

42º Encontro Anual da Anpocs

SPG01 – A construção da feminização: reflexões sobre segregação e desigualdade de gênero nos mundos do trabalho

**O DESESPERO É COLETIVO: A FEMINIZAÇÃO E O TRABALHO
EMOCIONAL NOS SETORES DE TELEATENDIMENTO EM GOIÂNIA/GO**

Suellen Mara de Lima Couto

Tania Ludmila Dias Tosta

O DESESPERO É COLETIVO: A FEMINIZAÇÃO E O TRABALHO EMOCIONAL NOS SETORES DE TELEATENDIMENTO EM GOIÂNIA/GO

Suellen Mara de Lima Couto¹

Tania Ludmila Dias Tosta²

RESUMO

O presente artigo tem como intuito analisar o trabalho emocional dos/as teleatendentes e os impactos do trabalho rotinizado, robotizado e controlado para os trabalhadores/as, verificando também se existem diferenças salariais entre homens e mulheres. Utilizando o método de observação participante, enquanto operadora, além de observar como os modos de produção taylorismo, fordismo e toyotismo se mesclam e permitem uma exploração cada vez mais intensa dos trabalhadores/as, foi possível verificar como as empresas de teleatendimento tentam quebrar laços de solidariedade entre as pessoas, como operadores/as lidam com a supressão e expressão de emoções e como criam formas de resistência. Tal como os dados Dardo-Rais (2016), é possível afirmar que no local de pesquisa a maioria das pessoas é composta por mulheres, mas em relação ao salário, o mesmo se diferencia devido às taxas de desempenho, continuamente mensuradas.

Palavras-chave: teleatendimento; trabalho emocional; feminização; gênero

1 INTRODUÇÃO

O presente artigo tem como intuito analisar o trabalho emocional das/os teleatendentes e os impactos do trabalho rotinizado, robotizado e controlado para os trabalhadores/as. Em se tratando de uma ocupação feminizada, buscou-se compreender os principais motivos pelos quais são as mulheres a maior força de trabalho empregada nesse setor, além de verificar as características das empresas de teleatendimento na qual estão inseridas.

O capitalismo globalizado, de acordo com Hurtado (2014), tem se apropriado das mulheres através dos seus corpos e de sua força de trabalho, destinando-as principalmente às ocupações relacionadas aos trabalhos emocionais, que exigem controle

¹ Mestranda em Sociologia pela Faculdade de Ciências Sociais da Universidade Federal de Goiás (UFG)

² Doutora em Sociologia pela Universidade de Brasília (UnB) e docente da Faculdade de Ciências Sociais da Universidade Federal de Goiás (UFG)

para expressão e supressão das emoções, pois geralmente são trabalhos que possuem contato direto com clientes.

As ocupações que possuem maior número de mulheres podem ser caracterizadas como uma extensão do trabalho reprodutivo, como o cuidado, o ensino, a limpeza, entre outros, além de exigirem atributos considerados como próprios do gênero, como controle emocional, facilidade em conversar, paciência e delicadeza, por exemplo.

A naturalização das habilidades é resultante da divisão sexual do trabalho que destina os homens ao trabalho produtivo e as mulheres ao trabalho reprodutivo, sendo inerente a essa divisão o princípio de separação entre atividades de homens e de mulheres e de hierarquização, no qual os homens ocupam funções de maior “valor social” (HIRATA e KERGOAT, 2007, p.599). De acordo com Kergoat (2009), as relações sociais entre o grupo social homem e o grupo social mulher são caracterizadas por poder e dominação, cujas práticas sexuadas são resultados da construção social, que se originam das próprias relações sociais. Desta forma, mantêm-se as velhas desigualdades salariais e de ocupação, destinando aos homens as ocupações de prestígio e melhores salários (HIRATA e KERGOAT, 2007).

Mulheres são construídas e moldadas socialmente, na expectativa de serem e expressarem uma identidade que dê sentido à permanência da divisão sexual do trabalho. No entanto, faz-se necessário questionar: o que é ser mulher? Para além de diferenças biológicas, tem-se que olhar as diferenças simbólicas que foram sendo construídas ao longo do tempo e que permitiram ter como alicerce uma edificação de mulher que, através de suas estruturas, se afirmasse através do reconhecimento de um outro olhar: é preciso parecer para ser. Precisa parecer ser para se reconhecer. Sua identidade se constrói de forma fragilizada e hierarquizada, já que o olhar que lhe é voltado, verticalmente, a inferioriza, tornando-a subalterna de um sistema que vem modificando suas formas de dominação.

Essas expectativas, atributos e hierarquizações podem ser nitidamente observados no mercado de trabalho, no qual as mulheres têm ocupado cargos considerados como extensão do trabalho reprodutivo, com alta intensidade e precariedade, recebendo salários inferiores aos dos homens e tido, dentre outros, obstáculos para assumir cargos mais elevados.

Embora muitas modificações têm sido realizadas, conforme Yannoulas (2013, p.36), todo esse contexto histórico tem sido marcado por mudanças e continuações: “há

novidade sim, mas há também permanência de fronteiras que impedem a igualdade de gênero no trabalho”. Uma dessas fronteiras é a divisão emocional do trabalho, que tem destinado homens e mulheres para funções diferentes, a partir do pressuposto que ambos são dotados de diferentes emoções e habilidades.

Com o intuito de verificar as desigualdades de gênero oriundas da divisão sexual do trabalho, realizamos uma pesquisa do trabalho de operadoras/es nas empresas de teleatendimento de Goiânia/GO na qual há uma expressiva quantidade de mulheres empregadas e cuja ocupação exige uma flexibilidade emocional intensa. Além disso, buscamos compreender quais as características desse setor em que essas trabalhadoras/es estão inseridas/os.

2 METODOLOGIA

Para a realização dessa pesquisa tem-se como método a observação participante que, conforme Castro *et al.* (2017, p.727), possibilita uma posição de privilégio, ao passo que proporciona uma análise “mais profunda, de episódios, comportamentos e atitudes que, apenas investigados de um ponto de vista exterior poderiam permanecer obscurecidos”. Através desse método, a pesquisadora insere-se no local de pesquisa, para analisar os comportamentos, como elas se constroem e se reafirmam. Assim como Simone Weil (Bosi, 1996) e Burawoy (1979), a intenção foi analisar a condição das operadoras/es de teleatendimento para além das teorias e vivenciar, com elas, a forma de trabalho. As percepções e emoções foram anotadas, assim como em Bosi (1996), em diários que irão demonstrar as interações e o modo de trabalho na empresa de teleatendimento escolhida para a pesquisa.

Além da observação, recorreremos, ainda, a entrevistas semi-estruturadas com trabalhadoras e trabalhadores dos setores de teleatendimento, em Goiânia/GO com o intuito de compreender o trabalho emocional desempenhado, bem como as consequências da ocupação na vida dos trabalhadores/as. De acordo com Boni e Quaresma (2005), a entrevista semi-estruturada é uma ferramenta muito útil para delimitar o volume das informações e dar maior direcionamento para o tema. Possibilitam respostas mais abrangentes, espontâneas, além de colaborar “muito na investigação dos aspectos afetivos e valorativos dos informantes que determinam significados pessoais de suas atitudes e comportamentos” (p.75).

Através desse contato, é possível alcançar novas possíveis entrevistadas com o uso da técnica *snowball*, ou “bola de neve”. As entrevistas sucederam-se, portanto, não somente com trabalhadores/as da empresa em que foi realizada a observação participante, mas a partir do uso da ferramenta *snowball*, no qual são recrutadas pessoas que trabalham na mesma ocupação, em outros estabelecimentos.

Deste modo, esse artigo tem como alicerce, além do arcabouço teórico, as entrevistas e o diário de campo, o que proporcionou um contato e um olhar próximo com o objeto de pesquisa. Além de ter sido importante para compreender as condições de trabalho e a mesclagem dos modos de produção, essa aproximação possibilitou uma visão mais ampla e peculiar do objeto de pesquisa, trazendo aspectos que não seriam perceptíveis somente com a entrevista.

3 “PRA MIM ERA A MELHOR COISA DO MUNDO”: AS EMPRESAS DE TELEATENDIMENTO E SUAS SINGULARIDADES

Com o crescimento no emprego de força de trabalho no setor de serviços que, segundo pesquisa do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2014), é o setor que mais se destaca ao considerar o número de pessoas ocupadas³, houve uma diversificação no que se refere aos trabalhadores/as, incorporando jovens, idosos, imigrantes, entre outros, além de aumentar o número de participação das mulheres nos trabalhos de cunho reprodutivo, como de limpeza e de cuidado, por exemplo.

O setor de serviços possui um caráter multifacetado, abrangendo transportes, serviços administrativos, consultorias, entre outros. Dentre os tipos de trabalho encontram-se os serviços relacionados à informática que têm como principal produto o conhecimento do/a trabalhador/a. No cenário de transformações estruturais, Antunes e Braga (2009) chamam a atenção para o surgimento do *infoproletariado* que, embora esteja inserido no contexto da chamada Era da informação (Braga, 2009), não deixam de vivenciar as características de trabalho típicas dos/as proletários/as e os traços das formas de trabalho anteriores. Com o incremento das tecnologias, tem-se a intensificação da extração da mais-valia, já que as ferramentas permitem executar mais trabalhos.

³ "São classificadas como ocupadas na semana de referência às pessoas que, nesse período, trabalharam pelo menos uma hora completa em trabalho remunerado em dinheiro, produtos, mercadorias ou benefícios (moradia, alimentação, roupas, treinamento etc.) ou em trabalho sem remuneração direta em ajuda à atividade econômica de membro do domicílio ou, ainda, as pessoas que tinham trabalho remunerado do qual estavam temporariamente afastadas nessa semana" (IBGE, 2014).

Na ocupação de operador/a de teleatendimento, ter de submeter seus corpos e vozes ao controle da empresa dificulta que trabalhadores/as expressem algum tipo de emoção ou tenham alguma conversa com os clientes, que não seja o imposto pela organização, sendo que as emoções dos/as trabalhadores/as são moldadas pela empresa ao fazer com que eles/elas incorporem as regras de comportamento da própria instituição.

Na pesquisa realizada por Rosenfield (2009), as entrevistas demonstraram que não é possível deixar as emoções na empresa, reforçando o fato de que não existe a possibilidade de separar as emoções que são formadas no trabalho de si mesmo/a, mas que, ao contrário, elas são enraizadas no corpo e constituem um tipo de violência, ao passo que, conforme Soares (2016, p.50), violam a integridade psicológica e emocional desses/as trabalhadores/as, constringendo-os/as a agir em desacordo com a sua vontade, atingindo “a alma, a mente, o self, a identidade e a existência social”.

Portanto, em se tratando de uma ocupação predominantemente feminina, na qual conforme os dados Dardo-Rais⁴ (2016) as mulheres representam mais de 70% dos trabalhadores/as, em que há um rígido controle dos corpos e das emoções, faz-se necessário analisar quais as condições e consequências deste trabalho que, apesar de precário, tem crescido consideravelmente.

Com o incremento das tecnologias, tem-se a intensificação e a densificação do trabalho, já que as ferramentas permitem executar mais trabalhos, diminuindo as porosidades. As operadoras/es de teleatendimento fazem parte do setor de serviços que movimentou mais de R\$ 45 bilhões em 2016, de acordo com a Associação Brasileira de Telesserviços⁵.

O setor de teleatendimento teve seu crescimento expressivo no Brasil devido à “privatização das empresas de telecomunicações”, no final da década de 90. Com o aumento de linhas telefônicas, muitos serviços começaram a ser disponibilizados e realizados por telefone, como vendas de cartão de crédito, cobranças, serviços de

⁴ A RAIS – Relação Anual de Informações Sociais é uma fonte estatística do trabalho formal disponibilizada pelo Ministério do Trabalho e Emprego. É considerada um censo de referência no que se refere às informações de todos os empregados/as que possuem carteira de trabalho assinada. Essas informações são repassadas pelos estabelecimentos e entidades, que estão registrados devidamente com CNPJ - Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas e, posteriormente, são homologadas e publicadas. (RAIS, 2016)

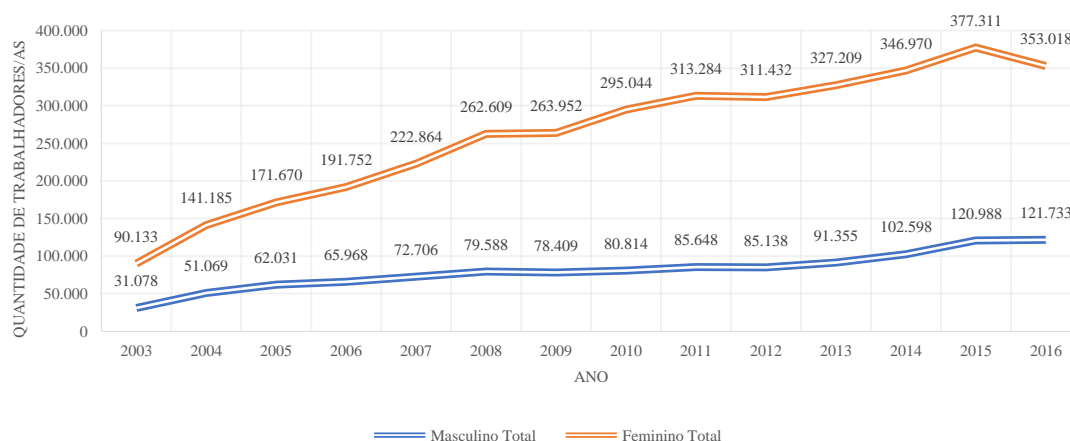
⁵ ABT - Associação Brasileira de Telesserviços. *A terceirização que já deu certo*. Março, 2017. Disponível em: < <http://abt.org.br/a-terceirizacao-que-ja-deu-certo/> > Acesso em 04 ag.2017.

atendimento ao consumidor (SAC), tendo como consequência a criação de mais postos de trabalho nos setores de teleatendimento (NOGUEIRA, 2011, p.32).

A privatização do setor ocorreu com abertura à participação de capitais estrangeiros, o que possibilitou que multinacionais se integrassem ao mercado brasileiro. Além da expansão do setor de teleatendimento e do investimento estrangeiro no Brasil, o perfil dos/as trabalhadores/as também se alterou, aumentando a quantidade de pessoas mais jovens e com maior nível de escolaridade. Em relação ao salário, embora a média tenha se mantido após a privatização, houve um aumento da quantidade de pessoas que recebiam baixos salários e diminuição das pessoas com salários mais altos (GUIMARÃES, 2006). A privatização trouxe, portanto, diminuição da faixa salarial, o que está sendo possível verificar no lócus de pesquisa: há diferenças significativas na renda das pessoas que trabalham nos setores de teleatendimento que são da própria empresa e em terceirizadas.

No Gráfico 1, elaborado a partir dos dados Dardo-Rais (2016), é possível verificar que, além de ser um setor que tem empregado muitos trabalhadores/as, há destaque para a quantidade de mulheres. Em 2003, ano inicial disponibilizado pela RAIS, as mulheres representavam 74% do total de operadores/as. Em 2008, esse número passou para 76%, 78% em 2013 e, em 2016, 74%, o que demonstra que, apesar das oscilações, as mulheres ainda ocupam majoritariamente essa ocupação.

Gráfico 1 –Total de operadores/as de teleatendimento segundo o sexo – Brasil (2003-2016)*



Fonte: Elaboração própria, a partir do Dardo-Rais 2016.

*Considerando operadores/as ativos, receptivos, e ativo e receptivo.

Em relação ao trabalho executado, as pessoas que ocupam essas funções têm de trabalhar com três ferramentas principais, sendo estas “computador, linha telefônica e a própria voz” (OLIVEIRA, 2009, p. 123). Precisam manter uma cadência nas ligações para não ultrapassar o tempo médio exigido, o que é necessário para conseguir atender o maior número de telefonemas.

De acordo com Cláudia Nogueira (2011), a ocupação de teleoperador/a é uma segmentação da profissão de telefonista. Pesquisas como as de Hochschild (2003), Tufail e Poletta (2015), demonstram que as mulheres são contratadas principalmente para atividades em que é necessária maior interação com os/as clientes, em geral, devido a habilidades que são consideradas como supostos atributos femininos, tais como delicadeza, paciência, controle emocional, controle do corpo, da voz e instinto maternal, por exemplo.

O acentuado crescimento do setor vem acompanhado pela precarização e desigual divisão sexual do trabalho que, ao combinar os modos de produção, faz com que as pessoas possuam uma “rotina exaustiva e pesada” (NOGUEIRA, 2011, p. 39. Além disso,

[...] As ações são repetitivas e submetidas a um rigoroso controle por parte da empresa, o que pode gerar, muitas vezes, problemas de ordem física e psicológica. Dentro dessa rotina, diversos fatores de risco estão presentes para o adoecimento da trabalhadora, entre eles: ritmo alucinante de trabalho; ausência de pausas para recuperar o organismo; metas de produtividade desgastantes; movimentos repetitivos; pressão constante de supervisores com controle rígido do trabalho. [...] Portanto, os efeitos das precárias condições de trabalho nas empresas de *call center* afetam sobremaneira a saúde física e psicológica das trabalhadoras (NOGUEIRA, 2011, p. 39 e 40)

Vale destacar que esse “modo de produção” é denominado por Ruy Braga (2009) como *infotaylorismo*, possuindo em sua estrutura “contradições e ambivalências do trabalho na contemporaneidade” (p. 66). Os vários tipos de adoecimentos causados aos trabalhadores/as, com ênfase aos danos vocais, lesões por esforço repetitivo e transtornos psicológicos, para ganhar produtividade, alcançar metas e garantir o emprego, também são intensificados na medida em que a competitividade é estimulada.

Para elevar a produtividade, incentivam a competitividade não só entre os trabalhadores/as, como também instauram um mecanismo de cobrança da própria pessoa com ela mesma, com suas capacidades de trabalho, em como controla suas próprias

emoções, sendo importante mencionar que esse autocontrole é chamado nas organizações de *inteligência emocional*. Essa internalização de responsabilidade, de vigilância e de culpa, além do alto controle realizado pela empresa através das metas e dos/as supervisores/as, causam adoecimentos que podem se manifestar também em outras dimensões: violência doméstica, suicídio e dependência química (CARDOSO, 2013).

Diante dos dados levantados através da Dardo-Rais (2016) e das pesquisas realizadas nos setores de teleatendimento (NOGUEIRA,2011; BRAGA, 2009), um dos primeiros questionamentos foi sobre o perfil de trabalhador/a procurado pelas empresas de teleatendimento. Por que as pessoas contratadas são, em sua maioria, mulheres? Na empresa em que foi realizada a observação participante, o processo de contratação perpassa por algumas etapas: 1 – provas objetivas; 2 – prova de digitação; 3 – prova de trabalho em equipe e 4 – entrevista. Apenas a primeira prova é feita *online* e, as outras, são realizadas na empresa.

A cada etapa de teste as pessoas que não alcançavam os resultados esperados iam sendo eliminadas. Do grupo de vinte pessoas que foram chamadas para a entrevista, apenas foram classificadas seis, sendo três homens e três mulheres. Foram analisados conhecimentos básicos de português, matemática, informática, lógica, agilidade na digitação, o comportamento nas dinâmicas de grupo e os motivos pelos quais as pessoas procuravam pelo trabalho. Esses testes são realizados em todas as entrevistas, que ocorrem todos os dias, no período matutino e vespertino da empresa, dada a alta rotatividade do setor (BRAGA,2009; NOGUEIRA, 2011).

Além dos conhecimentos mencionados, a seleção procura avaliar características como capacidade de argumentação, fala e postura consideradas adequadas (tom, dicção, cordialidade) e comportamento sob pressão. Nesse último item, no momento do debate no final da dinâmica de grupo, o entrevistador constrói um clima de conflitos, discordando das respostas de todas as pessoas para visualizar quais são as reações dos/as candidatos/as. Ao fim, os eliminados/as são convidados/as a se retirarem da sala.

Como o processo seletivo ocorre com o grupo em conjunto, foi possível verificar os motivos pelos quais as pessoas procuravam a ocupação de teleoperador/a. As razões informadas eram devido à possibilidade de conciliar o trabalho na empresa de teleatendimento com outro emprego (autônomo ou em outra empresa), com a maternidade e/ou com os estudos. Desse modo, a busca por esta atividade não tinha um

fim em si mesmo, era um meio para ter ou aumentar a renda devido à jornada reduzida, de seis horas e vinte minutos.

Do grupo analisado, verificou-se que a procura pelo emprego e a contratação ocorreu de forma proporcional entre homens e mulheres. Porém, vários grupos participam dessas entrevistas constantemente, não sendo possível informar que o mesmo se aplica a todos, inclusive pelo fato de que o cenário se modifica quando se analisa a quantidade homens e mulheres efetivamente contratados, pois conforme os dados extraídos do Dardo-Rais (2016), a maioria da força de trabalho nesses setores é feminina.

A próxima etapa, após a aprovação na entrevista, é o treinamento de quinze dias. É o momento no qual se inicia o controle e o condicionamento dos corpos para o trabalho. A preparação para inserir as pessoas na ocupação de teleoperador/a se assemelha a uma escola de educação infantil, na qual são ensinadas fraseologias, o que falar e o modo como se deve falar, com “sorriso na voz”, o momento em que se pode ir ao banheiro, comer e como devem ser vestir. Para além das normas, de como se comportar e se expressar, há também a tentativa de implantação de um espírito empreendedor e motivacional, para que os trabalhadores/as sejam carrascos (CARDOSO, 2013) e empreendedores de si mesmos/as (ANTUNES, 2018). Assim,

[...]decimos que la producción capitalista infantiliza: subordina nuestras facultades vitales a un guión preestablecido, a un conjunto de consignas que obedecer, a jerarquías artificiales en el lugar de trabajo; obliga a un tipo de vida completamente sometido, que nos expropia nuestra capacidad de problematizar, de formular preguntas e inventar respuestas, de modular el espacio dialógico de la existencia. (BARRACO, KRIS, 2006, p. 132)

O grupo de treinamento, que não foi o mesmo da entrevista, era composto por vinte e cinco pessoas, sendo destas, cinco homens. Quatro grupos eram treinados no mesmo horário, em salas diferentes e, no período da tarde, outros quatro. Entre momentos motivacionais, depoimentos da trajetória de sucesso de pessoas que trabalhavam na empresa e ensinamentos dos roteiros e produtos com os quais iríamos trabalhar, tínhamos o mesmo intervalo para descansar e comer que seria disponibilizado na operação (local onde trabalham os teleoperadores/as). Logo, tínhamos três pausas, a primeira e a última de dez minutos e, a segunda, de vinte minutos. Começávamos assim, a condicionar o nosso corpo a ir ao banheiro e comer dentro do tempo permitido, aprendendo a desfazer quaisquer porosidades: a pressa era a melhor aliada.

Todavia, no treinamento ainda havia um certo encantamento em relação ao trabalho. Era uma multinacional que oferecia benefícios como vale transporte, vale alimentação, bem como a possibilidade de aumento da renda condicionada pelo alcance das metas, fazendo com que, paulatinamente, o discurso de motivação fosse sendo incorporado pelas pessoas. Somado a esses fatores, há também que considerar que as pessoas, em sua maioria, são jovens em busca do primeiro emprego e da independência financeira, o que fortalece o espírito de motivação:

Aí eu fiz (as provas), liguei, passei, marcaram a entrevista comigo e eu falei, pronto, maravilha, eu tinha arrumado um emprego. [...] Pra mim era a melhor coisa do mundo, primeiro emprego de carteira assinada que eu ia ter e eu pensava, nossa, novecentos reais, eu com novecentos reais, fazia muita coisa com novecentos reais. Nossa, novecentos reais, vou comprar uma moto, *meus planos* era comprar uma moto, nossa eu *tava* muito feliz com o emprego, na verdade. (Alice, 20 anos, ex-operadora de teleatendimento)

É importante dizer que é o treinamento que irá possibilitar o surgimento de laços entre os trabalhadores/as, pois as pausas de descanso ocorrem no mesmo horário. É o momento em que as pessoas conseguem enxergar semelhanças de sua história num/a outro/a trabalhador/a, o que permite entender o perfil da força de trabalho que ocupa essa função:

[...]eu achei que eu não conseguiria ter esse nível de empatia. Então não é nem tanto sobre o mercado, mas sobre os profissionais né, lá dentro, que eu percebi que era possível ter afinidades com eles, que minha trajetória não era tão distinta assim da deles naquele momento, tanto é que todo mundo tava lá quase com o mesmo motivo que era ter uma renda e todo mundo tinha sonhos ali e queriam galgar lugares melhores. Então isso foi uma surpresa. (Bia, 28 anos, ex-operadora de teleatendimento)

Embora no treinamento seja ensinado como o trabalho deve ser realizado, fomos informadas/os que seria uma atividade fácil, que as pessoas que não conseguiriam ficar é porque não seguiam as normas corretamente. Todavia, após o treinamento, exercer efetivamente a função de operador/a de teleatendimento trouxe a todas as pessoas do grupo um forte impacto. Quatro pessoas desistiram no primeiro dia na operação:

Estavam com os olhos desesperados, todos em pânico. Uma chorou, outra me abraçou e disse “*Meu Deus! Posso me matar agora ou depois? Hoje é um belo dia para morrer!*” Não se via mais os sorrisos

que existiam no treinamento, apenas risos de nervosismo. Éramos todos iguais, todos com seus crachás, fazendo as mesmas coisas que todo mundo ali. Atendendo telefones, gritando pedidos de ajuda, indo ao banheiro, comendo, voltando. Conversas urgentes e rápidas. Realmente, nós desaparecemos. O assassinato da nossa identidade começou com golpes fortes. (Trecho do Diário de Campo)

A fábrica de robôs tem características peculiares. Fábrica de robôs devido à tentativa de robotização humana, através do controle dos corpos, das falas e das emoções, como se a consciência humana fosse enxergada ou pudesse ser transmutada para uma inteligência artificial. As principais características observadas e vivenciadas pelos trabalhadores na empresa de teleatendimento coadunam com três modos de produção: taylorismo, toyotismo e fordismo. Embora Ruy Braga (2009) tenha usado o termo *infotaylorismo*, analisar as características através dos modos de produção anteriormente citados traz elementos que nos permitem melhor visualização do lócus de pesquisa.

4 FÁBRICA DE ROBÔS: UM RETRATO

Quando esse homem lhe disser para andar, você anda: quando lhe disser para sentar, você senta, e você não lhe responde.
(BRAVERMAN, 1983, p.97)

A redução dos tempos considerados mortos nos setores de teleatendimento ocorre, dentro do processo de taylorismo, através da cronometragem e dos movimentos considerados ideais para a realização das atividades. O local de trabalho das/os operadoras/es retrata o pequeno espaço delimitado para cada um/a, de forma a não possibilitar muitos movimentos e de não permitir que, visualmente, algo se sobreponha ao computador. As pessoas são colocadas em PAs (postos de atendimento) que possuem aproximadamente 1,10 metro de largura. Cada PA é composto de um telefone, um *headset* (fone de ouvido e microfone), computador, teclado com biometria e mouse. O telefone possui entrada para dois *headsets*, o que permite que pessoas em treinamento ou supervisores/as possam ouvir a conversa.

O setor é composto por diversos *layouts*, que são conjuntos de PAs que respondem a um/a supervisor/a. Cada supervisor/a possui um/a auxiliar que irá possibilitar melhor vigilância, controle e auxílio nas atividades realizadas pelos

trabalhadores/as, considerando que como há sempre novas pessoas na função⁶, há sempre necessidade de auxiliares. O local possui equipamentos de ar condicionado para que os computadores não se danifiquem, além de diversas câmeras e de um segurança que faz uma ronda constantemente em todas as PAs para verificar se não há pessoas comendo, usando canetas ou o celular na operação. O uso de canetas e celulares não é permitido devido à política da empresa de proteção dos dados dos/as clientes, para que informações não sejam anotadas pelas operadoras/es.

Nesse caso, no que se refere ao local de trabalho, é possível verificar, a priori, uma constante vigilância dos operadores/as, que são confinados em um pequeno local para executarem suas atividades. O controle é realizado de diversas maneiras: 1 – Tempo médio de atendimento (TMA), é preciso atender o/a cliente em até sete ou oito minutos. O TMA não é fixo, alterando-se conforme exigência da empresa. Quando excedido, tenta-se recuperar o tempo em outras ligações; 2 – Quantidade de ligações. As pessoas precisam atender uma quantidade de ligações por mês, em média, novecentas. Elas conseguem alcançar essa meta, se conseguem atingir o TMA; 3 – Quantidade de produtos vendidos ou de clientes retidos. A se depender do serviço realizado, mas existe uma meta do que vender, reter ou solucionar.

Todos esses controles são realizados por um sistema, que calcula o percentual diário e mensal, atualizado a cada ligação. É comum supervisores/as e seus auxiliares irem aos computadores dos/as atendentes olharem as *taxas de desempenho*. Não importa o que o/a trabalhador/a diga, a credibilidade é dada apenas à informação do sistema. É preciso destacar que o resultado de cada equipe é a média da taxa de todas as pessoas, o que influencia diretamente no salário final do supervisor/a e na cobrança de melhor desempenho de todas as pessoas da equipe entre si:

Eu achava que era fácil, que era só *cê* ir lá e atender ligação, mas tem um monte de taxa que você tem que ficar dentro, tem um monte de supervisor pegando no seu pé por causa da taxa dele que tá caindo e a culpa é sua que a taxa dele tá caindo, e você vai ser demitido se você não melhorar essa taxa. [...] é realmente perturbador, as taxas são perturbadoras, a gente tem que manter as taxas. (Alice, 20 anos, ex-operadora de teleatendimento)

⁶ De acordo com Guimarães (2006), Nogueira (2011) e Braga (2009), o trabalho nos setores de teleatendimento é considerado como um emprego de transição. São jovens ingressando no mercado de trabalho, para adquirir experiência comprovada em carteira, que precisam conciliar o horário de trabalho com os estudos e/ou com outro emprego. Devido aos baixos salários e às condições de trabalho, não se mantém por muito tempo nos setores de teleatendimento, o que por consequência resulta nas vagas que estão sempre disponíveis para contratação.

As metas, assim como o trabalho, são flexíveis. Mudam constantemente, dificultando o alcance dos percentuais exigidos e, conseqüentemente, prejudicando a variação dos salários. Ademais, as metas estabelecem uma concorrência entre os/as trabalhadores/as da mesma equipe e entre as equipes. Deste modo, estimula, conforme Antunes (2018, p.80), tanto a “individualização das relações de trabalho”, para que cada pessoa consiga alcançar as metas para ter um valor adicional no salário, como estimula “tanto a cooperação como a concorrência entre os trabalhadores”.

Embora o discurso seja de que desta forma são as pessoas as responsáveis por seu próprio salário, sendo “empreendedores de si mesmos” (Antunes, 2018), verifica-se que o capitalismo tem se apropriado de todas as habilidades e saberes que as pessoas adquiriram ao longo da vida para a acumulação, para o lucro (Neves, 2013). As palestras motivacionais, o empreendedorismo ensinado nos treinamentos, a justificativa meritocrática, atuam como uma ferramenta de captação e controle da subjetividade.

O toyotismo atua para além do modo de realização do trabalho, interferindo nas maneiras de comportar, relacionar e pensar dos trabalhadores/as. Além de tentar implantar um discurso empreendedor nas trabalhadoras/es para criar novas ferramentas para reprodução do capital, tem utilizado também o trabalho emocional para fidelizar e captar clientes.

Hochschild (2003) verificou que no trabalho emocional existem três características em comum: 1- o contato face a face ou voz a voz; 2- o trabalhador/a precisa produzir um estado emocional em outra pessoa, como medo ou gratidão, por exemplo, e 3- são trabalhos que requerem treinamento e supervisão para serem controlados. Para Hochschild, a administração das emoções pode criar sentimentos e há dificuldade em resgatar as verdadeiras emoções, que acabam por ser submetidas a um controle. Há um distanciamento entre o que se sente e o que se deve sentir (BONELLI 2003). Conforme a autora, o trabalho emocional é exploração na medida em que produz valor, mas é menos remunerado que outros tipos de ocupações (POLLETTA e TUFAIL, 2015). Nessas funções, as pessoas atuam sobre si mesmas para conseguir expressar o sentimento adequado para cada situação, na qual “o sorriso e os sentimentos são expropriados do indivíduo e passam a pertencer à organização” (BONELLI, 2003, pg. 361).

Há, então, um/a trabalhador/a submetido/a um controle emocional, físico e psicológico. O modo de produção taylorista, que tem como característica a produção em

massa, supervisão constante com movimentos repetitivos e o trabalho fragmentado, se configura como parte do controle físico nos setores de teleatendimento. A limitação de movimentos permitidos devido ao pequeno espaço, a mecanização da fala que precisa seguir um roteiro, os sistemas e pessoas que controlam o trabalho executado para que todas as porosidades sejam eliminadas, fazem com que as atividades executadas pelos/as operadores/as sejam realizadas sob pressão, causando violências que são invisibilizadas:

[...] de alguma forma tinha algo que me machucava enquanto eu tava ali dentro sabe, que eram as metas que eram quase impossíveis, você tinha que trabalhar, realmente para você atender cinquenta, sessenta ligações por dia então, você não para, você não tem um intervalo somente quando você vai comer ou vai ao banheiro, fora isso enquanto você tá sentada, você tá atendendo. Isso era muito, essa coisa massiva, era muito maçante pra mim trabalhar com a repetição. (Bia, 28 anos, ex-operadora de teleatendimento)

Assim como Taylor ordenou ao trabalhador, enquanto fazia seus “testes científicos”, para que andasse e/ou descansasse quando fosse ordenado (Braverman, 1983), os/as operários/as da "era da informação" (Braga, 2009) também descansam e comem quando é permitido pelo sistema. “Novos proletariados da era digital” (Antunes, 2018), não possuem um horário fixo para usar o banheiro ou se alimentar, pois o sistema gera pausas aleatórias semanalmente. São assim para que a empresa não tenha perdas de desempenho, o que dificulta que as pessoas criem laços mais fortes durante os momentos de lanche (vinte minutos) e banheiro (dez minutos), pois elas dificilmente irão coincidir com as pessoas com que já tenham afinidade e também, devido à rapidez dos intervalos.

Da mesma forma em que a esteira possibilitou, no fordismo, a intensificação do trabalho devido à reduzida jornada de trabalho, nas empresas de teleatendimento a tecnologia da informação vai aumentar a quantidade de atendimentos, distribuindo e entregando, como numa esteira, as ligações para os/as atendentes. Sendo assim, quando se desliga uma ligação, já há outra em espera, não havendo tempo para descanso entre os atendimentos:

Tinha dia que eu não aguentava mais. [...] Eu sei que eu simplesmente colocava o fone e falava pro cliente: “só um momento”. E ficava, nem que fosse olhando pra parede eu ficava, porque, porque a minha cabeça precisava descansar um pouco. Às vezes escutar muita voz, escutar muita gente falando o dia inteiro é chato, principalmente de 3 em 3 segundos. (Alice, 20 anos, ex-operadora de teleatendimento)

Você não aperta um botão, por exemplo, pra atender, é online mesmo, a coisa cai ali assim sem seu controle. E eles têm um sistema que a gente chamava de fila, que quando você tava aqui numa ligação, tinha centenas esperando. Então quando você desligava, automaticamente, caía outra, aí era uma atrás da outra. (Eliza, 34 anos, ex-operadora de teleatendimento)

Como se pode levantar e descansar quando permitido pelo sistema, as pessoas elaboram formas de resistência, como pedir para o cliente esperar na linha para poder descansar, para ir ao banheiro ou para poder conversar com alguém. Embora seja um trabalho em que as pessoas conversem o tempo todo, elas estão sempre emitindo frases prontas para pessoas que não veem, que desconhecem e jamais terão contato novamente, o que se difere com um contato presencial e passível de expressões não plastificadas. As pessoas são tratadas, então, como trabalhadoras-biônicas:

Então eu me sentia assim, uma máquina, acho que foi a primeira vez, foi o único trabalho que eu realmente entendi o que era o operário. Me vinha muito na cabeça aquele filme do Chaplin sabe, só que em vez de apertar ferramentas era algo mais tecnológico, era o atendimento. Mas eu me sentia uma verdadeira proletária. (Bia, 28 anos, ex-operadora de teleatendimento)

Se no taylorismo-fordismo as pessoas possuem seus movimentos controlados e calculados e no toyotismo há uma captura da subjetividade, o infotaylorismo (BRAGA, 2009), ao mesclar as características dos modos de produção, desenha um novo perfil de trabalhador/a. O uso da tecnologia e das capacidades cognitivas e emocionais, trouxe o velho operário/a com novas roupagens: um operário/a que precisa utilizar de todas as suas habilidades para desenvolver suas atividades.

O novo-velho trabalhador/a é, portanto, uma extensão não apenas da máquina (computador), como da empresa. Além de ter que corresponder à velocidade imposta pelo sistema, precisa expressar as emoções e intenções da instituição em que trabalha. É, deste modo, um sistema que combina os modos arcaicos de produção com o novo mundo da tecnologia: é preciso ser máquina-pensante, desde que os pensamentos sejam úteis e a favor do capital. É preciso utilizar de toda a sua capacidade e energia. No treinamento disseram que

[...] importante é pensar: *“mais do que o tempo, quanto de energia eu doo no local onde estou?”* Perguntaram: *qual é seu máximo?* O analista disse que já que estamos lá por seis horas e vinte minutos, que temos que fazer o máximo. Que é contra incentivos. Que tem lugar que paga

cinquenta reais a mais no salário só para o funcionário ir todos os dias. Isso já é obrigação. Lá tem como alcançar RV (remuneração variada). Disse: “*Se está aqui, faça direito. Seu nome é a coisa mais importante que você tem. Se você for uma pessoa boa, as portas ficarão abertas para você voltar, se sair. Se não for bom funcionário, nem adianta tentar que não vai entrar*”. (Trecho do diário de campo)

No cenário atual de desemprego, as pessoas são estimuladas a produzirem cada vez mais para serem vistas como merecedoras do trabalho, do salário. As funções executadas vão além das atividades relacionadas no cargo-função: expressar emoções, comportamentos, controlar o tom de voz e o que se fala, por exemplo, são formas de trabalho que são invisibilizadas e, portanto, não pagas. As políticas e intenções que foram construídas para as empresas são incorporadas nos trabalhadores/as, que são porta-vozes e partes fragmentadas do corpo empresarial.

É preciso *performar*. No palco de representações do mundo do trabalho, a performance é de extrema relevância para se manter no emprego. No teleatendimento, ao mesmo tempo em que se interiorizam emoções que são da própria empresa, executam-se gestos, regulam-se os tons de voz para mimetizar-se com a máquina, sendo necessário controlar os próprios sentimentos e ações, de modo que eles não sejam sobrepostos aos da organização. Concatenar o quem-eu-sou com quem-esperam-que-eu-seja é como visualizar um ator/atriz encenando o papel de sua própria vida: não deixa de ser representação.

Porém, é o que se espera pela empresa. No treinamento, enquanto informavam como eram as roupas e sapatos permitidos, projetaram a frase informando que “*existem muitas formas de você ser você sem deixar de ser você*”. Quais seriam essas formas? Se é necessário ser a extensão da empresa, quais as consequências desta incorporação? Simone Weil (BOSI, 1996, p.125) diz que o ideal seria que se pudesse depositar a alma na entrada da fábrica e a resgatar na saída, mas que como não é possível dissociá-la, “é preciso o tempo todo fazê-la calar-se”:

Toda vez que eu lembro de *call center* a primeira coisa que vem na minha cabeça é a coisa da robotização. E eu sempre me questiono, por que robotização? Por que o atendimento não pode ser natural? Sabe, as palavras que estavam lá, às vezes não são palavras do meu vocabulário, às vezes tem uma questão cultural que, dependendo do estado, você cumprimenta as pessoas de uma forma diferente, você se despede de uma forma diferente. Mas aí lá você se via inserido num processo que não era assim. Sabe quando você não se enxerga? Parece que quando você tava lá você tava fora do corpo mas ao mesmo tempo seu corpo e a

sua mente era afetado por aquilo. (Eliza, 34 anos, ex-operadora de teleatendimento)

A fala de Eliza permite a reflexão, assim como em Simone Weil, da impossibilidade da separação entre o trabalho que é executado, dos movimentos, nas falas, do que é sentido pelas trabalhadoras/es. O trabalho produz consequências físicas, psicológicas e emocionais que irão se manifestar como doenças que poderão acompanhar as pessoas ao longo de suas trajetórias. “*Ser você sem deixar de ser você*”, nesse sentido, não é possível, já que a alma não é depositada no cartão de ponto, ao contrário, é encarcerada no local de trabalho.

Logo, o conjunto de características apresentadas que compõem o modo de produção nas empresas de teleatendimento, que desenhou um novo trabalhador/a travestido de velhas roupagens e, portanto, carregado de contradições, leva-nos a questionar o motivo pelo qual são as mulheres as protagonistas deste trabalho. Sendo todas as habilidades usurpadas pelo sistema, quais seriam as supostas diferenças entre mulheres e homens que fazem com que sejam elas a força de trabalho mais utilizada nesse setor?

5 A FEMINIZAÇÃO NAS EMPRESAS DE TELEATENDIMENTO

[...] O que eu pude perceber, a mulher tinha mais facilidade de tá abordando os clientes e tal do que os homens. A grande maioria é, porque lá, eles tinham uma meta de premiação e tal, e por incrível que pareça, as mulheres conseguiam mais cumprir essas metas do que os homens, então elas tinham mais uma facilidade de tá abordando o pessoal do que os homens. (Sonny, 20 anos, ex-operador de teleatendimento)

Formado o cenário em que as pessoas estão inseridas nas empresas de teleatendimento, em relação à estrutura e exigências, busca-se compreender o porquê de as mulheres representarem a maioria da força de trabalho nesse setor. Cláudia Nogueira (2011), em *O trabalho duplicado*, faz uma importante reconstrução da inserção da mulher no mundo do trabalho assalariado. Embora, por um lado, tem-se a conquista pela

remuneração e de funções outrora reservadas aos homens, do outro, tem-se a desvalorização através da naturalização de habilidades consideradas femininas, além da acumulação de trabalhos reprodutivos, como o doméstico e o de cuidados.

Quando ocorre a feminização, caso das ocupações de docentes e de teleatendimento, por exemplo, há uma via de pelo menos dois sentidos: emancipação feminina e precarização do trabalho. A desqualificação do trabalho ocorre na medida em que as características desejadas para a execução das atividades são consideradas como naturais e, portanto, não como competências. A participação das mulheres no mercado de trabalho tem sido relevante no sentido de proporcionar maior possibilidade de autonomia (Gonçalves; Tosta, 2014), no entanto, as desigualdades vão sendo recriadas e reforçadas, ao passo em que existem obstáculos que impedem não apenas a ascensão profissional, como a atribuição de um papel secundário à força de trabalho feminino e, conseqüentemente, com menores salários para as mulheres (ABRAMO, 2010; NEVES, 2013, YANNOULAS, 2013).

A priori, a suposição era de que as mulheres eram a maioria dos operadores/as porque havia uma preferência de gênero pela empresa, já que faz parte do imaginário social um papel social de mulher que possui, “naturalmente”, maior facilidade de lidar com as pessoas, além da docilidade, controle emocional, etc. Embora não há como descartar essa possibilidade, existe outra hipótese que foi construída através da experiência de campo, que se fundamenta na característica do exército de reserva disponível para a contratação.

O serviço de teleatendimento, por ser precário, intenso, repetitivo, mal remunerado, entre outras características anteriormente citadas, é considerado por muitas pessoas como um emprego de passagem (NOGUEIRA, 2011), o que permite que as empresas possuam sempre vagas e, por isso, façam muitas contratações. Conforme as pessoas entrevistadas, procurar emprego no *call center* é uma garantia de inserção no mercado de trabalho:

[...] eu não tinha experiência em nada, eu queria ganhar experiência em alguma coisa. Num momento de desespero, morando na casa dos outros, tendo que sair imediatamente, não tinha dinheiro, não tinha nada, o que que eu ia fazer? Eu vim pra cá porque eu tava desesperada pra arrumar um serviço e aí eu arrumei, mas foi realmente um momento de desespero, tanto que num dá, eu tô ficando louca e eu sei nesse momento que eu só tô preparada pra sair porque eu não vou ficar desamparada. Eu consigo ver um mar de opções que eu não via antes de

entrar aí porque eu tava desesperada, tava cega de desespero e eu entrei. Mas agora eu tô vendo opções que eu não via antes e que tavam aqui já e eu não via antes, porque eu tava cega. (Alice, 20 anos, ex-operadora de teleatendimento)

Olha, é, eu tive vários familiares que trabalham com call center há anos, então a visão que eu tinha é que era muito estressante mas que era uma forma de entrada fácil pro mercado, conseguia ter uma renda mínima para você se sustentar e dependendo do quão bom você fosse, você conseguiria bater as metas. Mas seria um salário mínimo, seria realmente um trabalho do proletário né?! Essa é a imagem que eu tinha do call center, que era estressante mas que era pra quando você precisasse era a melhor porta de entrada para você garantir sua sobrevivência. (Bia, 28 anos, ex-operadora de teleatendimento)

Embora o salário seja o mínimo, com a possibilidade remota de variação, ter a carteira assinada e possibilidades de crescimento são atrativos para jovens trabalhadoras e trabalhadores, permitindo a construção de uma identidade no mundo do trabalho formal. Outro fator referente à nova hipótese levantada é que, mesmo se a procura fosse igual, em relação a homens e mulheres, faz-se importante mencionar que as trabalhadoras do local de pesquisa acreditavam ter habilidades e/ou facilidades devido ao gênero, já que são formadas numa sociedade patriarcal que dissemina essa construção social.

Outra importante análise que busca ser realizada é a de que, no trabalho de teleatendimento, o contato não é face-a-face e, sim, voz-a-voz, o que permite que esse setor absorva a força de trabalho rejeitada ou marginalizada pelo mercado, devido a preconceitos de raça, gênero, orientação sexual, classe, entre outras características como uso de tatuagens, *dreads*, *piercings*, etc. A empresa, para reforçar, tem programas de combate ao preconceito e incentivo ao respeito à diversidade, além de permitir o uso do nome social⁷, o que reforça a identidade e a sensação de acolhimento e respeito.

Se a empresa absorve a força de trabalho disponível para executar as atividades precarizadas do setor, qual seria o perfil dessa mão de obra? De acordo com os dados do IBGE (2018), os desempregados são, em sua maioria, mulheres, jovens, negras e pardas, com baixa escolaridade. A pesquisa de Braga (2009), realizada em duas empresas que são referência em *call center*, confirma o perfil das pessoas empregadas na ocupação de teleoperador/a, sendo 68% mulheres, 64% entre 18 e 29 anos e 65% haviam concluído o ensino médio.

⁷ O nome social é o nome que as pessoas preferem ser chamadas, que se difere do nome registrado em seus documentos pessoais. Geralmente, é utilizado por pessoas transexuais. Na empresa pesquisada, as pessoas poderiam escolher o nome que queriam ser chamadas, cuja identificação era impressa no crachá e também era registrada nos sites de interação entre o/a trabalhador/a e a empresa.

Vale dizer que a trajetória pessoal e profissional das pessoas entrevistadas tem demonstrado que as operadoras/es que permanecem por mais tempo nessas empresas tiveram anteriormente trabalhos mais precários e menos reconhecidos do que o de teleoperador/a, levando a um sentimento de valorização do emprego:

[...] disse que as pessoas ficam falando que é ruim trabalhar em *call center*, mas que *stress* é relativo. Que onde trabalhava antes, sofreu tanto que adquiriu depressão. Uma outra colega comentou que uma moça que trabalha lá falou para ela que não dá para ganhar bem na retenção, que é muito difícil. Mas depois afirmou: “Mas depende da pessoa né, tem que esforçar muito”. Falou que não via a hora de começar logo a trabalhar.

Nas conversas na hora do trabalho, é normal sempre soltarem falas assim: mas ainda bem que temos trabalho; ainda bem que consegui pegar o ônibus; pelo menos...

(Trechos do diário de campo)

Assim, a permanência no emprego irá depender não só da trajetória, como também das novas possibilidades de trabalho. A alta rotatividade do setor interfere na constituição da identidade dessas trabalhadoras, por ser considerado um emprego de transição, pois é um modo de ser inserida no mercado de trabalho, mas não de permanência e, conseqüentemente, da falta de identificação com a atividade realizada. Ademais, embora a maioria das pessoas na operação sejam mulheres, os cargos de supervisão possuem, conforme entrevistados/as, mais homens, o que reforça a ascensão masculina para cargos de chefia, de comando, tal como apresentado por Nogueira (2011) e Braga (2009).

Sendo um trabalho que possui uma característica forte de controle físico, emocional e psicológico, doenças acabam sendo adquiridas já em pouco tempo de trabalho. Problemas auditivos e por esforços repetitivos são bastante mencionados, como conseqüência também das condições estruturais das empresas:

Por incrível que pareça elas não entregam (atestado) porque elas perdem, a gente perde muito salário por cada dia que a gente não vai. Então meu salário foi reduzido drasticamente mesmo com atestado, eu perdi o vale alimentação e o vale transporte do dia, porque eu não fui trabalhar. Então isso faz com que as pessoas não deem atestados apesar da condição física delas. Por outro lado, aquelas que conseguem atestado de licença, ou seja, conseguem ter alguma, por exemplo, algum diagnóstico, síndrome do pânico ou qualquer doença mental, que consegue um atestado maior, aí sim, o número seria maior, porque aí não tem desconto, ela está sendo afastada. (Bia, 28 anos, ex-operadora de teleatendimento)

o ar condicionado era congelante e você trabalha com a voz, então você imagina, eu vivia com a garganta infeccionada, porque você tá falando, falando, falando, falando, aí a orientação é pra você hidratar a garganta, só que se eu me hidratasse, eu ia querer ir ao banheiro e eu não podia ir ao banheiro, então, pra não ir ao banheiro pra não ter que trabalhar mais horas, eu não tomava água, a garganta desidratava, [...], vivia com doenças respiratórias, coisas do tipo. Não tinha, por exemplo, ginástica laboral, você digita, você fica digita seis horas digitando, porque tudo o que o cliente fala você precisa registrar. Você não tem um intervalo de uma ligação pra, sabe, pra fazer uma alongamento, então assim, tanto que eu desenvolvi LER por excesso de digitação sem pausa. [...] Mas eu vivia fora, assim, aí eu tive n problemas de saúde, eu fiquei três meses afastada por causa do meu braço, fiquei muito tempo afastada, eu desenvolvi depressão. (Eliza, 34 anos, ex-operadora de teleatendimento)

De acordo com Ruy Braga (2009) o taylorismo intrínseco à atividade realizada pelas trabalhadoras/es permite o aumento da produtividade a partir do esgotamento de um/a profissional considerado/a autômato/a, tendo como consequência o desgaste físico, emocional, causando problemas como os relatados por Eliza: LER (lesão por esforço repetitivo), vertigens, entre outros, aprisionando “a força espiritual do trabalho” (p.72).

O controle emocional, a supressão e expressão de sentimentos de acordo com as necessidades da atividade no teleatendimento constitui uma violência (SOARES, 2016), pois as pessoas se anulam para ser uma parte da empresa. Esse “apagamento”, esse assassinato de si, traz transtornos à medida em que as pessoas se estranham e se desconhecem, não se reconhecem naquilo que fazem, que são. Porém, existem estratégias de enfrentamento que são criadas como formas de resistência, sendo importante dizer que o controle emocional também dependerá da trajetória de cada pessoa, tornando-a mais resistente ou não ao trabalho realizado.

6 CONSEQUÊNCIAS E RESISTÊNCIA

Quando às vezes lembro que os mecânicos e lojistas ficam em seus estabelecimentos não apenas toda a manhã, mas também a tarde inteira, muitos deles sentados de pernas cruzadas – como se as pernas tivessem sido feitas para que sentemos sobre elas, e não para caminhar com elas –, penso que eles merecem algum crédito por não terem se suicidado há muito tempo. (Thoreau, 2012, p.84)

Lentamente, quando os algoritmos vão tomando o corpo, que se transforma pelo olhar da empresa em máquina, o próprio corpo acaba por tomar resistência, seja para conseguir continuar no trabalho, buscando formas de melhor lidar com o ele ou buscando outros tipos de emprego, o que é comum no *call center*, sendo esse considerado como um “emprego de passagem” (ROSENFELD, 2009, p.179).

Quando há um reconhecimento da mecanização dos sentidos da própria existência, um despertar de si, trabalhadoras procuram outro emprego, nem que seja em outros teleatendimentos pois, conforme Rosenfield (2009), é como se elas tivessem um prazo de validade, cujo vencimento implica na saída por demissão ou conta própria. Essa validade, reconhecida pelas próprias trabalhadoras, contribui para uma formação identitária de fragilidade e inferioridade, que é interiorizada, sendo seu trabalho visto como dispensável, sem importância e de fácil substituição.

Nesse sentido, trabalhar como operador/a de teleatendimento implica na construção de uma identidade provisória, que acaba por interferir na construção e visão de si mesmo. São pessoas vistas como máquinas, com todo o seu tempo, performance e fala programados, na qual o controle, inclusive das necessidades fisiológicas é realizado por um sistema e, quando a máquina humana começa demonstrar “falhas técnicas”, como doenças, cansaços e diminuição de ritmo, por exemplo, tem seu prazo de validade expirado.

Há um uso intensivo de capital humano que utiliza de todas as energias corporais para a execução de um trabalho que demanda desgaste intelectual, emocional e corporal, cujos impactos vão se desdobrando para além do ambiente de trabalho, tornando a vida também uma ausência de sentido, já que a falta de reconhecimento de si e a identidade construída acompanham as trabalhadoras para fora do tempo de serviço. O espaço da empresa se estende para o corpo das trabalhadoras, que são a própria voz da organização, os próprios sentimentos da empresa concretizados que, ao tomar o espaço de seus corpos, as acompanha, as possui e as diminui:

Eu não conseguia me reconhecer, eu tava com um sentimento esquisito mas eu não sabia o quê que era. Eu tava com um sentimento de que meu lugar não é aqui, eu tava com o sentimento de que eu tô, o quê que eu tô fazendo da minha vida? Eu tava com esse sentimento mas eu não conseguia perceber porque eu não tinha tempo pra perceber que eu não sabia o que eu tava fazendo com a minha vida. Eu só percebi quando eu parei de ir (trabalhar). (Alice, 20 anos, ex-operadora de teleatendimento)

Tomar a consciência da falta de sentido no trabalho, do “eu robô”, causa um estranhamento de si, pois as próprias emoções se entrelaçam e se confundem com as que são expressas por causa da e pela empresa. Separar o que se quis sentir, do que foi reação, do que foi incorporado, é tarefa cada vez mais difícil, dado que todas as emoções, próprias ou não, acabam se tornando moradoras do corpo que ocupam.

Essa violência da integridade de um corpo que possui uma inteligência própria e uma programação prévia construída causa uma pane que ocasiona, conforme mencionado anteriormente, doenças físicas e psicológicas. Por mais que as mulheres mudem para outros empregos, ficam os vestígios que causam danos a longo prazo ou mesmo vitalícios, devido à intensificação e precarização do trabalho.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Enquanto operadora, além de observar como os modos de produção taylorismo, fordismo e toyotismo se mesclam e permitem uma exploração cada vez mais intensa dos trabalhadores/as, foi possível verificar como a empresa tenta quebrar laços de solidariedade entre as pessoas, como elas lidam com a supressão e expressão de emoções e como conseguem criar formas de resistência. Tal como os dados Dardo-Rais (2016), é possível afirmar que no local de pesquisa a maioria das pessoas é composta por mulheres, mas em relação ao salário, o mesmo se diferencia devido às taxas de desempenho, continuamente mensuradas. Também foi possível verificar o extremo controle dos corpos através de vigilância de câmeras, segurança e das pausas para lanche e descanso que são ditadas pelos computadores. É um trabalho no qual há a humanização das máquinas e a robotização das pessoas, supervisão e cobrança incessantes, na qual trabalhadores/as estão sujeitos/as a pressões diversas, considerando o trabalho de teleatendente como um meio para outro emprego, e não um fim. Como disse um operador, “*o desespero é coletivo, mas eu vou ficar até conseguir outra coisa melhor*”.

REFERÊNCIAS

ABRAMO, Laís. Introdução. In: ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO. *Igualdade de gênero e raça no trabalho: avanços e desafios*. Brasília: OIT, 2010.

ABT - Associação Brasileira de Telesserviços. *A terceirização que já deu certo*. Março, 2017. Disponível em: <<http://abt.org.br/a-terceirizacao-que-ja-deu-certo/>> Acesso em 04 ag.2017.

ANTUNES, Ricardo. *Os sentidos do trabalho: Ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho*. São Paulo, SP: Boitempo, 2009.

_____. *O privilégio da servidão: o novo proletariado de serviços na era digital*. São Paulo, SP: Boitempo, 2018.

ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy (orgs). *Infoproletários – degradação real do trabalho virtual*. São Paulo: Boitempo, 2009

BONELLI, Maria da Gloria. *Arlie Russell Hochschild e a sociologia das emoções*. Cadernos Pagu (21) 2003: pp.357-372. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/cpa/n22/n22a15.pdf>> Acesso em 24 jul. 16

BONI, Valdete. QUARESMA, Sílvia Jurema. *Aprendendo a entrevistar: como fazer entrevista em Ciência Sociais*. Revista Eletrônica dos Pós-Graduandos em Sociologia Política da UFSC Vol. 2 nº 1 (3), janeiro-julho/2005, p. 68-80. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/emtese/article/view/18027/16976>> Acesso em 16 out. 2016

BOSI, Ecléa org. Simone Weil - *A condição operária e outros estudos sobre a opressão*. Rio de Janeiro, RJ: Paz e Terra, 1996.

BURAWOY, Michael. 1979. Manufacturing consent. Changes in the labor process under monopoly capitalism. Chicago: Chicago University Press.

BRAGA, Ruy. A vingança de Bravermann: O Infotaylorismo como contratempo. In: ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy (orgs). *Infoproletários – degradação real do trabalho virtual*. São Paulo: Boitempo, 2009.

BRAVERMAN, Harry. Gerência Científica. In: _____. Trabalho e capital monopolista. A Degradação do Trabalho no Século XX. 3ed. Rio de Janeiro: Zahar, 1983. P. 82-111.

BUTLER, Judith. *Problemas de Gênero – feminismo e subversão da identidade*. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2003.

CARDOSO, Ana Cláudia. *Organização e intensificação do tempo de trabalho*. Sociedade e Estado (UnB. Impresso), v. 28, 2013.

CASTRO, Paulo A. et al. A Observação Participante enquanto metodologia de investigação qualitativa. *6º Congresso Ibero-Americano de Investigação Qualitativa, 2017, Salamanca*, p. 724 – 733, 2017. Espanha. Disponível em: <<http://proceedings.ciaiq.org/index.php/ciaiq2017/article/view/1447>>. Acesso em: 06 fev. 2018.

DARDO - RAIS – Relação Anual de Informações Sociais. Ministério do Trabalho. Disponível em: <<http://www.rais.gov.br/sitio/index.jsf>> Acesso em 01 fev. 2016

GONÇALVES, Eliane; TOSTA, Tania Ludmila Dias. **Ação e Subjetivação: A experiência das mulheres no mundo do trabalho**. In: GONÇALVES, Eliane *et al* (org.). *Iguais? Gênero, trabalho e lutas sociais*. Goiânia: PUC Goiás, 2014.

GUIMARÃES, Sonia. As telecomunicações no Brasil após a privatização. In: FALCÃO, GUIMARÃES, HOLZMANN, KOVÁCS, PICCININI [et al]. *O mosaico do trabalho na sociedade contemporânea: persistências e inovações*. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2006.

GUIRALDELLI, Reginaldo. Desigualdade de gênero no mundo do trabalho: as trabalhadoras da confecção. 1. ed. Jundiaí: Paco Editorial, 2016.

HOCHSCHILD, Arlie. Between the toe and the heel. Jobs and emotional labor. In: _____. *The managed heart*. Commercialization of human feeling. Berkeley: University of California Press, 2003 [1983]

HIRATA, Helena; KERGOAT, Danièle. Novas configurações da divisão sexual do trabalho. Cadernos de pesquisa, v. 37, n. 132, p. 595-609, set./dez.

HURTADO, Teodora Saa. Análisis de la relación entre género y sexualidad a partir del estudio de la nueva división internacional del trabajo femenino. *Sociedad y Economía*. n. 26, 2014.

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. *Brasil em síntese*. 2014 Disponível em: < <http://brasilemsintese.ibge.gov.br/servicos.html>> Acesso em 04 ag.2018.

_____. *Desemprego volta a crescer no primeiro trimestre de 2018*. Disponível em: <<https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/20995-desemprego-volta-a-crescer-no-primeiro-trimestre-de-2018>> Acesso em 13 set. 18

KERGOAT, Danièle. Divisão sexual do trabalho e relações sociais de sexo. In: HIRATA, Helena at. Al. *Dicionário crítico do feminismo*. São Paulo: UNESP, 2009.

NEVES, Magda. Anotações sobre Trabalho e Gênero. Cadernos de Pesquisa v.43 n.149, 2013.

BARRACO, Nico. KRIS, Marzo. *Lucha contra la esclavitud del alma en los Call Centers. ¿Quién habla?* - 1a ed. - Buenos Aires: Tinta Limón, 2006. Disponível em: < <https://nomequieromorirenpolakas.files.wordpress.com/2011/11/quien-habla-lucha-contra-la-esclavitud-de-los-call-centers.pdf>> Acesso em 20 ag .2018.

NOGUEIRA, Claudia Mazzei. *O trabalho duplicado – a divisão sexual no trabalho e na reprodução: um estudo das trabalhadoras do telemarketing*. São Paulo: Editora Popular, 2011.

OLIVEIRA, Sirlei Marcia de. Os trabalhadores das centrais de teleatividades no Brasil: da ilusão à exploração. In: ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy (orgs). *Infoproletários – degradação real do trabalho virtual*. São Paulo: Boitempo, 2009.

ORTNER, Sherry. “Está a mulher para o homem assim como a natureza para a cultura?”. In: Rosaldo, M. E Lamphere, Louise. *A Mulher, A Cultura e a Sociedade*. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1979.

ROSENFELD, Cinara Lerrer. A identidade no trabalho em call centers: a identidade provisória. In: ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy (orgs). *Infoproletários – degradação real do trabalho virtual*. São Paulo: Boitempo, 2009.

SOARES, Ângelo. (In) Visíveis: gênero, emoções e violência no trabalho. In: TRÓPIA, Patrícia Vieira... [et al.]. *Mulheres Trabalhadoras: (in) visíveis*. 1ed. Belo Horizonte, MG : Fino Traço, 2016.

THOREAU, David Henry. *A Desobediência Civil*. São Paulo: Penguin Classics Companhia da Letras, 2012.

YANNOULAS, Silvia. Introdução: sobre o que nós, mulheres, fazemos. In: Yannoulas, Silvia. (Org.). *Trabalhadoras. Análise da feminização das profissões e ocupações*. 1ed. Brasília: Abaré, 2013.