz e Ouvido. Eles têm um roteiro fixo a seguir, com fraseologias prescritas, em que se “preveem” situações que podem surgir, diante de solicitações de informações ou de reclamação do cliente, em casos de venda e atendimento do serviço. Esses

roteiros são padronizados, com a entonação da voz devendo respeitar o padrão recomendado e o tom não devendo ser alterado; em todos os casos, o problema deve ser resolvido e a venda efetuada. A linguagem utilizada pelos trabalhadores deve ser fluente, não bastando apenas o domínio da língua pátria; os roteiros seguem um padrão de linguagem internacional e os trabalhadores se moldam a exigências, tais como: não poder usar o sotaque local nem regionalismos, e falar sem vícios de linguagem e sem demonstrar qualquer emoção real ou sentimento que possa desagradar o cliente.

Esse é, portanto, um trabalho cuja característica marcante é a rigidez. Voz e Ouvido devem seguir as regras estabelecidas para alcançar os índices de produtividade, obedecendo a um Tempo Médio de Atendimento (TMA) de, no máximo, 15 a 20 segundos por cliente. Nesse tempo, a linha permanece sempre carregada, com fila de espera de novos clientes. A luz vermelha a piscar indica que outra chamada o aguarda, que aquele cliente na linha tem de ser “dispensado”, gentil e sutilmente. Diante de todo esse conjunto de suposto equilíbrio, a supervisão humana e eletrônica dos gestores da produção é constante, no controle do comportamento e da produtividade, sem qualquer preocupação com as consequências do mal-estar que provocam no corpo e na mente do teleoperador, sem contar o padecimento da emoção – constrangida, tomada e modelada para os objetivos dos capitais.

A repercussão das novas estratégias de organização da produção sobre a saúde dos trabalhadores do setor de serviços pode ser avaliada pelas recentes modificações tecnológicas e de gestão adotadas - em particular nas centrais de teleatividades no mundo, no Brasil e em Salvador -, por empresas terceirizadas que compõem a empresa moderna do capitalismo atual, onde se observam os seguintes indicadores que evidenciam o adoecer no trabalho do Telemarketing/teleatendimento:

- Forte solicitação da memória e da atenção e emoção contida;
- Repetitividade da tarefa em contraste com sua complexidade;
- Ritmos acelerados e insuficiência de pausas;
- Monitoramento pessoal e eletrônico constrangedor;
- A fila de clientes em espera;
- A falta de controle sobre o trabalho;
- Pressão sobre o Tempo Médio de Atendimento;
- Relação difícil ou ameaçadora com a supervisão e os clientes/usuários;
- Competição entre pares, conflitos constantes promovem a exploração do trabalho;
- Metas estabelecidas produzem uma exposição entre os “melhores” e os “piores” teleoperadores e disciplinam o coletivo;
- Uma produtividade fundada na obtenção de lucros e na lógica da competição;
- O desemprego amedronta e os laços de submissão exigem mais trabalho, ao passo que a solidariedade se perde;
- O trabalho em seu ritmo acelerado imprime a automatização do pensamento; síndrome de pânico e fobias que sinalizam limite no corpo e na mente dos teleoperadores, comprometendo sua saúde;

- Ambientes de trabalho sem a devida atenção aos riscos: biológicos, ergonômicos, físicos, de acidentes e outros. (Fonte: pesquisa empírica)

As falas dos teleoperadores demonstram que essa situação humilhante perpassa de forma sutil, sobretudo nos momentos de campanhas e metas, porque aí deve estar o “trabalhador perfeito” dessas centrais: o teleoperador de comportamento moldado para a execução do trabalho e seu componente valioso, a sua motivação emocional, o comportamento que segue uma padronização para cada produto e serviço, racional, equilibrado, para garantir o sucesso da empresa. Essas situações concretas abalam a saúde e trazem o sofrimento psíquico, como também identificaram Seligmann-Silva (2002); Déjours (2000); Laurell (1986); Le Guillant (1956).

Diante disso, a realidade organizacional nas centrais de *teleatividades*, busca atualmente a maximização dos resultados, gerando impactos sobre a saúde dos trabalhadores. Os teleoperadores em Salvador apresentaram perfis patológicos em relação a doenças relacionadas ao trabalho, tais como: Lesões por Esforços Repetitivos (LER), Distúrbios Osteo Articulares Relacionados ao Trabalho (DORT), disfonias, perdas auditivas, fadiga visual, distúrbio do sono, sintomas digestivos e gerais, infecção urinária e hipertensão- pressão alta (STRE, 2005; INSS, 2005 e 2008). E em boletins do Sinttel observaram-se: 2 casos de tentativa de suicídios e 4 mortes no trabalho por Acidente Vascular Cerebral – AVC, em uma mesma empresa (ALÔBASE, 2006 e 2007).

Dessa forma, a pesquisa confirma que os trabalhadores das Centrais de Teleatividades de Salvador vivenciam um processo de precarização, sendo utilizado pela gestão o medo, que desestabiliza os coletivos, assim a empresa neoliberal impõe um grau de sofrimento aos trabalhadores – diante da ameaça declarada a respeito do cumprimento de metas inatingíveis - dificultando a resistência da classe que vive do trabalho.

O estudo coloca diante de uma situação que se apropria e subordina a emoção humana, em suas condições objetivas e subjetivas, e que tem levado ao adoecimento crescente dos teleoperadores. Pelos critérios de seleção do teleoperador para entrar na linha de trabalho - seja em atendimento ativo, receptivo ou ativo e receptivo -, observa-se que o (a) trabalhador (a) deve se apresentar como convém à tecnologia empregada, à solicitação do serviço ou produto da empresa contratante, ficando subordinado a roteiros preestabelecidos, seguidos de tempo estabelecido, que determinará a ação e atuação em função do faturamento. Em nome da razão econômica, fica estabelecido o desenvolvimento do “como competir”, “como castigar”, “como agüentar”, “como ficar calado”, “como negar o sofrimento do outro”.

No caso do teleoperador “sitiado na baía”, além da supervisão permanente por meio eletrônico - que tem como objetivo seguir um fluxo informacional que lhe exige capacidade cognitiva, controle das emoções, capacidade física e psíquica para obter resultados -, “fora da baía”, existe um cliente-usuário ávido para obter informações e resoluções; e no caso do teleoperador ativo de vendas, existe o sentimento de ter que lidar com a invasão da privacidade de outrem.

Para os teleoperadores do século XXI, as estruturas das centrais de teleatividades representam a sociedade empresarial das Novas Tecnologias, na qual o trabalho continua pouco prazeroso e alienante como o da fábrica, além de constituir uma sobrecarga física e mental, com elevada prevalência de doenças osteomusculares, do sistema nervoso, do aparelho respiratório, e transtornos mentais e comportamentais.

Considerações finais

Os teleoperadores devem executar atividades em que a aceleração do tempo é imposta e cobrada constantemente. A sua voz deve obedecer a uma entonação, escutando e atendendo de forma servil e dócil, mesmo sofrendo desvalorização entre a baía e os clientes. É um trabalho estranhado devido à sua subordinação a um controle pautado pela ausência de emoções na realização da tarefa, a um forte sistema de vigilância e de disciplina do tempo social e individual. Em suma, pode-se afirmar que a situação concreta e a organização desses trabalhadores – “se revela nas situações de trabalho dominado” (SELIGMANN-SILVA, 1994), como se supunha, a partir de um desgaste das energias vitais do ser humano, em que corpos e mentes são torturados em nome dos cumprimentos de metas e produtividade exigidos pelo capital.

Contudo, é imperativo que a classe trabalhadora e grande parte da sociedade civil se insurjam e busquem coragem e solidariedade, para que a vida e a saúde se prolonguem e para que o trabalho vivo conquiste o seu verdadeiro lugar recuperando a sua “razão social” “Quem trabalha quer viver!”

Referências Bibliográficas

ALVES, Giovanni. *Reestruturação produtiva, novas qualificações e empregabilidade*. Disponível em: <http://www.giovannialves.org/Capitulo%2010_texto.pdf> Acesso em: 8 jun. 2008.

ANTUNES, Ricardo. A era da informatização e a época da informalização: riqueza e miséria do trabalho no Brasil. In: ANTUNES, Ricardo (Org.). *Riqueza e miséria do trabalho no Brasil*. São Paulo: Boitempo, 2006. p. 15-25.

ANTUNES, Ricardo. Os caminhos da ‘liofilização organizacional’: as formas diferenciadas da reestruturação produtiva no Brasil. In: ENCONTRO ANUAL DA ANPOCS, 28. Caxambu-MG, 2004. *Anais...* Caxambu: ANPOCS, 2004. p. 1-19.

ANTUNES, Ricardo. *Os sentidos do trabalho: ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho*. 2. ed. São Paulo: Boitempo, 2000.

ANTUNES, Ricardo; ALVES, G. As mutações no mundo do trabalho na era da mundialização do capital. *Educ. Soc.*, Campinas, v. 25, n. 87, p. 335-351, maio/ago. 2004.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS RELAÇÕES EMPRESA CLIENTE – ABRAREC, Seção: Geral, 06/05/2009)

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE TELESERVIÇOS – ABT. *Institucional*. Disponível em: <<http://www.abt.org.Br>>. Acesso em: 10 maio 2008.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE TELESSERVIÇOS – ABT. *O que é telemarketing*. Disponível em: <<http://www.abt.org.br/telemarketing.htm>>. Acesso em: 10 fev. 2008.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE TELESSERVIÇOS – ABT. *Relatório da indústria de Call Centers no Brasil 2005*. OLIVEIRA JÚNIOR, Moacir de Miranda (Org.). São Paulo: ABT; PUC-SP, 2006.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE TELESERVIÇOS – ABT. *Pesquisa da PUC-SP radiografa o call center brasileiro: estudo é parte do levantamento global feito em 19 países*, 2005. Disponível em: <<http://www.abt.org.br/pesquisa.htm>>. Acesso em: 10 fev. 2008.

BARRETO, Margarida. As emoções no e do corpo: seqüelas da humilhação. In: _____. *Violência, saúde e trabalho: uma jornada de humilhações*. 2. ed. São Paulo: EDUC - Editora da PUC, 2003. v. 1. 235p. p. 191-196.

BRAVERMAN, Harry. *Trabalho e capital monopolista: a degradação do trabalho no século XX*. 3. ed. Rio de Janeiro: Zahar, 1980, p. 249-300.

DÉJOURS, Christophe. Novas formas de organização do trabalho e lesões por esforços repetitivos - LER: abordagem através da psicodinâmica do trabalho. In: SZNELWAR, L.; ZIDA, L. N. (Org.). **O trabalho humano com sistemas informatizados no setor de serviços**. São Paulo: ITT - POLI - Plêiade, 2000.

DÉJOURS, Christophe. *A banalização da injustiça social*. Rio de Janeiro: Ed. Fundação Getúlio Vargas, 1999.

DÉJOURS, Christophe. *A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho*. Tradução: Ana Isabel Paraguay e Lúcia Leal Ferreira. 5. ed. São Paulo: Cortez-Oboré. 1992.

DRUCK, Graça; FRANCO, Tânia. *A perda da razão social do trabalho: terceirização e precarização*. São Paulo: Boitempo, 2007. cap. 10, p. 23-166.

DRUCK, Graça; FRANCO, Tânia. A terceirização no Brasil: velho e novo fenômeno. *Laboreal*, v. 4, n. 2, p. 83-94, 2008. Disponível em: <<http://laboreal.up.pt/revista/artigo.php?id=48u56oTV6582234675677::3::2>>. Acesso em: 8 jun. 2008.

DAL ROSSO, Sadi. *Mais trabalho! a intensificação do labor na sociedade contemporânea*. São Paulo: Boitempo, 2008.

FRANCO, Tânia; DRUCK, Graça. Mesa redonda: o trabalho contemporâneo: precarização e saúde mental. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE SAÚDE MENTAL E TRABALHO, São Paulo, 28 e 29 de nov. de 2008. *Anais...* Disponível em: <[http://www.fundacentro.gov.br/dominios/CTN/anexos/Mesa%20redonda%201%20-%20texto%20Tnia%20Franco_%2025mai09%5B2%5D\(1\).pdf](http://www.fundacentro.gov.br/dominios/CTN/anexos/Mesa%20redonda%201%20-%20texto%20Tnia%20Franco_%2025mai09%5B2%5D(1).pdf)> Acesso em: 10 abr. 2009.

HIRATA, Helena. Globalização e divisão sexual do trabalho. *Cadernos Pagu*, v. 17, n. 18, p. 139-156, 2001/02. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/cpa/n17-18/n17a06.pdf>> Acesso em: 18 jul. 2008.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. *PIB tem redução de 0,8% no 1º trimestre de 2009, em relação ao 4º trimestre de 2008 na série com ajuste sazonal*. 9 jun. 2009. Disponível em: <http://www.ibge.gov.br/home/presidencia/noticias/noticia_visualiza.php?id_noticia=1384&id_pagina=1>. Acesso em: 18 jul. 2009.

IERVESE, Carine Aprile. Call centers abrem 9.500 vagas. *Jornal A Tarde*, Salvador, 1 out. 2006. Caderno de Empregos.

LE GUILLANT, Louis. A neurose das telefonistas. In: LIMA, Maria Elizabeth Antunes (Org.). *Escritos de Louis Le Guillant: da ergoterapia à psicopatologia do trabalho*. Tradução Guilherme Teixeira. Petrópolis: Vozes, 2006. p. 175-189.

PAULANI, Leda M. Neoliberalismo e individualismo. *Economia e Sociedade*, Campinas, v. 13, p. 115-127, dez. 1999.

RELATÓRIO. Oficina de trabalho, 2. *Organização do trabalho e saúde do/a trabalhador/a em tele-atendimento: é possível uma agenda integrada num programa de atenção?*. Salvador: FUNDACENTRO/CRBA, 1-2 dez. 2005. 34p.

SELIGMANN-SILVA, Edith. *Desgaste mental no trabalho dominado*. Rio de Janeiro: UFRJ; Cortez, 1994, p. 45-103; 255-299.

SENNETT, Richard. *A corrosão do caráter: conseqüências pessoais do trabalho no novo capitalismo*. Rio de Janeiro: Record, 2001.

SILVA, Airton Marinho. *A regulamentação das condições de trabalho no setor de teleatendimento no Brasil: necessidades e desafios*. 2004. 108 f. Dissertação (Mestrado em Saúde Pública) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2004.

SINDICATO DOS TRABALHADORES EM TELECOMUNICAÇÕES DA BAHIA – SINTTEL. *Institucional*. Disponível em: <<http://www.sinttelba.org.br/>>.

SOUTO, Norma Suely. *Relatório de ação de auditoria extraordinária em benefícios por incapacidade de segurados que trabalham em empresas de Call Center*: Estado da Bahia. Salvador: INSS, 2006.

SOUTO, Norma Suely. *Relatório sobre Benefícios por Incapacidade de Trabalhadores de Empresas de Telemarketing*. Estado da Bahia. Salvador: INSS, 2008.

VENCO, Selma. O trabalho além das fronteiras. In: VI SEMINÁRIO DO TRABALHO: Trabalho, Economia e Educação no Século XXI. Anais... UNESP-Marília, SP, 26-30 maio 2008. Disponível em: <<http://www.estudosdotrabalho.org/anais6seminariodotrabalho/selmavenco.pdf>>. Acesso em: 20 dez. 2008.

Notas:

ⁱ Servidora pública e coordenadora da pesquisa pela Fundacentro/CRBA, cuja dissertação foi defendida no PPGCS/UFBA sob a orientação da Professora e Doutora Graça Druck; e-mail: asoraya@fundacentro-ba.gov.br; end. Rua Alceu Amoroso Lima, 142, Caminho das Árvores, Salvador-Ba, CEP: 41.820-770.

ⁱⁱ Nas Centrais de Teleatividades se realiza uma atividade de produção e não uma **chamada** ou contato **telefônico** (BRAGA, 2006).

ⁱⁱⁱ Consenso de Washington: conjunto de medidas deliberadas em um encontro, realizado na cidade de Washington, em 1989, por representantes de governos e instituições, tais como: Fundo Monetário Internacional, Banco Mundial e o Departamento do Tesouro dos Estados Unidos.

^{iv} Esta pesquisa foi motivada pelo movimento do qual participei, diretamente, no Estado da Bahia representando a Fundação Jorge Duprat Figueiredo de Segurança e Medicina do Trabalho (Fundacentro). Em maio de 2005, na sede da Fundacentro/Bahia se formou um grupo Interinstitucional que envolveu diversos atores sociais, como sindicatos dos trabalhadores e outros órgãos do Estado que atua na área nos âmbitos federal e estadual. O trabalho visava a discussão de ações que viessem a minimizar as queixas dos trabalhadores.

^v Pesquisa empírica: Realizaram-se 33 entrevistas individuais e formou-se um grupo focal; Grupo focal: Uma técnica direcionada a um grupo que é selecionado pelo pesquisador a partir de determinadas características identitárias (neste caso homogêneo), visando obter informações qualitativas (MINAYO, 2004); O trabalho foi desenvolvido com teleoperadores das **três maiores Centrais de Teleatividades** nesse processo foram a sua **dimensão** em termos de **números de trabalhadores** e o **número de trabalhadores acometidos por doenças relacionadas ao trabalho**, dados obtidos em Relatório do INSS. (SOUTO, 2006).

^{vi} Goethe, poeta cuja obra “Fausto” discute a compra e a venda da alma. Na perspectiva goetheana apresenta-se a mercadoria ou servidão fáustica que veste a camisa de Mefistófeles, o diabo que promete satisfazer todos os desejos e ambições.

^{vii} As metamorfoses no mundo do trabalho, em que **a classe trabalhadora fragmentou-se, heterogeneizou-se e complexificou-se**. Diz Antunes, utilizamos a expressão classe-que-vive-do-trabalho como sinônimo de classe trabalhadora. Ao contrário de autores que defendem o fim do trabalho e o fim da classe trabalhadora, esta expressão pretende *ênfatizar* o sentido contemporâneo da classe trabalhadora (e do trabalho). Ela compreende: 1) todos aqueles que vendem sua força de trabalho, incluindo tanto o trabalho *produtivo* quanto o *improdutivo* (no sentido dado por Marx); 2) inclui os assalariados do setor de serviços e também o proletariado rural; 3) inclui proletariado precarizado, sem direitos e também os trabalhadores desempregados, que compreendem o exército industrial de reserva; 4) e exclui, naturalmente, os gestores e altos funcionários do capital, que recebem rendimentos elevados ou vivem de juros.

^{viii} A pesquisa teve uma amostra de 144 questionários respondidos por 103 organizações. Foi coordenada pelas universidades de Cornell, nos Estados Unidos, e Sheffield, no Reino Unido. O estudo foi realizado com um objetivo principal: analisar a eficiência nos contratos de trabalho, no intuito de reter os operadores na atividade, a redução do absenteísmo além da obtenção, obviamente, de maiores lucros. Disponível em: <<http://www.abt.org.br/>>. Acesso em: 10 maio 2008

^{ix} Nas empresas, os trabalhadores são nomeados cooperadores, associados, financiadores. (BARRETO, 2003, p. 100).