

EDITORIAL

A segunda edição da Revista Formadores Vivências e Estudos, em 2019, foi concebida sob a forma de um Caderno Especial destinado a analisar uma temática que tem assumido relevância crescente no contexto brasileiro atual, tanto no que se refere ao campo prático, quanto acadêmico. Dessa forma, o leitor tem aqui acesso a trabalhos que discutem algumas das diferentes dimensões relativas à precarização vivenciada por trabalhadores de teleatendimento, refletindo sobre alguns dos problemas vivenciados cotidianamente pelos profissionais de *Call Centers*.

Destaca-se que os artigos foram produzidos por discentes de dois cursos de Graduação – Administração e Direito da Universidade Federal da Bahia (UFBA) – a partir dos seus Trabalhos de Conclusão de Curso, fruto do seu processo formativo ao participarem da Iniciação Científica (IC) com a Professora Renata Dultra, no Grupo de Pesquisa denominado Historicidade do Estado e do Direito: interações sociedade, comunidades tradicionais e meio ambiente.

Nesse grupo institui-se a linha de pesquisa: História e Direito do Trabalho - “DO OUTRO LADO DA LINHA: precarização, adoecimento e regulação social do trabalho dos operadores de telemarketing em Salvador”. O grupo foi desenvolvido na graduação de Direito da UFBA, no Departamento de Direito Privado, atuando de agosto de 2016 a julho de 2017. Participaram do mesmo, alunos de diversos cursos, dentre eles Direito e Administração. Muitas publicações, em nível de graduação e pós-graduação *strictu sensu*, originaram-se a partir dos dados coletados e analisados pelos pesquisadores da equipe.

Os artigos, apesar dos distintos olhares, têm em comum a discussão das dificuldades dos teletrabalhadores captadas no exercício da pesquisa. O primeiro trabalho objetivou investigar as relações existentes entre o modelo de gestão em *Call Centers* e a precarização do trabalho dos seus operadores. O estudo foi apresentado no 7º Congresso Ibero-Americano em Investigação Qualitativa sendo ainda publicado na Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação (RISTI), sendo a opção por também trazê-lo aqui decorrente de sua relevância e do fato dessa ser uma edição especial sobre o tema.

No segundo artigo, intitulado “Prejuízo ou Alforria? Os significados da perda do emprego entre os trabalhadores de teleatendimento” desmistifica-se o entendimento generalizado de que a perda do emprego, por gerar uma indesejada condição de desemprego, possui impactos exclusivamente negativos para o trabalhador, pois demonstra a presença de diversos significados no momento da dispensa, significados esses decorrentes das características do trabalho e das práticas de gestão das organizações.

EDITORIAL

O terceiro artigo investiga os impactos e relações da vigilância com a sistemática de punições adotada para os trabalhadores de *Call Centers*. Para tal, utilizaram-se as contribuições de Michel Foucault, no tocante à abordagem do poder, da disciplina e da punição. Na pesquisa, as autoras apontam que não somente o poder coercitivo se faz presente na organização, como a vigilância é constante, sendo a punição usada como forma de “adestrar” o comportamento dos trabalhadores, levando-os a um trabalho marcado pela falta de prazer ou satisfação, e, conseqüentemente, ao adoecimento, rompimento de laços afetivos e desmotivação.

O artigo “Terceirização e subordinação jurídica: uma análise sobre a percepção dos trabalhadores do teleatendimento” caracteriza o uso da terceirização como estratégia de gestão da força de trabalho que refuta responsabilidades empresariais, levando ao fortalecimento de um modelo demarcado pela desproteção social.

No quinto artigo, as autoras buscam identificar os impactos da gestão por produtividade na saúde dos trabalhadores de telemarketing, a partir das práticas das duas maiores empresas de *Call Centers* de Salvador. Os resultados aqui obtidos refletem o crescente nível de adoecimentos que tem acometido os operadores de telemarketing, adoecimento esse, fruto de um modelo de gestão pautado na intensificação do trabalho e na busca pela máxima produtividade.

Por fim, nesse Caderno Especial, tem-se uma resenha sobre a obra “Trabalho, Regulação e Cidadania – a dialética da regulação social do Trabalho”, da Professora Renata Queiroz Dutra, idealizadora do grupo de pesquisa e coautora de todos os trabalhos dessa edição. A Professora Renata é uma pesquisadora engajada e preocupada com temáticas diversas do Mundo do Trabalho, dedicando-se, de forma mais direta, a analisar a precarização do trabalho no segmento de *Call Center*. A sua pesquisa resultou no livro “Do outro lado da linha: Poder Judiciário, regulação e adoecimento dos trabalhadores em *Call Centers*” publicado pela LTr, em 2014.

Em função do seu empenho em estudar e divulgar temas relevantes e contemporâneos, a Revista Formadores decidiu pela elaboração desse Caderno Especial, reunindo textos que permitam: *i-* a socialização do conhecimento, por se entender que conhecimento só se torna riqueza social quando amplamente divulgado; *ii-* a publicização do esforço de um grupo de IC, atividade ainda pouco explorada e incentivada no país até os dias de hoje; e *iii-* a publicação de trabalhos de alunos de graduação estimulando assim a formação de novos pesquisadores.

À Professora Renata Dultra, que, através do seu grupo de IC, oportunizou o processo de elaboração dos Trabalhos de Conclusão de Curso na Escola de Administração da UFBA, desejo que

Revista Formadores

Vivências e Estudos

A REALIDADE DOS TRABALHADORES DE TELEATENDIMENTO

EDITORIAL

possa ampliar suas pesquisas e que essa parceria se reproduza muitas vezes. Finalizo, afirmando ser muito gratificante ver a produção de qualidade de ex-alunas como Laila Taís da Conceição, na sua segunda graduação, e Laís Francine Nascimento de Jesus já cursando o Mestrado em Administração na UFBA. Que esse seja um caminho de produção e prazer.

Para finalizar essa edição escolhi uma frase do escritor Anatole France (1844-1924), que sintetiza o processo aqui vivenciado.

Toda a arte de ensinar é apenas a arte de acordar a curiosidade natural nas mentes jovens, com o propósito de serem satisfeitas mais tarde.

Boa Leitura!

Denise Ribeiro de Almeida