



16º Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais

Tema: "40 anos da "Virada" do Serviço Social"

Brasília (DF, Brasil), 30 de outubro a 3 de novembro de 2019

Eixo: Trabalho, Questão Social e Serviço Social.

A VIOLÊNCIA NA RELAÇÃO CAPITAL E TRABALHO: ALGUMAS REFLEXÕES SOBRE O TRABALHO NAS CENTRAIS DE TELEMARKETING

Maricelly Costa Santos¹
Albani de Barros²

Resumo: O presente trabalho aborda a violência na relação capital e trabalho nas Centrais de telemarketing, através de uma análise crítica a partir do trabalho, enquanto categoria ontológica e de suas características na sociedade capitalista. Considerando isso, através de uma pesquisa bibliográfica, o fenômeno da violência é apresentado na lógica de reprodução do capital desde a acumulação primitiva do capital até a fase do capitalismo monopolista. Posteriormente, aponta-se o capitalismo tardio no Brasil e a forma como o processo de crise estrutural do capital e os seus desdobramentos, como a reestruturação produtiva, a terceirização e a precarização. A análise aqui apresentada, porém, não esgotada, evidenciou alguns elementos sobre a expansão das centrais de telemarketing no mundo e no Brasil, e como as relações de trabalho são permeadas pela violência, expressa nos níveis de exploração, intensificação, precarização e controle da força de trabalho.

Palavras-chaves: Trabalho. Capitalismo. Violência. Telemarketing.

Abstrac: The present work deals with the violence in the relation capital and work in the Telemarketing Centers, through a critical analysis from the work as ontological category and its characteristics in the capitalist society. Considering this, through a bibliographical research, the phenomenon of violence is presented in the logic of reproduction of capital from the primitive accumulation of capital to the phase of monopoly capitalism. Subsequently, late capitalism in Brazil is pointed out, and the process of structural crisis of capital and its consequences, such as productive restructuring, outsourcing and precarization. The analysis presented here, however, did not exhaust any evidence about the expansion of telemarketing centers in the world and in Brazil, and how labor relations are permeated by violence, expressed in the levels of exploitation, intensification, precarization and force control of work.

Keywords: Work. Capitalism. Violence. Telemarketing.

1. Introdução:

A década de 1970 sinalizou a crise do binômio do padrão fordista de produção com as políticas keynesianas. Chegava ao fim um ciclo econômico marcado por uma onda longa expansiva, período de expansão do capital também conhecido como "anos dourados" do capital.

Porém, a onda longa expansiva do capital começou a dar sinais de esgotamento, através de um quadro crítico como aponta Antunes (2009). Como resposta à crise

¹ Professor com formação em Serviço Social. Centro Universitário Mauricio de Nassau. E-mail: <maricellycosta@gmail.com>.

² Professor com formação outra áreas. Centro Universitário Tiradentes. E-mail: <maricellycosta@gmail.com>.

estrutural do capital, instaura-se uma reestruturação produtiva que traz implicações para relações de produção, baseada num padrão flexível de produção, o Toyotismo. Esse novo padrão traz mudanças na organização do trabalho, promovendo uma maior intensificação do ritmo e novas formas de controle sobre o trabalho, ao se fundamentar num padrão organizacional e tecnologicamente mais avançado, “resultado da introdução da técnica de gestão da força de trabalho própria da fase informacional, bem como da introdução ampliada de computadores no processo produtivo de serviços” (ANTUNES, 2009, 54).

Trata-se de um processo de organização do trabalho, cujo fim é intensificar a exploração da força de trabalho, através da combinação entre o “trabalho polivalente”, “multifuncional”, “qualificado” com as características de uma empresa com estrutura mais horizontalizada (ANTUNES, 2009).

Nessa direção, esses aspectos da reestruturação produtiva têm ampliado o número de empresas terceirizadas que potencializam os processos produtivos de serviços, a exemplo das Centrais de Telemarketing.

As CTAs foram criadas para realizar uma série de serviços anteriormente executados no interior das empresas. Elas concretizam a racionalização do trabalho na medida em que uma única unidade de trabalho atende à totalidade das necessidades de um conjunto de empresas de um mesmo ramo, como as operadoras de telecomunicações, bancos, empresas de cartão de crédito, de viagens, operadoras de televisão a cabo, cobrindo todo o território nacional. (OLIVEIRA, 2009, p.114)

Com as intensas transformações nas relações de produção e as profundas mudanças ocasionadas pelos novos aparatos microeletrônicos e informacionais, ocorre também a expansão da chamada “indústria de telemarketing” (OLIVEIRA, 2009) notadamente a partir das décadas de 1980 e 1990, cujas estratégias empresariais estão marcadas pelo vetor crescimento do mercado, tanto do lado da demanda, como da oferta de bens e serviços.

Nesse espaço, a violência se fará presente na relação capital e trabalho à medida que a tecnologia empregada nas CTAs permite monitorar o processo de trabalho, mensurando a produtividade e intensificando o controle do trabalho. “O atendente submete-se à ‘fiscalização eletrônica’ desde a movimentação na PA até o registro da quantidade de atendimentos realizados, o que não é decidido por ele, mas sim pela máquina” (OLIVEIRA, 2009).

2. Trabalho, Capitalismo e Violência

A partir do pressuposto do pensamento de Marx, os homens para poderem existir, devem transformar a natureza constantemente, pois essa é uma base ineliminável do mundo dos homens (LESSA; TONET, 2011). Essa relação entre o

homem e a natureza é a base da reprodução social, ainda que a totalidade das *práxis* humanas não se resumam ao trabalho. Ainda que a natureza seja a fonte da riqueza, não há uma subordinação da sociedade a natureza, visto que a natureza está submetida as leis e processos do mundo natural. Entre essas duas dimensões, há uma articulação, enquanto que a diferença entre essas tem por fundamento o trabalho

Sobre o trabalho Marx (2013) afirma que:

O trabalho é, antes de tudo, um processo entre o homem e a natureza, processo este em que o homem, por sua própria ação, medeia, regula e controla seu metabolismo com a natureza. [...] A fim de se apropriar da matéria natural de uma forma útil para sua própria vida, ele põe em movimento as forças naturais pertencentes a sua corporeidade: seus braços e pernas, cabeça e mãos. Agindo sobre a natureza externa e modificando-a por meio desse movimento, ele modifica, ao mesmo tempo, a própria natureza. (p. 255)

Por meio do trabalho, o homem ao transformar a natureza, transforma a si mesmo, produz e altera suas formas de interações humanas e seu modo de ser. Nessa relação entre homem e natureza, temos um processo em que ação e resultados são projetados na consciência antes de serem construídos na prática. “É essa capacidade de idear (isto é, de criar ideias) antes de objetivar (isto é, de construir objetiva ou materialmente) que funda, para Marx, a diferença do homem em relação à natureza, a evolução humana (LESSA; TONET, 2011, p. 18).

Ainda sobre o trabalho, Lukács (2013) afirma que:

Somente o trabalho tem, como sua essência ontológica, um claro caráter de transição: ele é, essencialmente, uma inter-relação entre homem (sociedade) e natureza, tanto inorgânica (ferramenta, matéria-prima, objeto de trabalho, etc.) como orgânica, inter-relação que pode figurar em pontos determinados da cadeia a que nos referimos, mas antes de tudo assinala a transição, no homem que trabalha, do ser meramente biológico ao ser social. (p. 44)

Por tanto, é através do trabalho, cuja essência ontológica expressa um caráter de transição, que o homem passa da condição de ser simplesmente biológico para ser social, como já assinalou Marx, em sua obra *O Capital*, especialmente no capítulo V, ao tratar dos aspectos centrais do trabalho enquanto categoria fundante do ser social, da sua dimensão comum a todas as formas de sociabilidades humanas. Todavia, ao longo de sua obra, a preocupação fundamental de seus intensos estudos se encontra voltada para analisar a dimensão do trabalho no capitalismo.

Na sociedade burguesa, o trabalho não dispõe de um sentido de liberdade para quem produz a riqueza, no modo de produção capitalista, as relações sociais são

regidas pela lógica da mercadoria³. Se originariamente, o trabalho significa para o ser humano a sua atividade essencial que o distingue das demais espécies, e se o objeto dessa atividade está subordinado à vontade de sua consciência, a lógica do “trabalho alienado inverte a relação, uma vez que o homem, enquanto um ser lúcido, transforma a sua atividade vital, o seu ser, em simples meio de sua existência” (MARX, 2006, p. 116). Ao transformar o trabalho em um artigo mercantil, este passa a ser medido e quantificado, recebendo do capitalista o mesmo tratamento lógico comercial que ele dá a qualquer outra mercadoria.

É nesse contexto das relações entre capital e trabalho que a violência demonstra seu caráter de potência econômica, enquanto fenômeno presente no processo de reprodução do capital, cuja marca se faz na expropriação dos trabalhadores dos seus meios fundamentais de produção, momento denominado por Marx (1996) de a assim chamada acumulação primitiva, constituindo, portanto, a pré-história do capital e do modo de produção capitalista.

Essa separação do trabalhador dos meios de produção, ocorre mediante uma violência intensa e explícita, que a este impõe a condição de trabalhador “livre”⁴; tal condição expressa um duplo sentido, “porque não pertencem diretamente aos meios de produção, como os escravos, os servos etc., nem os meios de produção lhes pertencem [...], estando, pelo contrário, livres, soltos e desprovidos deles” (ibidem, p. 340), submissos às determinações violentas do capital.

A violência explícita e brutal⁵ foi um instrumento de enquadramento dos sujeitos à ordem emergente; portanto, um mecanismo a favor do capital para exercer o controle sobre a força de trabalho e ampliar a extração da mais-valia⁶. Nesse sentido,

3 Sobre isso, Marx afirma, logo ao iniciar *O Capital*, que “a riqueza das sociedades em que domina o modo de produção capitalista aparece como uma imensa coleção de mercadorias, e a mercadoria individual como a forma elementar” (MARX, 1988, p. 45)

4 Segundo Souza (2013), “essa condição de liberdade define contraditoriamente a exploração do trabalho na sociedade capitalista, o que a distingue das demais *sociedades*. Isto porque ser livre supõe superar a sujeição bárbara da vida de *outrem*, o que implicaria um padrão de civilidade e autonomia. No entanto, a condição do homem ‘livre’ não se realiza plenamente nessa sociedade, pois a liberdade do trabalhador está restrita apenas à venda da sua força de trabalho no mercado. A liberdade constitui-se desigualmente e está restrita à classe que detém o controle da produção, da propriedade e do trabalho. Essa sociedade, regida pelos princípios da liberdade, tem por base a acumulação primitiva do capital” (p. 223).

5 Surgindo em toda Europa Ocidental, no final do século XV e ao longo do século XVI, a legislação sanguinária caracterizou-se como um meio de punir brutalmente, à base do açoite e do derramamento de sangue, os trabalhadores que se recusavam a trabalhar, à medida que descartava aqueles que não serviam para produzir, como os velhos e os incapacitados (MARX, 2013).

6 Em *O Capital*, Marx (1996) apresenta a distinção entre trabalho e força de trabalho: “O trabalho não é senão o uso da força de trabalho, cujo conteúdo consiste nas aptidões físicas e intelectuais

o desenvolvimento do modo de produção capitalista não apenas em sua fase mercantil, como também na concorrencial, dispôs de outras formas de violência, a exemplo da violência presente no controle sobre o trabalho, legitimada pelo contrato da força de trabalho “livre”. A exploração a que está submetido o trabalhador nesse momento, legitimada pelo *fictio juris* do contrato de venda da força de trabalho, tem nesse último a ocultação da violência presente na expropriação de riqueza produzida, nas formas de disciplina e de hierarquia do controle do capital sobre o trabalho⁷. A mutilação sofrida pelo trabalhador, ao ser convertido em trabalhador parcial, é consolidada na grande indústria, pois “certa deformação física e espiritual é inseparável mesmo da divisão do trabalho em geral na sociedade” (MARX, 1996, p. 477). Assim, a subsunção real do trabalhador ao capital opera-se com a consolidação dos processos produtivos do capitalismo possibilitados pela Revolução Industrial, ao final do século XVIII, cuja violência apresentou-se como um instrumento de controle sobre a força de trabalho, em outras palavras, como uma potência econômica para a lógica de reprodução ampliada do capital.

Em seu curso, o capitalismo ao final do século XIX experimentou profundas transformações econômicas que incidiram diretamente no controle do capital sobre o trabalho. A consolidação dos monopólios acarretou novas propostas de gerenciamento da força de trabalho, através de uma violenta associação entre coerção e controle ideológico, buscando adaptar o trabalho às necessidades do capital.

Sobre a configuração da fase dos monopólios do sistema capitalista, Baran e Sweezy (1978) ressaltam que:

do operário. Sendo assim, o salário não paga o valor do trabalho, mas o valor da força de trabalho, cujo uso, no processo produtivo, cria um valor maior do que o contido no salário. O valor de uso da força de trabalho consiste precisamente na capacidade, que lhe é exclusiva, de criar um valor de grandeza superior à sua própria. O dono do capital e empregador do operário se apropria deste sobrevalor ou mais-valia sem retribuição. Mas, embora sem retribuição, a apropriação da mais-valia não viola a lei do valor enquanto lei de troca de equivalentes, uma vez que o salário deve ser o equivalente monetário do valor da força de trabalho. Assim, a relação mercantil entre capital e força de trabalho assume o caráter de troca de equivalentes, ao passo que a criação da mais-valia se efetiva fora dessa relação, no processo de uso produtivo da força de trabalho” (p. 37-8).

⁷ Segundo Souza, ocorre [...] a divisão social de trabalho entre trabalho manual e intelectual, concretizada tecnicamente na decomposição da atividade artesanal em ações particulares, que levaram à mutilação dos trabalhadores mediante uma forma violenta e degradante de trabalho. Ocorre uma perda progressiva das habilidades adquiridas anteriormente pelos trabalhadores e constitui-se a relação de subordinação do trabalho à disciplina e à hierarquia do controle capitalista. O fenômeno da violência adquire contorno diferenciado pela forma de exploração do trabalho excedente, pois é formalmente mascarada na relação contratual ‘livre’ da venda da força de trabalho. Essa sutil relação de trabalho expressa a primeira ação dissimulada de exploração pelo capitalista (2013, p. 224).

A unidade econômica típica na sociedade capitalista não é a firma pequena que fabrica uma fração desprezível de uma produção homogênea para um mercado anônimo, mas a empresa em grande escala. A esta cabe uma parcela significativa da produção de uma indústria, ou mesmo de várias indústrias, capaz de controlar seus preços, o volume de sua produção e os tipos e volumes dos seus investimentos (p. 15-16).

A consolidação dos monopólios é caracterizada pela produção realizada por grandes empresas em escala ampliada, resultado de processos de concentração e centralização de capital, que formam monopólios industriais no mesmo contexto em que se altera o papel dos bancos⁸. Esse processo de consolidação dos monopólios também promoveu novas propostas de gerenciamento da força de trabalho, mediante a associação entre coerção e controle ideológico para adequar o trabalhador às necessidades de produção capitalista, evidenciando novas formas de violência para moldar o trabalho às necessidades do capital com base na gerência científica, do que são expressões as ideias de Frederick Winslow Taylor.⁹ As propostas de Taylor dispunham de um caráter mais rígido, porquanto considerava “como uma necessidade absoluta para a gerência adequada a imposição ao trabalhador da maneira rigorosa pela qual o trabalho deve ser executado” (BRAVERMAN, 1981, p. 86).

A violência das formas rígidas de controle sobre o trabalho, presente na gerência científica proposta por Taylor, será empregada através da aplicação de seus métodos na experiência fordista. O sistema de Henry Ford, conhecido como fordismo, ampliou uma série de inovações tecnológicas e organizacionais em curso no início do século XX, a exemplo do taylorismo. Para Pinto (2010, p. 34), “[...] sua principal genialidade consistiu, sobretudo, em ter imaginado a possibilidade de incutir nos seus contemporâneos a postura de consumidores de massa de produtos padronizados”.

Porém, o esgotamento do padrão de acumulação taylorista-fordista representa uma “expressão fenomênica de um quadro crítico mais complexo” (ANTUNES, 2005, p. 31), o qual é evidência de uma crise estrutural do capital nos anos de 1970, em decorrência da incontornabilidade do sistema de metabolismo do capital, como ressalta Paniago (2012, p.139): “a incontornabilidade é inerente à própria lógica do sistema e foi o preço pago para a universalização do modo de controle sociometabólico do capital”.

8Cf. Netto e Braz (2008).

9 Taylor teve como foco os fundamentos da organização dos processos de trabalho e do controle sobre ele (BRAVERMAN, 1981).

A crise estrutural, segundo Mészáros (2011), traz uma novidade histórica expressa em quatro aspectos:

1. Seu *caráter é universal*, em lugar de restrito a uma esfera particular (por exemplo, financeira ou comercial, ou afetando este ou aquele ramo particular de produção, aplicando-se a este e não àquele tipo de trabalho, com sua gama específica de habilidades e graus de produtividade etc.); 2. Seu *alcance é verdadeiramente global* (no sentido mais literal e ameaçador do termo), em lugar de limitado a um conjunto particular de países (como foram todas as principais crises do passado); 3. Sua *escala de tempo* é extensa, contínua, se preferir, *permanente*, em lugar de limitada e cíclica, como foram todas as crises anteriores do capital; 4. Em contraste com as erupções e os colapsos mais espetaculares e dramáticos do passado, seu *modo* de se desdobrar poderia ser chamado de *rastejante* [...]. (p. 795-796, grifos do autor).

Assim, a crise estrutural dos anos 1970 teve dimensões tão fortes ao ponto de atingir intensamente a economia das principais potências mundiais, bem como desestruturar vários países periféricos, tornando-os mais dependentes dos países capitalistas avançados. Nesse contexto inicia-se um processo de reestruturação produtiva que adota um método flexível de produção e acumulação, associado a ideias fordistas.

A nova forma de organização da produção, baseada em métodos flexíveis, foi implantada gradativamente entre as décadas de 1950 a 1970, na fábrica Toyota, no Japão.¹⁰ O modelo toyotista busca a racionalização do processo de trabalho baseado na fábrica mínima; ao delegar mais de uma função a um só operário, tem-se como finalidade reduzir custos, com um efetivo mínimo. O objetivo não é diminuir a jornada de trabalho, mas sim tornar o trabalhador polivalente e reduzir o número de funcionários. Agora, o que cinco operários faziam, um só faz, numa violenta intensificação da exploração do capital sobre o trabalho (GOUNET, 1999).

Os trabalhadores das médias e pequenas empresas possuem níveis salariais diferentes, assim como formas de contratação e qualificação diferentes dos demais. Além da violenta intensificação da exploração do trabalho, outras formas de violência presentes na relação capital e trabalho também se apresentam, como os vínculos precários e instáveis, que se dão através da subcontratação. No toyotismo há uma rede de subcontratação diferenciada, também denominada de terceirização, que fica a cargo

10 Este modelo de produção foi idealizado pelo engenheiro Taiichi Ohno, sendo originariamente denominado de toyotismo ou ohnismo. As empresas japonesas tinham de ser tão competitivas quanto as norte-americanas, sob pena de desaparecerem do mercado; ademais, o Japão buscou aplicar o método fordista, levando em consideração a particularidade do país: não o copiou, mas o adequou à realidade local, dando origem assim ao modelo de produção toyotista (GOUNET, 1999).

das pequenas e médias empresas, as quais comportam todos os tipos de prestação de serviços (SOUZA, 2011).

3. A Violência nas Relações de Trabalho nas Centrais de Telemarketing: breves considerações

Se os países do capitalismo central, vivenciavam o processo de reestruturação produtiva no contexto dos anos 70, no Brasil isso ocorreu a partir dos anos 1990. Esse fato se dá porque o capitalismo brasileiro tem um desenvolvimento hipertardio, ao longo do século XX, mediante um processo de acumulação industrial a partir do getulismo. De corte estatal e feição nacionalista, a industrialização brasileira, somente deslanchou a partir da década de 1930, com significativo salto nos anos 50 no governo de Juscelino Kubitschek e posteriormente a partir do golpe de 1964, com a aceleração da industrialização e a internacionalização do Brasil. (ANTUNES, 2006).

No fim da ditadura militar e durante o período Sarney, o Brasil ainda se encontrava relativamente distante do processo de reestruturação produtiva do capital e do projeto neoliberal, em curso acentuado nos países centrais, mas já se faziam sentir os primeiros influxos da nova divisão internacional do trabalho. A nossa singularidade começava a ser afetada pelos emergentes traços universais do sistema global do capital, redesenhando uma particularidade brasileira que pouco a pouco foi se diferenciando da anterior, inicialmente em alguns aspectos e, posteriormente, em muitos dos seus traços essenciais (ANTUNES, 2006, p.17).

Embora o processo de reestruturação produtiva estivesse ainda distante, nos anos 1980 já se observavam os primeiros impulsos desse processo, quando empresas começaram a adotar de modo restrito, “novos padrões organizacionais e tecnológicos, novas formas de organização social do trabalho”. (ANTUNES, 2006, p.17).

Porém, foi nos anos 1990 que a reestruturação produtiva do capital começou a se desenvolver no Brasil, “[...] por meio da implantação de vários receituários oriundos da acumulação flexível e do ideário japonês, com a intensificação da *lean production*, dos sistemas *just-in-time* e *kanban*, do processo de qualidade total, das formas de subcontratação e de terceirização da força de trabalho”. (ANTUNES, 2006, p.18, grifos do autor).

Na dinâmica da acumulação flexível instituída, Antunes e Druck (2014) afirmam que o processo de precarização social do trabalho¹¹ torna-se centro das

11 Druck (2016) apresenta um conjunto de indicadores e dimensões da precarização social do trabalho. São eles: 1) as formas de mercantilização da força de trabalho (o mercado de trabalho); 2) os padrões de gestão e organização do trabalho; 3) as condições de (in) segurança e saúde no trabalho; 4) o isolamento e a perda de enraizamento e de vínculos resultantes da

transformações produtivas do capitalismo em suas várias dimensões, a exemplo da terceirização.

[...] o crescimento e a difusão da terceirização a reafirmam como uma modalidade de gestão, organização e controle do trabalho num ambiente comandado pela lógica da acumulação financeira que, no âmbito do processo, das condições e do mercado de trabalho, exige total flexibilidade em todos os níveis; ela institui um novo tipo de precarização que passa a dirigir a relação capital-trabalho em todas as suas dimensões. (ANTUNES; DRUCK, 2014, p. 16).

Assim, a terceirização apresenta-se como uma forma de precarização que assume centralidade na estratégia patronal, já que suas diversas modalidades concretizam contratos, ou formas de compra e venda da força de trabalho, em que as relações sociais entre capital e trabalho são disfarçadas ou travestidas de relações interempresas/instituições, com contratos por tempo determinando, flexíveis, de acordo com os ritmos das empresas contratantes (ANTUNES; DRUCK, 2014).

Nessa perspectiva, a tendência à terceirização, ganha significativo espaço nas empresas de prestação de serviços, a exemplo das Centrais de Telemarketing (ou Teleatividades), cujo crescimento se insere num período de mundialização do capital e corresponde a uma forte disposição de externalização da relação de serviços, expressa pelas empresas em todo o mundo ao longo dos anos 1980 e 1990 (BRAGA, 2009), embora as primeiras centrais datem dos anos 1960 como afirma Venco (2009):

As primeiras centrais surgiram, nos anos 1960, como simples escritórios de recebimento de reclamações, cujos trabalhadores possuíam limitada quantidade de informações para exercer sua atividade. Na década de 1990, apoiadas por uma tecnologia mais avançada, as Centrais de Teleatividades mudaram sua vocação para tornarem-se, para muitas empresas, verdadeiros núcleos de comunicações e de serviços de verificação de satisfação, de “fidelização” do cliente, de conquista de novos consumidores e de racionalização do fluxo telefônico. Atualmente, elas associam as antigas técnicas de distribuição de chamadas – mas, distribuindo-as a vários pontos geográficos – a robustos sistemas de informação e núcleos de comercialização, negociação e venda (VENCO, 2009, p. 154).

É então a partir dos anos 80 e 90 que esse setor cresce apoiado no incremento tecnológico de cunho informacional. Embora seja um setor que vem apresentando crescimento (VENCO, 2009), comparado a outros países como Estados Unidos, Alemanha, França e Reino Unido, o Brasil dispõe do menor número de Centrais de Telemarketing. Porém, as empresas no Brasil possuem o maior número de

descartabilidade, da desvalorização e da discriminação, afetando decisivamente a solidariedade de classe; 5) o enfraquecimento da organização sindical e das formas de luta e representação dos trabalhadores; e por fim, 6) a ‘crise’ do direito do trabalho motivado pela ofensiva patronal, que questiona a sua tradição e existência, expressa hoje nos ataques à Consolidação das Leis do Trabalho (CLT). (DRUCK, 2016, p. 17).

trabalhadores, em média, “1103 por corporação, contra 289 nos EUA e 172 na Alemanha, a qual tem índices próximos a 300, quando se considera especificamente as empresas terceirizadas” (VENCO, 2009, p.154).

Ainda que com tal disparidade dos números entre esses países, todos vivenciaram uma expansão desse setor. O Reino Unido, por exemplo, registrou um crescimento de 250% e a Alemanha de 100%, em dez e sete anos, respectivamente. Com isso, houve também a geração de empregos nesse segmento: trabalham nele 2,5% da população ocupada na Europa e 3% na dos EUA. No Brasil até 2007 contava-se com praticamente 2% da população economicamente ativa com escolaridade equivalente ao ensino superior incompleto (VENCO, 2009).

Antunes (2006) ressalta que a expansão das Centrais de Telemarketing amplia a oferta de empregos, porém predominantemente em condições de “jornadas parciais, de seis horas diárias, cujas atividades são marcadas pela acentuada intensificação dos ritmos e pelo aumento da exploração da força de trabalho.” (p. 24), submetidos ainda a violência das condições e do controle do trabalho, pois:

Para realizar essa jornada diária, os teleoperadores, sempre com seu *headset* (fone de ouvido), ficam quase todo o tempo de trabalho sentados, colados no visor do microcomputador e no teclado, sob rígida vigilância dos supervisores, que exigem sempre maior produtividade e controlam o tempo médio de atendimento dos trabalhadores. (ANTUNES, 2006, p.24).

Sob uma violenta condição de rigidez e controle do trabalho, esses trabalhadores têm seu trabalho regulado pela pressão do fluxo informacional, como também nos apresenta Braga (2009):

O trabalho do teleoperador é fundamentalmente regulado pela pressão do fluxo informacional, arruinado pela rotinização da comunicação e subordinado a um rígido *script* (roteiro), cujo objetivo central consiste em aumentar a eficácia comercial associada à redução do tempo de conexão, tendo em vista a multiplicação das chamadas por hora trabalhada. Assim, a autonomia do teleoperador é significativamente reduzida enquanto os supervisores escutam as comunicações para assegurar a obediência ao *script*. (p. 71).

Nesse sentido, em virtude de uma pressão posta pelo fluxo informacional, o trabalho nas Centrais de Telemarketing dispõe de uma regulação tecnológica centralizada no regime de mobilização da força de trabalho, que com uma base técnica permite que a empresa fixe os ritmos de produtividade por meio de procedimentos que degradam as condições de trabalho do teleoperador, por exemplo, com a intensificação dos ritmos e o aumento do controle pelos supervisores e coordenadores que contribui com o coroamento desse processo.

Do ponto de vista das características gerais do trabalho desenvolvido pelos trabalhadores nas Centrais de Telemarketing, a exemplo dos operadores destacam-se:

a) as operações de teleatividades são realizadas 24 horas por dia; b) na medida em que essa disponibilidade encontra-se associada a condições difíceis de trabalho, temos como resultado uma forte intermitência; c) o trabalho submete-se agudamente ao fluxo informacional: ao final de uma chamada, sucede a seguinte, seja automaticamente (em intervalos de 0 a 20 segundos, dependendo do tipo de operação), seja manualmente, após um máximo de dois ou três sonidos. (BRAGA, 2009, p70).

Portanto, a organização e gestão do processo de trabalho nas Centrais de Telemarketing são realizadas mediante a coerção e controle do fluxo informacional, vista por exemplo, segundo Braga (2009) no trabalho realizado pelo supervisor que controla o trabalho de quinze ou vinte teleoperadores, cujo mesmo “explica-se pela necessidade de controlar ao máximo os trabalhadores, impedindo que relaxem, mas, sobretudo, que abandonem o fluxo informacional” (p. 71). Os objetivos são claros: “multiplicar as operações e diminuir seus custos por meio da redução do estatuto da comunicação à condição de pura instrumentalidade (ibidem).

Conclusão

De acordo com alguns elementos apontados no decorrer desse trabalho, como já sinalizado não conclusos, o contexto constituído a partir da reestruturação produtiva dispôs para relação capital e trabalho a potencialização da violência.

As intensas transformações nas relações de produção e as profundas mudanças ocasionadas pelos novos aparatos microeletrônicos e informacionais, ocorre também a expansão da chamada “indústria de telemarketing”, as quais se expandem pelo mundo, num processo de terceirização próprio das novas configurações capitalistas.

Assim, atuando na lógica de reprodução do capital a violência apresenta-se na relação capital e trabalho estabelecida nas Centrais de telemarketing, expressando-se nas condições de trabalho precarizadas, nas formas de controle e fiscalização a que é submetido o trabalhador durante o processo de trabalho.

Referências

ANTUNES, Ricardo. **Os sentidos do trabalho**: Ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho. São Paulo: Boitempo Editorial, 2005.

_____. A era da informatização e a época da informalização: riqueza e miséria do trabalho no Brasil In: **Riqueza e Miséria do Trabalho no Brasil**. Boitempo. São Paulo, 2006.

_____; DRUCK, Graça. A epidemia da terceirização In: **Riqueza e Miséria do Trabalho no Brasil III**. Boitempo. São Paulo, 2014.

BARAN, Paul A. ; SWEEZY, Paul M. **Capitalismo Monopolista**: ensaio sobre a ordem econômica e social americana. 3ª ed. Zahar Editores, Rio de Janeiro, 1978.

BRAGA, Ruy. A vingança de Braverman: o infotaylorismo como contratempo. In: In: **Infoproletários: degradação real do trabalho virtual**. São Paulo: Boitempo, 2009, p. 59- 88..

DRUCK, Graça. A terceirização na Saúde Pública: formas diversas de precarização do trabalho. **Revista Trabalho, Educação e Saúde**. Rio de Janeiro, v.14,supl.1,p.15-43, 2016. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/1981-7746-sol00023>

GOUNET, Thomas. **Fordismo e Toyotismo na civilização do automóvel**. Tradução Bernardo Joffili. Boitempo, São Paulo, 1999.

LESSA, Sergio; TONET, Ivo. **Introdução à filosofia de Marx**. São Paulo: Expressão Popular, 2011.

LUKÁCS, György. **Para uma ontologia do ser social II**. Boitempo, São Paulo, 2013.

MARX, Karl. **O Capital** – Crítica da Economia Política. Livro primeiro, tomo 1. São Paulo: Nova Cultural, 1988.

_____. **O Capital** – Crítica da Economia Política. Livro primeiro. São Paulo: Boitempo, 2013.

_____, ENGELS, F. **A ideologia Alemã**. São Paulo: Martin Claret, 2006.

MÉSZÁROS, István. **Para Além do Capital**. Boitemp. São Paulo, 2011.

SOUZA, Reivan. Violência, controle e trabalho: relação inexorável ao desenvolvimento da produção da riqueza nas sociedades de classe? In: **O Social em Perspectiva**: Políticas, Trabalho, Serviço Social. Edufal, Maceió, 2013.

PANIAGO, M. Cristina Soares. **Mészáros e a incontrollabilidade do capital**. Instituto Lukács. São Paulo, 2012.

OLIVEIRA, Sirlei M. Os Trabalhadores das Centrais de Teleatividades no Brasil: da ilusão à exploração. In: **Infoproletários: degradação real do trabalho virtual**. São Paulo: Boitempo, 2009, p. 113-135.

PINTO, Geraldo Augusto. **A Organização do Trabalho no Século 20**: Taylorismo, Fordismo e Toyotismo. 2ª ed. Expressão Popular. São Paulo, 2010.

VENCO, Selma. Centrais de Teleatividades: o surgimento dos colarinhos furta-cores? In: **Infoproletários: degradação real do trabalho virtual**. São Paulo: Boitempo, 2009, p. 153-171.