

# Os teleoperadores em Goiânia: compreendendo práticas e identidades profissionais<sup>1</sup>.

Gabriela Miguel Fraga<sup>2</sup>

Jordão Horta Nunes<sup>3</sup>

**Palavras-chave:** teleoperadores, precarização, setor de serviços, identidade ocupacional.

## Apresentação

A atividade de teleoperações e demais tecnologias da informação têm sido sistematicamente investigadas, no Brasil e sobretudo no exterior, em decorrência de sua relevância financeira e social. No entanto, há estudos sobre diversas cidades brasileiras, mas não sobre a instalação dessas atividades em Goiânia.- GO. Considerando as crescentes contratações de trabalhadores na capital, e o desenvolvimento desse setor de serviços, essa pesquisa discute as práticas e relações sociais de trabalho que se manifestam no atual panorama empregatício goiano, caracterizado pela introdução de novas tecnologias que compõem o processo de reestruturação da produção, distribuição e consumo e que, por sua vez, influencia a formação de identidades, as mudanças nas práticas sociais e modos de vida dos trabalhadores.

Nesse contexto escolhemos pesquisar o setor de teleoperações, também conhecido como teletrabalho ou call center. Pretendeu-se analisar, mais especificamente, as práticas e relações sociais que influenciam a formação de identidades profissionais dos trabalhadores das centrais de teleoperações. As reflexões que realizamos têm como referencial empírico as entrevistas semi-estruturadas realizadas com trabalhadores de uma empresa que realiza serviços de telecomunicações para todo o Brasil, e é uma das maiores contratantes de

---

<sup>1</sup> Trabalho final de iniciação científica parte do Programa Institucional Voluntário de Iniciação Científica (PIVIC) – revisado pelo orientador.

<sup>2</sup> Bacharel em Ciências Sociais pela Faculdade de Ciências Sociais da Universidade Federal de Goiás – FCS/UFG, cursando a complementação de titulação em Licenciatura; bolsista do Programa Institucional Voluntário de Iniciação Científica (PIVIC/ CNPq). E-mail: gabimfraga@gmail.com

<sup>3</sup> Professor da Faculdade de Ciências Sociais da Universidade Federal de Goiás – FCS/UFG. Doutor em Sociologia pela Universidade de São Paulo (USP). Orientador do Programa Institucional de Iniciação Científica com o projeto “Análise sociológica de serviços distributivos e pessoais: cultura do trabalho e práticas de consumo”. E-mail: jordao.fchf.ufg@gmail.com

teleoperadores na região metropolitana de Goiânia – GO. Nossa investigação procurou valorizar não apenas as relações e interações no ambiente de trabalho, mas também a interação entre consumidores e trabalhadores, identificando as representações sociais ligadas à cultura do trabalho e à construção de identidades pessoais dos teleoperadores.

Selecionamos 10 sujeitos que ocupam diferentes funções no processo de trabalho (agentes receptivos e ativos, agentes líderes e supervisores), de diferentes áreas ou “células” de atendimento da empresa, considerando também as entrevistas exploratórias realizadas com um ex-agente da empresa. As entrevistas foram transcritas em forma de texto e tratadas com auxílio do software Atlas-TI 5.5. As análises também foram feitas com base no referencial teórico que tratam criticamente as novas morfologias do trabalho contemporâneo e consideram a ampliação e diversificação das ocupações que atualmente compõem a lógica da flexibilidade produtiva, além de um aprofundamento dos mecanismos de reificação e exploração da força de trabalho (WOLFF, 2009; ANTUNES; BRAGA, 2009). No que diz respeito ao desenvolvimento das identidades ocupacionais, compreende-se que o trabalho mantém sua função de elemento fundamental, visto que este contribui na construção social e individual dos sentidos materiais e simbólicos humanos. Utilizaremos também as discussões de Hochschild (2003) sobre “trabalho emocional” e comercialização de sentimentos humanos como recursos para se compreender a construção da identidade no trabalho de call centers. Essa autora contribui também para a compreensão das inter-relações nesse ambiente de trabalho e como esse trabalho influi nas trajetórias de vida desses trabalhadores.

Nesse processo, de compreensão da formação das identidades consideramos a perspectiva de Claude Dubar (2005), que entende a identidade social como resultado da articulação entre uma transação “externa” entre os indivíduos e os outros, articulando a identidade incorporada para si (“internas”) e a identidade atribuída pelo outro. Assim, a fim de refletirmos sobre um novo universo ocupacional, que está inserido nesse desenrolar da reestruturação produtiva levantamos questões sobre a formação de identidades ocupacionais frente uma realidade em que cada vez mais se desenvolve diversas modalidades de trabalhos precarizados.

Nesse texto discutiremos, em um primeiro momento, análises sobre o desenvolvimento do setor de serviços, especialmente no estado de Goiás, aproveitando para destacar a ampliação do setor de comunicações nessa região e as conseqüentes mudanças no mercado de trabalho. Logo em diante, desenvolveremos o referencial teórico anteriormente citado que dará bases para realizarmos o foco principal desse trabalho, as análises críticas do processo de formação das identidades profissionais.

## **O desenvolvimento do setor de serviços e seu estabelecimento no interior do Brasil**

Nas últimas décadas, a Sociologia do Trabalho estudou as transformações produtivas e ocupacionais nas sociedades contemporâneas que advém de novos padrões organizativos e tecnológicos (LARANJEIRA, 1996; VENCO, 1999; BRAGA, 2009; ANTUNES; BRAGA, 2009). A chamada reestruturação produtiva é interpretada por vários autores como um momento de crescimento do setor de serviços e de recuo da produção industrial tradicional. Essas linhas argumentativas da sociologia compreendem o desenvolvimento de uma nova sociedade, uma sociedade pós-industrial que alcançara “A era da informação” (CASTELLS, 2003), momento histórico em que a humanidade supera o trabalho degradado através do trabalho técnico-científico; formando por meio dessas transformações uma “sociedade de serviços” (OFFE, 1991).

Segundo Silva (2009) o processo de aprofundamento na internacionalização do capital promoveu o desenvolvimento do setor de serviços. Explica-nos que, no início da década de 1950, período de desenvolvimento da indústria nacional em que a maior parte dos insumos e produtos eram importados, os serviços cumpriam o papel de apoio à produção, isto é, o setor de serviços era basicamente nas áreas de distribuição e comércio. Esse setor passou a apresentar maiores taxas de desenvolvimento devido às reformas estruturais ocorridas nas áreas da saúde e educação nas décadas de 1960 e 1970 (MEIRELLES, 2003 citado por SILVA 2009). Essas renovações, juntamente com as reformulações dos sistemas financeiros e de créditos, estimularam uma maior heterogeneidade no fornecimento de serviços. A perda de estímulos econômicos na década de 1980, devido à profunda crise, iniciada na década de 1970, afetou fortemente os setores de produção agropecuária, extrativista e industrial. O setor de serviços nesse momento, como destaca Silva (2009), foi pouco afetado, devido à sua heterogeneidade. Análises estatísticas evidenciam que o setor não teve grandes perdas em termos de vínculos ocupacionais, visto que não recebera investimentos e estímulos de planos de expansão específicos na década de 1970 que viesse a perder na década de 1980.

A abertura comercial efetivada na década seguinte e a inserção do Brasil em novos padrões concorrenciais, já no contexto da reestruturação produtiva, afetaram as regiões do país em que se concentrava uma economia mais diversificada, em especial nas localidades que eram “fornecedoras de mercadorias e serviços às outras economias de sua própria região ou de outros estados brasileiros” (SILVA, 2009, p.55). Por outro lado, as regiões econômicas com menor grau de especialização e que exercem tradicionalmente o papel de importadoras de mercadorias e serviços de outros estados do país foram as localidades menos afetadas, e

punderam até mesmo se beneficiar viabilizando novas alternativas frente ao fornecimento nacional (SILVA, 2009).

Esse benefício apontado por Silva pode ser questionado quando olhamos com um outro viés para as novas alternativas que foram abertas às regiões que até a década de 1980 não eram tão atrativas ao grande capital industrial. Foi o caso das regiões Sul e Sudeste que, mais afetadas pela dívida diante da crise internacional e pela falta de recursos para conservação dos aparatos existentes, perderam condições de manter as indústrias e os incentivos fiscais concedidos. Com isso, essas indústrias migraram para regiões e estados que forneciam atrativos de investimentos, como as renúncias fiscais. No entanto, esses “benefícios” não eram para as regiões, como afirmaria Silva, mas para as iniciativas privadas (empresas e indústrias que ali se alocavam); o prejuízo manifestava-se nas instabilidades econômicas e empregatícias que afetavam aqueles inseridos na chamada “Guerra Fiscal” (SILVA, 2002). Contudo, é nesse mesmo período e devido à realocação do capital industrial que há um incremento do setor de serviços nas regiões Centro-Oeste, Norte e Nordeste.

No final da década de 1990 e início dos anos 2000, a integração agricultura-indústria-serviços aumentou a demanda dos serviços, visto a necessidade de administração de atividades instrumentais (engenharia, pesquisa e desenvolvimento, mercado, propaganda, seguros, bancos, processamento de dados, contabilidade), e de circulação (venda, transporte, assistência técnica, manutenção, instalação, etc.). A complementaridade entre indústria e serviços implicou na atração dos serviços para próximo à produção (SILVA, 2009). Mesmo com a expansão do setor terciário (inclusive setor de serviços) para regiões menos exploradas industrialmente, a instalação dos serviços privilegiou determinadas localidades, onde estão localizadas as universidades e instituições de pesquisa, o mercado de trabalho profissional e a infra-estrutura urbana moderna, tendendo a acentuar a uma concentração regional (DINIZ, 2000 citado por SILVA, 2009). Considerando isso, as instalações de serviços tecnológicos e organizacionais privilegiaram as grandes concentrações urbanas, regiões metropolitanas como São Paulo, Salvador, Brasília, Goiânia, Rio de Janeiro, Recife, Curitiba, Belo Horizonte, Campinas e Porto Alegre<sup>4</sup>.

O setor de serviços desenvolveu-se em ritmo e direções diferentes conforme a região, e simultaneamente, pela heterogeneidade dos serviços fornecidos, surgiram novas ocupações, sobretudo nas atividades desenvolvidas com a utilização de tecnologias informacionais (TABELA 1).

---

<sup>4</sup> Esses são alguns dos municípios mais populosos segundo Sinopse do Senso 2010 divulgada em abril de 2011 pelo IBGE.

TABELA 1 – Dados regionalizados do Setor de Serviços: número de empresas e pessoal ocupado nas grandes regiões brasileiras

2003			2008		
Grandes regiões e atividades	Pessoal ocupado	Número de empresas	Grandes regiões e atividades	Pessoal ocupado	Número de empresas
<b>NORTE</b>	<b>157.915</b>	<b>9.796</b>	<b>NORTE</b>	<b>260.595</b>	<b>12.417</b>
Serviços de Informação e comunicação	8.276	380	Serviços de Informação e comunicação	11.709	616
Serviços administrativos e profissionais	56.456	1.832	Serviços administrativos e profissionais	112.927	3.930
Transportes e Atividades Imobiliárias	51.702	1.792	Transportes e Atividades Imobiliárias	68.776	1.801
Outras atividades de serviços	41.481	5.792	Outras atividades de serviços	67.183	6.070
<b>NORDESTE</b>	<b>938.404</b>	<b>95.071</b>	<b>NORDESTE</b>	<b>1.237.277</b>	<b>83.584</b>
Serviços de Informação e comunicação	39.914	3.139	Serviços de Informação e comunicação	62.923	4.924
Serviços administrativos e profissionais	320.532	18.252	Serviços administrativos e profissionais	518.928	26.180
Transportes e Atividades Imobiliárias	223.665	14.149	Transportes e Atividades Imobiliárias	246.263	10.463
Outras atividades de serviços	354.253	59.531	Outras atividades de serviços	409.793	42.017
<b>SUDESTE</b>	<b>3.981.279</b>	<b>541.577</b>	<b>SUDESTE</b>	<b>5.611.273</b>	<b>535.689</b>
Serviços de Informação e comunicação	239.716	23.700	Serviços de Informação e comunicação	477.631	49.399
Serviços administrativos e profissionais	1.409.832	119.517	Serviços administrativos e profissionais	2.266.430	151.153
Transportes e Atividades Imobiliárias	1.006.505	77.832	Transportes e Atividades Imobiliárias	1.315.461	88.377
Outras atividades de serviços	1.325.226	320.528	Outras atividades de serviços	1.437.252	214.085
<b>SUL</b>	<b>1.184.174</b>	<b>226.801</b>	<b>SUL</b>	<b>1.467.839</b>	<b>195.166</b>
Serviços de Informação e comunicação	62.549	8.729	Serviços de Informação e comunicação	118.351	15.882
Serviços administrativos e profissionais	297.867	32.471	Serviços administrativos e profissionais	472.877	52.269
Transportes e Atividades Imobiliárias	308.724	40.157	Transportes e Atividades Imobiliárias	398.793	44.017
Outras atividades de serviços	515.034	145.444	Outras atividades de serviços	144.692	82.998
<b>CENTRO-OESTE</b>	<b>495.809</b>	<b>59.515</b>	<b>CENTRO-OESTE</b>	<b>654.811</b>	<b>57.431</b>
Serviços de Informação e comunicação	45.676	3.166	Serviços de Informação e comunicação	55.631	3.998
Serviços administrativos e profissionais	153.155	10.928	Serviços administrativos e profissionais	272.081	16.862
Transportes e Atividades Imobiliárias	110.345	9.779	Transportes e Atividades Imobiliárias	133.501	8.495
Outras atividades de serviços	186.683	35.642	Outras atividades de serviços	193.598	28.076
<b>BRASIL</b>	<b>6.757.581</b>	<b>932.760</b>	<b>BRASIL</b>	<b>9.231.795</b>	<b>897.691</b>

FONTE: IBGE, Pesquisa anual de serviços – PAS, 2003 e 2008 (Tabela construída pela autora).

Sobre esse recente desenvolvimento, poucos estudos já foram realizados discutindo as relações sociais de trabalho em torno dessas atividades empregatícias. Assim, essa pesquisa pretendeu avançar um pouco mais na compreensão do desenvolvimento do setor serviços no estado de Goiás, e mais especificamente, no setor de teleoperações da cidade de Goiânia.

No estado de Goiás, o que se pode destacar como pontos elementares do desenvolvimento do setor de serviços são ações como a criação da Telegoiás (entidade de exploração do serviço público de telecomunicação em Goiás) no âmbito do Sistema TELEBRÁS, em meados da década de 1970. Nesse mesmo período o setor terciário, principalmente devido ao crescimento dos setores de serviços de telecomunicações e

transportes, representava mais de 50% do PIB goiano. No período de 1980 em diante, os planos de desenvolvimento governamentais focavam a modernização, o desenvolvimento da agricultura, pecuária e fomento da indústria, assim como a ampliação dos serviços de saúde, educação e lazer, com os objetivos de uma dinamização do espaço urbano e reordenamento do espaço rural. Para tanto, fortaleceu-se também em Goiás o setor bancário, de transportes, saneamento e habitação. No fim do século XX e primeiras décadas do século XXI, destinou-se diversos fundos de investimento que pretendiam conciliar planos governamentais aos interesses da iniciativa privada, um dos principais fundos estavam ligados ao Programas de Desenvolvimento dos Setores Comerciais e de Serviços. Além de incentivos como esses, fatores como o crescimento populacional e a continuidade do processo de urbanização foram fundamentais para o incremento dos serviços (SILVA, 2002).

Ao voltarmos nosso olhar para o desenvolvimento do setor de comunicações, nos finais dos anos 1990, é possível perceber seu crescimento por causa da ampliação do sistema de telefonia e telecomunicações, e logo um acréscimo aos serviços de teleatendimento. O que Silva destaca sobre esse assunto é que a ampliação desse sistema

não ocorreu exclusivamente por causa da privatização do Sistema Telebrás. Essa expansão está muito mais relacionada à redução nos custos dos terminais telefônicos (com desenvolvimento sistema digitais, em 1997 um terminal telefônico constava menos de um quinto, que em 1990), do sistema de transmissão (com a introdução da fibra óptica) e do sistema de rede (instalação de Unidades Remotas de Centrais Digitais mais próximas dos usuários). Desta forma, seria plausível admitir que o número de terminais telefônicos oferecidos atualmente poderia ser o mesmo se não ocorresse a privatização do setor (2002, p. 172).

Segundo esse mesmo autor, o setor de comunicações está entre aqueles que mais aumentaram sua participação na geração de ocupações e empregos, juntamente com os transportes, o comércio e os serviços de administração pública.

Mas foi a partir de 1995 com a quebra do monopólio público sobre os serviços de telecomunicações e a autorização da exploração desses serviços por empresas privadas que, as telecomunicações no Brasil passaram por diversas modificações tecnológicas, transpondo os sistemas analógicos para digitais, propiciando a transmissão de uma enorme quantidade de informações com maior velocidade. Essa digitalização possibilitou a oferta de novos serviços (como redes de banda larga), e dessa forma, a expansão do capital privado nas telecomunicações buscou a expansão do mercado consumidor do serviço de telefonia e comunicações afins (CORRÊA SILVA, 2006). Desde então, as atividades de

telecomunicações tem gerado novas formas de relacionamento entre clientes e empresas, substituindo o contato face a face nas vendas e serviços por meio das centrais de teleatendimento.

A busca pela máxima rentabilidade dos ativos nessas empresas produziu um ciclo aprofundado de terceirizações, comportando múltiplas formas de precarização do trabalho, além de modos exacerbados de intensificação dos tempos e movimentos no ato laboral. Em termos práticos, é na confluência entre a terceirização e a precarização do trabalho com um novo ciclo de negócios associado às tecnologias informacionais e à *mercadorização* dos serviços sob o comando da mundialização financeira que nascem os teleoperadores brasileiros (ANTUNES; BRAGA, 2009, p. 10).

Estudar o surgimento das ocupações em torno dos serviços de telecomunicações, as práticas e relações sociais que influenciam a formação de identidades profissionais dos trabalhadores de call center, justifica-se pela relevância financeira e social que essas ocupações assumem na região metropolitana da capital goiana. Além disso, o que principalmente nos leva a tais questionamentos e estudos são as análises de outros pesquisadores sobre as novas articulações e organizações laborais que influenciam na formação de uma força de trabalho flexível com uma diversidade de competências frente ao trabalho, o que originaria novas identidades e perfis sócio-ocupacionais (CORRÊA SILVA, 2006; ROSENFELD, 2009).

Para darmos continuidade às investigações sobre a formação das práticas e identidades ocupacionais dos teleoperadores é necessário compreendermos os debates existentes sobre as relações de trabalho atuais; como os serviços se inserem nessas novas relações e a construção de identidade nas modernas estruturas trabalhistas. E logo em diante, adentraremos nas análises das entrevistas e demais elementos investigados os teleoperadores.

### **Novas metamorfoses do trabalho e as identidades ocupacionais**

O setor de serviços parece apresentar uma plasticidade em se adequar às modificações da produção. Este setor proporciona várias possibilidades de trabalhos autônomos, advindos dos múltiplos serviços específicos demandados. No entanto, pesquisas e análises críticas destacam uma associação entre o trabalho autônomo e o trabalho informal. Logo, percebe-se no setor de serviços não apenas possibilidades de geração de trabalho e renda, como também um *locus* econômico em que avançam as precarizações do trabalho nos dias atuais, visto que o

setor absorve um grande contingente de trabalhadores que possuem baixa renda ou estão em situação de desemprego.

Sobre a relação existente entre terceirização, informalidade e setor de serviços há as discussões realizadas por André Gorz e Claus Offe, que perspectivam novas morfologias do trabalho. O primeiro pesquisador (GORZ, 2005) interpreta que as novas configurações dos processos produtivos, a heterogeneidade das atividades de trabalho e a informatização evidenciam que o trabalho vivo perdera centralidade na sociedade capitalista contemporânea, visto que as novas atividades de trabalho geraram produtos imateriais impossíveis de se mensurar, como conhecimento e informação. O desenvolvimento técnico científico, segundo esse autor, provocaria o aumento da quantidade de desempregados, obtendo-se nas diversas atividades precarizadas – em atividades informais e ocupações terceirizadas ou subcontratadas – oportunidades de sobrevivência para esses ex-assalariados. O setor de serviços, nas análises sociológicas de Offe (1991), apresenta-se como um importante aspecto para justificar a perda da centralidade do trabalho na contemporaneidade. As mudanças produtivas teriam produzido separações entre as formas de produção de bens e as formas de se produzir serviços, estimulando as fragmentações do mercado de trabalho, constituindo suas bases fora dos padrões de contratação formais. Essas novas morfologias do mercado de trabalho conduziram a mudanças de valores e práticas culturais que emergem das relações de trabalho.

Há ainda as análises de Manuel Castells que vão ao encontro dos escritos citados anteriormente, pois também apontam a “morte” do trabalho humano vivo a partir da difusão das tecnologias informacionais no processo produtivo, o que levar-nos-ia à aderir práticas organizacionais integradas “verticalmente” e em “redes”, possibilitando maiores integrações entre as atividades desempenhadas no processo produtivo e possibilitando aos trabalhadores terem maiores condições de intervenção nas decisões das empresas. Ou seja, Castells prenuncia uma “era da informação” em que se destaca o trabalho complexo, tecnológico, qualificado e consolidado na autonomia. Nessa “era” formam-se valores comuns que unem trabalhadores e administradores. A formação de uma economia baseada nos serviços em “redes” possibilita “que a própria informação se torne o produto do processo produtivo” (CASTELLS, 2003, p.119). Nesse contexto argumentativo, a autonomia e o poder criativo da interação nos serviços informacionais reorganizariam e emancipariam o trabalho. Essas perspectivas posteriormente destacadas falam que heterogeneidade das atividades informacionais, do trabalho comunicacional e cognitivo geram produtos “imateriais” (GORZ, 2005), o que implica em uma impossibilidade de se medir o valor da força de trabalho e de

seus produtos. Em outras palavras, esse produto cognitivo, concernente às informações e ao conhecimento, não seria redutível à uma quantidade de trabalho abstrato.

No entanto, os autores supracitados não consideram a ligação existente entre trabalho material e trabalho imaterial, seja nas atividades industriais mais tradicionais, seja nas atividades de serviço que a partir das novas condições das relações de trabalho e produção, têm também novos mecanismos de geração de valor. É exatamente nesse sentido que Antunes argumentam que no âmbito das novas morfologias do trabalho,

as mutações organizacionais, tecnológicas e de gestão também afetaram fortemente o mundo do trabalho nos serviços, que cada vez mais se submetem à racionalidade do capital e à lógica dos mercados. Com a inter-relação crescente entre mundo produtivo e setor de serviços, vale enfatizar que, em consequência dessas mutações, várias atividades nesse setor, anteriormente consideradas improdutivas, tornaram-se diretamente produtivas, subordinadas à lógica exclusiva da racionalidade econômica e da valorização do capital (2009, p. 236).

Importante para compreendermos esse contexto é saber as configurações dessas novas relações de trabalho: composta pelo aumento do trabalho precarizado seja no trabalho fabril seja nas ocupações das atividades de serviços, a terceirização, as subcontratações, o desemprego estrutural e a informalidade contemplam a maior parte da classe trabalhadora<sup>5</sup>. Além disso, nesse novo formato, houve significativos crescimentos do setor de serviços, que incorporou vários trabalhadores que não encontram mais empregos nas atividades produtivas industriais; ampliou-se a variedade de ocupações que compõem a lógica da flexibilidade produtiva; diversificou-se e aprofundaram-se os mecanismos de reificação e exploração dos trabalhadores (WOLFF, 2009; ANTUNES; BRAGA, 2009), e assim, a venda da força de trabalho não se restringe aos empregados manuais diretos, mas compreende também aqueles que vendem a força de trabalho como mercadoria em troca de salários em diversas atividades. Isto é, a classe trabalhadora passa a incorporar não apenas os trabalhadores produtivos que participam diretamente do processo de criação de mais-valia, mas também os trabalhadores improdutivos (que não criam mais-valia diretamente), visto que ambos os tipos de trabalhadores vivenciam situações semelhantes de exploração<sup>6</sup> (ANTUNES; BRAGA, 2009).

---

<sup>5</sup> Compreende-se classe trabalhadora como a totalidade das pessoas que vendem sua força de trabalho, assalariados ou não e que não são donos dos meios de produção.

<sup>6</sup> Nessa concepção de classe trabalhadora, excluem-se os gestores, os pequenos empresários, a pequena burguesia urbana e rural, que é proprietária, mesmo que em pequenas quantidades, de meios de produção.

Para analisarmos especificamente as relações de trabalho e constituições identitárias dos novos proletários informatizados, os teleoperadores, recorreremos à Arlie Russel Hochschild (2003), que articula os impactos macrossociais advindos do capitalismo moderno e uma dimensão microsocia do “trabalho emocional” ou “administração de emoções”. Em *The Managed Heart: commercialization of human feeling* a autora define trabalho emocional (*emotional labor*) como uma forma de se administrar os sentimentos para criar um comportamento facial e corporal publicamente observável, ou seja, publicamente aceitável. O trabalho realizado em centrais de teleatendimento exige constante contato com o público. Vive-se nessas atividades recorrentes situações de tensões e conflitos, e, segundo alguns mapeamentos realizados em sites de empresas operando no Brasil<sup>7</sup> que disponibilizam-se a contratar operadores de telemarketing, exige-se dos trabalhadores alto teor de controle emocional, além de boa argumentação, administração de conflitos, boa dicção, atualização sobre as informações de produtos oferecidos e atendimento à clientes. É no processo de controle de emoções, tolerância e administração de conflitos que o trabalhador de *call center* acaba tendo de recorrer às administrações emocionais para manter seu emprego. Parte fundamental da força de trabalho que está sendo comprada constitui uma adequação a um controle de emoções para o atendimento ao cliente.

Após compreendermos a complexa constituição das relações de trabalho e da formação da classe trabalhadora, e as tensões existentes no âmbito das exigências feitas aos trabalhadores do setor de teleoperações, é possível abordarmos a noção de identidade que norteou as análises desse trabalho. As identidades profissionais constituem, para Claude Dubar “maneiras socialmente reconhecidas para os indivíduos se identificarem uns aos outros, no campo do trabalho e do emprego” (2006, p. 85). Sua definição de identidade perpassa também pelas contradições inerentes às relações sociais, a exemplo dos antagonismos entre capital e trabalho que formam diferentes classes, com sujeitos que constroem suas identidades de acordo com suas práticas e situações sociais. Por fim, é possível dizer que esse autor também compreende a identidade como “reflexiva”, pois é construída socialmente e não isoladamente; associando uma transação “externa” entre o indivíduo e os outros, associando as identidades incorporadas para si (“internas”) e a identidade atribuída pelo outro. Para ele as identidades estão sempre expostas às mudanças e aos questionamentos. Assim, essa concepção abre-nos grandes portas para a análise de um setor profissional complexo e heterogêneo como a atividade dos teleoperadores.

---

<sup>7</sup> Mapeamento realizado no site das cinco empresas que tiveram o maior faturamento bruto em 2009.

## Os teleoperadores goianos: processos de formação das identidades profissionais

Para a análise crítica da formação das identidades profissionais partimos do entendimento de que o trabalho tem papel fundamental no processo de elaboração da auto imagem, visto que, ao mesmo tempo em que o sujeito conquista por meio dessa atividade uma autonomia, também participa da construção dos laços sociais, em uma cooperação pelo trabalho.

Nas entrevistas realizadas percebe-se que do teleoperador é exigida uma auto-doação para o trabalho, ou seja, é cobrado do trabalhador um investimento de colaboração com a empresa. No entanto, nessa integração trabalhador-empresa, os teleoperadores precisam criar mecanismos de inserirem-se no trabalho de forma que se destaquem – cumprindo e superando metas, abrindo mão dos dias de folga para atingir essas metas – para manterem seus empregos. Essas situações acabam refletindo em desgastes aos sujeitos, que refletem em uma identidade ocupacional fragilizada, visto que a relação do sujeito com aqueles elementos de seu trabalho que poderiam contribuir para o fortalecimento de sua auto-estima e valorização de sua atividade acaba desencadeando uma negação da atividade.

As contribuições teóricas de Dubar (2003) sobre a constituição “reflexiva” da identidade profissional podem ser notadas em seu elemento de transação “externa”, de atribuição entre o trabalhador e os outros:

—Eu mesmo quando era agente eu nunca tive esse problema. Eu falava “Não, eu sou agente”. Normal. Mesmo falando eu sou formado em jornalismo, mas trabalho como agente, eu acho que não tem que ter vergonha de nada não, até porque você trabalha.

**Entrevistadora – Porque tem gente que tem?**

—Eu acredito que tenha.

**Entrevistadora – Tem gente que tem vergonha de falar?**

—Acho que sim, ou se não tem, já fala: “Eu sou agente e trabalho naquele inferno...”. Sei lá, as pessoas construíram essa identidade pejorativa de call center e as pessoas adoram isso, mesmo pessoas que não se estressa, eu conheço uma pessoa que trabalha lá tem dez anos como agente. Mesmo essa pessoa que não estressa ela brinca um pouco com isso.

(Alexandre<sup>8</sup>, 26, ex-teleoperador e supervisor há um ano e meio)

Pode-se notar a formação de uma identidade negativa frente à ocupação dos teleoperadores. A associação entre call centers e precariedade constrói essa atribuição identitária. E por mais que notemos na empresa pesquisada que não haja uma precariedade no

---

<sup>8</sup> Todos os nomes de entrevistados são fictícios.

sentido de ausência ou redução de direitos e garantias do trabalho, há uma alta precarização da qualidade no exercício dessa ocupação: dificuldades em se alcançar metas para ganhar comissões que complementam o salário, poucos dias de folga, altos índices de controle e supervisão do trabalho e atividades repetitivas e cansativas.

Não importa como se sinta o teleoperador, o quanto fora ofendido pelo o cliente que atendeu ao telefone, ou quão difícil esteja a venda que está realizando, dele é exigida uma performance emocional que repasse segurança e confiabilidade, assim como positividade e tranquilidade. Essas são atitudes fundamentais para conquistar e reconquistar os clientes. É com essas práticas que teleoperador deve forjar uma personalidade emocional ideal, transformando sentimentos que transpareçam decepção e cansaço em satisfação e disposição para atender o cliente.

O uso pelas empresas de serviços baseados em tecnologias de informações exige dos trabalhadores uma multifuncionalidade junto a uma (suposta) autonomia criativa do empregado. Mas essa “autonomia” criativa acaba exigindo muito mais dedicação e desempenho de forças por parte do trabalhador, ou seja, é uma das características da reestruturação produtiva emergindo no trabalho de *call centers*: a intensificação do processo de trabalho. A quebra de expectativas vividas pelos trabalhadores, que podem estar buscando na teleoperação um trabalho mais autônomo, mas que acabam se deparando com a negatividade, o desgaste causado por essa “autonomia” é compensada com o trabalho emocional. Ou seja, os trabalhadores podem frequentemente recorrer às reformulações de emoções e reformulação da forma como enxergam a situação pela qual estão passando, para assim suprimirem suas expectativas frustradas e substituí-las por emoções novas que conformem e se adéquem a situação real, tendo condições emocionais para seguirem com sua função laborativa. Os desgastes emocionais também são retrabalhados e “compensados com campanhas motivacionais como: comemorações de datas, eventos, ‘brincadeiras’, ‘sorteios’”

Os discursos de “colaborador”, “autonomia”, “criatividade”, que são apregoados ao trabalho informacional, quando visualizados nas atividades de teleatendimento, parecem muito mais refletir uma sujeição do trabalhador ao processo de trabalho do que uma apropriação do trabalho pelos trabalhadores. Com as tensões e precariedades vividas, o trabalho acaba tendo um caráter de efemeridade ao trabalhador. Esse fato também é constatado por Corrêa da Silva (2006); grande parte dos trabalhadores se empregam nas atividades de teleoperações com intenções provisórias, não desejando dar continuidade à atividade, mas apenas garantir uma fonte de renda por um período de tempo em que conquistarão condições de trabalhar em outras atividades.

Elementos interessantes observados em nossa pesquisa são os aproveitamentos dos recursos tecnológicos – que têm a função de controle e organização do trabalho – para desvencilharem-se das tensões. Isto é, os teleoperadores ao longo após um tempo de trabalho e proximidade com os recursos tecnológicos desenvolvem macetes e malícias que os auxiliam a aliviar os conflitos e intensificações existentes nos atendimentos.

—Tem gente que entra em contato muito bravo e começa a brigar com você no telefone. Na Telempra<sup>9</sup>, quem trabalha na parte de fixo, eles não podem desligar o cliente por causa da ANATEL, mas provedor não rege a ANATEL, então a gente pode desligar a ligação.

**Entrevistadora – E aí eles mandam pra vocês?**

—É! Então o que acontece? Quando esse cliente cai lá querendo cancelar e se ele grita, se ele te xingar, você desliga o telefone. E ele vai ter que ligar de novo e passar por tudo isso de novo! E isso por um lado é bom, porque às vezes você fala pro cliente: “Olha, ou você toma cuidado, ou você *manera*, ou se não eu vou ter que encerrar o atendimento e você vai ter que passar por tudo de novo”. Então ele acalma. E como a gente tem acesso a todas as ferramentas, qualquer problema que ele teve em outra área a gente consegue resolver ali. Aí, geralmente no final eles dizem: “Ah! Desculpas. Fui mal educado” (Carolina, 22, teleoperadora da área de retenção há dois anos e meio).

Eles ainda utilizam-se das possibilidades de deixarem o cliente esperando enquanto forjam que estão com o sistema operacional lento ou em trabalhando em busca da solução para o cliente. Essas atitudes somadas a certas “administrações emocionais” são mecanismos racionais criados pelos trabalhadores que acabam gerando uma tentativa de distanciamento dos conflitos para assegurarem sua estabilidade emocional e aliviarem-se das tensões. No entanto, correm perigo de pagarem alto preço por utilizarem-se dessas saídas, visto que é justamente por atitudes como essas que socialmente os trabalhadores de call centers possuem uma identidade negativa, são associados à malandragem e a exercerem um trabalho pouco valorizado.

Além disso há também as repercussões internas, pois nas supervisões podem ser “pontuados” negativamente ou levarem “feedbacks críticos”. Esses “feedbacks” têm papel de estimularem a auto-análise, uma reavaliação de atitudes proposta pelo supervisor para melhorar a qualidade do serviço. Essas relações de trabalho exigem que o trabalhador centre-se em si e amadureça para lidar com o outro, o que denota um forte controle, articulação das emoções e influências sobre a constituição do “self” por parte do trabalho de teleoperadores e das obrigações exigidas nessa atividade.

---

<sup>9</sup> Nome fictício da empresa pesquisada.

## Considerações Finais

A autonomia e criatividade concedidas ao teleoperador, que aparentemente seriam elementos de contribuição da formação identitária, não aparecem como auto-realização ou vantagem para a constituição do “self” do trabalhador, mas sim como uma regra imposta, o que recai num mecanismo de reificação e exploração do trabalho humano.

Os resultados ainda levam a crer que há discursos e mecanismos racionais criados pelos trabalhadores na tentativa de distanciarem-se dos conflitos e assegurarem sua estabilidade emocional. Há também racionalizações e discursos para aqueles que desejam fixarem-se na empresa e ascenderem para cargos de supervisão; essa prática discursiva compreende falas e atitudes que os auxiliam a se confortarem com essa identidade social pejorativa e encontrarem justificativa ao falarem da necessidade de trabalhar para sentir-se autônomo, independente e valorizado socialmente por ser ativo e produtivo.

A identidade desses profissionais é formada em meio a tensões e relações de conflito; paradoxalmente é afirmada por meio dessas mesmas características. Em consequência disto refletem inseguranças e efemeridades das próprias condições de trabalho a que estão inseridos; são até mesmo identidades negadas em vista da negatividade e desvalorização que acompanham a rotulação social dada aos *call centers*.

## Referências Bibliográficas

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

BRAGA, Ruy. A sociologia da condição proletária contemporânea. **Tempo Social**, v. 18, n. 01, São Paulo, jun., 2009.

CASTELLS, Manuel. **A era da informação**: economia, sociedade e cultura – volume I: A sociedade em rede. 7. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2003.

CORRÊA DA SILVA, Luís Fernando Santos. **Relações de trabalho em Call Centers**: flexibilidade laboral e perfil sócio-ocupacionais em novo cenário de emprego. Dissertação de Mestrado (Sociologia) – Instituto de Filosofia e Ciências Humanas, UFRGS, 2006.

CORRÊA DA SILVA, Luís Fernando Santos; MOCELIN, Daniel Gustavo. O telemarketing e o perfil sócio-ocupacional dos empregadores em call centers. **Caderno CRH**, Salvador, v. 21, n. 53, p. 365-387, mai./ago. 2008.

DUBAR, Claude. **A crise das identidades**: a interpretação de uma mutação. Porto: Edições Afrontamento, 2006.

GORZ, André. **O imaterial**: conhecimento, valor e capital. Sao Paulo: Annablume, 2005.

HOCHSCHILD, Arlie Russell. **The Maneged Heart**: commercialization of human felling. Berkeley: University of California, 2003.

IBGE. **Sinopse do senso demográfico 2010**. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/censo2010/sinopse>>. Acesso em: 07 jun. 2011.

IBGE. Pesquisa Anual de Serviços (PAS) – 2003; 2008. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/economia/comercioeservico/pas/pas2003/pas2003.pdf>>. <<http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/economia/comercioeservico/pas/pas2008/pas2008.pdf>>. Acesso em 07 jun. 2011.

LARANGEIRA, Sônia M. G. **Reestruturação Produtiva nos anos 90**: aspectos do contexto internacional no setor de serviços. In.: CONGRESSO LUSO-AFRO-BRASILEIRO, nº 4, Rio de Janeiro, 1996.

OFFE, Claus. **Trabalho e sociedade**: problemas estruturais e perspectivas para o futuro da "sociedade do trabalho". Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1991.

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

SILVA, Eduardo Rodrigues da. **A economia goiana no contexto nacional**: 1970-2000. Dissertação Mestrado (Economia Regional e Urbana) – Instituto de Economia, UNICAMP. Campinas – SP, 2002.

SILVA, Ricardo Azevedo. **Evolução recente do terciário (serviços) no Brasil**. São Paulo: Unicamp, 2009. 149 p. Tese (Doutorado) – Programa de Pós-Graduação em Desenvolvimento Econômico, Universidade Estadual de Campinas, Campinas, 2009.

VENCO, Selma. **Telemarketing nos Bancos**: o emprego que desemprega. 1999. Dissertação Mestrado (Educação) - Departamento de Ciências Sociais Aplicadas à Educação, UNICAMP. Campinas, 1999.

WOLFF, Simone. O “trabalho informacional” a reificação da informação sob os novos paradigmas organizacionais. In: ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy. (org.) **Infoproletários**: degradação real do trabalho virtual. São Paulo: Boitempo, 2009.