

18° Congresso Brasileiro de Sociologia

26 a 29 de Julho de 2017, Brasília (DF)

Grupo de Trabalho: GT 41 Reconhecimento, justiça e
desigualdade

Luta por reconhecimento no telemarketing

2017

Introdução¹

Nas últimas décadas, o telemarketing vem ganhando proeminência no tocante às investigações sobre precarização do trabalho. É factível afirmar que a ocupação oferece um ângulo privilegiado na compreensão dos fenômenos sociais ligados às transformações do regime de trabalho vigente no modo de dominação neoliberal (Bourdieu, 1998). A seguir serão exploradas algumas destas confluências. Num segundo momento serão exploradas algumas reflexões a partir dos resultados obtidos no âmbito do livro *Os Batalhadores brasileiros: nova classe média ou nova classe trabalhadora* (Souza et al., 2010). Adverte-se, no entanto, que dentre os perfis a serem analisados, o principal é a ocupação cuja função precípua é a resolução de conflitos entre empresas de telefonia e clientes²

A primeira delas pode ser transcrita no fato de o telemarketing se fortalecer junto ao setor de serviços e aos empregos terceirizados. Trata-se de empregos que privilegiam a contratação temporária. O telemarketing corresponde a 2.2 milhões de empregos formais espalhados em cerca de 10.000 empresas. Ademais, os empregos terceirizados já somam 32,5% dos empregos formais no Brasil. A renda média dos atendentes é de 900 reais (CEBRASSE, 2014). 31,72% dos empregados no setor de serviços chegaram ao nível médio completo. Assim sendo, constituem a base dos empregos terceirizados em contraste com 15,15% dos empregos com nível superior (CEBRASSE, 2011). Isto posto, é possível observar a correspondência entre o perfil geral do empregado terceirizado e o atendente de telemarketing.

No tocante aos constrangimentos institucionais do emprego terceirizado, algumas considerações são centrais. Primeiramente, a triangulação entre empresas mãe, terceirizadas e o judiciário faz-se premente. Uma das modificações centrais foi a introdução do enunciado 331 pelo Tribunal Superior do Trabalho (TST), que em contraste com o até então vigente 256, dispõe que

¹Ricardo Visser: doutor em ciências sociais pela Universidade Federal de Juiz de Fora e com estágio na Humboldt Universität zu Berlin. Trabalhou (2015-2016) como gerente no Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA).

² Na pesquisa conduzida, também foram entrevistados atendentes cuja tarefa era completar ligações internacionais. É um trabalho similar ao de telefonista, além de exigir o domínio mínimo de alguma língua estrangeira, como o inglês. O público também destoava no tocante à trajetória escolar (escola particular) e familiar.

o ferimento de direitos trabalhistas previstos envolveria a responsabilidade subsidiária (Droppa; Oliveira, 2012). Como resultante, a empresa mãe (tomadora de serviços) será responsabilizada e chamada a esclarecimentos *somente quando* a empregadora subsidiária desrespeitar as cláusulas contratuais. Introduce-se uma *autonomia relativa* entre empresa mãe e subsidiária. A PEC recentemente aprovada pela câmara prevê uma orientação similar, oportunizando em seu bojo a terceirização de atividades-fim. Em média, os trabalhadores terceirizados recebem salários 30% menores do que os trabalhadores regulares (Mendonça; Alessi, 2017).

A autonomia relativa em questão cria certo espaço de indeterminação jurídica; um espaço de “negociação”. O caso de uma ação civil pública promulgada pelo Ministério público do trabalho (MPT) contra uma fábrica de papeis no Rio Grande do Sul foi sintomático. O MPT alegou redução indevida de salários e perda de direitos trabalhistas (Ibidem, p. 88-89). A anulação do processo deu-se justamente pela empresa conseguir argumentar que não houve “ofensa insofismável e clara a direitos sociais” (Idem). A margem deste “espaço de negociação” contrapõe-se à aplicação princípios regulatórios claramente previstos pela lei trabalhista. Sob este prisma admite-se o postulado da erosão do estado institucional e objetivado reconhecimento social na esfera do trabalho (Voswinkel, 2013).

Em vista das decisões judiciais, nota-se, no período após a introdução da súmula 331, forte tendência à conciliação em graus de jurisdição de Vara, subindo de 20%-60% dos casos entre 1994-2000. Droppa e Oliveira ainda concluem um aumento significativo do posicionamento da Justiça do Trabalho em prol da terceirização, chegando a 83,3%. O critério utilizado foi justamente a análise de decisões que envolviam responsabilização solidária, indicando resistência ao fenômeno da terceirização.

A instauração desse ambiente jurídico de negociação favorável a decisões em benefício da terceirização parece preceder uma argumentação simples sobre a isenção estatal na economia e no trabalho. Todavia, a questão é a maneira e a forma de intervenção. O propósito desse prólogo foi justamente apresentar algumas transformações institucionais na esteira das quais a ocupação de telemarketing encontra-se inserida. Em seguida reconstruiremos

as principais categorias da teoria do reconhecimento no trabalho e, por fim, adentraremos as questões nodais sobre o público pesquisado.

O paradigma do trabalho na teoria do reconhecimento

A teoria do reconhecimento aplicada ao trabalho rendeu, nas últimas, vários frutos e reinterpretações que logram adentrar as mutações ocorridas no mercado de trabalho. Seguramente, o argumento mais geral advogado por Axel Honneth (2012) concentra-se no seguinte pressuposto: a moderna economia de mercado não responde apenas a estímulos instrumentais baseados no ganho de eficiência e produtividade, mas, está enraizada em pilares normativos. O mercado tem uma moralidade substancial inseparável das condições de possibilidade de seu funcionamento cotidiano. Como consequência, não é factível pensar a esfera econômica como campo de atividades completamente insular.

Desse modo, todo tecido social, inclusive o mercado, é permeado por uma eticidade (*Sittlichkeit*), cujo apanágio principal é não se deixar conter totalmente pelo ordenamento jurídico do Estado e nem pelas convicções morais individuais. Na medida em que se configura como pano de fundo intersubjetivamente compartilhado de hierarquias morais, torna-se viável concretizar (re-) avaliações normativas sobre a vida que vale a pena ser vivida.

Ora, se o mercado está assentado em critérios morais substanciais, o ideal de autonomia econômica dos indivíduos é uma de suas principais características. Esta intuição hegeliana, afirma Honneth, vai diretamente ao encontro das concepções da teoria clássica sobre a economia política e, conseqüentemente, sua teoria do trabalho. Não menos importante é a ideia segundo a qual existe uma hierarquia moral do trabalho cujos efeitos são diretamente sentidos na construção social da identidade individual. Nesse âmbito, a subjugação direta a dinheiro e poder incorreria na forte dependência cognitiva e moral dos indivíduos às estruturas de dominação vigentes, ao passo que sua integração se torna debilitada (Honneth, 2008). Ela teria um segundo efeito nefasto, a saber, a formação do cidadão de participação

autônoma e independente na esfera política (Maciel; Torres, p. 184-185). Nesse caso, a esfera sistêmica e o mundo da vida não estariam totalmente diferenciados, exibindo uma interdependência de fundo. Em certa medida, o princípio simmeliano da diferenciação da participação da personalidade em diferentes círculos - sem ao mesmo tempo ser completamente desclassificada por nenhum - se aplica a essa argumentação teórica, uma vez que a instituição de tais sociações diferenciais significam um aumento de liberdade pessoal. Desse modo: *“A possibilidade da individualização aumenta incomensuravelmente na medida em que a mesma pessoa simultaneamente pertence a vários círculos, assumindo diferentes posicionamentos relativos”* (Simmel, 1999, p. 476).

A existência de uma hierarquia moral do trabalho implica na aceção segundo a qual mais do que a força produtiva de uma ocupação ou emprego, deve-se levar em conta seu significado cultural e simbólico para reprodução social. No caso da moderna hierarquia do trabalho, leva-se em conta o *status* cultural e simbolicamente adquirido da cisão entre trabalho *predominantemente* intelectuais e os braçais, que, na maioria das vezes, são socialmente desqualificados (Maciel, 2014). Em certo aspecto, as fontes morais do que na modernidade cunhou-se como trabalho dignos e expressivos, se desenvolvem dentro desse espectro, posto que o *valor social* implicado numa ocupação se atrela em maior ou menor grau às nobres qualidades do espírito ou às ordinárias do corpo. Assim tornam-se avaliadas por mercado e Estado dentro de dois eixos valorativos principais: a) a dignidade; b) o expressivismo.

Em linhas gerais, o regime normativo da dignidade atrela-se ao que Honneth identificou como autonomia econômica e a mitigação das urgências e intempéries materiais imediatas. Ele tem o caráter de universalização e generalização de direitos abstratos. Na social democracia europeia do pós-guerra, o exemplo corrente para caracterizar essa fonte normativa do trabalho encontrou ressonância na regulação das condições de trabalho e na institucionalização de garantias, como estipulação de uma jornada de trabalho, relações contratuais expressas, seguro desemprego, previdência social e etc.

Além disso, a dimensão da dignidade ou dignificação (*Würdigung*)³ encara o trabalho enquanto fator produtivo coletivo (Voswinkel, 2013, p. 221), organizado a partir de agrupamentos sindicais ou categorias profissionais. As categorias profissionais, também arroladas por Durkheim (Aron, 2014, p. 386-387), deveriam não apenas caracterizar um agrupamento ocupacional no sentido da atividade desempenhada na divisão do trabalho, mas igualmente constituir-se praticamente numa “comunidade política”, de modo a robustecer seu poder de barganha frente a possibilidade de anomia gerada pela busca indefinida de lucro.

No tocante à autonomia econômica, entende-se que uma forma laboral possa garantir certa configuração práticas econômicas e condições minimamente estáveis. O trabalhador deve ser, portanto, ser capaz de domar temporalmente as questões de “vida ou morte” relativas à miséria material. Sob este prisma, Georg Simmel (2009;1992) já havia apontado para uma importante contradição vivida pelas classes trabalhadoras e subalternas: ao mesmo tempo em que suas práticas econômicas encontram uma pré-condicionamento sistêmico de suas finalidades de uso (ganha-se o suficiente para sobreviver), têm a sensação de liberdade pessoal, dado que o dinheiro, como forma de valor puramente abstrata e quantitativa, é intercambiável por qualquer mercadoria.

Contudo, a dimensão da dignidade econômica não consiste apenas da subsistência imediata, ao aplacar a impetuosa privação material, mas implica igualmente na chance de tornar as práticas econômicas minimamente prospectivas, ganhando acesso às estruturas temporais relativas ao futuro abstrato (Bourdieu, 1977). Ademais, as chances de prospecção estão em interdependência com a plausibilidade de transformar as práticas e condições econômicas (capacidade de poupança, investimento financeiro, endividamento, estabilidade e volume da renda, consumo imediato, patrimônio, controle das despesas e etc.) domínios relativamente independentes a ação social (Visser, 2015).

³ O autor usa uma palavra diferente da de Honneth (dignidade/*Würde*). Preferimos traduzir por dignificação por conferir mais precisão.

O expressivismo e a autenticidade, por sua vez, correspondem às chances de o trabalhador realizar-se pessoalmente na função econômica que desempenha. Normalmente está ligado ao acesso a trabalhos de planejamento e concepção, em detrimento de trabalhos univocamente executivos. Tal fonte moral permite-lhe transferir ao serviço ou à mercadoria a marca pessoal do sujeito produtor, não sendo apenas meio para execução de tarefas estabelecida pela hierarquia organizacional. Em geral, as ocupações expressivas são aquelas que envolvem a incorporação de algum tipo de capital cultural produtivo mais raro, seja técnico, estético, político ou literário e etc. As formas laborais que permitem a expressão do sujeito produtor são, no entanto, residuais e se encontram, por exemplo, ou em setores de vanguarda produtiva (setor militar, espacial, nanotecnologia, pesquisas avançadas em genética e biomedicina e etc.) (Unger, 2001) ou nos campos artísticos, científico, nos setores de concepção de serviços e etc. A fonte moral da autenticidade para o reconhecimento do trabalho guarda como parâmetro a noção de que a atividade laboral deve ter um sentido e ser interessante, sendo dinheiro e poder incapazes de suprir totalmente tais necessidades identitárias e simbólicas (Voswinkel, 2013, p. 212).

Com o advento do novo espírito do capitalismo (Boltanski; Chiapello, 2005), o traço propriamente expressivo das ocupações torna-se parte de um discurso de renovação do regime de trabalho no qual o trabalhador não se enxerga mais como empregado, mas como um “livre” prestador de serviços (Visser, 2015). Tendo em vista esse registro de dominação sobre o trabalho, o trabalhador tende a inculcar a visão de que não é mais um empregado, mas um colaborador, embora muitas vezes não participe das grandes decisões estratégicas da empresa; reservadas a pequenos grupos de “managers” e investidores robustos. Portanto, a dimensão expressiva pode ser, dentro do registro do novo espírito do capitalismo, instrumentalizada, principalmente para ocupações que em seu cerne quase não fortalecem um contexto pedagógico no qual o sujeito produtor pode imprimir sua personalidade ou inovar produtivamente.

Sem dúvida, a profissão de telemarketing carrega o mesmo espírito. Nos relatos notou-se que alguns entrevistados mencionavam a vantagem de o

telemarketing ser um “trabalho de escritório”, no qual os elementos braçais e físicos encontram-se relativamente dissimulados. O “novo” espírito empresarial tem como pedra de toque a radicalização do desempenho individual, refletido nas metas de redução de tempo de atendimento e média de atendimento. Aqueles que batem suas metas ganham prêmios, como caixas de bombons e outros brindes. Cabe mencionar que os bônus são dados em mercadorias e não em dinheiro, o que implica na finalidade pré-definida da recompensa.

Segundo o sociólogo alemão Stephan Voswinkel, a corrosão do regime fordista e da social democrata, no qual a regulação das relações profissionais estava institucionalmente protegida por meio de leis e direitos trabalhistas, traz consigo o que se poderia chamar de desinstitucionalização do reconhecimento. Todavia, a erosão do modo objetivado e institucionalizado do reconhecimento não implica simplesmente na sua falta, mas na sua reconfiguração, ou seja, na mudança de paradigma do reconhecimento profissional:

„No geral, tanto a re-institucionalização e a desinstitucionalização do reconhecimento contêm uma transição do modo de reconhecimento da dignificação à admiração, além da tendência à individualização do reconhecimento. Ligado a isso está a obrigação à visibilidade no tocante às chances de reconhecimento” (Ibidem, p. 223).

A diferença entre os dois paradigmas consiste no seguinte: enquanto a dignificação tende à generalização e a padronização da autonomia econômica mínima e à organização do coletiva da sociedade salarial, a admiração pende à individualização do trabalhador e ao desempenho distintivo ou de destaque. O trabalhador torna-se testado e posto à intervalos temporais mais curtos. Com isso, ressalta-se o obscurecimento da visibilidade dos critérios de reconhecimento. Ser posto à prova a cada momento torna-se parte integrante da nova identidade e disposições profissionais.

O princípio do desempenho (*Leistungsprinzip*) enfraquece a relação tempo-trabalho, fortalecendo a ideia de finalidades e cumprimento de tarefas (Ibidem, p. 217). Não é por acaso que a jornada média do atendente pode ser diminuída para seis horas, embora com curtíssimos intervalos de 40 minutos. Em pesquisa com consultores na Alemanha (Maciel; Visser, 2015), averiguou-se que a tensão entre tempo livre e de trabalho se torna relativizada, dando a sensação de liberdade total na organização temporal do cotidiano. Em algumas

firmas que empregam uma força de trabalho mais especializada, nota-se a nova função dos recursos humanos em otimizar a alocação de desempenho e competências, beneficiando um ambiente de competitividade empresarial (Kühn; Kintzel, 2004).

O regime de metas cada vez mais exigentes comprova esse fator no telemarketing. Cada atendente trabalha separadamente numa “ilha”, ou seja, em agrupamentos de atendentes segundo setores. Eles têm metas de ligações e atendimentos os quais devem cumprir. Assim, uma “ilha” pode ser recompensada por seu desempenho, que é, ao mesmo tempo responsabilidade individual de cada atendente. Esse sistema de controle é afeito à formação de grupos de pressão (Ricci et al., 2013, p. 196). A forma de organização do trabalho vai na contracorrente da formação de redes horizontais de cooperação e aprendizado mútuo, estimulando a concorrência e a competição interna.

Também se verifica que a propensão à individualização das relações profissionais seja praticamente endógena ao surgimento da profissão de atendente de telemarketing, porquanto o atendente raramente se enxerga enquanto uma categoria. Ademais, alta rotatividade, devido à subcontratação (em média 6 meses) impede uma adesão mais estável do trabalhador ao posto. Assim sendo, normalmente encontra-se uma chance de regulamentação coletiva das relações contratuais. Somente com uma permanência mais prolongada no posto de trabalho é que o trabalhador se sente em condições de organizar. Aqui, há um deslocamento entre posto de trabalho e trajetória profissional, posto que no regime de dominação atual uma não propende totalmente a outra, como no fordismo do pós-guerra.

Com isso, a desestabilização da trajetória profissional gera aquilo que Voswinkel chama de erosão das biografias normais (*Erosion der Normalbiografien*). Com a crescente precarização e a exigência de flexibilidade por parte do trabalhador, a ideia de que trajetórias profissionais estáveis se confirmam de maneira auto evidente cai por terra. Na dimensão sociopsicológica, os atendentes exibem quadros de insatisfação e, sobretudo, aumento em pulsões agressivas e transtornos por repetição (Visser, 2010). A aliança entre vida digna, ou seja, considerada “normal” e a função do emprego

para a reprodução social das classes não se confirma como um elemento fornecido pela estrutura moral da divisão do trabalho. Dentro do paradigma do capitalismo periférico, a biografia normal é historicamente privilégio das classes sociais integradas na hierarquia moral do trabalho e do campo econômico.

De maneira geral, a alta rotatividade dos atendentes é garantida por pelo menos dois fatores: a) a possibilidade de contratação temporária juridicamente garantida; b) a construção de uma força de trabalho minimamente escolarizada coagida a se inserir em tais empregos. A radicalização do princípio do desempenho individual e o encurtamento da permanência se valem de um uso social do desemprego. Em seus escritos de intervenção, Bourdieu (conta feux) havia tangenciado esse tema sob a ideia de lei de Sócrates: “oferece-se condições brutalmente desvantajosas, para que pequenos alívios pareçam enormes vantagens”.

Na microfísica do poder instaurada no ambiente do trabalho, o desemprego torna-se um fator simbólico, pois opera como consequência da inadaptabilidade às imposições do empregador. Ele é correlato da indeterminação jurídica do qual empresas vêm tirando constante vantagem nas decisões trabalhistas. Conquanto em sua dimensão econômica o desemprego tenha como substrato ciclos econômicos e crises, em seu sentido sociológico e simbólico ele pode ser mobilizado explicita ou implicitamente no ambiente interativo e fenomenológico de trabalho sob forma de uma advertência de circunstância potencial ou futuramente possível. Este fator é tão mais forte quanto mais substituível é a força de trabalho, ou seja, quanto mais a empresa dispõe de um exército de reserva igualmente subqualificado e treinado para o posto. Já que o telemarketing se caracteriza como uma atividade-meio, essa variável se robustece. Em vista disso, enquanto uma ocupação precariamente qualificada, a força de trabalho nela empregada incorpora um capital escolar socialmente desvalorizado, dado que seu valor de distinção tanto no mercado de títulos escolares quanto no mercado de trabalho quase nunca produz um efeito de raridade distintiva (Bourdieu; Passeron, 1970).

A relevância heurística das trajetórias escolares e familiares

Na tradição marxista é corrente a aceção de que as relações de produção definem unilateralmente a posição de classe. Daí seguem-se as análises que buscam compreender a formação da consciência de classe no ambiente de trabalho (ocupação), bem como as chances de organização coletiva das categorias profissionais. Embora seja um esforço valoroso, ao limitarmo-nos à definição das classes e subgrupos de classe apenas pelas relações de produção, corremos o risco de ignorar a confluência de outras variáveis indispensáveis.

No caso dos atendentes de telemarketing, torna-se quase impossível compreender com efetiva precisão o que se passa, sem que englobemos suas trajetórias escolares e familiares. Tais elementos são absolutamente centrais para a formação de suas características enquanto força de trabalho. O primeiro constrangimento encontra-se na tensão entre a necessidade de se inserir no mercado de trabalho e expectativas com relação aos estudos. Não obstante, isso não quer dizer que os atendentes não concretizem alguns planos. O mais fundamental é compreender as interconexões entre a ocupação de telemarketing e a trajetória educacional.

Em contraste com outras circunstâncias, como um estágio, a ocupação de telemarketing raramente reafirma as competências cognitivas e práticas legitimadas pelas instituições escolares, principalmente nas de nível superior. Isso ocorre porque o telemarketing, ao contrário de uma ocupação qualificada, não envolve o aprendizado de uma profissão específica e de valor agregado, reconhecida na divisão do trabalho. Nesse sentido, podemos delimitar de modo mais consequente o argumento de que o telemarketing é um trabalho intelectual, como alguns analistas postulam que o telemarketing tipificaria uma espécie de “taylorismo intelectual” (Braga, 2009). Trata-se, portanto, de uma força de trabalho munida de um capital escolar desvalorizado, isto é, o que viemos denominando de precariamente qualificado. Não por acaso, o “gargalo” do segundo grau corresponde ao do telemarketing. Formalmente, a ocupação exige a qualificação de ensino médio completo, mas a relação entre qualificação formal e bom emprego se vê avariada. Identifica-se no fenômeno da precarização um descompasso entre qualificação e reconhecimento no trabalho.

As observações de Durkheim sobre o ensino secundário do liceu à sua época elucidam uma contradição contemporânea entre especialização e ensino secundário:

Não se trata, sobretudo, no liceu, de fazer com que nos tornemos matemáticos, eruditos em literatura, físicos ou naturalistas, mas formar um espírito *por meio* das letras, da história, da matemática, das ciências físicas, químicas e naturais. Mas como cada professor poderá desempenhar sua função, sua contribuição à obra total, se não está a par desta obra e como estes diversos colaboradores devem concorrer com ele, de maneira a relacionar constantemente seus ensinamentos? É muito comum que se naturalize tudo isso, como se o mundo soubesse instintivamente como se forma um espírito” (Durkheim, 1938, p. 12).

A penosa contradição identificada por Durkheim consiste na ideia de que o ensino secundário prepara, em tese, para a universidade, mas não para a divisão do trabalho, ou seja, por meio de uma capacitação especializada. Além disso, ele assinala o baixo nível de consciência sobre o sentido geral de cada contribuição especializada de cada área de conhecimento para formação do espírito e do indivíduo (tanto como trabalhador quanto como cidadão consciente das regras às quais obedece).

Tal “gargalo” indica, na verdade, o fato de que há um profundo acoplamento entre ocupações formalmente precárias e o outro lado da expansão do ensino formal: a inflação de títulos escolares. Eis aí a chave para entender seu elo com a produção de um exército de reserva prontamente intercambiável de atendentes, o que joga o poder de barganha nas mãos dos empregadores. A oferta da fora de trabalho encontra-se inflacionada. Segundo Magrone (2005), com a disseminação do ensino formal nas últimas décadas, a democratização escolar teve como mote a igualdade de oportunidades, mas que não se converteu necessariamente em mobilidade social e educacional relativa e estrutural das camadas populares.

Além disso, a inflação ou extensão das expectativas escolares funciona na medida em que contribui para a reprodução social das desigualdades escolares. Dessa forma, se este mecanismo tem como efeito a produção do descompasso entre expectativas e chances de realização, isto não significa apenas a presença de uma “falsa consciência”. Para realmente compreender o

fenômeno, é preciso levar em consideração a dimensão subjetiva e objetiva das trajetórias sociais de maneira relacional.

Eram comuns os casos em que a ocupação de telemarketing dificultava ou entrava em tensão com chances de realização das expectativas escolares. Duas falas são sintomáticas. A primeira do atendente Rodolfo, que junto com um amigo também atendente, fazem uma prova par um concurso público:

“Eu não tinha estudado, e a apostila que a gente comprou ai, pra estudar, não tava lá essas coisas não (risos). (...) Ah... (risos)... Um amigo achou, viu um cara vendendo na rua aí (...). O cara tava vendendo as apostilas ali, direcionadas pro concurso, aí a gente tava sem base nenhuma de como ia estudar, aí a gente achou a apostila, acreditou e nem leu... É essa mesmo” (Rodolfo, 21 anos, atendente de telemarketing).

A fala de Mariana (22 anos) parece sintomática:

“E uma outra coisa também. Infelizmente é assim, quem tem essa melhor condição financeira, tem mais facilidades para outra coisa. Por exemplo, eu, eu não tenho que conciliar só o meu trabalho e o meu estudo... eu tenho q tomar conta de um monte de problema da minha casa, vamos colocar assim... Você tem tempo pra tudo. Você está ali só para estudar. É... e se você tem problemas... eles são pequenos. Agora, quando a situação é contrária e você tem que ajudar nos “problema” de casa, que sua mãe ficou doente, que seu irmão tem não sei o que lá, que tá precisando disso, daquilo... É outra situação” (Mariana, 22 anos e atendente de telemarketing e estudante na área de gestão de recursos humanos).

Na primeira passagem, deparamo-nos com a dificuldade de racionalizar o tempo fora do trabalho para o estudo, de forma a corresponder às expectativas de obter um emprego melhor. Já no segundo excerto, a atendente identifica um problema mais geral, posto que expressa a tensão entre seus estudos e sua atividade laboral. Destaca-se a seu ambiente familiar no qual tem que assumir algumas funções domésticas, que ela percebe como disruptivas de um contexto propício aos estudos.

Da parcela dos atendentes que também eram estudantes, uma parcela ingressou em universidades particulares. Para fins argumentativos, cabe salientar que tão importante quanto o elemento disposicional, que exigiria uma investigação mais profunda sobre as disposições educacionais, a ocupação de telemarketing opera como um contexto de atualização (Lahire, 2017) de inibição e tensão com as expectativas escolares, não reafirmando e realimentando disposições valorizadas no mundo escolar.

Alguns dados demonstram que esse público encontra maiores dificuldades de manter a continuidade nos estudos superiores, embora a expansão do ensino privado tenha sido mais significativa do que a do ensino público (Neves; Raizer; Fachinetti, 2007).

Como vemos no caso de Mariana, o contexto familiar influencia decisivamente as expectativas escolares. Ela se vê como alguém que deve assumir a proa de algumas pendências doméstica, como cuidar da mãe doente e dos irmãos. A antecipação de tais responsabilidades não é incomum nas camadas populares. Outros entrevistados, principalmente do sexo masculino, também exibem uma autoimagem de alguém que já contribui com nas funções econômicas do lar. Rodolfo é um exemplo. Ele contribui com um ticket alimentação para casa, afirmando que ele e o pai “seguram as pontas em casa”, ou seja, são os provedores econômicos:

“Então, eu dou o ticket todo pra ela (a mãe de Rodolfo). Não é tanto assim, mas eu dou ele (o ticket) todo por que... É um prejuízo. Às vezes você fica em casa o dia inteiro... Toma banho demorado, come muito. Ela até prefere que eu deixe isso pra ela que aí ela pode fazer compras, essas coisas. Ela prefere de certa forma eu ajudar” (Rodolfo, 21 anos, atendente de telemarketing).

Essa forma de contribuição econômica em casa nos mostra que Rodolfo se sente incomodado e preocupado em fazer parte da vida econômica de sua família. Ele não se sente relaxado com relação às necessidades econômicas familiares, que pode ser observada na sua preocupação com os gastos domésticos, ainda que sua contribuição não seja explicitamente monetária.

Ao compararmos a trajetória educacional dos atendentes com entrevistados de classe média estabelecida, nota-se um importante diferencial (Visser, 2015): a ideia de que os pais “investiram” ou propiciaram um ambiente familiar positivo aos estudos. O termo investimento⁴ não é leviano. Mercedes Krause (2016) averiguou em seu estudo sobre práticas econômicas que a percepção do uso do dinheiro se transforma com relação à classe social. Enquanto nas classes populares a visão gira em torno de uma noção emergencial, principalmente no tocante à saúde educação, nas classes médias

⁴ O termo é utilizado pelo entrevistado Carlos. Ver: VISSER, R. *Para uma sociologia do dinheiro: investigações do habitus econômico de classe*, 2015 (capítulo 3).

estabelecidas, a percepção da despesa assume constância temporal. A ideia de investimento já pressupõe um retorno no futuro abstrato, isto é, prospecção no longo prazo. Não se trata, portanto, do mero gasto, mas o fato de que a despesa se conecta com um uso que oportuniza um contexto de atualização de formação e reafirmação de disposições.

A luta por reconhecimento no telemarketing esbarra, em seus embates, com problemas centrais que não se reduzem ao ambiente de trabalho, muito embora este seja fundamental na compreensão de seus constrangimentos. Analisamos como a democratização escolar, imbuída do espírito da inclusão escolar via igualdade de oportunidades, cria outros estrangulamentos, dado que não leva em consideração as especificidades da origem social de seu público. Ou seja, não considera sobre a trajetória familiar e sua relação com o ingresso no mercado de trabalho. De certo modo, a valorização do ingresso “precoce” (em comparação com os setores estabelecidos da classe média) no mercado de trabalho na família apenas atinge seu sucesso porque o sistema educacional é incapaz de alinhar expectativas subjetivas e chances objetivas. Sob a égide da igualdade de oportunidades e do mero aumento dos anos de estudo, a democratização escolar fica a meio caminho.

Conclusão: solidariedade e reconhecimento no trabalho

Para os teóricos do reconhecimento, uma categoria de trabalho adequada é aquela que leva em consideração seu teor normativo para a reprodução cultural e material da sociedade. Por isso, para além do conceito imediatamente econômico de ocupação, faz-se mister articular o significado social que esta tem. Ele define igualmente as possibilidades de estruturação de comportamentos, práticas (diretamente as econômicas e influencia indiretamente a formação de outras), a construção da identidade e estilo de vida (Honneth, 2008, p. 51).

Com isso, a relação de tal categoria de trabalho com a de reconhecimento se deixa entrever sob o critério de paridade e equanimidade por meio de um processo de deslocamento da experiência egocêntrica (saber-se-em-outrem) (Honneth apud Hegel, 2012, p.49). O elo entre reconhecimento

e trabalho torna-se tão mais enfraquecido quanto mais objetivado é o trabalhador (enquanto meio), ou seja, mais radicalmente as condições de trabalho determinam diretamente outras esferas de sua vida, de modo que seu poder resistência à submissão de tais condições profissionais se torne anulada. No limite, o jugo incondicional a dinheiro e poder embaça a cisão entre esfera pessoal e do desempenho, assim como Simmel (2009) caracterizou o trabalho moderno impessoal, tornando o trabalhador sujeito a experiências de humilhação, depreciação e desclassificação não apenas de sua atividade laboral, mas de sua personalidade como um todo (Maciel, 2014).

De certo modo, do ponto de vista uma teoria da socialização e da ação, não é possível pensar nesses termos sem entender que o conceito de luta por reconhecimento engloba uma dinâmica própria na qual é possível a generalização de pretensões à justiça e igualdade por meio do conflito social, conduzindo a experiência intersubjetiva à institucionalização de direitos e à estabilização de expectativas.

Assim, qualifica-se o tipo de relação social à qual a categoria de reconhecimento está ligada. Desnuda-se a contradição de um tipo de ocupação como o telemarketing: ora, se uma das funções normativas do trabalho na modernidade é gerar solidariedade, a ocupação de atendente não é apenas incapaz de gerar tal efeito, por operar com uma alta rotatividade, como impede certa adesão do trabalhador à luta coletiva organizada.

Aliada ao exército de reserva igualmente subqualificado, a alta rotatividade dos atendentes no posto de trabalho insere um processo de diferenciação entre posição e trajetória profissional, uma vez que não se permanece por longos períodos na mesma ocupação. Em si, a diferenciação destes domínios não significa precarização, mas desestabiliza as capacidades de organização coletiva das categorias profissionais ante a um fim racional (Bourdieu, 1977), que levaram à conquista dos direitos trabalhistas do Welfare-State e da social democracia europeia da sociedade salarial.

Para que haja tal orientação, os trabalhadores devem gozar de condições de trabalho que viabilizem uma estabilização mínima de

expectativas em torno do posto de trabalho, transformando-o em algo pelo qual “vale a pena lutar”. Parece-nos que é justamente essa adesão primária da qual a ocupação de telemarketing carece. Não por acaso, a ocupação exhibe baixíssimos índices de sindicalização e organização coletiva. Somado a isso, observa-se que miríade de sindicatos aos quais os profissionais de teleatendimento podem se filiar (Ricci et al., 2013, p. 198; Braga, 2006), contribuindo fortemente à sua desmobilização enquanto categoria.

Entre um “bico” e um emprego, um dos grandes agravantes na ocupação de telemarketing é sua inépcia em gerar identificação mínima do trabalhador com o emprego, dado que o/a próprio/a o enxerga como uma espécie de trabalho temporário. Sem estabilizar as expectativas subjetivas no posto de trabalho, o atendente fica sujeito à intensificação da exploração. A precariedade deste tipo de trabalho se reflete na desestabilização da trajetória profissional de alguns atendentes. Junto às redes de pressão, essa instabilidade estrutural aprofunda a reprodução da desigualdade no trabalho.

Nesse sentido, o trabalho precariamente qualificado emprega uma força de trabalho com um capital escolar socialmente desvalorizado, uma vez que seu valor distintivo não consegue produzir o efeito de raridade no mercado de trabalho. Por fim, a transição do paradigma do reconhecimento da dignificação à admiração significou não apenas a desmobilização dos velhos setores, mas a emergência de setores já inseridos dentro desse registro. Com a terceirização das atividades-fim, tais impasses devem se acentuar.

Referências bibliográficas:

ARON, R. Les étapes de la pensée sociologique. Collection tel (n.8). Paris, Éditions Gallimard, 2014.

BOLTANSKI, L. E CHIAPELLO, E. The New Spirit of Capitalism. 2. ed. New York, Verso, 2005.

BOURDIEU, P. *Contre-feux*: propos pour servir à la résistance contre l'invasion néo-libérale. 1. ed. Paris, Raisons d' Agir, 1998.

BOURDIEU, P; J-C, PASSERON. La reproduction : éléments pour une théorie du système d'enseignement. 1.ed. Paris, Éditions de Minuit, 1970

BOURDIEU, P. Algérie 60: structures économiques et structures temporelles. Paris, Les Éditions de Minuit, 1977.

BRAGA, R. A Vingança de Braverman: o infotaylorismo como contratempo. In: ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy (Org). Infoproletários: a degradação real do trabalho virtual. 1.ed. São Paulo: Boitempo Editorial, 2009.

BRAGA, R. Uma sociologia da condição proletária contemporânea. Tempo Social. Revista de Sociologia da USP, v. 18, n. 1, p. 133-152, jun. 2006. <http://dx.doi.org/10.1590/S0103-20702006000100008>.

DROPPA, A; OLIVEIRA, W. O judiciário trabalhista brasileiro e a questão da terceirização dos serviços. In: Revista Perspectiva, São Paulo, v. 41, p. 81-104, jan/jun. 2012.

CEBRASSE. Pesquisa sobre a terceirização no Brasil (2014): dados, setores e estatísticas. Disponível em: <http://www.cebrasse.org.br/banco-de-dados/pesquisa-sobre-o-setor-de-servicos/>. Acessado em: Março de 2017.

CEBRASSE. Pesquisa sobre o setor de serviços. Dados de 2011. Disponível em: <http://www.cebrasse.org.br/banco-de-dados/pesquisa-sobre-o-setor-de-servicos/>. Acessado: Março de 2017.

DURKHEIM, É. Évolution pédagogique em France : Cours pour les candidats à l'Agrégation prononcé en 1904-1905 (1^{ère} Partie :chapters I à XIV) (1938). Cette édition électronique a été réalisée par Jean-Marie Tremblay, professeur de sociologie au Cégep de Chicoutimi (Québec). Disponível em :http://www.uqac.quebec.ca/zone30/Classiques_des_sciences_sociales/index.html. Acessado em Janeiro de 2017.

HONNETH, Axel. Kampf um Anerkennung, 7 Auflage, Frankfurt am Main: Suhrkamp Verlag, 2012.

HONNETH, A. Trabalho e reconhecimento: tentativa de uma redefinição. In: Revista Civitas, Porto Alegre, v. 8 n. 1 p. 46-67 jan-abr. 2008

KRAUSE, M. La temporalidad del dinero: un mecanismo de reproducción sociocultural de las desigualdades sociales. In: Revista Civitas. Porto Alegre, v. 16, n. 2, p. 306-322, abr.-jun. 2016

KÜHN, Thomas; WINTZEL, Andreas. Die Arbeitskraftunternehmer-These aus berufsbiografischer Perspektive. In: H.J. Pongratz/ G.G. Voss (Hrsg.), Typischen Arbeitskraftunternehmer? Befunde der empirischen Forschung. Berlin: edition sigma. 2004. S. 229-253.

LAHIRE, B. Patrimônios de disposições: para uma sociologia em escala individual. In: VISSER, Ricardo e JUNQUEIRA, Lília (Org.) Dossiê Bernard Lahire. 1 ed. Belo Horizonte, Editora UFMG, 2017 (no prelo) (ISBN: 978-85-423-0032-1).

MAGRONE, E. O impacto da massificação do ensino sobre a autoridade do docente: uma tentativa de interpretação. (2005) Disponível em: <www.anped.org.br/reunioes/27/gt14/t146.pdf>. Acesso em: 4 mar. 2010.

MACIEL, F; TORRES, R. Trabalho, reconhecimento e democracia : aplicando teorias de vanguarda ao contexto periférico. In: Teoria crítica no século XXI. Jessé Souza e Patrícia Mattos (Org.). 1a edição, São Paulo : Editora Annablume, 2007.

MACIEL, F. A nova sociedade mundial do trabalho: para além de centro e periferia? 1.ed. São Paulo: Annablume, 2014.

MACIEL, F.; VISSER, R. Bedeutung und Wandlung der Kapitalformen. In: Reproduktion sozialer Ungleichheit in Deutschland. REHBEIN, Boike et al., (Hrsg.). Erste Auflage, Konstanz/München: UVK Verlag, 2015.

MENDONÇA, H.; ALESSI, G.: Câmara aprova terceirização para todas as atividades. Entenda o que muda Deputados ressuscitaram projeto de 1998, de FHC, já aprovado pelo Senado. Texto vai à sanção. El País, São Paulo / Brasília - 23 mar. 2017. Disponível em: http://brasil.elpais.com/brasil/2017/03/21/politica/1490127891_298981.html. Acessado em Março de 2017.

RICCI, M.; RACHID, A. Relações de trabalho no serviço de teleatendimento. In: Revista Gestão e Produção., São Carlos, v. 20, n. 1, p. 192-203, 2013.

SIMMEL, G. Philosophie des Geldes. Erste Auflage, Köln: Anaconda Verlag, 2009.

SIMMEL, G. Soziologie: Untersuchungen über die Formen der Vergesellschaftung. Otthein Rammstedt (Hrsg.). Erste Auflage. Frankfurt am Main: Suhrkamp Verlag, 1992

SIMMEL, G. Über die soziale Differenzierung. Gesamte Ausgabe (Aufsätze 1887 bis 1890), Hrsg. von Otthein Rammstedt, Band II Hrsg. von Heinz – Jürgen Dahme, Erste Auflage, Frankfurt am Main, Suhrkamp, 1989.

SOUZA, J et., al. Os batalhadores brasileiros: nova classe média ou nova classe trabalhadora? 1ª Ed., Belo Horizonte: Editora UFMG, 2010.

UNGER, R. M. False necessity: anti-necessitarian social theory in the service of radical democracy. 1.Ed. London, Verso, 2001.

VISSER, R. Para uma sociologia do dinheiro: investigação sobre habitus sobre habitus econômico de classe. Março 2015, 213 páginas. Tese de Doutorado defendida na Universidade Federal de Juiz de Fora em 16 de Março de 2015 às 15:00.