



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE
CENTRO DE HUMANIDADES
UNIDADE ACADÊMICA DE HISTÓRIA
CURSO DE LICENCIATURA EM HISTÓRIA**

GABRIEL DE ARAUJO SOUTO

**AEC E ORBITALL: TRABALHO E PRECARIZAÇÃO DOS
ATENDENTES DE *CALL CENTER* EM CAMPINA GRANDE (2020-2021).**

CAMPINA GRANDE - PB

2021

GABRIEL DE ARAUJO SOUTO

**AEC E ORBITALL: TRABALHO E PRECARIZAÇÃO DOS
ATENDENTES DE *CALL CENTER* EM CAMPINA GRANDE (2020-2021).**

**Trabalho de Conclusão Curso
(Monografia) apresentado ao Curso de
Licenciatura em História do Centro de
Humanidades da Universidade Federal de
Campina Grande, como requisito parcial
para obtenção do título de Licenciado em
História.**

Orientador: Professor Dr. Luciano Mendonça de Lima.

CAMPINA GRANDE - PB

2021



S728a Souto, Gabriel de Araujo.

AeC e Orbitall : trabalho e precarização dos
atendentes de Call Center em Campina Grande (2020-2021).
/ Gabriel de Araujo Souto. - 2021.

45 f.

Orientador: Prof. Dr. Luciano Mendonça de Lima.

Trabalho de Conclusão de Curso - Monografia (Curso
de Licenciatura em História) - Universidade Federal de
Campina Grande; Centro de Humanidades.

1. Trabalho e precarização. 2. Precarização do
trabalho. 3. Call Centers - atendentes. 4. Precariado.
5. Neoliberalismo. 6. Trabalhadores e trabalhadoras na
Paraíba. 7. Orbitall - Call Center. 8. AeC - Call Center.
I. Lima, Luciano Mendonça de. II. Título.

CDU:331.1(043.1)

Elaboração da Ficha Catalográfica:

Johnny Rodrigues Barbosa
Bibliotecário-Documentalista
CRB-15/626

GABRIEL DE ARAUJO SOUTO

**AEC E ORBITALL: TRABALHO E PRECARIZAÇÃO DOS
ATENDENTES DE *CALL CENTER* EM CAMPINA GRANDE (2020-2021).**

**Trabalho de Conclusão Curso
(Monografia) apresentado ao Curso de
Licenciatura em História do Centro de
Humanidades da Universidade Federal de
Campina Grande, como requisito parcial
para obtenção do título de Licenciado em
História.**

BANCA EXAMINADORA:

**Professor Dr. Luciano Mendonça de Lima.
Orientador – UAH/CH/UFCG**

**Professor Dr. José Luciano de Queiroz Aires.
Examinador I – UAH/CH/UFCG**

**Professora Dra. Silêde Leila Oliveira Cavalcanti.
Examinadora II – UAH/CH/UFCG**

Trabalho aprovado em: outubro de 2021.

CAMPINA GRANDE - PB

AGRADECIMENTOS

O ensino sempre me possibilitou um mundo infinito de descobertas, onde muito da coragem que me trouxe até aqui vem da minha amada mãe, que sempre fez o possível e o impossível para que nada me desviasse do caminho. Sempre reservada, mas cheia de sabedoria, e é por isso que devo em muito a ela minha jornada escolar e acadêmica, pois falar sobre essa jornada e ignorá-la como peça fundamental dentro desse processo seria de todo modo muito injusto e genérico.

Sendo assim, é dela o protagonismo, podendo soar egoísta colocá-la como a pessoa mais inteligente do mundo, mas porque de fato, para mim, ela é. Seu analfabetismo colocado por ela como uma “cegueira” (essa palavra marcou muito as lembranças de quando ela ia conversando comigo durante o caminho até a escola), sempre me sou muito duro da parte dela, pois como pode alguém ser cega e ter me feito enxergar um mundo? E quem me dera um dia poder enxergar tão bem a vida como ela e possuir tantos saberes, e é por isso que ela me inspira tanto. Todas as conquistas até aqui recebidas, antes de minhas, são delas, e por ela, a mulher mais inteligente do mundo.

As minhas amadas irmãs, que inspiram força e coragem: Amanda, Simone, Silvana e Selma.

Aos meus amigos da turma 2017.1: Elísia, Barbara, Uenio e Shirley. Em especial a Natacha, com quem compartilhei angustias e felicidades do ensino fundamental até esta graduação, juntos. Agradeço também a Auriane, amiga de turma distinta, mas que foi um encanto trabalhar junto. Graças a todos esses amigos, o caminho foi mais leve, feliz e proveitoso.

Aos meus professores: Silêde, Regina, Liege, Manuella e Lauriceia. Em especial a Michelly, por quem tenho maior carinho e respeito, onde os encontros em sala e extraclasse são provas disso. Também dedico a Kelly Kempes e Cabral, presentes nos primeiros momentos do embrião dessa pesquisa, nas disciplinas de Paraíba I e História do Trabalho e dos Trabalhadores no Brasil, respectivamente.

Por fim, a Luciano Mendonça, meu orientador, que foi paciente e atencioso, me permitindo construir esse trabalho. Seus posicionamentos em sala e extraclasse sempre muito incisivos e importantes para que eu me sentisse seguro e realizado com a pesquisa e com a história em si.

*A história de todas as sociedades que existiram
até hoje tem sido a história das lutas de classes.*

(MARX, K. ENGELS, F.)

RESUMO

A indústria de *Call Center* mostrou-se um terreno privilegiado para a observação das transformações atuais do precariado brasileiro. O trabalho busca analisar esse sujeito e as condições de precarização no setor. As empresas objeto de estudo são a AeC e Orbitall, localizadas na cidade de Campina Grande – PB. Para compreender o conceito de “Trabalho” e como ele se apresenta de diferentes formas ao longo do processo histórico, o presente estudo se utiliza das contribuições de alguns autores, mas principalmente Marx e Engels, para que compreendamos a dinâmica alienante e exploratória do capital. Para entender o conceito de “precariado”, o trabalho se vale das contribuições de Standing (2017) e da crítica de Braga (2012). O trabalho também recorre às discussões que vislumbram o contexto do aumento expressivo no número de teleatendentes no Brasil por intermédio dos estudos organizados por Antunes e Braga (2009), pois com a financeirização e os anseios neoliberais temos uma multiplicação das formas de contratação, aumentando terceirizações, aumento de rotatividade e flexibilização de jornadas. Destacando o perfil do sujeito explorado, destacam-se jovens universitários, mulheres, negros e população LGBTQIA+. Para essas e outras discussões quanto as relações de exploração nas empresas de Campina Grande nos dias atuais, serão utilizados os aportes encontrados nos estudos de Nongueira (2011), Pimentel (2010) e Venco (2009), além de fontes orais a partir de depoimentos colhidos via *Google Forms* entre os funcionários de ambas empresas (2020 – 2021).

Palavras-chave: Trabalho. Precarização. AeC. Orbitall. Call Center.

ABSTRACT

The Call Center industry proved to be a privileged terrain for observing the current transformations in the Brazilian precariat. The work seeks to analyze this subject and the precarious conditions in the sector. The companies under study are AeC and Orbitall, located in the city of Campina Grande – PB. In order to understand the concept of “Work” and how it presents itself in different ways throughout the historical process, this study uses the contributions of some authors, but mainly Marx and Engels, so that we can understand the alienating and exploratory dynamics of capital. To understand the concept of “precarious”, the work draws on contributions from Standing (2017) and criticism from Braga (2012). The work also draws on discussions that envision the context of the significant increase in the number of tele-attendants in Brazil through the studies organized by Antunes and Braga (2009), because with the financialization and neoliberal concerns we have a multiplication of hiring forms, increasing outsourcing, increased turnover and flexible working hours. Highlighting the profile of the exploited subject, young university students, women, blacks and the LGBTQIA+ population stand out. For these and other discussions about the exploitation relationships in companies in Campina Grande today, the contributions found in the studies by Nogueira (2011), Pimentel (2010) and Venco (2009) will be used, as well as oral sources from testimonies collected via Google Forms among employees of both companies (2020 – 2021).

Keywords: Work. Precariousness. AeC. Orbitall. Call Center.

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Percentuais de operadores de telemarketing em estabelecimentos com 1.000 ou mais empregados ativos, quanto a gênero, faixa etária, escolaridade e faixa de rendimento - Brasil, Nordeste e Paraíba (2016)	27
Tabela 2 – Percentuais de atendentes em atividade, quanto ao total de respostas, faixa etária, escolaridade e gênero – AeC e Orbitall: Campina Grande (2021).....	29

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	11
CAPÍTULO I – AS MUDANÇAS NO MUNDO DO TRABALHO	16
1. NEOLIBERALISMO E NOVA ONDA DE PROLETÁRIOS NO BRASIL.....	16
1.1 Trabalhadores e trabalhadoras na atualidade	19
1.1.1 Trabalhadores e trabalhadoras na Paraíba	20
1.2 O precariado	21
CAPÍTULO II –<i>CALL CENTERS</i> NA PARAÍBA.....	24
2. INSTALAÇÃO DA AEC E ORBITALL EM CAMPINA GRANDE	24
2.1 Perfil do atendente	27
CAPÍTULO III – RELAÇÕES DE TRABALHO, ANGÚSTIAS E QUEIXAS	32
3. PRECARIZAÇÃO NO SETOR.....	32
3.1 Relatos dos funcionários	33
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	39
REFERÊNCIAS.....	41
ANEXOS	44

INTRODUÇÃO

O intuito da seguinte pesquisa é problematizar a questão do trabalho e precarização do teleatendente em Campina Grande – PB. A pesquisa parte de duas empresas do segmento de *Call Center* na cidade, ambas serão utilizadas como objeto de estudo na construção do trabalho.

A indústria de *Call Center* mostrou-se um terreno privilegiado para a observação das transformações atuais do trabalhador brasileiro. O operador de telemarketing integra o grupo de trabalhadores do grupo de serviços que mais cresceu nos últimos 20 anos. Esse segmento de empresa cresceu principalmente no Nordeste e atrai em sua maioria o público jovem que vê o trabalho como porta de entrada no mercado de trabalho. Em sua maioria terceirizados e sujeitos a explorações que vão além da capacidade física – mas também psíquica –, são em sua maioria jovens universitários, entre estes, predominam mulheres, negros e população LGBTQIA+. Tendo em vista o contexto brasileiro da década de 1990, veremos que o operariado de serviços no país cresce em grande escala, dando assim uma nova cara a classe trabalhadora nacional, que até então estava muito mais ligada a indústria de bens de consumo. Com a financeirização do meio ambiente empresarial temos uma multiplicação das formas de contratação, aumentando terceirizações, aumento de rotatividade e flexibilização de jornadas, por exemplo.

Além da falta de garantia no emprego e da renda social insegura, aqueles que fazem parte de um trabalho precarizado, carecem de uma identidade baseada no trabalho. Quando estão empregados, ocupam empregos desprovidos de carreira e sem tradições de memória social, ou seja, não sentem que pertencem a uma comunidade ocupacional imersa em práticas estáveis, códigos de ética e normas de comportamento, reciprocidade e fraternidade.

Dada a importância de se compreender as transformações de um cenário de trabalho precário cada vez mais comum na contemporaneidade – graças a anseios neoliberais –, fica evidente o quão explorado é esse trabalhador dentro de uma esfera mascarada por campanhas motivacionais, metas inalcançáveis e controle de tempo rígido. Portanto, como se dão essas relações de exploração e como elas afetam diretamente a vida do atendente de *Call Center*?

Pensando as pesquisas de Marx e Engels, temos trabalhos importantes quanto a classe trabalhadora moderna, analise essas que não ficaram restritas à sua época de

estudo, mas continuam a permear diversas discursões em torno do mundo do trabalho na atualidade. “[...] elaboraram um conjunto de análises e um método de entendimento das sociedades humanas em sua dinâmica histórica que tiveram na categoria “classes sociais” um de seus alicerces fundamentais” (MATTOS, 2019, p. 21). Mattos (2019) destaca que o conceito de classe social foi empregado por ambos como forma de definir as transformações realizadas pela burguesia nas sociedades modernas, que moldaram à suas feições no contexto do conflito de interesses em relação à nobreza feudal.

Marx observa que o trabalho moderno é caracterizado por uma forte alienação do trabalhador, que se vê destituído das forças produtivas, tendo sua força de trabalho sugada ao máximo pelo capital – que tende a se autovalorizar. No livro I de *O capital*, Marx expõe sua visão:

O capital é trabalho morto, que, como um vampiro, vive apenas da sucção de trabalho vivo, e vive tanto mais quanto mais trabalho vivo suga. O tempo durante o qual o trabalhador trabalha é o tempo durante o qual o capitalista consome a força de trabalho que comprou do trabalhador (MARX, 2013, p. 306-7).

Portanto, o trabalho é formador de valores de uso, e como sendo útil, se torna uma condição de existência do homem, uma necessidade natural que tem a função de mediar o intercâmbio entre o homem e a própria natureza, ou seja, a vida dos homens. Ao mesmo tempo que o trabalho responde às necessidades e carências do ser social, autotransforma a própria natureza humana.

Como próprio afirma Engels (2004), o animal pode, de certa forma, alterar a natureza somente pela sua presença; já o homem não só transforma a natureza de acordo com seus interesses, mas também, em grande medida a domina. E essa acentuada diferença ocorre especificamente por conta do trabalho. A contribuição de Engels está mais focada no papel do trabalho na humanização do ser social, isso através de análises que partem do macaco ao homem.

Segundo Lukács (1981), podemos enxergar a categoria “trabalho” como a primeira forma do agir humano, no entanto, a essência do trabalho está em toda a práxis humana, ou seja, a ação individual ou coletiva que leva a determinados fins em sociedade.

Em resumo, pois, só a alternativa daquela pessoa (ou daquele coletivo de pessoas) que põe em movimento o processo da execução material através do trabalho pode efetivar essa transformação da potencialidade em um ser existente. E isso indica não somente o limite superior desse tipo de possibilidade de se tornar real, mas também aquele inferior, que estabelece

quando e até que ponto o reflexo da realidade que é orientado pela consciência para a efetivação possa adquirir o caráter de possibilidade nesse sentido (LUKÁCS, 1981, p. 33).

Lukács está de acordo com Marx ao ver na práxis humana a única forma de se conseguir fazer uma demonstração verdadeira de um momento efetivo da realidade material. Segundo Lukács (1981), na medida em que se realiza uma finalidade e que tal realização se torna um princípio transformador da natureza, a consciência que impulsionou e orientou esse processo não pode ser mais vista como irrelevante.

Dessa forma, segundo Nogueira (2011), o trabalho é o início do que torna o homem, o ser social, e tanto a divisão do trabalho quanto a sociabilidade ou linguagem, por mais que se originem simultaneamente ao surgimento do trabalho, isso se deve em si pelo próprio ato laborativo. É em função do trabalho que o ser social vai buscar a produção e reprodução de sua vida em sociedade, onde o mesmo cria e renova as próprias condições de reprodução. “O modo de produção da vida material condiciona o desenvolvimento da vida social, política e intelectual em geral. Não é a consciência dos homens que determina o seu ser; é o seu ser social que, inevitavelmente, determina a sua consciência” (MARX, 1977, p. 24).

É em *A ideologia Alemã*, que Marx e Engels demonstram como as ideias dominantes de uma época influenciam os demais e são colocadas como as ideias do restante da população. Quando não percebemos isso, temos a produção da ideologia, que inverte a realidade para beneficiar um setor dominante.

As condições econômicas primeiro transformaram a massa do país em trabalhadores. A dominação do capital criou para essa massa uma situação comum, interesses comuns. Assim, essa massa já é uma classe em relação ao capital, mas não o é ainda para si mesma. Na luta, da qual assinalamos apenas algumas fases, essa massa se reúne, se constitui em classe para si mesma. Os interesses que defende se tornam interesses de classe. Mas a luta entre classes é uma luta política (MARX, 2017, p. 147).

Na visão de Marx, a consciência de classe dos trabalhadores se dá de forma processual mediante à luta de classes. Portanto, é importante destacar mais uma vez o papel da práxis como fundamental nesse processo de consciência, como próprio demonstrou Marx em seus estudos.

Sendo assim, do ponto de vista aqui expresso, o entendimento da realidade atual tem muito a se beneficiar com as categorias de análise e os métodos empregados por Marx

para compreender a formação e composição da classe trabalhadora, tudo isso em meio aos conflitos das relações sociais capitalistas.

Dividido em três capítulos, a seguinte pesquisa recorre ainda no primeiro às discussões que vislumbram o contexto do aumento expressivo no número de teleatendentes no Brasil por intermédio dos estudos organizados por ANTUNES e BRAGA (2009) em “Infoproletários: degradação real do trabalho virtual”. Estudos esses que demonstram que os anseios neoliberais da década de 1990 foram cruciais nesse processo. No que concerne a investigação da introdução das tecnologias de informação e comunicação (TIC) no mundo produtivo e consequentemente o aumento da precarização do trabalho, nos valemos de ANTUNES (2020) em “Uberização, trabalho digital e Indústria 4.0”.

No segundo capítulo trazemos uma contextualização da chegada dessas empresas na Paraíba e em Campina Grande. Utilizando ainda de dados quanto a salários, gênero, faixa etária e nível de instrução dos trabalhadores de *Call Center* a nível Brasil, Nordeste, Paraíba e Campina Grande – neste último caso a partir de dados coletados via *Google Forms*.

No terceiro e último capítulo, no que se refere às discussões sobre a precarização e relações de exploração dos teleatendentes nas empresas de Campina Grande nos dias atuais, serão utilizados os aportes encontrados nos estudos de NOGUEIRA (2011) em “O Trabalho Duplicado – A divisão sexual do trabalho e na reprodução: um estudo das trabalhadoras de telemarketing”, PIMENTEL (2010) em “Trabalho e emprego no setor de telemarketing”, VENCO (2009) em “Centrais de teleatividades: o surgimento dos colarinhos furta-cores?”, além das fontes orais a partir de entrevistas colhidas entre os funcionários de duas grandes empresas do ramo na cidade de Campina Grande. Os questionários foram criados no *Google Forms* e enviados por meio digital através de link contendo uma série de questionamentos quanto as condições e relações de trabalho. Importante destacar ainda que os trabalhadores que aqui terão seus depoimentos expostos serão tratados por nome fictício.

Importante destacar que o tema que será trabalhado é algo com considerável evidência quando pensado um âmbito mais geral (nacional), no entanto, as pesquisas locais referentes a Campina Grande – que é o caso desta –, ainda são escassas. Podemos citar a pesquisa de um concluinte do curso de história da UFCG, intitulada “AeC

CAMPINA GRANDE: DOMINAÇÃO, EXPLORAÇÃO E RESISTÊNCIAS (2012 – 2019)”, apresentada em 2020, como uma das poucas pesquisas que tem com objeto de estudo as seguintes empresas que aqui serão utilizadas. No entanto, o recorte aqui trabalhado (2020 – 2021) coincide com o período de pandemia da COVID-19, o que levou a uma maior intensificação da precarização dos trabalhadores de *Call Centers*.

Portanto, é a partir desse campo de análise e das perspectivas teóricas supra referidas e demais que serão apresentadas ao longo do trabalho, que compõem o espectro de análise da pesquisa.

CAPÍTULO I – AS MUDANÇAS NO MUNDO DO TRABALHO

1. NEOLIBERALISMO E NOVA ONDA DE PROLETÁRIOS NO BRASIL

Após fazer algumas conceituações introdutórias que situam o leitor a respeito das discussões em torno de trabalho e trabalhadores, será abordado ainda o cenário em que se deu a consolidação de uma nova onda de proletariados no Brasil, os proletários de serviços, especificamente dos atendentes de *Call Center*, que é o objeto de estudo da seguinte pesquisa.

É a partir das últimas três décadas do século XX que o capitalismo sofrerá transformações que impactam diretamente no mundo do trabalho. Após 1970 não teremos mais aquele grande crescimento que vinha se dando desde o pós-guerra, sendo assim, medidas vão ser tomadas, desenhando a divisão internacional do trabalho e causando mudanças na composição da classe trabalhadora em escala global. Com a nova divisão do trabalho grande parcela das atividades produtivas se deslocam para as periferias do sistema, reduzindo o proletariado industrial nos países de capitalismo avançado. Também no trabalho informacional configurou-se essa divisão entre as funções mais especializadas (programação, desenho de sistemas etc.) – que empregam quantidades menores de trabalhadores, em sua maioria homens – e as de pouca especialização (introdução de dados ou serviços a clientes) – que tendem a envolver uma grande quantidade de trabalhadores, sobretudo mulheres e em países subdesenvolvidos.

A teoria Neoliberal propõe uma nova leitura da parte econômica do liberalismo clássico, tendo como base uma visão econômica conservadora que pretende diminuir ao máximo a participação do Estado na economia.¹ Com um estado mínimo, vários órgãos que até então estavam sob domínio do estado passam a ser vendidos para empresas. Resultado disso é a onda de privatizações e as consequentes mudanças nas relações de trabalho, que são cada vez mais precárias, onde as políticas neoliberais visam manter uma hegemonia e poderio de determinada classe, pois cabe ao capital a todo momento se reorganizar buscando manter sua dominação. É o “processo de reestruturação produtiva do capital a base material do projeto ideopolítico Neoliberal” (ANTUNES, 1999, p. 60).

¹ Vale salientar que o Estado neoliberal é mínimo em direitos e políticas para os de baixo, por exemplo, e máximo para os de cima, que se alimentam da política neoliberal para manter seus privilégios.

Em linhas gerais, segundo Lima e Przylepa (2015), os países que adotam as políticas neoliberais buscam, de maneira efetiva, reduzir investimentos nas áreas sociais como habitação, geração de trabalho e renda, educação etc., sempre com o objetivo de acumular mais capital.

No caso do Brasil, embora o Neoliberalismo tenha “surgido” em 1990 com Collor, foi durante o mandato de FHC, iniciado em 1995, que entrou em seu período de consolidação no país. A adoção do Plano de Estabilização em meados de 1994, com a adoção do Real, visava ao ajuste estratégico e à retomada do crescimento econômico .

No Brasil, particularmente na década de 1990, as transformações geradas pela nova divisão internacional do trabalho foram de grande intensidade, já que partiram de uma dinâmica interna, característica dos países de industrialização dependente, fundada na superexploração da força de trabalho (ANTUNES, 2018, p.138).

Tendo em vista o contexto brasileiro da década de 1990, veremos que o operariado de serviços no país cresce em grande escala, dando assim uma nova cara a classe trabalhadora nacional, que até então estava muito mais ligada a indústria de bens de consumo. Teremos uma reestruturação do capital e isso se deve a vitória do neoliberalismo no Brasil, que estimula uma nova forma organizacional do trabalho ao qual as empresas são levadas a adotar. Diversos estudos realizados sobre a constituição desse segmento no país evidenciam sua relação com a disseminação do paradigma da flexibilização da produção e do trabalho. No caso dos *call centers*, o caráter precário do trabalho ganha ainda mais realce (ANTUNES e BRAGA, 2009).

O Neoliberalismo vai propiciar a privatização de empresas estatais e dos serviços públicos, portanto é em decorrência dessas decisões tomadas por governantes que observaremos um crescimento exponencial do proletariado de serviços. “A princípio com o governo de Collor de Mello e, na sequência, com o de Fernando Henrique Cardoso, quando o neoliberalismo se desenvolveu com rapidez ” (ANTUNES, 2018, p. 120)². Ainda nos anos noventa, vivemos um momento de desorganização operária e sindical muito grande, e isso se deve em razão da opressão aos mesmos durante o período da ditadura militar (1964-1985), portanto, a imposição de baixos salários, carga horária

² Os impactos do modelo neoliberal – que implicam em precarização e aprofundamento de desigualdades – continuaram nos governos do PT, no entanto, são mitigados por políticas sociais compensatórias. Sendo assim, é importante salientar que precarização não ficou restrita aos governos Collor e FHC e segue, em sua essência, até o presente.

excessiva e ritmos de produção intensificados ainda está muito banalizada em razão da herança que o regime ditatorial deixou. É nesse cenário que temos a expansão de empresas de *call center*, empresas conhecidas pelo caráter rígido e que acaba por desenvolver traumas psicológicos em seus funcionários, que em grande maioria são mulheres e jovens.

No regime de acumulação pós-fordista, onde a flexibilidade é colocada em pauta, algumas características são fundamentais para encontrar determinado grupo de trabalhadores que corresponda as necessidades do regime, que são: a terceirização empresarial, a privatização neoliberal e a financeirização do trabalho. Sendo assim, segundo Ruy Braga (2012), esse grupo integrou o setor que mais contratou no mercado formal de trabalho nas últimas duas décadas.

Sumariamente, diríamos que as principais características da reestruturação produtiva da década de 1990 no Brasil estiveram associadas à relação do conhecimento produtivo apoiado nas tecnologias informacionais com a financeirização do meio ambiente empresarial (BRAGA, 2012, p. 185).

Portanto, com a financeirização temos uma multiplicação das formas de contratação, aumentando terceirizações, aumento de rotatividade e flexibilização de jornadas, por exemplo. O que se torna terreno essencial para empresas como as de *Call Center*.

No final dos anos 1990 e início dos anos 2000, ampliaram-se os chamados *call centers*, que tinham agora as ferramentas da Internet, aumentando o espaço de atuação do setor. Com isso, nasce os *contact center*, também conhecidos como Centrais de Relacionamento, que permitem às empresas ampliarem seu espectro de comunicação com os clientes e, dessa maneira, cativá-los e fidelizá-los (NOGUEIRA, 2011, p. 36).

É importante reconhecer que a tecnologia da informação, com a globalização, tornou-se central para todos os ramos da indústria e dos serviços, com fortes implicações para o mundo do trabalho.

Nesse contexto, ganhou destaque o setor de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC. Rosenfield e Alves (2011) argumentam que, mesmo nos casos onde o trabalho informacional é mais qualificado e autônomo, o controle permanece, mesmo sendo indireto e anterior à realização do trabalho. Conforme alerta Kovács (2002), ao contrário do que previu Castells (1996), em muito o trabalho no setor de TIC se realiza por meio de tarefas pré-estruturadas, traduzindo-se em trabalho monótono, repetitivo, sem criatividade e sem iniciativa, dando ensejo a um taylorismo informacional (MORAES; OLIVEIRA. 2019).

Segundo dados do IBGE (2009), em 2006, as atividades industriais, comerciais e de serviços em TIC reuniam 65 mil empresas e comportavam 700 mil ocupados e que,

entre 2003 e 2006, teria havido um crescimento de 18% no número de empresas e de mais de 40% no número de ocupados. Segundo estimativa de Porcaro (2013), baseando-se no Censo de 2010, a Economia da Informação reunia cerca de 1,4 milhões de ocupados (algo como 1,7% dos ocupados no conjunto da economia), sendo quase 83% em TIC e 17% em Conteúdo e Mídia. Dentre os ocupados no Setor TIC, Porcaro (2013) estimou em quase 78% os vinculados aos Serviços, cerca de 12% ao Comércio (varejo e atacado) e em torno de 10% à Indústria.

Com o uso associado de recursos da informática e das telecomunicações e com alto rigor na organização e controle do trabalho, temos atividades caracterizadas pela padronização dos serviços, que são prestados diretamente aos consumidores e usuários, mas principalmente a outras empresas, de ramos diversos, como de setor financeiro, comércio e serviços de telecomunicações, por exemplo. Através das centrais de atendimento, a empresa centraliza comunicações telefônicas com o intuito de atender clientes e usuários de serviços públicos e privados, seja vendas, cobranças, suporte técnico, fornecimento de informações e outros.

Portanto, assim podemos caracterizar as finalidades de mercado das empresas de *Call Center*, onde condições laborais e salariais paradigmáticas expõe a atual fase do capitalismo, com flexibilidade de contratos, vínculos frouxos, alta rotatividade, intensidade de ritmos de produção e constantes modalidades de controle do trabalho.

1.1 Trabalhadores e trabalhadoras na atualidade

No mundo todo, a força de trabalho foi estimada, pela Organização Internacional do Trabalho (OIT), mediante dados do Banco Mundial para 2016, em 3,388 bilhões de pessoas. Em 1990, eram 2,322 bilhões de pessoas.

Dados estimados pela OIT indicam que o número de pessoas empregadas no mundo cresceu no período recente: eram 2,614 bilhões em 2000 e em 2016 o número chegou a 3,253 bilhões. Em termos de distribuição nos setores da economia, ainda segundo a OIT, em 2000, 39,6% dessa força de trabalho estava empregada na agricultura, 19,5% na indústria e 40,9% nos serviços. Já em 2016, os números eram estes: 29,1% na agricultura, 21,5% na indústria e 49,4% nos serviços (MATTOS, 2019, p. 74).

Mattos (2019) entende que a grande marca do trabalho mundial é a precaridade, até mesmo nos países de desenvolvimento industrial avançado. No entanto, a precaridade atinge de forma diferenciada os países de desenvolvimento industrial tardio, pois são

dependentes das economias centrais, e entre estes, há ainda os setores mais atingidos, que são mulheres e jovens.

No Brasil, dados da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (Pnad) do IBGE de 2015 indicam que 13,9% da população ocupada estava ligada às atividades agrícolas, 21,5% nas atividades industriais e 64,5% nos serviços. Com isso podemos observar que a maioria da classe trabalhadora brasileira se encontra no meio urbano. De acordo com Mattos (2019), se compararmos os dados brasileiros com os dados citados para o conjunto global, a distribuição da força de trabalho no Brasil seria de 10,3% na agricultura, 20,9% na indústria e 68,8% nos serviços. Percebe-se então o grande quadro de trabalhadores no setor de serviços, setor esse que embarca por exemplo os terceirizados de call centers/contact centers.

1.1.1 Trabalhadores e trabalhadoras na Paraíba

De acordo com os dados dos Censos Demográficos de 2000 e 2010, observa-se que o número da População Economicamente Ativa (PEA)³, passou de 2.750,867, em 2000, para 3.161,232, em 2010, na Paraíba, representando um aumento de 14,9% (1,40% a.a.). O crescimento total de empregados no período analisado, passou de 680.094 pessoas, em 2000, para 923.550 pessoas, em 2010. Importante destacar ainda, nesse mesmo período, o salto na distribuição da população ocupada seguindo o sexo. O total de mulheres ocupadas passou de 435.522, em 2000, para 591.896, em 2010, tendo, portanto, variação de 33,1% (2,90% a.a.) entre 2000 e 2010.

Ao analisar a distribuição dos ocupados seguindo os setores econômicos na Paraíba, percebe-se uma redução no Setor Primário (Agropecuária, Extrativa Vegetal, Silvicultura e Pesca): o contingente passou de 373.366 em 2000, para 364.080, em 2010, resultando em decréscimo de 2,5% (-0,25% a.a.). No entanto, observou-se um movimento contrário em outro setor, o Setor Terciário (Comércio e prestação de serviços), que de 52,9% do total dos ocupados na Paraíba, em 2000, passou para 54,9%, em 2010. Vale destacar que a prestação de serviços, onde o crescimento do nível de ocupação foi de 21,7% (1,99% a.a.), entre 2000 e 2010.

³ A PEA inclui aqueles que se encontram disponíveis em determinado período de tempo para a realização de atividades, seja na condição de ocupados, seja na de desocupados em busca de trabalho. É a soma desse contingente populacional que forma o mercado de trabalho.

Segundo os estudos organizados por Oliveira (2014), o fenômeno mais relevante do período analisado foi a grande redução da importância da agropecuária no nível de ocupação na Paraíba. No entanto, esse fato não estava apenas restrito à realidade local, mas perpassava parte da agropecuária regional. O fato do declínio da agropecuária se deveu em grande parte a abertura da economia na década de 1990, que favoreceu a intensificação do processo de urbanização. Ele cita seu entendimento a partir das constatações de Alves (2006) a respeito do fenômeno: “Nessa situação, restou aos setores secundários e terciário (especialmente esse último) o papel de absorver da força de trabalho excedente da agropecuária, bem como dos recém-integrantes no mercado de trabalho” (OLIVEIRA, 2014, p. 34-35).

1.2 O precariado

Há um grande debate em torno do termo “precariado” e o que ele representa dentro do mundo do trabalho, alguns estudiosos chegam a divergir quanto ao seu significado e utilização. É o caso de Guy Standing e Ruy Braga.

Standing (2017) destaca o aumento da demanda por trabalho mais barato em todos os lugares, o que acaba favorecendo o aumento do número de pessoas realizando “formas inseguras” de trabalho. Sendo assim, o precariado se baseia no “curto prazo”, ou seja, postos de trabalho, habitação e residência em países que oferecem pouca esperança de se construir um futuro ou carreira. Essa ideia vem dos neoliberais, pois os mesmos acreditam na “flexibilidade do mercado de trabalho”, o que significa que as empresas devem ser livres para encontrar trabalhadores nas nações onde os custos forem mais baixos. Isso abre espaço para pessoas vulneráveis que se agarram a qualquer oportunidade que surgir, sendo muito interessante para os empresários que podem brincar com os salários, tendo em vista a grande quantidade de mão de obra nesses países.

Standing (2017) entende que além da falta de garantia no emprego e da renda social insegura, aqueles que fazem parte do precariado carecem de uma identidade baseada no trabalho. Quando estão empregados, ocupam empregos desprovidos de carreira e sem tradições de memória social, ou seja, não sentem que pertencem a uma comunidade ocupacional imersa em práticas estáveis, códigos de ética e normas de comportamento, reciprocidade e fraternidade. O precariado não se sente parte de uma comunidade trabalhista solidária. Esse fato intensifica um sentimento de alienação e instrumentalidade no que ele tem de fazer. Sendo assim, as ações e atitudes derivadas da precariedade tendem ao oportunismo. Em linhas gerais, o precariado é aquele que possui

uma existência precária, pouca perspectiva de futuro devido à instabilidade econômica, fracos laços comunitários e sem amparo social estatal.

O precariado não fazia parte da “classe trabalhadora” ou do “proletariado”. Estes termos sugerem uma sociedade composta, em sua maioria, de trabalhadores de longo prazo, em empregos estáveis de horas fixas, com rotas de promoção estabelecidas, sujeitos a acordos de sindicalização e coletivos, com cargos que seus pais e mães teriam entendido, defrontando-se com empregadores locais com cujos os nomes e características eles estavam familiarizados (STANDING, 2017, p. 22-23).

Se analisarmos o pensamento de Standing, perceberemos que ele associa o proletariado unicamente a imagem do operário fordista, ou seja, um tipo de proletariado delimitado num determinado contexto temporal e espacial. Com isso, ele faz um corte econômico e político, geracional e cultural entre o operariado fordista e o precariado. O primeiro marcado pela rigidez da rotina e do contrato de trabalho e o segundo pela flexibilidade e instabilidade. O trabalhador fordista como permeado pela cultura do sindicalismo de fábrica e o voto nas esquerdas. Já o precariado como tragado pelo individualismo dos tempos modernos, possuindo dificuldades em transformar o sofrimento individual em causa coletiva.

No livro “A política do precariado: do populismo a hegemonia lulista”, Ruy Braga utiliza o conceito de “precariado”, no entanto, justifica a utilização do conceito, o qual se refere à fração mais mal paga e explorada do proletariado urbano e dos trabalhadores agrícolas. Segundo Braga (2012), o precariado é formado por aquilo que Marx chamou de *superpopulação relativa*, que compreende as populações *flutuante*, composta por trabalhadores ora atraídos ora repelidos pelas empresas, *latente*, formada por jovens e trabalhadores não industriais à espera de uma oportunidade para estabelecer-se na indústria, e *estagnada*, composta por trabalhadores que ocupam funções deterioradas e mal pagas. Com esse uso do conceito de precariado, o autor pretende se contrapor à alguns autores, como no caso de Guy Standing, que, embora utilizando o mesmo conceito, entenderiam a precariedade como uma condição exterior à relação salarial e que poderia ser superada por meio da proteção social. Diferentemente, Braga afirma que a precariedade constitui uma dimensão intrínseca à relação salarial, daí a necessidade de um conceito que faça referência a uma fração que é parte integrante da classe trabalhadora, mas que se diferencia dos setores mais qualificados e melhor remunerados do proletariado.

Portanto, são três as razões pelas quais Braga acredita que essa definição de precariado seja mais acertada que a de Guy Standing: põe o precariado no coração do próprio modo de produção capitalista, como parte integrante da classe trabalhadora e permite colocar a precaridade como uma dimensão intrínseca ao processo de mercantilização do trabalho (BRAGA, 2012).

Nesse debate, nos afastamos de Standing porque acreditamos que o precariado não é uma nova classe, mas sim parte integrante da classe trabalhadora. Sendo assim, nos aproximamos dos autores próximo a tradição marxista, que é o caso de Braga.

CAPÍTULO II – *CALL CENTERS* NA PARAÍBA

2. INSTALAÇÃO DA AEC E ORBITALL EM CAMPINA GRANDE

A descentralização territorial das centrais de teleatividades no país revela a estratégia empresarial de se utilizar das desigualdades territoriais em favor de sua expansão. Tal movimento ocorreu prioritariamente em direção ao Nordeste, mas envolveu somente as unidades de operação, tendo o controle e as estruturas decisórias permanecido centralizados no Sudeste (BRAGA, 2012).

De acordo com Moraes e Oliveira (2019), a chegada das empresas de *call center* na Paraíba contou com um forte apoio do poder público do Estado e municípios, com muitos incentivos e isenções fiscais, bem como a partir de investimentos em infraestrutura. O discurso governamental previa criação de emprego e a geração de renda, especialmente enaltecendo a geração de oportunidades de primeiro emprego para os jovens, por exemplo, tendo em vista “atrativos” que iam desde uma carga horária reduzida (característica do setor), a não exigência de experiência prévia e a garantia de vínculo formal e pagamento do salário mínimo.

Foram três as empresas de *Call Center* que se instalaram na Paraíba a partir de 2012: a AeC, com unidades em Campina Grande e João Pessoa; a Orbitall, só em Campina Grande; e a Contax - cuja denominação passou a ser Liq a partir de setembro de 2017 - apenas em João Pessoa. No entanto, as empresas que serão utilizadas para o presente estudo se restringem as unidades da AeC e Orbitall em Campina Grande.

De acordo com dados do IBGE em parceria com os Órgãos Estaduais de Estatística, Secretarias Estaduais de Governo e Superintendência da Zona Franca de Manaus (SUFRAMA), em 2012, o PIB per capita de Campina Grande foi de 16.194,64, enquanto no ano de 2018 foi de 22.583,86. Observamos um elevado aumento que podemos atribuir inclusive a chegada e ampliação dessas empresas na cidade desde 2012. O IBGE ainda estima que em 2021 a população campinense chegue a 413.830 pessoas, enquanto no último Censo de 2010 tínhamos 385.213 pessoas. O Censo 2010 ainda nos mostra que entre os domicílios particulares permanentes da cidade, 106.891 se localizam no meio urbano, enquanto 4.961 no meio rural.

Com quase 30 anos de mercado, a AeC nasceu em 1992, com a chegada de novas tecnologias, como a internet e os softwares de gestão. Sob o nome de AeC Tech, era especialista na revenda e instalação de softwares. Atualmente conta com 17 unidades e mais de 25 mil funcionários nos estados de São Paulo, Rio De Janeiro, Minas Gerais, Rio Grande Do Norte, Alagoas, Ceará e Paraíba⁴, atuando na área de relacionamento com clientes e outsourcing de processos de negócio (BPO).

A unidade da AeC em Campina Grande teve seu primeiro “alô” nos dias 1 e 2 de abril de 2012 e, na primeira fase de obras, já abrigava 400 PAs (posições de atendimento) em 1.600 m². As operações na Paraíba fazem parte do projeto, recentemente anunciado pela AeC, denominado Ponta das Américas, que prevê uma série de investimentos no Nordeste do país. O nome do projeto faz alusão ao fato de a região estar geograficamente localizada na porção mais extrema das Américas, próxima à Europa e aos Estados Unidos. O presidente da AeC, Alexandre Moreira, destaca que "nossa experiência em gerenciamento de projetos e profunda expertise em contact center é que nos permitiu assumir o desafio do prazo, atendendo aos pedidos de nossos clientes"⁵. Ainda em seu discurso sobre a vinda da empresa a Campina Grande, o mesmo destaca:

Campina Grande é um polo tecnológico reconhecido em todo o Brasil e percebemos um empenho muito grande do poder público em gerar educação de qualidade para a população, com a presença de grandes universidades, que recebem a população de todo o estado (Presidente da AeC).⁶

No dia 5 de julho de 2021, através das redes sociais, o prefeito da cidade anunciou que a empresa dobraria o número de funcionários⁷. Na prática, Segundo Bruno Cunha Lima, “a empresa de *Call Center* AeC, parceira histórica do Município, vai duplicar o número de seus colaboradores em Campina Grande”⁸. O mesmo destacou que, há um ano, a unidade da AeC na cidade contava com cerca de 3,5 mil colaboradores, mas já no

⁴ Informações disponíveis em: <https://www.aec.com.br/sobre/>. Acesso em: 30 de jun. 2021.

⁵ Notícia online “AeC inaugura site em Campina Grande”, datada de 02/04/2012. Disponível em: <https://www.callcenter.inf.br/outsourcing/45615/aec-inaugura-site-em-campina-grande/ler.aspx>. Acesso em 30 de jun. 2021.

⁶ Notícia online “AeC lança projeto Ponta das Américas”, datada de 29/02/2012. Disponível em: <http://www.callcenter.inf.br/outsourcing/45234/aec-lanca-projeto-ponta-das-americas/Ler.aspx>. Acesso em: 30 de jun. 2021.

⁷ Notícia online “Bruno anuncia a conquista de mais 3,5 mil novas vagas com carteira assinada em CG”, datada de 05/07/2021. Disponível em: <https://www.pbagora.com.br/noticia/paraiba/bruno-anuncia-a-conquista-de-mais-35-mil-novas-vagas-com-carteira-assinada-em-cg/>. Acesso em: 05 de ago. 2021.

⁸ O termo “colaboradores” é passível de crítica pois remete a uma quebra de identidade do indivíduo, reforçando um projeto de dominação que coloca o trabalhador como “amigo” da empresa.

próximo trimestre esse número chegará a 7 mil. Ou seja, confirmam-se mais 3,5 mil novos postos de trabalho.

No caso da Orbitall, está nasceu em São Paulo em 2000, no entanto, foi adquirida pelo Grupo Stefanini em 2012. O grupo Stefanini está presente em 41 países com mais de 25.000 funcionários, e é a quinta multinacional brasileira mais internacionaliza, se encontrando entre as 100 maiores empresas de TI do mundo. As soluções da empresa vão desde consultoria e marketing, mobilidade, campanhas personalizadas e inteligência artificial a soluções tradicionais como Service Desk, Field Service e outsourcing (BPO)⁹.

A unidade da Orbitall em Campina Grande entrou em funcionamento em outubro de 2013, no bairro do Catolé, com 1.200 funcionários e perspectivas de ampliação. A implantação de uma nova unidade de negócios na cidade, para oferecer serviços de call center e back office, marcou o início das operações da empresa no Nordeste e a cidade de Campina Grande foi escolhida por ser um polo educacional e tecnológico. Entre os argumentos de escolha da cidade, destaca-se “a vontade e a determinação do Governo do Estado”. Como já mencionado, incentivos governamentais foram cruciais para a implantação dessas empresas em Campina Grande, seja da AeC ou mesmo da Orbitall.

Campina é uma cidade de história política atrelada a disputa de poder por determinados grupos familiares, são eles: Vital Do Rêgo e Cunha Lima. A instalação da AeC na cidade se deu sob o governo de Veneziano Vital Do Rêgo, que na época integrava o PMDB, governando a cidade entre os anos de 2005 a 2012. A Orbitall chegou sob o governo de Romero Rodrigues (apoiado pelo ex prefeito Cássio Cunha Lima) que na época integrava o PSDB, governando a cidade entre os anos de 2013 a 2020. Em 2021, assume a prefeitura Bruno Cunha Lima, integrante do partido PSD. Portanto, importante destacar que todos esses governos trabalharam de forma semelhante quanto a incentivos que favorecessem a instalação dessas empresas na cidade.

Uma cidade com mão de obra intelectualmente instruída e possivelmente jovem também é atrativa – tendo em vista a diversidade de universidades –, sendo um ponto estratégico para as empresas que se fixam, uma vez que o público jovem é o mais atraído para essas empresas, seja em busca do primeiro emprego ou até mesmo para bancar os

⁹ Informações disponíveis em: <https://stefanini.com/pt-br/a-stefanini/sobre>. Acesso em 21 de jun. 2021.

estudos. Portanto, sempre terá mão de obra disponível. A seguir poderemos observar com mais detalhes o perfil desse atendente.

2.1 Perfil do atendente

Muitas pessoas são atraídas pela questão da formalidade ao qual o emprego proporciona, fugindo inclusive de possíveis trabalhos domésticos que não lhes proporcionam direitos trabalhistas, por exemplo. Esse segmento de empresa cresceu principalmente no Nordeste e atrai em sua maioria o público jovem que vê o trabalho como porta de entrada no mercado de trabalho.

Tabela 1 – Percentuais de operadores de telemarketing em estabelecimentos com 1.000 ou mais empregados ativos, quanto a gênero, faixa etária, escolaridade e faixa de rendimento - Brasil, Nordeste e Paraíba (2016)

Percentuais	Brasil	Nordeste	Paraíba
Mulheres	72,6	71,7	71,6
Jovens de 18 a 24 anos	48,9	52,4	45,4
Ensino superior (completo e incompleto)	15,4	15,4	18,7
Rendimento entre 1 e 1,4 salários mínimos	66,8	74,7	93,2

Fonte: MORAES; OLIVEIRA (2019) ¹⁰

Através dos dados podemos observar as características do perfil que mais se encontra dentro do quadro de funcionários dessas empresas, destacando-se mulheres, universitários ou formados em curso superior e jovens em busca de seu primeiro emprego formal com salário mínimo.

Resultado do amadurecimento de um novo regime de acumulação pós-fordista no país, os call centers brasileiros espalharam-se pelo Nordeste, nutrido-se de um vasto contingente de trabalhadores jovens, especialmente mulheres e negros, em busca de uma primeira oportunidade no mercado formal de trabalho (BRAGA, 2012, p. 189).

Um fato que vale destaque, é o grande número de mulheres e pessoas da comunidade LGBTQIA+ dentre o quadro de funcionários da empresa, ou seja, grupos discriminados dentro da sociedade que encontram nos *Call Centers* uma oportunidade de

¹⁰ Dentre os aspectos que chamam a atenção destaca-se o rendimento, pois os dados da Paraíba são gritantes deixando claro que, quanto mais periférica a região, mais barato e consequentemente atrativo será para a empresa se instalar.

se sustentar, já que o emprego lida com a voz, sendo a estética algo sem importância, pois o operador não é visto pelo cliente.

Essas pessoas por não possuírem tantas chances no mercado de trabalho, acabam sendo ótimos funcionários visando não perder o emprego, assim como também são estereotipadas muitas vezes como pessoas calmas, amáveis e delicadas. Portanto, sem encaixam perfeitamente dentro do que a empresa preza em um atendimento.

É possível analisar esse fenômeno que vem ocorrendo nas centrais de teleatividades por pelo menos dois ângulos diametralmente opostos. Por um lado, as desigualdades vividas por negros, mulheres, obesos, homossexuais e outras pessoas discriminadas na sociedade, que são variáveis condicionantes – quando não determinantes – do ingresso no mercado de trabalho, dos níveis salariais e das probabilidades promocionais. Por outro, a emergência de um segmento do mercado de trabalho que traz a possibilidade de inclusão, via emprego formal, mas cuja atividade é, no entanto, realizada a distância e, portanto, reitera as barreiras baseadas no preconceito racial, estético ou sexual, criadas na civilização. A voz e a capacidade de comunicação são fatores preponderantes nesse setor, o qual, contratando pessoas comumente excluídas do mercado de trabalho, por razões pautadas na estética, na cor da pele ou na orientação sexual, obtém melhores índices de produtividade (VENCO, 2009, p. 164).

Vale ressaltar que diante dessa problematização o setor não deixa de ser um potencial de sobrevivência e sustento para essas pessoas que são marginalizadas. No entanto, não podemos transformar uma necessidade em virtude, tendo em vista que o capital se apropria dessas bandeiras para manter sua hegemonia.

Outro ponto é a grande rotatividade de funcionários nessas empresas, que treinam seus novos funcionários em poucas semanas, sem ser preciso especialização prévia. Portanto, o quadro de funcionários está sempre mudando graças ao grande número de pessoas em seus bancos de dados esperando para serem contratados. Entre estes, como já foi dito, jovens em busca do primeiro emprego, estudantes que buscam pagar sua universidade ou até mesmo formados em curso superior que não conseguem emprego na área.

Quanto a mulher no setor, é importante destacar seu perfil que está atrelado muitas vezes a uma jornada dupla de trabalho, ou seja, além de sua força de trabalho vendida as empresas, essas mulheres também desempenham uma jornada de trabalho no espaço reprodutivo. “As mulheres, mesmo tendo as tarefas domésticas sob sua responsabilidade, buscam a sua inserção no espaço produtivo em boa parte para compensar o desemprego masculino” (NOGUEIRA, 2011, p. 105). Dessa forma, se torna mais vulnerável à

precarização de sua força de trabalho, ao mesmo tempo que é mais oprimida em seu espaço reprodutivo, pois fica reservado as mesmas a dupla jornada de trabalho e muitas vezes salários inferiores aos dos homens. Sendo assim, a lógica capitalista é mantida.

Portanto, sabemos que grande parte das mulheres – que são maioria nas centrais de atendimento –, estão sob essas características no mercado de trabalho, não sendo diferente dentro dos *Call Centers/Contact Centers*. Por muitas vezes ser vista de forma inferior ao homem – como um ser mais emocional –, a mulher pode ser entendida dentro dos papéis desempenhados nas empresas como mais cordiais, amáveis e simpáticas, em suma, um ser mais submisso e, portanto, mais fácil de ser controlado. Se tornam então um ótimo atrativo para um trabalho que lida com atendimento e marcas. Estereótipo machista muito semelhante ao atribuído muitas vezes a comunidade LGBTQIA+, como próprio demonstrou Selma Venco em suas pesquisas, quando indagou a um atendente a que se devia o alto percentual de mulheres e homossexuais no teleatendimento, “para ele, são pessoas mais sensíveis e pacientes, aspectos fundamentais tanto para a realização de boas vendas quanto para a retenção de clientes” (VENCO, 2009, p. 163).

Diante de uma série de questionamentos direcionados aos funcionários das empresas AeC e Orbitall, em Campina Grande, será abordado agora o perfil dos trabalhadores que responderam aos mesmos, possibilitando assim maior aproximação dos leitores com a pesquisa.

Ao total, 45 funcionários em atividade responderam, além de depoimento individual de ex funcionária.

Tabela 2 – Percentuais de atendentes em atividade, quanto ao total de respostas, faixa etária, escolaridade e gênero – AeC e Orbitall: Campina Grande (2021)

Percentuais	AeC	Orbitall
Total de atendentes	48,9	51,1
18 a 24 anos	59,1	82,6
Ensino superior (completo e incompleto)	59,1	87,0
Mulheres	59,1	82,6

Fonte: Produzido pelo autor. “Teleatendentes: AeC e Orbitall”: *Google Forms* (2021).

Nota-se que em relação a AeC, na Orbitall temos um público bem mais jovem, com maior escolaridade e mais mulheres. Importante destacar que ambas empresas

exigem curso superior completo ou em andamento para algumas funções de atendente, mas isso não chega a ser uma regra fixa, pois em alguns momentos para as mesmas funções são aceitas pessoas com ensino médio. No caso da Orbitall, quando a mesma iniciou suas atividades em 2013, apostou em um modelo de proximidade com as universidades locais para contratar funcionários¹¹. Vale ressaltar também que a AeC tem um quadro de funcionários bem maior, portanto, mais diversificado, e ainda no ano de 2020 muitas operações da Orbitall foram transferidas para a AeC.

Alguns perfis que podemos destacar são:

Hana¹², atendente de 20 anos, solteira, sem filhos. Cursando ensino superior. Está na instituição há 2 anos e sua função é a de responder chat/e-mails de clientes.

Cananda, com 19 anos de idade, solteira, sem filhos, cursando ensino superior. Sua função na empresa é a de atendente.

Eliete, 25 anos, solteira, sem filhos e cursando ensino superior. Desempenha a função de contato com os clientes, o conhecido “Backoffice” (tratativa de reclamações anteriores, principalmente financeiros).

Auriane, 24 anos, solteira, sem filhos, e grau de escolaridade técnico. A mesma atende ligações.

Derek, 24 anos, solteiro, sem filhos e cursando ensino superior. Atende ligações.

Lana, 23 anos, solteira, sem filhos e cursando ensino superior. Desenvolve a função de responder chats em seu setor na empresa.

Anita, 25 anos, solteira, sem filhos e com curso superior completo. Sua função também é responder a chats.

Lunara, 22 anos, casada, sem filhos e com ensino médio completo. Trabalha no setor de vendas.

Tomas, 26 anos, solteiro, sem filhos e cursando ensino superior. Sua função é responder a e-mails/chats off-line.

¹¹ Notícia online “Orbitall: RH diferente em Campina Grande”, datada de 25/03/2014. Disponível em: <https://www.baguete.com.br/noticias/25/03/2014/orbitall-rh-diferente-em-campina-grande>. Acesso em 14 de set. 2021.

¹² Todos os nomes relatados a partir de agora até o fim do trabalho são fictícios e algumas das informações que poderiam permitir a identificação dos trabalhadores também foram suprimidas.

Natacha, 24 anos, casada, sem filhos e ensino médio completo. Atende ligações.

Iara, 24 anos, solteira, sem filho e cursando ensino superior. Sua função é atender ligações.

Pérola, 21 anos, solteira, sem filhos e cursando o ensino superior. Sua função é responder e-mails/chats de clientes.

Célia, 22 anos, solteira, sem filhos e cursando ensino superior. Atende ligações em seu setor.

Cláudia (ex funcionária), hoje tem 23 anos, é solteira, sem filhos e desempenha funções na área do curso superior que está concluindo. No entanto, seu primeiro emprego foi numa das empresas citadas de *Call Center* na cidade, onde exerceu a função de atendente de 2017 a novembro de 2018, quando pediu demissão.

A seguir, entraremos nos relatos dos funcionários, buscando expor de forma crítica as relações de exploração e precarização.

CAPÍTULO III – RELAÇÕES DE TRABALHO, ANGÚSTIAS E QUEIXAS

3. PRECARIZAÇÃO NO SETOR

[...] discussões sobre a classe trabalhadora aberto por Marx e Engels e confrontando-os com o quadro contemporâneo, muitas discussões parecem fazer tanto sentido hoje quanto na época em que ambos as escreveram. [...] É o caso da afirmação de Marx segundo a qual “acumulação do capital é, portanto, multiplicação do proletariado”, que é confirmada globalmente pelo crescimento da força de trabalho disponível para a exploração capitalista, acelerada nas últimas décadas. O contingente de mais de 3 bilhões de pessoas ocupadas é complementado por mais de 200 milhões de desempregados, confirmando também outra tese marxiana relacionada à “lei geral da acumulação”, aquela que afirma que “toda a forma de movimento da indústria moderna deriva, portanto, da transformação constante de uma parte da população trabalhadora em mão de obra desempregada ou semiempregada (MATTOS, 2019, p. 89-90).

O sujeito histórico potencialmente transformador que Marx e Engels encontraram no século XIX continua a desafiar as mais diversas análises de quem o estuda, portanto, não seria diferente ao apreender o sujeito teleatendente aqui estudado, não deixando de ressaltar que entender a classe trabalhadora não cabe a definições restritas, como próprio demonstrou Marx. Sendo assim, o estudo demonstrar tem por intenção criticar o trabalho e a consequente precarização de um trabalhador sujeito a um cenário empresarial que cresce bastante, em especial no nordeste brasileiro.

O setor de *Call Centers/Contact Centers* é marcado pela predominância de tecnologias envolvidas no processo laboral. Tecnologias que facilitam o trabalho por agilizá-lo, mas que aumenta a carga do atendente, quando por exemplo precisa responder diversos e-mails ou atender intermináveis ligações seguidas, com pausas ínfimas.

A inovação tecnológica é, portanto, seletiva e visa à garantia de maior controle do trabalho pelo capital, levando à perda de autonomia dos que vivem do trabalho sobre os meios e os fins de sua atividade, conduzindo, tendencialmente e, de forma mais geral, à degradação da vida (ANTUNES, 2020, p. 220).

De acordo com Ruy Braga (2012), diante das características gerais do processo de trabalho dos atendentes, é importante destacar algumas características comuns no setor, que levam a precarização, são elas: a) as atividades são realizadas 24 horas por dia, 7 dias por semana; b) a disponibilidade dos funcionários está atrelada a difíceis condições de trabalho; c) forte ritmo de trabalho: uma chamada seguida de outra.

Fatores como esses que são comuns nas operações, são determinantes para um adoecimento do atendente, tendo em vista as exigências. De um lado, o jovem recém-

formado – muito comum nas operações – são mais adaptáveis ao uso das tecnologias digitais exigidas em suas funções, por exemplo. No entanto, “são fortemente impactados em sua subjetividade, podendo desenvolver sentimento de insegurança, injustiça insatisfação, falta de reconhecimento profissional, frustração e adoecimento psíquico” (ANTUNES, 2020, p. 221).

3.1 Relatos dos funcionários

A partir da série de questionamentos direcionados aos funcionários e ex funcionário da AeC e Orbitall em campina Grande – como já mencionado no capítulo anterior –, foi possível observar com mais especificidade o perfil dos atendentes nessas empresas, assim como queixas comuns relacionadas as rotinas de trabalho precárias nesses ambientes.

Através do depoimento da ex funcionária Cláudia, podemos identificar os danos causados pelo trabalho precário – em diversos aspectos – como atendente, desenvolvido pela mesma enquanto funcionária na empresa, assim como podemos observar as características do perfil que mais se encontra dentro do quadro de funcionários, já mencionados anteriormente. Ela relata:

Ingressei nessa, ainda aos 19 anos, foi meu primeiro, e, infelizmente, traumático, emprego. Minha função era em um setor comissionado, o que, à primeira vista, parece um bônus positivo, porém, bem desgastante, uma vez que as cobranças para atingir metas estipuladas pela empresa são desumanas. Eu cansei de atender ligações de clientes em um estado emocional perturbador, como crise de choro, pedindo que “pelo amor de deus” eu cancelasse seu contrato, esses geralmente, já tinham entrado em contato diversas vezes tentando o fazer, suas ligações geralmente eram desligadas ou enviadas pra outro setor de forma interminável. Clientes que mudaram de endereço e não tinha mais como utilizar o serviço, pagavam há meses indevidamente. Seguindo um mecanismo infundável, por medo da empresa e de ter seu nome negativado, e os funcionários, medo de serem demitidos por cancelarem um contrato. Não consigo deixar de relatar a situação que causou minha primeira crise nervosa na empresa. Atendi uma cliente, de Fortaleza. Excedi o tempo de ligação com ela em linha, pois, ela chorava tanto que eu não a entendia com clareza. Vi no sistema o registro das diversas vezes que essa consumidora havia entrado em contato tentando cancelar seu serviço. Ela havia mudado para outro estado pra fazer o tratamento de sua filha com câncer. Eu não conseguia mais achar aquilo normal. Quanto transtorno em prol de lucro aquele lugar nos fazia causar. Esse foi só um exemplo. Em outubro de 2018 fui afastada da empresa por encaminhamento de meu psiquiatra. Eu havia adquirido Transtorno de Ansiedade, que evoluiu posteriormente para uma Depressão. Todos naquele ambiente sabiam do meu estado emocional, meus colegas de trabalho e meus gestores. Frequentemente,

era aconselhada por supervisor e coordenador a pedir demissão ou eles me demitiriam por justa causa. No estado frágil que eu estava na época, me causou medo. Mas por que eu seria demitida por justa causa? Legalmente, não havia justificativas para esse possível feito.

É evidente o quão desgastante pode ser um “simples” emprego com jornada de seis horas por dia. O trabalho, tão dignificante para muitos, pode causar a ruína e o mal-estar de muitos também. Controle de tempo rígido acaba por reduzir a liberdade de trabalho, onde o funcionário da empresa fica sempre a mercê da máquina realizando movimento e diálogos repetitivos. Metas e campanhas para alcançá-las são as maiores jogadas dos patrões para lucrarem mais, campanhas essas que só estimulam a rivalidade e muitos não se dão conta das reais intenções desses eventos que são mascarados como um “incentivo motivacional”.

Quando perguntado aos funcionários em atividade de ambas empresas pesquisadas a respeito de como é o seu trabalho, observamos uma grande semelhança nas respostas quanto as queixas e atividades realizadas.

Hana destaca:

Cansativo, movimentos repetitivos. Estou afastada com a síndrome do túnel de carpo, fazendo fisioterapia para tentar reverter o quadro que está “mediano” e conforme a médica informou, se trata de uma doença ocupacional, desencadeada pelo trabalho que realizo no chat já há dois anos. Tenho nos dois punhos.

Outro trabalhador, chamado Derek, declarou:

Muita pressão, cansativo mentalmente, ocorrem situações contra leis trabalhistas, não tem armário suficiente para colocar os nossos pertences, tem supervisor que pergunta o motivo de sua pausa particular e reclama de quem coloca essa pausa, você termina fazendo hora extra não remunerada quando ocorre problema na PA ou do planejamento e você é "obrigado" a compensar o tempo, já ouvi supervisora falando para não tirarmos pausa particular porque isso interfere nos ganhos da empresa, tem instrutor que assedia dissimuladamente algumas meninas, somos virados de setor toda semana e quando ocorre é repentinamente e sem aviso, não sabemos onde podemos reclamar de algo ou uma ouvidoria interna, a mando do banco os setores estão cada vez mais sobrecarregados... Enfim, esse é o dia a dia de quem trabalha prestando serviço para o banco Inter. Sim, para não esquecer, a reclamação do SAC por lei tem o prazo de 5 dias úteis. No inter não tem prazo. Por lei, o SAC deve transferir qualquer cliente que solicite em ligação, no atendimento do banco Inter somos proibidos. Outra coisa, tenho prints que registram, por exemplo, uma supervisora cobrando um colega a tirar a pausa na hora proposta no sistema. Porém o atendente está em ligação e não pode desligá-la para tirar a pausa. A supervisora fala "isso não é desculpa para não tirar a pausa na hora certa. Faça o impossível".

O controle de tempo é extremamente rígido, como percebemos, além de assédios constantes. O controle intenso de trabalho é muito facilitado pelo avanço da tecnologia, e as cobranças por TMO (tempo médio de operação) dos teleoperadores, pode levar o trabalhador a contrair algumas doenças profissionais, como no caso da Hana.

Podemos afirmar que a empresa explora, em seu limite mais profundo, a força de trabalho presente nesse segmento, alegando garantir a “satisfação do cliente”, mas de fato visando atingir a meta de produtividade, dentro dos tempos e padrões impostos pela empresa, em seu processo de acumulação do capital (NOGUEIRA, 2011, p. 85).

É importante destacar ainda o fator emocional nesse trabalho, visto que o ambiente mexe profundamente com esse lado dos teleoperadores. Muitas vezes é preciso reverter situações de estresse, falta de educação e até mesmo assédio.

Quando questionado as principais preocupações com o trabalho e seus principais projetos fora dele, Célia responde:

Minhas preocupações é não conseguir ajudar o cliente e nem conseguir bater as metas, mas nem sempre a gente consegue, tenho planos de consegui subir de cargo e poder ajudar meus pais e poder financiar minha casa ou apartamento

Já Pérola, comenta:

Que aconteça alguma coisa que possa me prejudicar com o banco. Pretendo me formar e seguir a minha profissão, é apenas um trabalho passageiro. (...) Já tive crises de ansiedade de não querer ir trabalhar, pessoas com atestado de licença é comum nesse tipo de trabalho. Conheço pessoas que já tiveram afastamento por depressão.

Em ambas empresas, o sistema de pausas funciona da seguinte forma: duas pausas de dez minutos e uma pausa de vinte minutos, onde esta última seria a destinada ao momento das refeições. No entanto, quando perguntado se as pausas são muito curtas ou dá para descansar e se alimentar, a teleoperadora Natacha responde:

Nessa parte eu ri rsrs porquê olha são só 20 minutinhos pra se virar nos trinta entre esquentar comida, engolir e ainda ir no banheiro pra economizar as pausas particulares, e as pausas 10 só dar para tomar um ar.

As jornadas de trabalho nas duas empresas são de seis horas e vinte minutos – incluindo os quarenta minutos totais de pausas –, com direito a uma folga por semana. O salário base corresponde ao mínimo e, dependendo do setor, há acréscimo de comissões e outros benefícios, como vale alimentação. O perfil dos atendentes como já foi colocado, é bastante jovem e universitário. Portanto, quando questionado o fator cansaço após a

jornada, e se era possível conciliar o trabalho com estudos e possíveis atividades de lazer, as respostas recebidas foram as expressas conforme o que segue:

Eliete: Normalmente não cansa muito, consigo conciliar tranquilamente. Costumo viajar ou somente descansar.

Auriane: Extremamente cansada mentalmente após a jornada de trabalho.

Lana: Muito cansada, até quando encerra o turno do home office. Nas folgas fico em casa assistindo TV.

Anita: O trabalho cansa de um jeito que você não faz mais nada. Nas folgas, durmo.

Lunara: Da para conciliar.

Tomas: Extremamente enfadado e cansado. Nas folgas visito minha família que é de outra cidade ou coloco em dia as coisas da universidade.

Iara: Chegava bem cansada, normalmente tinha que ir direto para a Universidade.

As metas também são um ponto comum em muitos relatos. Muitas vezes essas metas são incentivadas – além de comissão – por campanhas conhecidas como “incentivo motivacional”, que estimulam a competitividade, distribuindo folgas, brindes ou pausas. O objetivo, claro, é aumentar o ritmo de trabalho, que muitas vezes passa despercebido pelo próprio trabalhador impossibilitado de consciência pela dinâmica capitalista de exploração. Sobre as metas, a teleatendente Cananda desabafa:

Ha metas, e normalmente inalcançáveis, ou mesmo que bata as metas, elas triplicam. Metas de TMA (tempo médio de atendimento) NPS (Nota pesquisa de satisfação) aderência das pausa e nota de qualidade.

A fragilidade na saúde do trabalhador em um ambiente como esse é notável quando observamos os relatos. Nesse sentido, o depoimento de Derek ilustra, muito bem, essa situação:

(...) Na pausa você pisca o olho e tem que voltar a trabalhar. Os nossos punhos começam a doer e nos mantermos na mesma posição. A coluna também. O ambiente é repleto de luz, uma luminosidade agressiva todo santo dia. Chegamos na empresa felizes... e ao pisarmos na entrada nosso humor muda, ficamos, até o fim do expediente, cada vez mais irritados/as! Começamos e ficar de bom humor novamente quando vai dando a hora se sairmos. (...) Eis o resumo: 6h20min sentado/a, mexendo muitas vezes freneticamente em um computador, apenas suas mãos e seus olhos se movimentam enquanto seu corpo está paralisado e provavelmente numa posição incorreta... Metas a serem cumpridas, pressão da cadeia da hierarquia da empresa e quando seu setor faz algo produtivo é bloquear uma conta, contestar compras desconhecidas, abrir demandas para os setores internos.

À medida em que esse trabalhador realiza seu trabalho é, segundo a economia política, “des-realizado”, isso fica claro quando o funcionário alega ficar triste ao chegar na empresa e só se sentir feliz ao se aproximar do fim do expediente. Portanto, é nesse sentido que surge a objetivação do trabalho humano como perda e servidão do homem em relação ao objeto, despontando assim na alienação. Nos Manuscritos Econômico-Filosóficos Marx apresenta como a economia política define a lei que determina a relação de alienação entre o trabalhador, o trabalho e o produto de seu trabalho:

(...) tanto mais o trabalhador produz, tanto menos tem de consumir; quanto mais valores cria, tanto mais sem valor e mais indigno se torna; quanto mais refinado o seu produto, tanto mais deformado o trabalhador; quanto mais civilizado o produto tanto mais bárbaro o trabalhador; quanto mais poderoso o trabalho, tanto mais impotente torna-se o trabalhador, quanto mais brilhante e pleno de inteligência o trabalho, tanto mais o trabalhador diminui em inteligência e de torna servo da natureza (MARX, 1989, p. 161).

Portanto, a alienação a si mesmo é condição necessária para que ele se aliene a quaisquer outras coisas do meio externo. A relação do trabalhador com o produto de seu trabalho é uma relação de estranhamento, de modo que “quanto mais o trabalhador se esgota a si mesmo, tanto mais poderoso se torna o mundo dos objetos, que ele cria perante si, tanto mais pobre ele se torna em sua vida interior, tanto menos pertence a si próprio” (MARX, 1989, p. 159). Dessa forma, o trabalhador se aliena ao produto de seu trabalho porque à medida que produz ele põe a sua vida no objeto que produz, de forma que sua vida não lhe pertence mais, mas sim ao objeto que produz, ou seja, quanto mais atividades o trabalhador realizar mais ainda ele se tornará objetivado e, menos terá a si mesmo, encontrando-se, portanto, sem objeto algum, porque o que ele incorporou no objeto de seu trabalho já não é mais seu.

A alienação é, em resumo, a objetivação do homem frente ao produto de seu trabalho. Os depoimentos são prova disso e indicam que o nível da precarização é realmente muito forte, os mecanismos de controle do trabalho apresentados no decorrer desse capítulo, ou seja, o controle do tempo de trabalho, das pausas para descanso, do comportamento emocional e do esforço mental para que haja o cumprimento das metas de produtividade dentro do tempo imposto, facilitam muito o adoecimento dos trabalhadores, isso é inegável. Assim, a alienação se dá a partir da objetivação do homem a partir do momento em que esse perde seu objeto fundamental e, sobretudo dos objetos que lhe são mais fundamentais a vida.

Podemos afirmar que os mecanismos mais fortes de controle do trabalho presente nas atividades dos atendentes de *Call Centers* são: controle de tempo, do conteúdo, do comportamento, dos resultados e do volume de serviços realizados. Portanto, a empresa depende do esforço físico e principalmente, mental, do trabalhador. Desse modo o resultado não seria outro se não o adoecimento.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Vimos que a nova morfologia da classe trabalhadora no Brasil se deu muito em virtude dos desígnios neoliberais, tendo como consequência a flexibilização do trabalhador, que agora desempenha várias funções ao mesmo tempo, e os efeitos disso são vistos na relação direta do trabalho terceirizado com adoecimentos.

Há ainda uma grande dificuldade quanto a sindicalização, que através de alienação as empresas afastam o trabalhador de qualquer ideia política, seja através do pressuposto de que há uma “competição” entre os trabalhadores, muito incentivada pelas metas, prêmios ou, não menos importante, a questão da alta rotatividade de funcionários nas empresas, que dificulta uma organização coletiva.

Observamos que a flexibilidade de relação salarial, o baixo nível dos salários, a alta rotatividade dos trabalhadores em seus empregos e as poucas possibilidades de ascensão interna nas empresas sujeitam de forma notável os trabalhadores do setor ao processo de precarização, com todas as consequências que esse processo tem para a dificuldade de construção de formas de ação coletiva.

Essas empresas chegaram ao Nordeste e especificamente a Paraíba através de atrativos que vão desde mão de obra mais barata a incentivos governamentais. Interessados em captar investimentos geradores de expressivas quantidades de emprego formal, governos e municípios oferecem tipos variados de incentivos fiscais e territoriais para atrair centrais de teleatividades. As empresas, por sua vez, levam em conta, também, a mobilidade urbana e a proximidade de centros universitários, visando recrutar uma força de trabalho jovem, relativamente melhor qualificada, sem outras opções de emprego formal e sem tradição sindical.

Outro ponto é a questão da pandemia da COVID-19, que trouxe consigo mais mudanças para esses trabalhadores, pois agora precisam lidar com a modalidade *Home Office*, misturando o lar com o ambiente de trabalho. Trabalhar em casa se tornou interessante para as empresas, pois diminuem seus custos de manutenção interna, por exemplo. O trabalhador utiliza seu próprio computador (se tiver e suportar as plataformas) e sua própria internet. No entanto, o que parecia ser uma “comodidade” acaba revelando o quão a capacidade de exploração e precarização das empresas vão além de seus muros, na medida em que os rígidos métodos de controle de monitoramento continuam avidos.

Importante destacar que esse tema de pesquisa não se esgota aqui, podendo ainda ser mais aprofundado e abrangente, trabalhando questões como resistências e sindicalismo no setor, mas isso fica para uma próxima etapa de pesquisa mais a frente.

REFERÊNCIAS

FONTES

Banco Mundial

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE)

Organização Internacional do Trabalho (OIT)

Sites visitados

Associação Brasileira de Telesserviços (ABT). Disponível em: <http://abt.org.br/> . Acesso em: 21 set. 2021.

AeC. Disponível em: <https://www.aec.com.br/> . Acesso em 15 set. 2021.

Stefanini. Disponível em: <https://stefanini.com/pt-br> . Acesso em 15 set. 2021.

BIBLIGRAFIA

ANTUNES, Ricardo. (Org.). **Uberização, trabalho digital e indústria 4.0**. São Paulo, Boitempo: 2020.

ANTUNES, Ricardo. **Os Sentidos do Trabalho: Ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho**. São Paulo: Boitempo / Coleção Mundo do Trabalho, 3ª ed, 1999.

ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy (orgs.). **Infoproletários: degradação real do trabalho virtual**. 1. ed. São Paulo: Boitempo. 2009.

ALVES, Jorge. **Evolução do Mercado de Trabalho Paraibano no Período Recente: Mudanças e Permanências**. In Vêras de Oliveira, R. (Org.). *Qualificar para quê? Qualificar para quem? – do global ao local: o que se espera da qualificação profissional hoje*. São Paulo: UNITRABALHO; Campina Grande: EDUFCEG, 2006, p. 153-170.

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

ENGELS, F. “**Sobre o papel do trabalho na transformação do macaco em homem**”. In *A dialética do trabalho*. São Paulo, Expressão Popular: 2004.

GONÇALVES, Denner Ferreira Farias. **AeC CAMPINA GRANDE: DOMINAÇÃO, EXPLORAÇÃO E RESISTÊNCIAS. (2012 – 2019)**. TCC. Campina Grande: UFCG, 2020.

LUKÁCS, G. *Per uma ontologia dell'essere sociale*. vol. II. Roma: Riuniti. 1981. Trad. Ivo Tonet. Rev. Pablo Polese de Queiroz. UNICAMP-SP: (s/d).

LIMA, Paulo Gomes; PRZYLEPA, Mariclei. **CONTEXTO DE INFLUÊNCIAS DAS POLITICAS CURRICULARES NO BRASIL A PARTIR DO PROCESSO DE REDEMOCRATIZAÇÃO**. Revista e-Curriculum, São Paulo, v. 13, n. 03 p. 418 - 451 jul./set. 2015. Programa de Pós-graduação Educação: Currículo – PUC/SP.

MARX, Karl. **Contribuição à crítica da economia política**. São Paulo, Martins Fontes: 1977.

MARX, Karl. **O capital: crítica da economia política, Livro I: O processo de produção do capital**. Trad. Rubens Enderle. São Paulo, Boitempo: 2013.

MARX, Karl. **Miséria da filosofia**. Trad. José Paulo Netto. São Paulo, Boitempo: 2017.

MARX, Karl; ENGELS, F. **A ideologia Alemã**. Trad. Luciano Cavini Martorano; Nélio Schneider; Rubens Enderle. São Paulo, Boitempo: 2007.

MARX, Karl. **Manuscritos Econômico-Filosóficos**. Lisboa: Edições 70, 1989.

MATTOS, Marcelo Badaró. **A classe trabalhadora: de Marx ao nosso tempo**. 1ª ed. São Paulo, Boitempo: 2019.

MORAES, Ana C. N. De; OLIVEIRA, Roberto V. De. **A reconfiguração espacial do segmento de call center no Brasil vista a partir da instalação de centrais de teleatividades na Paraíba**. Rev. Bras. Estud. Urbanos Reg. São Paulo, V.21, N.2, p. 371-389, 2019.

NOGUEIRA, Claudia Mazzei. **O trabalho duplicado. A divisão sexual no trabalho e na reprodução: um estudo das trabalhadoras do telemarketing**. 2ª ed. São Paulo, Expressão Popular: 2011.

OLIVEIRA, Roberto V. De. (Org.). **Dinâmicas atuais do trabalho na Paraíba: leituras sociológicas**. Campina Grande, EDUEPB: 2014.

PORCARO, R.M. **Economia da Informação: mercado de trabalho e competências**. In Economia da Informação e Internet. Cadernos Temáticos do Observatório, Brasília: Softex, 2013. Disponível em: <<https://www.softex.br/wp->

[content/uploads/2013/07/Cadernos-tematicos-do-observatorio-economia-da-informacao-e-internet1.pdf](#)> . Acesso em 15 set. 2021.

STANDING, Guy. **O precariado: a nova classe perigosa**. Belo Horizonte, Autêntica Editora: 2017.

ANEXOS

Questionário realizado pelo *Google Forms*. Pesquisa: Teleatendentes em Campina Grande. 2021.

1. Empresa:
Orbitall
AeC
2. Nome
3. Idade
4. Estado Civil
5. Cor
6. Escolaridade:
Ensino Médio
Técnico
Superior completo
Superior cursando
7. Filhos:
Não
1 filho
2 filhos
3 filhos ou mais
8. Fale um pouco sobre o seu trabalho
9. Você atende ligações ou só responde chat/e-mails?
10. Como é o sistema de atendimento? Há metas?
11. O trabalho é monótono? Prazeroso? Estressante?
12. Quanto tempo por dia você passa na empresa? A jornada é fixa? E as folgas - como funcionam?
13. As tarefas se alternam ou são sempre as mesmas? A empresa cobra versatilidade para realizar diversas funções?
14. As pausas são muito curtas ou dá para descansar e se alimentar?
15. Você chega muito cansado(a) em casa ou dá para conciliar o trabalho com estudos ou cuidado com a família? O que costuma fazer nas folgas?
16. Como é sua relação com os colegas de trabalho?

17. Já teve ou tem problemas com depressão ou ansiedade? Já usou ou conhece colegas que dependem de remédios para tais enfermidades?
18. Quais são suas principais preocupações com o trabalho e seus principais projetos fora dele?
19. Você ficou Home Office? Se sim, como foi a experiência?