

Laís Francine Nascimento de Jesus

lais.francine29@gmail.com

Graduada em Administração pela Universidade Federal da Bahia. Mestranda pela Universidade Federal da Bahia. Técnica da Incubadora Tecnológica de Economia Solidária e Gestão do Desenvolvimento Territorial - ITES/EAUFBA.

Tânia Moura Benevides

taniamoura2511@gmail.com

Doutora em Administração pela Universidade Federal da Bahia. Mestre em Administração pela UNIFACS e Bacharel em Administração pela FRB. Professora Adjunta da UFBA, UNEB e FADBA.

Renata Queiroz Dutra

renataqdutra@gmail.com

Doutora e Mestra em Direito, Estado e Constituição pela Universidade de Brasília. Bacharel em Direito pela UFBA. Professora Adjunta da Faculdade de Direito da UFBA.

Faculdade Adventista da Bahia

BR 101, Km 197 – Caixa Postal 18 – Capoeiruçu - CEP: 44300-000 - Cachoeira, BA

Revista Formadores
Do Outro Lado da Linha

A realidade dos trabalhadores de teleatendimento

PREJUÍZO OU ALFORRIA? OS SIGNIFICADOS DA PERDA DO EMPREGO ENTRE OS TRABALHADORES DE TELEATENDIMENTO

RESUMO

Existe um entendimento generalizado de que a perda do emprego possui impactos exclusivamente negativos para o trabalhador, significando o início de uma indesejada condição de desemprego. Entretanto, percebe-se que há uma diversidade de significados ao momento da dispensa que são influenciados pelas características do trabalho e pelas práticas de gestão das organizações. Este artigo tem por objetivo identificar as percepções dos operadores de *Telemarketing* de Salvador em relação ao seu trabalho e sua perda, a partir da análise de vinte entrevistas com ex operadores da cidade de Salvador. Os resultados evidenciam que, para os operadores, o trabalho de *telemarketing* é esvaziado de sentidos e possui significados negativos, sendo a dispensa uma desejada ruptura com um trabalho precarizado, que traz a esses trabalhadores uma sensação de felicidade, alívio e liberdade.

PALAVRAS-CHAVE:

Gestão do Trabalho. Significados da Perda do Emprego. Significados do Trabalho.

1. INTRODUÇÃO

Os debates atuais que permeiam o mundo do trabalho na sociedade capitalista evidenciam as diversas visões a respeito do valor e lugar do trabalho para a sociedade e os indivíduos que trabalham. Algumas delas, a partir da lógica produtivista, limitam o valor do trabalho aos ganhos financeiros que este é capaz de gerar, sendo a dispensa considerada um momento indesejado que ocasiona impactos negativos ao sujeito. Isso porque, ao

Jesus, Laís Francine Nascimento de; BENEVIDES, Tânia Moura.; DUTRA, Renata Queiroz. Prejuízo ou alforria? Os significados da perda do emprego entre os trabalhadores de teleatendimento. Revista Formadores - Vivências e Estudos, Cachoeira - Bahia, v. 12, n. 2, p. 21 - 34, abr, 2019.

perder seu posto de trabalho, muitas pessoas enfrentam dificuldades de reinserção no mercado de trabalho e ficam por muito tempo na condição de desemprego, que reúne significados como a perda da fonte de subsistência e, em regra, um profundo sentido de exclusão de círculos de socialidade (CASTEL, 2008).

Contudo, os significados e sentidos do trabalho para o sujeito, inclusive os significados da sua dispensa, vão muito além de um simples cálculo econômico e guardam em si grandes contradições, sobretudo diante do aprofundamento da precarização social do trabalho.

O trabalho pode ser entendido como parte da essência do sujeito e meio pelo qual é possível que este garanta o desenvolvimento e a perpetuação de sua própria existência. Com isso, a compreensão a respeito dos significados e sentidos do trabalho é imbuída de uma multiplicidade de dimensões e elementos que são atribuídos pelos sujeitos e têm sido desenvolvidos por diversos campos do saber, em especial a psicologia e a sociologia, sendo tratados como elementos diferentes, sinônimos ou elementos complementares. (PEREIRA E TOLFO 2016, p. 305).

Já o significado da perda do emprego para os indivíduos ainda é tema pouco explorado pela literatura em seus diversos campos do saber, ressentindo-se a literatura do campo da Administração com pesquisas que permitem abordá-lo na perspectiva do sujeito. Alguns autores tendem a realizar análises muito positivistas e racionais, sendo que a perda do emprego possui significados complexos e contraditórios para os indivíduos, ao envolver dimensões psicológicas, sociais e psicossociais (CALDAS, 1999).

O estudo desses temas se torna importante para compreender diversos fenômenos que ocorrem no seio das organizações e no interior de determinadas classes trabalhadoras, principalmente nos setores que possuem uma alta taxa de rotatividade. De acordo estudos do Dieese/CUT (2014), a taxa de rotatividade no Brasil é duas vezes maior em setores tipicamente terceirizados, ou seja, os trabalhadores terceirizados tendem a enfrentar a dispensa com maior frequência que os trabalhadores tipicamente contratados, gerando maior instabilidade no emprego e diversas consequências para os sujeitos, a exemplo dos trabalhadores que atuam no setor de teleatendimento: os operadores de *telemarketing*.

Em sua maioria, estes trabalhadores atuam em empresas prestadoras de serviços de terceirizados que possuem grandes centrais de teleatendimento, chamados de *Call Centers*, cujas características da organização do trabalho revelam uma condição de precarização do trabalho de *telemarketing* através da cobrança excessivas por resultados e metas; da padronização das atividades; da busca por constantes reduções do tempo de atendimento; dos sistemas de remuneração condicionados ao alcance das metas impostas; dentre outros elementos (CAVAIGNAC, 2011; VENCO, 2009).

A instabilidade no emprego, devido à alta rotatividade e a inserção de novas tecnologias, é fator que aumenta a pressão que os operadores sofrem com relação as metas e resultados estabelecidos, além das constantes ameaças de dispensa, inclusive por justa causa (CAVAIGNAC 2011, p.67).

As diversas características do trabalho e o perfil dos trabalhadores evidenciam uma inversão da lógica do trabalho. Dados preliminares revelavam que muitos operadores de *telemarketing*

possuem uma relação positiva com a perda do emprego, circunstância que é muito influenciada pelo significado (ou falta dele) que eles conseguem atribuir ao seu próprio trabalho.

Sendo assim, este estudo, através de pesquisa exploratória, teve por objetivo identificar as percepções que os operadores de *Call Centers* possuem do trabalho e da sua dispensa, a partir de levantamento da literatura sobre os significados e sentidos do trabalho e significados da perda do emprego e da realização de entrevistas com ex operadores de teleatendimento da Cidade de Salvador. Os resultados evidenciaram que, mesmo sendo o início de uma condição de desemprego, os operadores entrevistados veem na dispensa uma desejada ruptura com o trabalho precarizado, causador de sofrimentos. Para a maioria deles, o trabalho em *telemarketing* é esvaziado de sentidos e possui muitos significados negativos, razão pelo qual o momento da dispensa costuma ser desejado e traz a eles uma sensação de liberdade.

2. SENTIDOS E SIGNIFICADOS DO TRABALHO

Há uma tensão e confusão conceitual em relação aos temas dos sentidos e significados do trabalho que advém dos diversos usos e interpretações na história da humanidade, reverberando numa falta de consenso na utilização desses termos. Assim, alguns autores tratam esses temas como sinônimos ou elementos complementares e outros como elementos diferentes, cujas reflexões podem ser de diversas ordens, como filosófica, psicológica e sociológica (PEREIRA E TOLFO 2016).

Os significados e/ou sentidos do trabalho não são construídos somente a através das concepções individuais, como também da sociabilidade no ambiente de trabalho e no valor que é atribuído a determinada atividade laboral. Isso porque, até as concepções e percepções individuais influenciam e são influenciados pelas experiências sociais no e do trabalho, revelando a importância das características e condições em que esse trabalho é realizado.

Nesta perspectiva, alguns modelos de organização do trabalho¹ têm influenciado os estudos sobre os sentidos do trabalho no campo da psicologia. Estes associam determinadas características da organização do trabalho, como a variedade das tarefas e o processo de reconhecimento e autonomia, que contribui para a atribuição de sentidos do trabalho e estimula a motivação e comprometimento dos sujeitos dentro das organizações.

Morin (2001), a partir dos trabalhos do Grupo MOW² e dos modelos de organização do trabalho, desenvolve seis características do trabalho que possibilita a atribuição de sentidos pelos sujeitos, a saber: feito de maneira eficiente e leva a alguma coisa; intrinsecamente satisfatório; moralmente

1. A exemplo dos modelos de "Sistemas Sociotécnicos" de Emery e Trist e das "Características do emprego" de Hackman e Oldham.

2. Meaning of Work International Research Team (MOW) é um grupo de pesquisa que desde a década de 80 tem conduzido pesquisas ao redor do mundo com o objetivo estudar os significados do trabalho para os indivíduos, definindo três dimensões principais: a centralidade do trabalho, as normas sociais do trabalho e os resultados valorizados do trabalho (MOW 1987 apud TOLFO E PICCININI, 2007, p. 39-40)

aceitável; fonte de experiências de relações humanas satisfatórias; garante a segurança e a autonomia; e mantém ocupado.

Alguns elementos presentes no campo da psicologia, como a centralidade do trabalho, satisfação e autonomia, também são utilizados no campo sociológico em estudos sobre sentidos do trabalho, porém a análise ultrapassa o ambiente de trabalho e tem como pano de fundo a discussão das transformações do trabalho a partir da inserção do modo de produção capitalista e dos impactos da lógica do capital sobre o trabalho e a classe trabalhadora.

Para Antunes (2009), lastreado na concepção marxista, o trabalho se apresenta enquanto categoria central na vida do ser social. Desta forma, a realização no âmbito do trabalho é fator determinante para se ter uma vida cheia de sentidos fora dele, sendo que o trabalho capaz de atribuir sentidos é aquele que é autodeterminado, autônomo e livre. Além disso, para ele, a jornada de trabalho é elemento importante na atribuição de sentido à medida que possibilita que o indivíduo tenha momentos de lazer e de ócio, de maneira que outros elementos como a superjornada, diminuição dos tempos de pausa e ritmo intenso de trabalho são causadores da perda de sentido e de um perecimento físico e mental do trabalhador (ANTUNES, 2009, p. 174).

Contudo, Antunes (2009) afirma que, enquanto parte importante do processo de subordinação do trabalho ao capital, o trabalho assalariado não é capaz de gerar sentidos para os sujeitos. Esta concepção do trabalho assalariado acaba por ignorar o emprego enquanto relação de trabalho que prevalece na sociedade capitalista, desconsiderando as diversas características do trabalho presentes neste tipo de relação que pode gerar prazer e satisfações ao sujeito, inclusive a viabilização da manutenção de sua própria existência a partir dos ganhos financeiros provenientes do salário.

Ainda no campo da sociologia, aspectos da gestão e organização do trabalho estão presentes nos estudos sobre os sentidos do trabalho, pois no ambiente da organizacional multiplicam-se as estratégias que incentivam a motivação e engajamentos dos funcionários como via para aumentar a satisfação e produtividade no trabalho. Ao tempo em que a gestão tem a capacidade de contribuir para qualidade no trabalho e geração de sentidos, pode também desenvolver processos de degradação das condições de trabalho.

Na obra “gestão como doença social”, Gaulejac (2007) desenvolve estudo sobre as anomalias que a gestão tem causado para a sociedade e para o mundo do trabalho que, sob o comando da lógica financeira, prioriza estratégias que buscam aumentar o desempenho dos trabalhadores a qualquer custo, colocando assim o sentido do trabalho em “suspensão”. O autor analisa cinco elementos significativos do trabalho que são alterados pelas práticas e estratégias de gestão, a saber: o ato do trabalho, a remuneração, o coletivo de trabalho, a organização do trabalho e o valor do trabalho (GAULEJAC 2007, p.154-156).

Outro elemento importante que impacta os sentidos e significados do trabalho são as pressões sofridas no ambiente organizacional relacionadas a constante exigência por produtividade comumente praticada pelas organizadas através das avaliações de desempenho. Segundo Dejours (1999), as pressões no ambiente de trabalho são geradas à medida que o trabalhador teme não conseguir satisfazer a organização e elementos presentes da avaliação desempenho,

como tempo e ritmo de trabalho. Além disso, o risco constante de perder o emprego aumenta a pressão no trabalho e a falta de resultados pode reverberar numa dispensa imediata, pois “ou a pessoa se adapta ou desaparece”. (GAULEJAC 2007, p. 196- 200).

3. A PERDA DO EMPREGO E SEUS SIGNIFICADOS

A dispensa se caracteriza como uma forma de extinção da relação de emprego, possuindo diversos significados e efeitos para o trabalhador, sejam significados negativos (podendo estar relacionada ao início de uma condição de desemprego), ou significados positivos, como a oportunidade de buscar um trabalho mais desejado pelo sujeito. Contudo, a escassa literatura existente nesse aspecto não permite compreender os diversos significados possíveis, evidenciado apenas uma perspectiva negativa.

Parte do entendimento sobre os significados da dispensa advém da relação de dependência financeira do trabalhador com o seu emprego que é estabelecida pelo salário. É essa relação de dependência e a desvalorização do trabalho humano, reduzido a simples cálculo financeiro, que permite que o sujeito seja, em sua maioria, passivo no que tange a demissão e que seja este o mais impactado por sua perda.

Por outro lado, a compreensão de que o trabalho é um veículo fundamental de inserção social e de criação de laços de sociabilidade pelo indivíduo acarretaria igualmente um sentido negativo para a exclusão engendrada pela dispensa.

Todavia, a dispensa não pode ser entendida como um fim em si mesma, pois, para que ocorra o término, é preciso antes que haja um vínculo de emprego, sendo o trabalho elemento importante para a sua compreensão. Uma das hipóteses levantadas por Machado et al (2008) é que o significado do trabalho impacta o significado da dispensa, pois se o trabalho possuir significados positivos a dispensa fará parte da trajetória profissional desse indivíduo, causando-lhe pouco impacto negativo.

A fim de abordar os significados e impactos da perda do emprego para o indivíduo, Caldas (1999) utiliza diversas metáforas (Quadro 1), a partir de três dimensões de análise: a psicológica, a psicossocial e a social. Em todas essas dimensões ele associa o significado da perda do emprego com o significado do trabalho. E atrela tais dimensões, de modo a entender que não é possível analisar um significado sem o outro.

Dimensões	Metáfora trabalho	Metáfora Dispensa
Psicológica	Emprego como contrato	→ Dispensa como divórcio
	Emprego como família	→ Dispensa como abandono
	Emprego como identidade	→ Dispensa como vício
	Emprego como vício e vida	→ Dispensa como dor e morte
Psicossocial	Emprego como imagem	→ Dispensa como estigma
Social	Emprego e ideologia de sucesso	→ Dispensa como fracasso
	Emprego como status	→ Dispensa como passagem

Quadro 1 – As metáforas dos significados do trabalho e da demissão de Caldas*
Fonte: Elaboração própria (2018)

Na dimensão psicológica os impactos da dispensa surgem com o rompimento de uma a relação psíquica que o indivíduo estabelece com a empresa. A primeira metáfora dessa dimensão é o *“emprego como contrato – dispensa como divórcio”*. Nesta metáfora a dispensa surge para o indivíduo como a quebra de um contrato psicológico ou implícito onde ambas as partes possuem direitos e deveres estabelecidos: o trabalhador tinha o dever de realizar o trabalho em troca da estabilidade no emprego concedida pelo empregador. Este tipo de relação, que envolve a confiança e lealdade, tem se tornado cada vez mais ausente no mundo do trabalho, com a onda de enxugamentos e instabilidades no emprego. Com isso, os indivíduos tendem a se sentir “usados” e “traídos” pela empresa. Segundo o autor este significado é um dos mais comumente encontrados.

A segunda metáfora é o *“emprego como família – dispensa como abandono”*. Nesta, o envolvimento com a organização é mais intenso e o sentimento de pertença permite que a empresa seja considerada uma mãe ou um pai e como tal ela tem o dever de cuidar e proteger o trabalhador para que nada lhe falte, do contrário o indivíduo pode se sentir abandonado, desamparado, com medo e ódio. Essa metáfora também é utilizada no cenário em que as pessoas que se demitem voluntariamente ao sentirem-se culpados por terem “abandonado” a empresa. Parte desse significado advém do longo período de tempo que o indivíduo passa no trabalho.

A terceira metáfora é o *“emprego como identidade, dispensa como vício”*. Nesta metáfora há uma relação de dependência psicológica com a organização ao ponto do indivíduo não possuir uma identidade própria, fazendo com que a perda do emprego signifique para ele um vazio, se sinta perdido.

A quarta metáfora é *“emprego como vício e vida – dispensa como dor e morte”* em que o emprego é caracterizado como uma representação da realidade, sendo o sentimento de “morte” sentido antes mesmo da dispensa acontecer e, quando esta é efetivada, o indivíduo se sente numa espécie de luto. A organização pode ser vista como uma “fonte de respostas para as contradições e inquietações humanas, substituindo instituições como a igreja, o Estado, a escola ou a família,

que teria assumido tal papel no passado” (CALDAS 1999, p. 242).

Já a análise da dimensão psicossocial é realizada a partir da relação do ser social com a organização e os impactos da perda de emprego no status empregatício. A única metáfora desta dimensão é o *“emprego como imagem – dispensa como estigma”*, sendo que, como a condição de estar empregado é vista positivamente pela sociedade, ao perder o emprego, o indivíduo pode sentir sua imagem social afetada, impactando sua autoestima e lhe afastando de determinados círculos sociais.

A dimensão social tem como elemento principal a função social do emprego. Sua primeira metáfora é o *“emprego e ideologia de sucesso – dispensa como fracasso”*, pois a dispensa pode significar a derrota em sua “missão” de obter sucesso na carreira. O contrário disso é a metáfora *“emprego como status – dispensa como passagem”*. Nesta metáfora a dispensa significa um momento que permite transitar entre diversos empregos, ou seja, faz parte da trajetória profissional de um indivíduo e espera-se que aconteça.

4. METODOLOGIA

Inicialmente, para coleta de dados, foi utilizada a pesquisa bibliográfica para levantamento de referencial teórico sobre os significados e sentidos do trabalho, cujos textos são basicamente do campo da sociologia, pois é o arcabouço teórico que melhor se aplica à análise do conteúdo deste estudo, embora também tenha sido necessário visitar algumas literaturas do campo da psicologia. No que tange ao tema dos significados da dispensa, pelo fato de possuir literatura escassa, foram utilizadas poucas referências e optou-se pelas contribuições de Caldas (1999), autor do campo da administração, para fazer o levantamento e análise de dados.

A pesquisa documental também foi utilizada para a coleta de dados de pesquisa a partir de dados primários e secundários gerados pelo grupo de pesquisa *“Do outro lado da linha”*³, como as construções teóricas acerca do trabalho dos operadores de *telemarketing* e o conteúdo (transcrições) de entrevistas semiestruturadas realizadas em 2016 com setenta e oito operadores e ex-operadores de *telemarketing* de Salvador. Para que fosse possível alcançar os objetivos de pesquisa, foram utilizadas somente as entrevistas realizadas com operadores que passaram pelo processo de desligamento no setor (ex operadores), sendo a análise limitada a vinte entrevistas, pois foram as que mais continham elementos trabalhados nas categorias de análise construídas.

No tratamento dos dados coletados utilizou-se a Análise de Conteúdo de Bardin (2011). Assim, foi aplicada a análise categorial (horizontal), a partir do agrupamento dos dados em categorias

3. *“Do Outro Lado da Linha”* é o nome do grupo de pesquisa composto por alunos dos cursos de graduação em Administração e Direito da UFBA que, no período de agosto de 2016 a julho de 2016, a partir da realização de entrevistas semiestruturadas com operadores e ex-operadores de teleatendimento, analisou, qualitativamente, a percepção dos trabalhadores a respeito das condições de trabalho, da sua organização coletiva e da regulação dos direitos trabalhistas. A coordenadora desta pesquisa foi a Profa. Dra. Renata Queiroz Dutra, professora adjunta da Faculdade de Direito da UFBA.

pertinentes ao tema, comumente utilizada neste tipo de análise de dados. Optou-se também pela aplicação da análise de decifração estrutural (vertical), que tem como objetivo identificar as singularidades do conteúdo de cada entrevista para possibilitar uma melhor compreensão daquilo que se deseja abordar, pois as falas dos sujeitos são repletas de subjetividades e apenas a análise categorial (horizontal) não dá conta de permitir conclusões aprofundadas.

Assim, na análise estrutural utilizou a técnica das *Características associadas ao tema central*, extraindo da fala dos vinte entrevistados as características ou significados associados ao tema de investigação: o trabalho e a dispensa. Já na análise categorial utilizou-se os 5 elementos significativos de Gaulejac (2007) na categoria trabalho (o ato, a remuneração, o coletivo de trabalho, a organização do trabalho e o valor do trabalho) e as metáforas da dispensa de Caldas (1999) em suas 3 dimensões (a psicológica, a psicossocial e a social).

5. RESULTADOS DA PESQUISA

5.1 Inserção profissional dos trabalhadores

A faixa etária dos entrevistados era de 21 a 34 anos de idade, sendo 70% do sexo feminino. Além disso, 90% das pessoas entrevistadas trabalharam nas duas maiores empresas de Salvador, a Contax S.A e Atento, cujo processo de seleção se baseou em elaboração e leitura de texto, dinâmicas de grupo e testes de conhecimentos gerais realizadas no computador, exigindo somente o ensino médio completo para ocupar o cargo. Esse perfil delineado na pesquisa reitera informações presentes na literatura sobre o perfil jovem dos trabalhadores do setor e a pouca exigência de qualificação de mão-de-obra para ocupar o cargo de operador, mesmo tendo que apresentar, durante a realização da atividade laboral, diversas habilidades com as ferramentas informacionais de trabalho.

5.2 Características e significados do trabalho de *telemarketing*

As principais características associadas ao trabalho de *telemarketing* (Quadro 2), identificadas através da análise das entrevistas, evidenciam diversos significados do trabalho para esta classe de trabalhadores. Estas características foram agrupadas em 5 categoriais principais:

Capacidade de Inserção produtiva – esta característica é representada pela facilidade de inserção produtiva no setor, através da pouca exigibilidade de conhecimentos específicos e experiências anteriores, como também pela quantidade significativa de vagas que surgem para o

cargo de operador, cujo fenômeno é influenciado pela rotatividade no setor. O reconhecimento desta característica pelo sujeito corrobora para a compreensão do trabalho enquanto satisfação de parte das suas necessidades financeiras que lhe possibilita a subsistência.

Oportunidade de Experiência profissional – representa o conhecimento apreendido a partir das vivências no ambiente de trabalho cujo resultado confere uma possibilidade de aprendizado instrucional e interpessoal, principalmente para aqueles que tem no trabalho de *telemarketing* sua primeira experiência de emprego. O aprendizado instrucional é caracterizado pela capacidade de fazer uso de tecnologias e recursos informacionais na realização do trabalho e pela apreensão de conhecimentos específicos de determinados setores econômicos, como o bancário e o de telecomunicações, a partir do serviço prestado a uma diversidade de empresas contratantes.

Mecanização das atividades – representa a padronização excessiva das atividades e dos processos de trabalho, a partir da intensificação do ritmo de produção como exigência de um tempo mínimo de atendimentos e pausas curtas e programadas; do pouco ou nenhum espaço para realização de atividades espontâneas ou criativas, mas sim a elaboração de script de fala e guia de ações; da importância exacerbada do alcance de metas e resultados em detrimento da qualidade do trabalho; dentre outros elementos. Para o sujeito, esta característica culmina numa desumanização do trabalho de *telemarketing* e perda do potencial de atribuição de qualidade pelo sujeito.

Rotatividade de pessoal – esta característica está imbricada nas demais e representa as significativas “ondas” de desligamentos no setor, que culmina em pressões no ambiente de trabalho para alcance de metas e resultados que possibilitem a manutenção do emprego frente às constantes ameaça de dispensa. Porém, este cenário confere ao trabalhador a concepção de que independente de sua produtividade ou empenho na realização das atividades pode ser ele o próximo a ser demitido, gerando um sentimento de descartabilidade humana que tanto pode aprofundar as pressões no ambiente de trabalho quanto pode agravar a desmotivação na realização do trabalho.

Perecimento físico e mental dos trabalhadores – representa as consequências físicas e mentais acometidas aos operadores de *telemarketing* pelas condições em que o trabalho é realizado, principalmente o estresse gerado pelas cobranças para o alcance das metas; repetitividade de movimentos e de outras questões ergonômicas, além dos problemas de saúde gerados pela alimentação irregular, incentivada pelos curtos períodos de pausa do trabalho. Estes impactos significam para o trabalhador a perda da qualidade de vida, sendo um dos motivos que influenciam o desejo de sair do trabalho.

CARACTERÍSTICAS DO TRABALHO	SIGNIFICADOS ASSOCIADOS
Capacidade de Inserção produtiva	Possibilidade de subsistência
Oportunidade de Experiencia profissional	Aprendizado instrucional e interpessoal
Mecanização das atividades	Desumanização das relações de trabalho;
Rotatividade de pessoal	Descartabilidade do trabalho realizado
Precimento físico e mental dos trabalhadores	Perda da qualidade de vida

Quadro 2 – Principais características e significados do trabalho de *telemarketing*
Fonte: Elaboração própria (2018)

Os significados atribuídos ao trabalho de *telemarketing* precisam ser compreendidos no conjunto dos demais significados e para além das características do trabalho em eles foram associados, por exemplo: o significado do trabalho enquanto “perda da qualidade de vida” pode se relacionar com o significado da “desumanização das relações de trabalho” e, portanto, envolve mais de uma característica do trabalho.

Contudo, o entendimento dos operadores sobre o que é o trabalho de *telemarketing*, a partir dos significados do trabalho, não é suficiente para compreensão dos aspectos globais desta profissão e nem da representação individual para os sujeitos. Com isso, foi necessário analisar os sentidos do trabalho a partir de uma perspectiva sociológica.

5.3 Os sentidos do trabalho de *telemarketing*

A partir da análise dos cinco elementos significativos do trabalho, proposto por Gaulejac (2007) foi possível identificar uma evidente deterioração dos sentidos do trabalho para o operador de *telemarketing*. O trabalho para eles é representado muito mais pelos processos ou condições de trabalho do que pela realização da própria atividade laboral, impossibilitando a conexão com os frutos do seu próprio trabalho. Este processo é caracterizado pela falta de controle e de ferramentas necessárias dadas ao trabalhador; rígido controle e monitoração das atividades, que culmina em pressões e ameaças de demissão, além de impactos na saúde física e mental.

A remuneração está estritamente ligada ao alcance das metas de produção. O sistema de Remuneração Variável (RV) é condicionado aos resultados alcançados num determinado período, sendo esta remuneração geradora de insatisfação e injustiça no trabalho, à medida que o valor recebido não é equivalente ao resultado produzido por eles. Percebe-se que a problemática da remuneração é menos impactante para os trabalhadores que estão inseridos em sua primeira oportunidade de trabalho.

O sentimento de pertença a um coletivo se estabelece a partir das relações informais no ambiente de trabalho, sendo destacado como um dos principais pontos positivos do trabalho,

à medida que ajudam a amenizar os impactos e suportar as condições de trabalho. Contudo, esse sentimento de pertença não é fator suficiente para fortalecer a resistência coletiva que é impactada pelo medo da dispensa e pelo incentivo a competição entre os operadores a partir dos sistemas de meta e resultados.

Já em relação ao elemento da organização do trabalho, destacam-se as mudanças repentinas no horário de trabalho, que inviabilizam a realização de outras atividades para além do trabalho; a realização de atividades de outros setores, ocasionando numa sobrecarga de trabalho; e a alta rotatividade da mão de obra. Todavia, em linhas gerais, a organização do trabalho nos *Call Centers* preza pela rigidez, controle e padronização das atividades, que se assemelham ao modelo taylorista de produção, só que integrando diversas tecnologias da informação no processo e organização do trabalho.

Quanto ao valor do trabalho, este não estava relacionado com a qualidade do atendimento e sim com o cumprimento dos critérios do trabalho estabelecidos pelas empresas para alcance das metas, trazendo para o operador um sentimento de impotência em relação ao seu trabalho, sendo impedido pela organização de realizar um serviço de qualidade. Muitas vezes o operador se via obrigado a enganar o cliente e realizar um atendimento de pouca qualidade, o que lhe causa um sentimento de frustração com o trabalho e pouca identificação com as atividades realizadas, além da falta de reconhecimento.

O valor do trabalho é elemento fundamental para a compreensão dos sentidos do trabalho para os sujeitos. Ele pode ser entendido enquanto contribuições individuais que dão qualidade ao trabalho, sendo o sujeito que trabalha aquele que tem a real capacidade de lhe atribuir valor. Quando o valor do trabalho passa a ser determinado pela organização, o sentido do trabalho é “colocado em suspenso” (GAULEJAC, 2007, P. 157). Além disso, nas proposições de Antunes (2006), a discussão do valor do trabalho é explorada a partir da relação de subordinação do valor de uso do trabalho, que consegue verdadeiramente satisfazer as necessidades humanas, ao valor de troca, que resume o trabalho a uma troca comercial, que culmina numa perda de sentidos do trabalho.

Com isso, é possível afirmar que o trabalho em *Call Center* para os entrevistados é desprovido de sentidos, sendo a oportunidade de inserção no mercado de trabalho e as relações de amizade estabelecidas com os colegas de trabalho os únicos elementos que parecem dar sentido ao trabalho e, mesmo assim, estes não afastam a infeliz experiência do trabalho de *telemarketing*.

5.4 Os significados da dispensa em *telemarketing*

O fenômeno da alta rotatividade no setor tornou o ato de dispensar uma realidade comum desta atividade laboral, sendo utilizado pelos superiores para intimidar os trabalhadores a gerarem bons resultados no trabalho. A partir das falas dos sujeitos, foi possível identificar que

a maioria dos entrevistados desenvolveram, durante a realização das atividades, o desejo de sair do trabalho. Para alguns entrevistados, o ambiente de trabalho e as próprias atividades se tornaram insuportáveis, além de gerarem desgastes físicos e mentais que, em sua maior parte, era causado pelas pressões no ambiente de trabalho.

Contudo, mesmo diante desse cenário, poucos entrevistados tomaram a iniciativa de sair do trabalho. A maioria deles realizava a solicitação aos seus superiores para que as empresas concedessem a sua dispensa sem justa causa, pois pedir a demissão significaria a perda dos direitos de rescisão (saque do FGTS, indenização de 40% do FGTS, aviso prévio, seguro-desemprego) e aceitar o fato de terem fracassado ou não terem realizado um bom trabalho, sendo que, para eles, a culpa deveria recair sobre as empresas e não sobre os trabalhadores. Dessa forma, os operadores enfrentam um longo período de espera até a empresa atender a sua solicitação, sendo essa relação de desligamento por iniciativa do empregador (porém a pedido informal do empregado) vista de forma naturalizada já que os entrevistados afirmaram existir uma “lista de demissão” que continha os voluntários a serem dispensados pelas empresas.

Percebe-se nas falas que a situação de continuar realizando as atividades no *Call Center*, mesmo não desejando permanecer no trabalho, trazia para a maioria dos entrevistados o sentimento de aprisionamento e angústia, sendo intensificada pela condição de passividade na relação de desligamento. Isso porque se viam constrangidos pelo receio da perda das verbas rescisórias a não tomar a iniciativa de sair do trabalho. Com isso, a dispensa é considerada por alguns como um “presente de ano novo”, um “troféu” ou até como uma “carta de alforria”, significando para eles uma possibilidade de liberdade.

O momento da dispensa é algo bastante esperado por parte dos operadores. Os sujeitos relataram diversas reações que tiveram neste momento e a maioria deles expressaram reações positivas. A palavra “felicidade” foi a que mais frequentemente apareceu nas entrevistas, sendo considerada uma expectativa para eles, mesmo sabendo de possíveis dificuldades de reinserção no mercado de trabalho.

Os entrevistados também relataram as reações dos amigos e familiares a sua perda de emprego, sendo que a maioria deles diz ter recebido apoio principalmente dos familiares, pois estes também sofriam com os impactos negativos do trabalho a partir das mudanças de comportamento dos sujeitos que impactava em suas relações familiares.

Sendo assim é possível afirmar que os operadores de *telemarketing* possuem significados positivos em relação a sua dispensa e que estes significados advêm das relações precárias de trabalho estabelecidas nas empresas de *Call Center*. Um dos únicos significados negativos é a perda das relações de amizade com colegas de trabalho, da convivência diária e as atividades feitas em grupo, sendo que alguns entrevistados ainda mantinham amizades com ex-colegas de trabalho, mesmo que à distância, através das redes sociais.

Os significados da dispensa no *telemarketing* pouco se assemelham às metáforas desenvolvidas por Caldas (1999), mostrando a necessidade de maior compreensão dos impactos da gestão e organização do trabalho no desenvolvimento dos significados do trabalho e do desligamento para os sujeitos. Os resultados advindos desse trabalho possibilitaram o entendimento de novos

significados da dispensa (Quadro 3) e podem ser utilizados para compreender outras realidades semelhantes do trabalho de *telemarketing*, principalmente as atividades laborais que passaram por um processo de precarização das relações de trabalho nos moldes capitalistas.

SIGNIFICADOS DA DISPENSA	
Possibilidade de liberdade e alívio	Desfazimento dos vínculos de amizade
Desejada ruptura com o trabalho	Obtenção de uma recompensa

Quadro 3 – Significados da demissão do trabalho de *telemarketing*
Fonte: Elaboração própria (2018)

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir da análise das percepções dos operadores de *telemarketing* foi possível compreender as representações do trabalho e da dispensa para os sujeitos, assim como os impactos da gestão e organização do trabalho nestas representações.

Evidenciou-se que os operadores possuem percepções negativas do trabalho, pois a desumanização das relações de trabalho, sua descartabilidade e o perecimento físico e mental dos trabalhadores são significados associados ao seu trabalho. Em contrapartida, estes também identificam alguns significados positivos do trabalho como a possibilidade de subsistência e aprendizado instrucional e interpessoal.

Contudo, suas percepções negativas do trabalho se fizeram mais presentes nas falas, principalmente no que tange às constantes pressões por resultado e alcance das metas de produção e ao controle excessivo do trabalho pelos supervisores e coordenadores que não lhe permitem enxergar os frutos do trabalho, gerando frustração e desvalorização do seu trabalho

Assim, evidencia-se um esvaziamento de sentidos do trabalho de *telemarketing*, que muito é impactado pelas condições precárias em que o trabalho é realizado. Os vínculos de amizade no ambiente de trabalho e a experiência do primeiro emprego são elementos importantes que parecem atenuar ou agravar as percepções dos operadores em relação ao trabalho e, em certa medida, influenciar nos sentidos do trabalho para estes sujeitos.

Os significados associados a sua dispensa são um reflexo dos significados negativos do trabalho. Para estes trabalhadores ao desligamento pode significar uma desejada ruptura com um trabalho precarizado que lhe causa sofrimento e uma possibilidade de liberdade. Assim, as principais reações dos sujeitos no momento da dispensa são felicidade, expectativa, surpresa, tristeza, alforria, libertação, comemoração, alívio, desejo, troféu, transição, entre outras.

REFERÊNCIAS

- ANTUNES, Ricardo. **Os sentidos do trabalho: ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho**. Boitempo Editorial, 2009.
- _____. **Adeus ao trabalho? Ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho**. Cortez, 2006.
- BARDIN, Laurence. **Análise de Conteúdo**: Edições 70, LDA. Outubro, 2011.
- CALDAS, Miguel. A demissão e alguns significados psicológicos da perda do emprego para o indivíduo. **Encontro da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração-ENANPAD**. Anais... Foz do Iguaçu-PR, 1999. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/diversos/trabalhos/EnANPAD/enanpad_1999/RH/1999_RH10.pdf>. Acesso em: 01 Ago. 2016.
- CASTEL, Robert. **As metamorfoses da questão social**. Petrópolis, 2008.
- CAVAIGNAC, Mônica Duarte. Precarização do trabalho e operadores de *Call Centers*. **Perspectivas: Revista de Ciências Sociais**, v. 39, 2011.
- DEJOURS, Christophe. **Banalização da Injustiça Social, a**. FGV Editora, 1999.
- GAULEJAC, Vincent. **Gestão como doença social**. São Paulo: Idéias e Letras, 2007.
- MACHADO, Hilka Vier; HERNANDES, Cláudio Aurélio; MORAES, Maristela. Explorando significados da demissão. **Gestão & Planejamento-G&P**, v. 1, n. 10, 2008. Disponível em: <<http://www.revistas.unifacs.br/index.php/rgb/article/view/184/187>>. Acesso em: 19 Jan. 2016.
- MORIN, Estelle M. Os sentidos do trabalho. **Revista de administração de empresas**, v. 41, n. 3, p. 08-19, 2001. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rae/v41n3/v41n3a02.pdf>>. Acesso em: 19 Jan. 2016.
- PEREIRA, Eliane França; DA ROSA TOLFO, Suzana. **Estudos sobre sentidos e significados do trabalho na psicologia: uma revisão das suas bases teórico-epistemológicas**. *Psicologia Argumento*, v. 34, n. 86, p. 302-317, 2016. Disponível em: <<http://www2.pucpr.br/reol/index.php/PA/pdf/?dd1=16436>>. Acesso em: 01 Jun. 2017.
- TOLFO, Suzana da Rosa; PICCININI, Valmiria Carolina. **Sentidos e significados do trabalho: explorando conceitos, variáveis e estudos empíricos brasileiros**. *Psicologia & Sociedade*, v. 19, n. 1, 2007. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/psoc/v19nspe/v19nspea07>>. Acesso em: 01 Jun. 2017.
- VENCO, Selma. **Centrais de teleatividades: o surgimento dos colarinhos furta-cores**. *Infoproletários: degradação real do trabalho virtual*. São Paulo: Boitempo, p. 153-171, 2009.