



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ**  
**DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS**  
**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM SOCIOLOGIA**

**JULIANA OLIVEIRA ARAUJO PEIXOTO**

**“EU NÃO VOU TRABALHAR EM *CALL CENTER* A VIDA TODA”:  
MOMENTANEIDADE E ESTRATÉGIAS EM TRAJETÓRIAS DE JOVENS  
TELEOPERADORES**

**FORTALEZA**

**2019**

JULIANA OLIVEIRA ARAUJO PEIXOTO

“EU NÃO VOU TRABALHAR EM *CALL CENTER* A VIDA TODA”:  
MOMENTANEIDADE E ESTRATÉGIAS EM TRAJETÓRIAS DE JOVENS  
TELEOPERADORES

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Sociologia da Universidade Federal do Ceará, como requisito para obtenção do título de Mestre em Sociologia.

Orientador: Prof. Dr. Irapuan Peixoto Lima Filho.

FORTALEZA

2019

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação  
Universidade Federal do Ceará  
Biblioteca Universitária

Gerada automaticamente pelo módulo Catalog, mediante os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

---

- P43\* Peixoto, Juliana Oliveira Araujo.  
"Eu não vou trabalhar em call center a vida toda" : momentaneidade e estratégias em trajetórias de jovens teleoperadores / Juliana Oliveira Araujo Peixoto. – 2019.  
197 f. : il.
- Dissertação (mestrado) – Universidade Federal do Ceará, Centro de Humanidades, Programa de Pós-Graduação em Sociologia, Fortaleza, 2019.  
Orientação: Prof. Dr. Irapuan Peixoto Lima Filho .
1. Juventude. 2. Mercado de Trabalho. 3. Call Center. 4. Teleoperador. 5. Trajetórias. I. Título.

CDD 301

---

JULIANA OLIVEIRA ARAUJO PEIXOTO

“EU NÃO VOU TRABALHAR EM *CALL CENTER* A VIDA TODA”:  
MOMENTANEIDADE E ESTRATÉGIAS EM TRAJETÓRIAS DE JOVENS  
TELEOPERADORES

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Sociologia da Universidade Federal do Ceará, como requisito para obtenção do título de Mestre em Sociologia.

Orientador: Prof. Dr. Irapuan Peixoto Lima Filho.

Aprovada em: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_\_.

BANCA EXAMINADORA

---

Prof. Dr. Irapuan Peixoto Lima Filho (Orientador)  
Universidade Federal do Ceará (UFC)

---

Prof<sup>a</sup>. Dra. Alba Maria Pinho de Carvalho  
Universidade Federal do Ceará (UFC)

---

Prof<sup>a</sup>. Dra. Francisca Rejane Bezerra Andrade  
Universidade Estadual do Ceará (UECE)

Aos meus pais, Lenita e Júnior, que confiaram em mim, deram-me asas para voar, nunca duvidando de minhas escolhas.

Ao meu companheiro de vida, Emmanuel, por acreditar nos meus sonhos e sempre me encorajar a nunca desistir. Essa conquista é nossa.

## **AGRADECIMENTOS**

À Força maior que ilumina a caminhada da vida e me concede esperanças para lutar.

Agradeço aos jovens teleoperadores, que em meio ao cotidiano fugaz, dispuseram um tempo para contribuir com a construção deste trabalho. Estimo a luta cotidiana de cada um em busca de suas aspirações.

Gratidão ao meu orientador, Prof. Dr. Irapuan Peixoto, pelo acompanhamento nesses dois anos de mestrado, sempre trazendo elementos importantes para a construção da minha pesquisa, ensinando-me a refletir sociologicamente, e pelo zelo, paciência e empatia em todo o percurso de orientação.

Agradeço a FUNCAP, pelo financiamento parcial da pesquisa, pois como estudante e trabalhadora somente tive acesso à bolsa em meados do mestrado, quando estava desligada do emprego. Foi de significativa importância para o desenvolvimento deste trabalho.

Aos professores Luiz Fábio e Alba Carvalho, por terem aceitado participar da minha banca de qualificação, momento em que trouxeram valiosas contribuições para o prosseguimento da pesquisa. À professora Alba, maior gratidão por estar na minha banca final de defesa, sou admiradora da profissional e ser humano ímpar que és, que nos encoraja a continuar lutando mesmo em tempos difíceis.

Agradeço à professora Rejane Andrade, pela prontidão com que aceitou o convite para participar da minha banca de defesa, a quem estimo o profissionalismo e dedicação pelo que faz desde os meus momentos na UECE, ainda como graduanda em Serviço Social.

Sou extremamente grata a Emmanuel Peixoto, meu companheiro de longos anos, pela compreensão, paciência e amor neste processo e tantos outros que vivencia comigo desde que tracei os caminhos acadêmicos. Com você tenho acreditado que a vida sempre pode melhorar e podemos alcançar nossos sonhos. Amo você.

Grata à minha família por todo amor, carinho, cuidado e paciência comigo durante a trajetória do mestrado, entre meus irmãos, sobrinhos, tios, avós, sogros, primos, cunhados, não caberia nomeá-los aqui porque a família é “bem grande”, mas sabem o quanto são importantes em minha trajetória. Agradeço especialmente aos meus

pais, Lenita e Junior, e à tia Joana, por sempre estarem dispostos a ouvir, acreditar e torcer por mim.

Agradeço aos amigos de longa data, que mesmo distantes pela correria dessa vida têm sempre palavras calorosas de apoio e carinho, corro o risco de, ao citar, não lembrar alguns nomes – creio mesmo que a fugacidade desses dias tem me deixado esquecida –, mas não posso deixar de mencionar Naianna, Ana Camila, Janaina, Denisia, Luma, Bruna, Miliane, Flaviane.

Grata também aos amigos que fiz durante o mestrado – Ana Cíntia, Clênia, Thaís e Natan –, pela troca de experiências, expectativas, angústias, pela ajuda para compreender os “clássicos” e os “contemporâneos”, aquelas aulas não teriam sido as mesmas sem vocês.

Não poderia deixar de agradecer às pessoas que conheci há pouco tempo e que já se fizeram presente na batalha dessa vida. À Kelyane, parceira de profissão, com quem dividi algumas tensões de prazos de defesa e de seleções. E à Reijane, um presente de luz que me deu força nos últimos momentos da escrita, encorajando-me a concluir.

Por fim, agradeço a todos que de alguma forma estiveram perto, com palavras, gestos e abraços. Quanto mais cito, mais devo esquecer-me de tantos outros, entretanto não esqueço que a trajetória da minha vida é construída por mim e por tantos.

“Ontem um menino que brincava me falou que hoje é semente do amanhã. Para não ter medo que este tempo vai passar. Não se desespere não, nem pare de sonhar. Nunca se entregue, nasça sempre com as manhãs. Deixe a luz do sol brilhar no céu do seu olhar! Fé na vida, fé no homem, fé no que virá! [...] Vamos lá fazer o que será.” (Gonzaguinha).

## RESUMO

O presente estudo debruça-se em compreender os significados atribuídos pelos jovens trabalhadores de *call centers*, na cidade de Fortaleza, à sua atividade laboral, que tiveram no *telemarketing* a primeira experiência de emprego. Busca-se a partir disso interpretar os sentidos que o trabalho tem nas trajetórias dos jovens, que aspiram através de formação profissional se inserir futuramente em ocupações qualificadas. É a partir do *lócus* dos *call centers* que se pensa a relação entre trabalho e juventude, destacando que o segmento juvenil encontra-se vulnerável quanto à inserção laboral seja pela falta de experiência ou por ainda estar em processo de formação para o mercado, e com isso demonstrar os trajetos por eles percorridos para conseguir uma ocupação. Para alcance dos objetivos desta pesquisa, foram realizadas onze entrevistas semi-estruturadas com jovens de três *call centers* localizados em Fortaleza, dos quais dois são terceirizados e um próprio, além de levantamento de material bibliográfico sobre a temática e dados de pesquisa realizada anteriormente sobre o universo dos *call centers* (ARAÚJO, 2016). Os dados apontam que o contingente de operadores de *telemarketing* é majoritariamente formado por jovens, entre 18 e 29 anos, mostrando que o setor tornou-se uma porta de entrada para esse segmento no mercado de trabalho ou, como apontado na pesquisa uma “escolha” ou “única opção” para saída do desemprego. Os jovens desta pesquisa percorrem caminhos de idas e vindas em busca de emprego, apresentando similitudes em suas trajetórias no percurso traçado até sua entrada no *call center*. Esse setor, que se expandiu no final do século XX, segue as características do atual regime de acumulação do capital – flexibilização das relações e condições de trabalho e aprofundamento da exploração da força de trabalho –, demonstrando que a inserção juvenil no mercado de trabalho tem ocorrido de forma precária. Após terem conseguido uma ocupação, os jovens apontam um caráter compensatório e momentâneo ao emprego nos *call centers*, não planejam passar um longo período nesse setor, mas utilizam-se dele como estratégia para investirem em formação e no futuro lograrem uma melhor inserção laboral.

**Palavras-Chave:** Juventude. Mercado de Trabalho. *Call Center*. Teleoperador. Trajetórias.

## ABSTRACT

The present study focuses on understanding the meanings attributed by young call center workers in the city of Fortaleza to their work activity, which had the first experience of telemarketing. The aim is to interpret the meanings that the work has in the trajectories of the young people, who aspire through professional formation to enter future in qualified occupations. It is from the locus of the call centers that one thinks the relation between work and youth, emphasizing that the youth segment is vulnerable as to the labor insertion either by the lack of experience or by still being in the process of formation for the market, and with This will demonstrate the paths they have traveled to get an occupation. In order to achieve the objectives of this research, eleven semi-structured interviews were conducted with youngsters from three call centers located in Fortaleza, two of which are outsourced and one, as well as a survey of bibliographic material on the subject and previous research data on the universe of call centers (ARAÚJO, 2016). The data show that the number of telemarketing operators is mainly composed of young people, between 18 and 29 years old, showing that the sector has become a gateway for this segment in the labor market or, as pointed out in the research, a "choice" or "only option" to exit unemployment. The youngsters of this research travel back and forth in search of employment, presenting similarities in their trajectories in the trajectory traced until their entry in the call center. This sector, which expanded at the end of the 20th century, follows the characteristics of the current regime of capital accumulation - flexibilization of relations and working conditions and deepening the exploitation of the labor force -, demonstrating that the insertion of youth in the labor market has occurred precariously. After obtaining an occupation, the young people indicate a compensatory and momentary character to the employment in the call centers, do not plan to spend a long period in this sector, but use it as a strategy to invest in training and in the future to achieve a better insertion in the labor market.

**Keywords:** Youth. Job Market. *Call Center*. Telemarketer. Trajectories.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – Rede de contatos acionados para realização de entrevistas.....	37
Figura 2 – Saga do jovem em busca do primeiro emprego.....	81
Figura 3 – Percurso de jovens que escolheram o <i>call center</i> .....	86
Figura 4 – Trajetórias coletivas dos jovens teleoperadores.....	92

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Jovens entrevistados/ Informante.....	40
Quadro 2 – Informações sócio-econômicas dos jovens teleoperadores.....	73
Quadro 3 – Situação escolar dos jovens.....	79
Quadro 4 – Tempo de serviço dos jovens teleoperadores.....	122
Quadro 5 – Tempo de serviço em <i>call center</i> anterior.....	123
Quadro 6 – Acesso a vagas dos <i>call centers</i> e forma de inserção.....	130

## SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	13
2	APONTAMENTOS METODOLÓGICOS: O CAMINHAR DA PESQUISA SOCIAL E SEUS PERCALÇOS.....	26
2.1	Aproximações empíricas: de operadora de <i>telemarketing</i> à pesquisadora.....	26
2.2	O traçado da pesquisa: problemáticas e possibilidades do campo.....	30
2.2.1	<i>O contato com o campo e a construção pesquisa</i> .....	38
2.3	Quem são os teleoperadores dessa pesquisa?.....	43
3	JUVENTUDE E MERCADO DE TRABALHO: A INSERÇÃO JUVENIL.....	45
3.1	Juventude: uma categoria social e histórica.....	46
3.1.1	<i>Jovens que trabalham: representações sociais de juventude</i> .....	53
3.2	Mercado de trabalho brasileiro: a situação do segmento jovem.....	60
3.2.1	<i>Mercado local: um olhar sobre os dados</i> .....	68
3.3	Os motivos para o ingresso dos jovens no mercado de trabalho... 71	
3.4	A saga dos jovens na busca do primeiro emprego: entre a “escolha” e a “única opção” .....	81
3.5	Trajetórias coletivas: caminhos até o emprego no <i>call center</i> .....	89
4	OS CALL CENTERS: UM SETOR EM EXPANSÃO.....	97
4.1	A expansão do setor de serviços e o desenvolvimento dos <i>call centers</i> no Brasil.....	97
4.1.1	Tendências do capitalismo contemporâneo: a privatização neoliberal e os <i>call centers</i> .....	103
4.2	<i>Call centers A, B e C: onde trabalham os jovens teleoperadores</i> ....	109
4.2.2	<i>A terceirização em evidência: rebatimentos para os teleoperadores</i> .....	114
4.3	Entre a oferta e a procura: o ingresso nos <i>call centers</i> .....	124
4.4	Condições de trabalho nos <i>call centers</i> .....	133
4.5	De “jornada flexível” a exaustão: a vida útil do teleoperador.....	142

<b>5</b>	<b>O TRABALHO NAS TRAJETÓRIAS DOS JOVENS TELEOPERADORES.....</b>	<b>147</b>
<b>5.1</b>	<b>O valor social do trabalho na cena contemporânea.....</b>	<b>150</b>
<b>5.2</b>	<b>A “reversibilidade” da passagem do “mundo juvenil” ao “mundo adulto” .....</b>	<b>154</b>
<b>5.3</b>	<b>Um olhar sobre os depoimentos dos jovens: o que o trabalho tem significado para eles?.....</b>	<b>162</b>
<b>5.4</b>	<b>O trabalho nos <i>call centers</i> e sua momentaneidade: “A minha estrada lá é só o tempo de eu me formar” .....</b>	<b>172</b>
<b>5.5</b>	<b>O caráter compensatório do trabalho nos <i>call centers</i>.....</b>	<b>176</b>
<b>5.6</b>	<b>Planos de vida dos jovens teleoperadores: expectativas sobre o futuro.....</b>	<b>178</b>
<b>6</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>184</b>
	<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>190</b>
	<b>APÊNDICE A- ROTEIRO DE ENTREVISTA AOS JOVENS TELEOPERADORES DE <i>CALL CENTERS</i> DE FORTALEZA.....</b>	<b>196</b>

## 1 INTRODUÇÃO

A elaboração de uma dissertação requer a capacidade de construí-la e desconstruí-la durante o caminho, compreendendo que em algum momento precisaremos delimitá-la para que seja possível apreender a particularidade de um fenômeno social. Fazendo isso, trilhamos a pesquisa a partir de orientações que contribuem para o alcance dos objetivos traçados, que no decorrer do percurso se tornam novos objetivos, novos pontos de partida, o que faz deste trabalho não um ponto final, mas um “mar de possibilidades” para os estudos que virão. Consideramos, ainda, esta análise como a finalização de uma etapa no interior de outras, de uma trajetória pessoal, profissional e acadêmica, que antes de nos revelar certezas, abrem-nos os olhos para a contradição da realidade de que fazemos parte<sup>1</sup>.

O esforço desta pesquisa está em compreender os significados atribuídos pelos jovens trabalhadores de *call centers*, na cidade de Fortaleza, à sua atividade laboral, que tiveram no *telemarketing* a primeira experiência de emprego. O interesse por essa questão vem de um longo caminho. As primeiras aproximações empíricas<sup>2</sup> com a temática deram-se no ano de 2013, quando tivemos a experiência trabalhista em um *call center* terceirizado que prestava serviços para uma empresa do ramo de telecomunicações. As condições de trabalho a que estávamos submetidos nos inquietaram: o expediente durava seis horas e vinte minutos por dia, seis dias por semana, em uma jornada intensiva de trabalho. Atendíamos uma média de oitenta a cem ligações diárias, sem pausas de uma para outra. Existia vigilância em tempo real de nossa atividade, controle das pausas, além de metas de difícil alcance e assédio moral constante.

A partir dessa experiência inicial em campo, como operadora de *telemarketing*, pudemos visualizar e vivenciar a forma como esse trabalho era

---

<sup>1</sup> No momento em que escrevemos esse parágrafo introdutório um fervilhão de pensamentos nos persegue. Como o leitor verá, estudamos o elo entre juventude e trabalho, as dificuldades enfrentadas pelos jovens para inserção no mercado de trabalho, suas trajetórias e as perspectivas que têm quanto ao futuro. Assim como os jovens do universo pesquisado, nós seguimos em nossos planos de vida na busca por uma melhor inserção laboral (qualificando-nos profissionalmente, por exemplo), porém reconhecemos a contraditoriedade da realidade vivenciada que nos causa espécie.

<sup>2</sup> Minha experiência será abordada no tópico 2.1 Aproximações empíricas: de operadora de *telemarketing* à pesquisadora, para que o leitor possa conhecer o percurso traçado por mim como jovem, trabalhadora, estudante e ex-operadora de *telemarketing*, e como isso contribuiu para o interesse na temática estudada. Minayo (2012) ressalta que nas ciências sociais existe uma identidade entre sujeito e objeto, já na escolha de um objeto é demonstrada a visão de mundo do pesquisador. A neutralidade na ciência é, portanto, um mito.

desenvolvido. Assim, surgiu o problema intelectual que, como afirma Minayo (2004), não se manifesta sem estar articulado à sua existência na realidade, parte do olhar, da vivência e da realidade em que está inserido o pesquisador.

Em pesquisa anterior (ARAÚJO, 2016)<sup>3</sup>, realizamos o estudo sobre as relações e condições de trabalho no *call center* a partir das percepções dos operadores de *telemarketing*. Nosso interesse era analisar a inserção do serviço no campo das mudanças do mundo do trabalho, como esse setor apresentava características do processo de reestruturação produtiva, do modelo político neoliberal e das novas formas de gestão e controle da força de trabalho típicas da “era flexível”.

Fundamentado em um vasto referencial teórico e na pesquisa de campo, além da própria experiência enquanto teleoperadora, o que nos permitiu conhecer a estrutura de um *call center*, pudemos analisar elementos relevantes desse setor, como a “intensificação da exploração do trabalho” (DAL ROSSO, 2008), conjugando aspectos da fábrica taylorista-fordista do século XX com os elementos da empresa flexível do século XXI (ANTUNES; BRAGA, 2009), a fim de disciplinar, controlar e fiscalizar as atividades dos operadores de *telemarketing*.

No estudo citado, um aspecto nos instigou: os agentes entrevistados traziam em suas falas elementos positivos ao trabalho realizado no *call center*, mesmo estando inseridos em condições permeadas por pressão constante, desgaste físico e intelectual, além da submissão a uma forma de subcontratação: a terceirização<sup>4</sup>. Ocorreram-nos, então, os seguintes *insights*: por que aqueles trabalhadores, mesmo vivenciando uma “degradação real do trabalho virtual”, significavam seu trabalho ali de forma positiva? Quais motivos os levariam a isso? O trabalho ainda seria uma categoria central em suas trajetórias de vida? Percebemos que a exploração e a dominação do trabalho naquele ambiente não poderiam ser analisadas de maneira unilateral, sendo necessário considerar a subjetividade daqueles sujeitos<sup>5</sup>.

---

<sup>3</sup> Trata-se do estudo monográfico realizado para conclusão do curso de Serviço Social, na Universidade Estadual do Ceará (UECE), no ano de 2016.

<sup>4</sup> A terceirização é uma forma precária de contratação, que acarreta para o trabalhador consequências negativas, como a diminuição ou inexistência dos direitos trabalhistas, diferença salarial, condições de trabalho inferiores, quebra das identidades de luta, instabilidade e insegurança no trabalho e discriminação. A terceirização é, portanto, sinônimo de precarização do trabalho. (ANTUNES; DRUCK, 2013; MARCELINO, 2007; VIANA, 2009).

<sup>5</sup> A construção de um objeto sociológico requer um olhar minucioso do pesquisador, que deve buscar incessantemente um argumento problematizador para o seu estudo, por isso a definição de um objeto permanece em constante lapidação. No caso do presente trabalho, a construção deu-se por meio de

Atrelado a esse elemento também pudemos perceber que a maioria dos operadores de *telemarketing* do *call center* pesquisado eram jovens, corroborando uma realidade já apontada em outras análises: o setor é majoritariamente composto pelo segmento juvenil (BRAGA, 2012; CAVIGNAC, 2010; NOGUEIRA, 2009). Ao nos depararmos com esse resultado, nosso olhar voltou-se para a relação entre trabalho e juventude, tendo em vista que os jovens se inserem no mercado de trabalho em ocupações cada vez mais precárias. Pensar essa relação tem relevância acadêmica, visto o contexto de acirramento de relações trabalhistas precárias que intensificam a exploração dos trabalhadores e atingem de sobremaneira os jovens, que anseiam por oportunidades de trabalho e almejam uma carreira profissional que proporcione estabilidade, qualificam-se em busca de reconhecimento salarial, mas estão fadados ao “mar de incertezas” nos percursos instáveis deste século.

A presente pesquisa é impulsionada pela nossa inquietação em apreender os significados que o trabalho tem nas trajetórias dos jovens operadores de *telemarketing*, que em muitas circunstâncias adentram no *call center* sem sequer conhecer como funciona essa atividade, mas que em meio à necessidade e falta de oportunidade procuram nesse trabalho uma “elevação do padrão social” (VENCO, 2009), seja para o presente ou como espécie de “trampolim” para os objetivos futuros (ROSENFELD, 2009) – elementos que são encontrados nas falas dos jovens entrevistados.

O atual cenário de aumento do desemprego e o desenvolvimento do que Alves (2005) conceitua de “subproletarização tardia”<sup>6</sup> põem as pessoas a mercê de “qualquer” possibilidade de emprego, algo que percebemos a partir das entrevistas realizadas: são jovens que, em busca da inserção no mercado de trabalho, transitam por tentativas frustradas e “oportunidades” precárias de emprego.

---

uma primeira análise dos *call centers* e, a partir disso, surgiram indagações que nos levaram a uma nova busca, na dimensão da subjetividade dos indivíduos. Becker (2007) assinala que o processo da pesquisa não é “bem arrumado”, as imagens que inicialmente pensamos sobre nosso objeto podem ser modificadas pelo campo, “os pesquisadores cuidadosos se movem repetidamente para frente e para trás”. Crer que a pesquisa é um caminho linear seria ingenuidade de nossa parte.

<sup>6</sup> Segundo Alves (2005, p. 77), a subproletarização tardia é a nova precariedade do trabalho assalariado sob a mundialização do capital. “Ela surge não apenas em setores tradicionais (e desprotegidos) da indústria (e dos serviços), mas, sobretudo, em setores modernos da produção capitalista”. Isso significa que o crescimento do emprego por tempo indeterminado e a diminuição da taxa de informalidade no Brasil, a partir de 2003, não alterou a condição de precariedade salarial, visto que os trabalhadores estão inseridos em relações de trabalho precárias. Hoje presenciamos uma nova dinâmica no mercado de trabalho com a diminuição dos empregos formais e aumento do conjunto de formas de contratações precárias.

Os *call centers*, locus desta pesquisa, expandem-se sob a “era flexível”, (HARVEY, 2014) tornando-se a principal porta de entrada para juvenis no mercado de trabalho brasileiro (BRAGA, 2012), mesmo que de forma instável e precária. Segundo Venco (2009), essas são empresas que oferecem serviços de vendas e atendimento aos clientes, que podem ser companhias de seguros, bancos e telecomunicações, para citarmos alguns. Dessa forma, há os *call centers* que prestam serviços, sendo os terceirizados, e os próprios, quando a empresa cria sua central de atendimento. Estes, no entanto, são minoria, já que o setor segue a tendência do atual regime de acumulação – “a terceirização empresarial, a privatização neoliberal e a financeirização do trabalho” (BRAGA, 2012).

A expansão dos *call centers* no Brasil, em meados da década de 1990, ocorreu, sobretudo, pelo ciclo de privatização do setor de telecomunicações, sob o modelo político neoliberal<sup>7</sup>. Seguindo a tendência da terceirização, as empresas que necessitavam de serviços de atendimento, ao invés de criarem seus próprios *call centers*, contratavam o trabalho de terceiros, o que de certo modo impulsionou a criação de muitas empresas do ramo de *telemarketing*<sup>8</sup>.

No caso do presente estudo, entrevistamos jovens de três *call centers*, sendo dois terceirizados e um próprio. Os terceirizados prestam serviços para diferentes clientes, tendo o setor de telecomunicações entre os principais, e o que é próprio pertence a uma empresa também do ramo de telecomunicações.

Inicialmente, havíamos proposto trabalhar com operadores de *telemarketing* do mesmo *call center* que havíamos pesquisado no estudo anterior (ARAÚJO, 2016). Entre os motivos estava o fato dele pertencer a uma grande empresa<sup>9</sup> de *contact center*, com filiais espalhadas pelo Brasil e com um elevado número de trabalhadores em Fortaleza, o que facilitaria o acesso aos interlocutores, além de ela ser conhecida popularmente na cidade, uma vez que muitos jovens a

---

<sup>7</sup> Segundo Montañó e Duriguetto (2011, p. 294), no momento de recessão econômica, desaguada a partir dos anos de 1970, os países latino-americanos aderiram ao modelo neoliberal: “todos os governos aplicaram o receituário neoliberal, como a privatização das empresas públicas, a abertura comercial, a flexibilização da legislação trabalhista, a redução orçamentária e a privatização da seguridade social, o combate à atividade sindical”.

<sup>8</sup> Segundo a Associação Brasileira de Telesserviços (ABT), o “*telemarketing* é toda e qualquer atividade desenvolvida através de sistemas de telemática e múltiplas mídias, objetivando ações padronizadas e contínuas de *marketing*”. Conceito extraído do *site*: [www.abt.org.br](http://www.abt.org.br). Acesso em jul. 2018. Compreendemos que o *telemarketing* é uma atividade que é desenvolvida dentro dos *call centers* e nestes podem ser também realizadas outras atividades.

<sup>9</sup> O nome da empresa e dos demais *call centers* que os entrevistados trabalham serão mantidos em sigilo para resguardo da pesquisadora e dos agentes que se prontificaram a participar desta pesquisa.

procuram antes de saberem da existência de outros *call centers*, elemento apontado inclusive na presente pesquisa.

Considerando que o objeto científico como “artesanato intelectual” está em constante movimento, no processo de preparação para ida ao campo percebemos que o objetivo central desta pesquisa não se limitava a pensar os jovens de um único *call center*, mas sim os de diferentes *call centers* de Fortaleza, dado que este é um setor em constante crescimento e tem se apresentado como possibilidade de primeira inserção no mercado de trabalho formal para o segmento juvenil. Ao delimitarmos este estudo aos jovens que tiveram seu primeiro emprego no *call center*, ensejamos apontar qual formalidade presente nos contratos de trabalho pode aparecer aos seus olhos como “rosa em meio aos espinhos” em meio a tantas ocupações informais e dificuldades encontradas na busca da primeira experiência laboral.

Os participantes desta pesquisa são trabalhadores de três *call centers* localizados em Fortaleza, a que designamos como *call center* A, B e C. O *call center* A pertence a uma empresa de *contact center* que surgiu no final dos anos 2000 e presta serviços de atendimento, vendas, cobrança, *marketing*, entre outros, para empresas de diversos setores, como seguros, bancos e telecomunicações. Recentemente, essa empresa se uniu a outra do ramo e mudou de nome; a fusão ocorreu em 2017. Atualmente, opera em nove estados brasileiros, com dezesseis unidades espalhadas pelo país. No Ceará, a única filial localiza-se em Fortaleza. O *call center* A é popularmente conhecido na cidade por contratar jovens sem experiência profissional e pelo número elevado de vagas oferecidas. Conforme reportagem publicada no portal de notícias Tribuna do Ceará,<sup>10</sup> foram ofertadas em maio de 2018 mais de duzentas vagas para o cargo de atendente nessa empresa.

O *call center* B também pertence a uma companhia terceirizada, que atua na área de recuperação de crédito, prestando serviços para bancos, instituições financeiras, concessionárias de serviços públicos, empresas de telecomunicações e outros. Ele oferece serviços de cobranças para seus clientes, atuando em âmbito nacional, e sua sede localiza-se em Fortaleza. Pode ser considerado de pequeno porte quando comparado aos outros dois e tem filiais apenas locais.

Já o *call center* C pertence a uma grande empresa de telecomunicações, tendo três centrais de atendimento próprias localizadas em Fortaleza, Curitiba e

---

<sup>10</sup> Matéria publicada em 30 de maio de 2018 no portal de notícias Tribuna do Ceará.

Maringá, mas também terceiriza serviços de outras empresas do mesmo segmento. Neste caso, os benefícios concedidos aos trabalhadores diferem-se dos *call centers* que são terceirizados, desde o plano de saúde ao valor do vale alimentação, evidenciando as diferenças entre relações de trabalho terceirizadas e não terceirizadas.

Tendo entrevistado jovens de três localidades diferentes, houve a necessidade de nos debruçarmos sobre os elementos pertinentes quanto à forma de organização do trabalho nesses espaços, as características que lhes são comuns, os rebatimentos provenientes da forma de contratação dos seus empregados – se terceirizada ou não –, além de analisar a forma de ingresso nessas empresas, aspectos discutidos em capítulo desta dissertação. Os dados sobre os *call centers* foram obtidos através das entrevistas realizadas e de informações dispostas em *sites* empresariais, em vista que não obtivemos permissão para realizar a pesquisa no âmbito das empresas<sup>11</sup>.

O fenômeno dos *contact centers* em Fortaleza pode ser visualizado pelo número de operadores de *telemarketing* existentes na cidade. Conforme base da RAIS/MTE (2017), o número desses trabalhadores chega a 12.959<sup>12</sup>, sendo que desse total 10.042 têm entre 18 a 29 anos, ou seja, o equivalente a 77% do total de operadores, mostrando que o setor abarca um número expressivo de jovens. O *call center* tem se apresentado como uma “oportunidade” ou “única opção” de inserção dos jovens no mercado de trabalho – como veremos nessa pesquisa –, seja pelo grande número de vagas ofertadas, pela facilidade de contratação ou pela jornada flexível de trabalho, que à primeira vista aparece como possibilidade de conciliação com outras atividades. Aqueles que estão à procura do primeiro emprego encontram uma série de dificuldades, dentre elas a falta de experiência, algo que não é requisito para adentrar no setor de *telemarketing*.

Percebemos a imbricação do setor de *call center* à trajetória de muitos jovens, por isso definimos que este estudo contempla as categorias trabalho, juventude e significados – estes que são redefinidos por aqueles que mais têm falta

---

<sup>11</sup> No decorrer de nossa pesquisa, conseguimos contato com dois *call centers*, o A e o B, em ambos obtivemos a informação de que não são permitidas pesquisas. No caso do C, não obtivemos êxito nas tentativas de contato.

<sup>12</sup> Em 2016, o número chegava a 14.281, sendo que desse total 11.311 tinha entre 18 e 29 anos, equivalendo ao índice de 79% do total de operadores de *telemarketing* (MTE/RAIS, 2016). Os dados mostram que houve uma queda no número total empregados no setor, 1.322 a menos do ano de 2016 para o ano seguinte, que pode ser sumariamente explicada pela crise do desemprego vivenciada em 2017 no Brasil.

de um trabalho ou por aqueles que procuram incessantemente uma ocupação. A desilusão de não encontrar um emprego ou a sensação de quando finalmente conseguem uma ocupação criam nos jovens percepções, atitudes e comportamentos diferenciados. São essas significações que perseguimos nessa dissertação.

Estabelecemos o critério da faixa etária para definição dos agentes a serem estudados centrando em jovens entre 18 e 29 anos de idade<sup>13</sup>, tendo em vista que a contratação no *call center* ocorre a partir dos 18 anos. No entanto, ressaltamos que a definição da categoria juventude é irreduzível ao fator biológico, não sendo uma categoria una e homogênea, mas sim uma categoria histórica e social (CARRANO, 2000; PAIS, 2003; GROppo, 2017), como abordaremos no decorrer desse trabalho. Os jovens ocupam os mais diferenciados espaços, em variáveis socioeconômicas e culturais, por isso salientamos a importância de compreender a juventude em suas diferentes dimensões (LIMA FILHO, 2015), reconhecendo tanto as similitudes como as especificidades da condição juvenil.

É importante assinalar que o setor de *telemarketing* surgiu na confluência entre terceirização e precarização do trabalho como novo ciclo de negócio de rendimento para o capital (ANTUNES; BRAGA, 2009), o que repercute intensamente na forma como esse ele é organizado. Os *call centers*, como empresas do ramo de serviços de *telemarketing*, tiveram como fator decisivo para seu crescimento no Brasil a privatização do setor de telecomunicações na década de 1990, sob o governo de Fernando Henrique Cardoso (FHC), como uma das principais estratégias da ofensiva neoliberal, já citada anteriormente. O setor conjuga aspectos do “novo e precário mundo do trabalho” (ALVES, 2005), flexibiliza as relações trabalhistas e submete os funcionários a novas formas de organização e gestão que intensificam a precarização.

Nas palavras de Antunes (2018), a classe trabalhadora se diversificou e se ampliou, incorporando assalariados, sejam da indústria ou dos serviços, além dos desempregados, que têm em comum o fato de precisarem vender sua força de trabalho para sobreviver. Os operadores de *telemarketing* ou teleoperadores – como são chamados os atendentes do setor de telecomunicações – fazem parte da classe

---

<sup>13</sup> O Estatuto da Juventude (BRASIL, 2013) considera como jovens pessoas com idade entre 15 (quinze) e 29 (vinte e nove) anos. Anteriormente, tomava-se como jovem a pessoa entre 15 a 24 anos. A tendência de ampliação não é uma singularidade brasileira, mas de países que buscam instituir políticas públicas de juventude, explicada por dois motivos centrais: “maior expectativa de vida para a população em geral, e a maior dificuldade dessa geração ganhar autonomia em função das transformações no mundo do trabalho” (ANDRADE, 2008, p. 26).

trabalhadora contemporânea. Em sua maioria jovens, os teleoperadores realizam sua atividade sob o mecanismo da exploração e intensificação dos seus movimentos, afetando seu tempo de trabalho e de vida – relatos dos entrevistados mostram o desgaste intelectual ocasionado pela atividade realizada no *call center*, que refletem negativamente em outras atividades da vida desses sujeitos.

Antunes e Braga (2009) assinalam que o crescimento contínuo dos *call centers* amplia o número de operadores de *telemarketing*, que passam, assim, a representar uma das maiores categorias profissionais no Brasil. Em 2017, o número desses trabalhadores no país era de 486.397, sendo a região Nordeste a segunda com maior número de empregados no ramo, ficando atrás somente da região Sudeste, tendo elas 117.317 e 296.539, respectivamente (MTE/RAIS, 2016). Considerando que a região Sudeste é o berço do setor (BRAGA, 2012), o número de operadores na região Nordeste é expressivo e ultrapassa a região Sul, que tem 40.124 empregados<sup>14</sup>.

Essa expansão, no entanto, é acompanhada por um nível de degradação das condições de trabalho, forte pressão e controle constante, assédio moral, rotina de trabalho desgastante, características que serão descritas ao longo deste trabalho a partir de levantamento bibliográfico e das entrevistas realizadas com os atendentes desses *contact centers*.

No *boom* da expansão dos *call centers*, na transição do século XX para o século XXI, muitos sociólogos do trabalho realizaram pesquisas sobre as condições de trabalho, a alta rotatividade, a frágil organização sindical e o adoecimento dos operadores de *telemarketing*. Percebemos, entretanto, que nos últimos anos os estudos sobre a temática diminuíram consideravelmente, sobretudo pela queda expressiva também de estudos que abordem a sociologia do trabalho. Ressaltamos a necessidade contínua em desvelar os *call centers* que apresentam uma natureza de renovação permanente proporcionada pelo avanço constante da tecnologia (VENCO, 2009), diversificando as formas de exploração do trabalho<sup>15</sup>, assim como o estudo sobre a categoria trabalho – em suas diferentes nuances – que se torna urgente diante do desmonte que presenciamos dos direitos trabalhistas e do

---

<sup>14</sup> As regiões Norte e Centro-Oeste apresentam números menos expressivos de operadores de *telemarketing* quando comparados às outras regiões do país, com 6.147 e 26.270 respectivamente.

<sup>15</sup> No *call center* há muitos mecanismos de controle sobre os trabalhadores, toda e qualquer atividade realizada por um operador de *telemarketing* é visualizada na tela do computador do supervisor, inclusive as pausas para descanso, almoço e necessidades fisiológicas, que são programadas pela própria empresa.

aumento da precarização das relações de trabalho, que atingem hoje as mais diversificadas profissões.

Na guisa dessa discussão, compreendemos que estudar os jovens que estão inseridos nos *call centers* se faz necessário pelo entendimento de que eles, historicamente, sofrem para se inserir no mercado de trabalho, sendo de um lado empurrados a ocupações desprotegidas e desqualificadas, e de outro deparando-se com o problema do desemprego (BRIDI; BRAGA; SANTANA, 2018). Trilham caminhos entre expectativas e desilusões, entre a crença em determinadas experiências e mais tarde no reconhecimento de que o “mundo da vida” não é sempre o mesmo (SCHUTZ, 2012).

Durante o processo de construção desta dissertação, notamos também que os estudos sobre as trajetórias ocupacionais dos jovens foram pontuais nos últimos anos em comparação à produção na primeira década do século XXI. Com isso, podemos entender que nossa pesquisa servirá como material impulsionador para novas análises do elo juventude e trabalho, tendo em vista que mesmo interpretando um fenômeno singular – jovens que tiveram no *call center* sua primeira experiência de emprego – pudemos entrever situações do segmento juvenil no mercado de trabalho que apontam para a necessidade de conhecer os caminhos por eles percorridos em busca de uma inserção qualificada, vislumbrando que em um futuro próximo poderemos estar diante de pessoas altamente frustradas em relação à sua vida no e fora do trabalho, o que, de fato, é preocupante.

A centralidade do trabalho na vida dos jovens atravessa um longo caminho, pois durante um largo período o emprego foi tido como elemento central na transição da condição juvenil à vida adulta. As mudanças ocorridas, sobretudo as formas de organização do trabalho e a conseqüente instabilidade nas relações salariais, impactaram as análises sobre a passagem a vida adulta. Pais (2016) assinala que os jovens vivenciam hoje trajetórias não lineares – ioiô –, o capitalismo flexível bloqueou a linearidade profissional, o que provocou em suas vidas “um tempo de instabilidade e de incertezas, de tensão entre presente e futuro, de laços persistentes de dependência e de anseios insistentes de independência” (idem, p. 8), sendo hoje complexo falar de transição à vida adulta.

Contudo, as mudanças ocorridas na esfera do trabalho que foram propagadas como causas da sua “decrecente importância” tanto como “provedor de oportunidades duradoras de sobrevivência, quanto como espaço de sociabilidade, de significação subjetiva e de construção identitária” não eliminaram sua

centralidade na vida dos indivíduos, propriamente ao que se referem aos jovens. Os sentidos atribuídos por eles ao trabalho têm desafiado as teorias sobre a perda de sua centralidade (GUIMARÃES, 2004, p. 3). No caso do presente estudo, os jovens atribuem significados ao trabalho, seja no sentido de sobrevivência, independência e/ou utilidade social, para citar alguns dos elementos presentes nas falas dos nossos interlocutores, que demonstram a importância que a atividade laboral ainda possui em suas trajetórias.

Trajetoórias que, cabe aqui salientar, são pensadas a partir das reflexões de Giddens (2002). Para o autor, os agentes em uma postura reflexiva, que deriva do conhecimento adquirido em várias fases da vida, constroem e reconstróem seus caminhos a partir da consciência cognitiva, também implicada pelas instituições modernas. Como assinala:

A auto-identidade constitui para nós uma *trajetória* através das diferentes situações institucionais da modernidade por toda a *duração* do que se costumava chamar “ciclo de vida” [...]. Cada um de nós não apenas “tem”, mas *vive* uma biografia reflexivamente organizada em termos do fluxo de informações sociais e psicológicas sobre possíveis modos de vida”. (GIDDENS, 2002, p. 20).

Isso significa que os indivíduos agem a partir de uma consciência reflexiva da vida, fazem escolhas sobre o cotidiano que irão incidir em seu futuro. Dessa maneira, temos aqui jovens que “escolheram” trabalhar e estudar, compreendendo, no entanto, que suas escolhas são permeadas por questões sociais, econômicas e culturais, não sendo iguais para todos.

Pesquisas sobre o elo juventude e trabalho apontam que a dimensão da atividade laboral ainda tem tido importância nas trajetórias juvenis, seja na “experiência ou na sua ausência”, na maneira como os jovens o vivenciam e o significam (CORROCHANO, 2008); seja o trabalho apontado pelos jovens como “valor, necessidade e direito”, ele apresenta-se, segundo Guimarães (2004, p. 12), como umas das mais urgentes problemáticas elencadas pelo segmento juvenil brasileiro:

[...] sobretudo enquanto um fato de risco, instabilizador das formas urgentes de inserção social e do padrão de vida, que o trabalho se manifesta como demanda urgente, como necessidade, no coração da agenda para uma parcela significativa da juventude brasileira. Ou, de outra forma, é por sua ausência, por sua falta, pelo não-trabalho, pelo desemprego, que o mesmo se destaca.

A questão da relação juventude e trabalho tem sido retratada por duas tendências principais: ora se destacam os jovens em ocupações precárias, desqualificadas que absorvem uma grande parcela do segmento juvenil, ora estão

“jogados” ao desemprego, que os atinge majoritariamente (MUNIZ; MEDEIROS, 2015). Podemos elucidar a condição dos juvenis deste estudo que, em cena com a falta de trabalho, ingressam em ocupações precárias e desgastantes, como no *call center*, vivenciando muitas vezes a primeira experiência de trabalho como algo “traumático”.

Pais (2016) assinala que os jovens, mesmo em meio a instabilidade dos percursos laborais, marcados pela turbulência, flexibilidade e impermanência, necessitam dizer que a vida precisa de algum tipo de trabalho para ser vivida plenamente – mesmo que sejam “ganchos, tachos e biscates”. Percebemos que o ofício assume uma conotação positiva em suas vidas, mesmo quando as condições não são as melhores.

Dessa maneira, os sentidos que vão sendo atribuídos por eles ao trabalho variam de acordo com as vivências, com a condição social, com as suas trajetórias e com os lugares que ocupam na sociedade. As representações da dimensão do labor atravessam o tempo e o espaço, diferenciando-se em um mesmo momento histórico e social. É por esse caminho que percorre a presente pesquisa, já que buscamos compreender questões particulares da vida dos jovens operadores de *telemarketing*, os sentidos que são por eles atribuídos ao seu emprego no *call center* e ao trabalho em si, enquanto valor em suas trajetórias.

Para alcançar esse objetivo, fez-se necessário lançarmos o olhar para além da esfera do trabalho e considerar suas relações com outras áreas, indagando como se dão suas trajetórias de vida, o que os leva a buscar a inserção no mercado de trabalho e por que adentram nesse mercado por meio do *call center*, além de quais as ideias sobre trabalho que esses jovens possuem. Essas são questões que nortearam nosso estudo.

Outro questionamento surgiu no decorrer desta pesquisa: se o *call center* se apresentaria para os jovens entrevistados como porta de entrada ao mercado de trabalho ou como sendo a única saída ao desemprego, visto que os resultados da pesquisa nos revelaram um percurso de idas e vindas quando eles ainda buscavam por uma ocupação, o que demonstra a incipiência do mercado trabalhista de Fortaleza em absorver a mão de obra juvenil à procura do primeiro emprego. Isso nos fez buscar entender como se configurava esse mercado, os índices de emprego e desemprego juvenil e o próprio mercado de trabalho brasileiro, destacando os aspectos estruturais do seu desenvolvimento: flexibilidade, instabilidade e precarização.

Por isso, tentar compreender os significados que são atribuídos pelos juvenis ao seu emprego no *call center* e ao trabalho em si requer que nos desbrussemos também sobre as configurações do mercado de trabalho, visto que estas incidem de sobremaneira em seus percursos laborais, empurrando-os a ocupações instáveis e não lhes garantindo uma inserção qualificada ensejada em suas perspectivas profissionais.

Tendo trazido elementos pertinentes nesta introdução acerca das discussões que serão feitas a seguir, propomos-nos aqui a apresentar a dinâmica expositiva desta dissertação, em que buscamos entrecruzar as observações feitas no campo à teoria. Traremos nos tópicos o contato com o objeto de estudo para que seja possível visualizar o caráter relacional das categorias. Foi para nós um desafio a construção dos capítulos dessa maneira, mas que se fez necessário para não correremos o risco de descolar a teoria do fenômeno pesquisado ou apresentar conceitos que não fossem pertinentes para a discussão de nosso estudo.

O capítulo seguinte contemplará os caminhos por nós percorridos para alcançar os objetivos propostos, apontando as dificuldades e estratégias para a elaboração desta análise, realçando a importância do campo como elemento central da pesquisa e mostrando que sua construção não ocorre de maneira linear, ao contrário, movemo-nos repetidamente para frente e para trás (BECKER, 2007) em busca de nos aproximarmos o máximo possível do real. Nesse capítulo, que intitulamos “Apontamentos metodológicos: o caminhar da pesquisa social e seus percalços”, mostraremos como chegamos aos entrevistados, em quais circunstâncias foram realizadas as entrevistas, o perfil de jovens que encontramos, bem como as orientações teórico-metodológicas que seguimos.

No capítulo denominado “Juventude e Mercado de Trabalho: a inserção juvenil”, buscamos, em um primeiro momento, trazer a discussão sobre a categoria juventude, tendo em vista que nosso estudo se volta a pensar em sujeitos jovens concretos, elucidando elementos pertinentes da condição juvenil que são vivenciadas pelos entrevistados. Realçamos a juventude como categoria histórica e social, aproximando-nos do entendimento do conceito em sua ambivalência. Feito isso, abordamos a condição juvenil no mercado de trabalho brasileiro e local em uma discussão sobre os aspectos que configuram esses mercados e como atingem de sobremaneira os jovens.

Como assinalado, propomos-nos a trazer os resultados de nosso estudo desde o início dispendo as trajetórias dos jovens ao longo de toda a dissertação, em

uma tessitura de complementariedade entre os capítulos. Ao debater sobre o mercado de trabalho, abordamos também os caminhos que eles percorreram em busca do primeiro emprego e os motivos que os fizeram se inserir no mercado de trabalho.

Em “Os *call centers*: um setor em expansão”, debruçamo-nos sobre o desenvolvimento do setor de *telemarketing* no Brasil, em um ciclo de privatização neoliberal e expansão de setores antes periféricos na economia. Os *call centers* fazem parte do setor de serviços, que cresceu consideravelmente nas últimas décadas, então analisamos as condições e relações de trabalho desse ramo a fim de que seja possível compreender os rebatimentos da inserção juvenil nesse tipo de atividade. Trazemos também a discussão sobre as diferenças entre os ambientes terceirizados e não terceirizados e as incidências que isso tem para os seus empregados, apontando características dos *call centers* A, B e C.

Ainda nesse capítulo, abordamos a forma de ingresso dos jovens nesses *call centers*, que possuem diversificadas maneiras de recrutamento por parte das empresas, bem como as suas diferentes estratégias na busca por emprego. Uma vez que, se inserem nesse ambiente em particular, vivenciam em pouco tempo a exaustão, não considerando passar um grande período nessa ocupação, caracterizando esse emprego como algo momentâneo em suas trajetórias..

Após caminharmos pela discussão do trabalho nos *call centers*, chegamos ao último capítulo: “O trabalho nas trajetórias dos jovens teleoperadores”, propondo-nos a discutir a centralidade do emprego na vida dos jovens a partir dos significados por eles atribuídos tanto ao ofício nos *call centers* – em que se visualizou um caráter de compensação –, quanto ao trabalho enquanto valor. Para tanto, abordamos elementos da discussão da categoria trabalho como elemento pertinente para compreensão da vida social e sua importância na cena contemporânea. Ademais, realizamos a discussão das representações do trabalho para juventude, em vista de ser logrado como evento possível de passagem da condição juvenil à vida adulta, e como se configura esse elemento hoje.

Assim, buscamos nesta dissertação dar voz aos entrevistados, realçando suas falas em todo o texto e abordando elementos de suas trajetórias ao longo da disposição das discussões. Tentamos compreender suas vivências no mercado trabalhista, sua inserção nos *call centers* e os sentidos por eles atribuídos ao trabalho a partir da interpretação de suas falas e reconhecimento dos lugares de onde falam.

## **2 APONTAMENTOS METODOLÓGICOS: O CAMINHAR DA PESQUISA SOCIAL E SEUS PERCALÇOS**

Começamos por apontar o conceito de metodologia que perseguimos como o percurso do pensamento e da prática, “incluindo as concepções teóricas de abordagem, o conjunto de técnicas que possibilitam a apreensão da realidade e o potencial criativo do pesquisador” (MINAYO, 2004, p. 22). Distanciamos-nos de noções “amarradas” do fazer científico, compreendendo que rigor não se confunde com rigidez (BOURDIEU, 1989), e que cabe ao objeto escolhido a indicação das mais viáveis técnicas de execução da pesquisa.

Partimos de um objeto de “caráter intrinsecamente e extrinsecamente ideológico” (MINAYO, 2004), que nos reporta a pensar que sua escolha e definição não estão apartadas da visão de mundo do pesquisador, das experiências por ele vivenciadas e do lugar social a que pertence. Por isso, antes de descrevermos o percurso metodológico perseguido por nós, teceremos um breve esboço sobre a experiência da autora do trabalho enquanto jovem, trabalhadora, estudante e ex-operadora de *telemarketing* – elementos que foram imprescindíveis para a construção sociológica de nosso objeto.

### **2.1 Aproximações empíricas: de operadora de *telemarketing* à pesquisadora**

Destaco que a escolha do objeto em questão, longe de ser neutra, está associada às experiências vivenciadas por mim no mercado trabalhista, inclusive na empresa em que realizei o estudo monográfico, como assinalado acima. Conhecer um pouco de minha trajetória no “mundo do trabalho” – que não se difere das experiências vivenciadas pelos jovens sujeitos desta pesquisa, no sentido das suas tentativas de inserção no mercado de trabalho e de aspirações quanto a uma carreira estável, reconhecendo, é claro, as particularidades de cada vida – permitirá ao leitor compreender meu interesse em estudar a relação entre trabalho e juventude, especificamente no universo dos *call centers*.

Atualmente, concluindo o Mestrado, momento de busca de novos conhecimentos e abertura de possibilidades para uma ascensão profissional, compreendo que existem fatores externos que incidem sobre esse caminho, refletindo no alcance ou não das expectativas criadas. Minha condição de estudante

de pós-graduação e trabalhadora me permitiu sentir as experiências de um jovem que trabalha e estuda em busca de uma “elevação do padrão social”.

Após concluir o Ensino Superior, fiz junto à seleção para o mestrado uma seleção pública para atuar como assistente social, consequência da necessidade financeira, assim, passei um bom período do mestrado também trabalhando. Essa é uma realidade de muitos que estudam e trabalham em uma perspectiva de ascender socialmente – os entrevistados desta pesquisa em sua maioria conciliam o estudo e atividade laboral, como mostrarei no decorrer desta dissertação.

Durante minha trajetória, passei por algumas experiências de trabalho e todas foram no setor de serviços, dos quais: banco, comércio e *telemarketing*. O primeiro deles foi como estagiária em uma instituição bancária no município de Cascavel, interior do Ceará, onde residia com meus pais. Iniciei o estágio aos desesseis anos e tive que transferir o turno do Ensino Médio para noite, pois a carga horária de seis horas diárias de serviço era descumprida, chegando a oito ou dez horas, o que impossibilitava a conciliação dos estudos em turno diurno. A longa jornada dificultava a dedicação à escola, resultando na não aprovação no primeiro vestibular prestado.

O término do estágio foi concomitante à conclusão do Ensino Médio. Sem ter iniciado o Ensino Superior, a opção foi continuar estudando para angariar uma vaga na Universidade, já que não tinha condições de custear um curso em faculdade privada. Mudei-me para a cidade de Fortaleza a fim de fazer um curso preparatório para o vestibular e trabalhar em uma loja no comércio para cobrir as despesas. O apoio de familiares contribuiu bastante, já que não precisei alugar uma casa ou quitinete, como costumam fazer os jovens que vêm para a cidade estudar.

Trabalhei na função de auxiliar administrativo, meu primeiro emprego com carteira assinada, de segunda a sábado, jornada de 44 horas/semanais. Quando saía do trabalho, seguia para o cursinho, estendendo minha jornada até as dez da noite, o que somava treze horas de atividades diárias, fora as de deslocamento. Foram quase dois anos nesse emprego e quase dois anos de cursinho e tentativas frustradas de ingresso no Ensino Superior.

A rotina de trabalhadora-estudante era desgastante, e essa realidade adiava o sonho de iniciar o curso superior. Apenas quando saí do emprego consegui aprovação no vestibular para o curso de Serviço Social, na Universidade Estadual do Ceará (UECE). Ao iniciar a faculdade, estava desempregada, ainda recebendo seguro-desemprego, mas com alguns meses o benefício terminou. Passei os dois

primeiros semestres do curso sem trabalho e, como a maioria dos jovens estudantes, precisava conseguir um emprego para custear as despesas com o estudo, o transporte, a alimentação e a vestimenta. Foi quando comecei a trabalhar, em 2013, em um *call center* que prestava serviços de atendimento a uma grande empresa do ramo das telecomunicações.

A experiência foi desgastante, bem mais que as anteriores. Tinha a perspectiva de conciliar os estudos com o trabalho, visto que a jornada diária era de seis horas e vinte minutos, assegurando, em tese, tempo para ler os conteúdos das disciplinas e ir às aulas. No entanto, com o passar dos meses, o trabalho tornou-se estressante, pois aliado ao atendimento de muitas ligações, o que despendia o uso intensivo da voz e da audição, estava o controle intensivo da atividade realizada e as “metas surreais”<sup>16</sup> estabelecidas pela empresa.

Passado um período de seis meses, a pressão sobre as metas e a rotina do *call center* tornaram-se insuportáveis para mim, elevando conseqüentemente o nível de estresse. O cansaço decorrente da conciliação do trabalho com os estudos fez com que em poucos meses eu estivesse completamente desgastada. A rotinização e pressão do trabalho trouxeram danos para minha saúde, o que me levou a procurar ajuda médica em busca de atestado, com sérios sintomas de estresse. Cheguei ao ponto de ir para a parada de ônibus e voltar para casa, pois não suportava ir ao *call center*. O supervisor<sup>17</sup> conversava comigo, pedia para que eu não faltasse mais, pois estava prejudicando a meta de absentéismo de sua equipe, mas não era uma escolha de ir ou não trabalhar, eu simplesmente não conseguia, havia adoecido em decorrência das condições de trabalho.

Foi-me sugerido um acordo pela empresa. O supervisor explicou que não haveria demissão naquele momento, então a solução para eu sair de lá seria abrir mão dos meus direitos – seguro-desemprego e Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS) –, assim não precisaria cumprir o aviso prévio, recebendo o

---

<sup>16</sup> Em entrevista realizada em 2016, uma operadora de *telemarketing* do *call center* A relatou que “pouquíssimas pessoas batem meta, porque é coisa assim *surreal*. Tipo, o cliente liga pra cancelar o serviço porque tá desempregado, não quer gastar mais dinheiro, e aí a gente tem que marcar o motivo do cancelamento e são geradas as ofertas, aí eu coloco desemprego e aparece ofertas mais caras do que ele já tem” (jovem operadora de *telemarketing*, 23 anos, *call center* A, entrevista realizada em 07.07.2016). As metas variam de acordo com o setor, seja de vendas, cobrança ou suporte técnico. Neste último, no qual trabalhei, a meta de Tempo Médio de Atendimento (TMA), por exemplo, era a média de dois minutos e trinta segundos para conseguir “resolver” o problema na linha telefônica do cliente, algo difícil tendo em vista que era também solicitado ao cliente que fizesse um *check list* em sua linha. Dito de outra maneira, era necessário realizar alguns testes com o cliente em linha e isso ultrapassava o tempo estipulado para o atendimento.

<sup>17</sup> No *call center*, o supervisor é responsável por uma equipe de operadores de *telemarketing*, exercendo o controle no monitoramento dos atendimentos e das metas que devem ser alcançadas.

proporcional de férias. Considerei bastante a proposta, mas relutei, continuei enviando atestados como forma de resistência<sup>18</sup>. Na entrega de um dos atestados, o supervisor me falou que eu receberia minha demissão, mas teria que ir trabalhar. Uma semana depois estava com minha “carta de alforria”.

No *call center*, o operador de *telemarketing* tem “prazo de validade” (CAVAIGNAC, 2010) e a descartabilidade pode variar entre poucos meses ou anos. No meu caso, em pouco tempo já não rendia mais nada para a empresa. O desgaste resultante das condições de trabalho nesse ambiente em particular não é uma realidade individual, mas coletiva. Braga (2012), em pesquisa sobre o trabalho em duas empresas de *call center* em São Paulo, constatou durante as entrevistas a existência de um ciclo do teleoperador que dura em média de 20 a 24 meses, na seguinte ordem: contratação, inexperiência, proficiência, satisfação residual, produtividade, rotinização, adoecimento, demissão e seguro-desemprego. Ciclo este que pude vivenciar em um espaço de tempo reduzido, pouco mais de oito meses.

Essas experiências no mercado de trabalho tiveram em comum a intensificação do trabalho, a superexploração e o não cumprimento de direitos trabalhistas em sua totalidade.

Sem emprego, passei a me dedicar mais no curso e consegui uma bolsa de estudo no Programa de Educação Tutorial (PET) de Serviço Social, o que contribuiu para cobrir as despesas. Quando fiz a disciplina de construção do projeto de Trabalho de Conclusão de Curso (TCC), o que mais me interessava era a temática sobre trabalho. Minhas vivências me impulsionaram a estudar as relações e condições de labor no *call center*, despertando o olhar sociológico, despindo as pré-noções e buscando o objeto em sua essência. Concluí minha monografia em 2016 e com isso obtive resultados instigantes para aprofundar os estudos sobre a categoria trabalho e sua relação com a juventude, como apontado na introdução desta dissertação.

Chamou minha atenção o fato de alguns teleoperadores entrevistados terem apontado aspectos positivos ao trabalho no *call center*, não sobre as

---

<sup>18</sup> James C. Scott (2013, p. 50) realiza o estudo sobre dominação e a arte da resistência, em que apresenta “pequenas” formas de resistência não tradicionais, relativizando a ideia de resistir a um patamar do cotidiano. Assim diz o autor: “boa parte de nossa atenção concentrar-se-á naquilo a que decidi chamar a infrapolítica dos grupos subordinados. Pretendo assim designar um vasto leque de meios de resistência discretos que recorrem a formas indirectas de expressão”. Minha estratégia de resistência frente aquelas condições de trabalho foi a de não ir trabalhar, diferente de tantos trabalhadores que por medo de perderem o emprego, pelos mais diferentes motivos, vivem sob adoecimento contínuo.

condições existentes, que foram apresentadas de maneira quase unânime como desgastantes e adoecedoras, e sim sobre o fato de terem conseguido um emprego, poderem pagar suas contas, contribuírem nas despesas de casa e conseguirem um trabalho no qual não sejam discriminados, como no caso de uma transexual entrevistada em 2016, que entrou no *call center* aos 19 anos e na época da entrevista estava com 23 anos.

Eu tenho que me sustentar, sou sozinha. Sei que sou capaz de arrumar outra coisa, mas não quero passar pelo estresse de chegar ali feminina e mostrar meus documentos masculinos, porque quando virem meus documentos e que sou do sexo masculino, vão ter preconceito, porque todo canto é assim. (Teleoperadora, 23 anos, *call center* A, entrevista realizada 05.01.2016).

Esses elementos me fizeram questionar o papel que o trabalho realizado no *call center* tem na vida das pessoas, particularmente na vida dos jovens que encontram mais dificuldades para se inserirem no mercado de trabalho. Por isso, como objetivo central desta pesquisa, busco analisar os significados atribuídos pelos juvenis que estão nesse ambiente em particular à sua atividade realizada e ao trabalho em si, além do valor que tem ele em suas trajetórias.

A experiência que tive como operadora de *telemarketing* e o estudo anterior sobre a temática trouxeram pontos positivos para a presente pesquisa devido ao prévio conhecimento da realidade do fenômeno, dos códigos existentes nesse espaço, que nos permitiram mais familiaridade com as falas dos entrevistados, mas, por outro lado, lançou-nos o desafio de nos despir de pré-noções para enxergar os novos elementos.

## 2.2 O traçado da pesquisa: problemáticas e possibilidades do campo

Inserirmo-nos no campo da pesquisa social é compreender que não há um objeto exaurido, que por mais que exista um vasto referencial teórico sobre determinado assunto, toda pesquisa tem lugar, tempo, espaço e condições diferentes. Becker (2007, p. 122) assinala que:

Nada permanece igual, nada é igual a coisa alguma, não operamos no mundo dos químicos, onde podemos tirar uma amostra de uma substância pura da prateleira e saber que ela é a mesma substância que qualquer outro cientista no mundo estará manipulando sob esse nome.

Nas ciências sociais, nenhuma substância é algo puro. Reconstruir um objeto é antes de qualquer coisa um desafio a que o pesquisador se propõe. Podemos assim conceber que nossa pesquisa é contemplada por duas fases:

encontramos a primeira delas no estudo monográfico (ARAÚJO, 2016), em que nossos objetivos se centraram na materialidade do trabalho realizado no *call center* – em específico naquele que aqui especificamos de *call center A* –, e ao alcançá-los tivemos a certeza de que a finalização de uma pesquisa nunca é de fato um ponto final, ao contrário, instiga-nos a pensar o objeto por um novo ângulo. Becker (2016, p. 18) aponta algo sobre isso:

Una observación sencilla; debería tomarse en cuenta y utilizarse todo cuanto está presente o vinculado con una situación que deseo comprender. Si está allí, está haciendo algo, por poco importante que parezca, por muy discreto que sea. Hacer foco sobre una pregunta de investigación definida con nitidez y con límites acotados nos lleva a ignorar todo lo demás o descartarlo como un error azaroso o, de alguna, dejar de prestarle atención.

Em uma pesquisa, definimos aquilo que pretendemos alcançar para que seja possível atingir nossos objetivos. Fazendo isso, recortamos uma pequena ponta do fenômeno para analisá-lo, deixando elementos significativos de lado. Esses elementos podem tornar-se novos objetos de estudo. Paralelo ao que desenvolvemos na primeira fase da pesquisa, nosso olhar se volta agora para a subjetividade dos agentes estudados, para aquilo que eles interpretaram como significativo em suas vidas. Saímos do campo material para adentrarmos no interior do eu, no sentido que Giddens (2002) aponta: as mudanças sociais que se intensificam no tempo e no espaço incidem sob os aspectos mais íntimos da vida pessoal.

Nisto, encontra-se a segunda fase da pesquisa – a construção desta dissertação – que caminha para pensar os sentidos que os jovens operadores de *telemarketing* atribuem ao seu trabalho no *call center*, a partir de como se dão suas trajetórias enquanto agentes que fazem escolhas, considerando o campo da subjetividade de forma mais intensa e abrindo um leque de possibilidades para compreender como os jovens estão se inserindo no mercado de trabalho e o caminho que percorrem até o emprego no *call center*.

O objeto a que nos propomos tem caráter intrinsecamente qualitativo, pois busca responder a questões particulares, singulares dos agentes. Segundo Minayo (2012, p. 22), “a abordagem qualitativa aprofunda-se no mundo dos significados das ações e relações humanas, um lado não perceptível e não captável em equações, médias e estatísticas”, o que não exclui desta pesquisa o uso de dados quantitativos para complementaridade das questões abordadas.

O olhar para a subjetividade nos interpela a antes de prosseguirmos com as estratégias utilizadas para a construção desta pesquisa abrir parênteses para trazer alguns dos elementos teóricos metodológicos que aqui perseguimos. De antemão, confessamos ao leitor a nossa imaturidade quanto aos estudos da sociologia compreensiva – de que se aproxima nossa pesquisa –, mas também ressaltamos nosso esforço para compreender os fundamentos desse modo de conceber o mundo social.

O estudo da subjetividade é perpassado pela compreensão dos fenômenos sociais que dão sentido à ação do sujeito. Nas palavras de Weber (2015, p.3), a “sociologia significa: uma ciência que pretende compreender interpretativamente a ação social e assim explicá-la causalmente em seu curso e seus efeitos”, ação que é orientada a outros no sentido de pessoas e objetos. Os agentes, ao agirem, atribuem significados à sua conduta, que são perpassadas por motivações – alguém age motivado por algo, por alguma planificação, pela crença em determinadas consequências, por isso mesmo o motivo é nada mais do que um “contexto de significado”, ele faz parte da subjetividade do sujeito. A tarefa do pesquisador está em interpretar esses significados a partir do conhecimento do mundo social no qual estão inseridos os sujeitos.

Buscando entender o sentido de significados, aproximamo-nos das análises de Schutz (2012)<sup>19</sup>, para quem significado só pode se tornar visível a partir de um olhar reflexivo, retrospecto. Schutz, partindo da sociologia compreensiva de Weber, reviu os conceitos deste e aprofundou-os na perspectiva de interpretar as condutas dos sujeitos. Nisso, o conceito de ação racional é confrontado pelo autor na ideia de que no cotidiano a racionalidade é algo inatingível (WAGNER, 2012). Schutz (2012 *apud* Wagner, 2012) considera que as ações cotidianas, antes de serem caracterizadas como racionais, deveriam ser caracterizadas como razoáveis, no sentido de que nenhum indivíduo tem pleno conhecimento dos fatores relevantes para determinada ação. A reflexão, e por isso mesmo o significado daquela conduta, somente poderão ser descritos e interpretados posteriormente à concretização de um ato.

---

<sup>19</sup> Não queremos aqui realizar crítica a um ou outro autor, visto que não é mesmo o objetivo desta pesquisa, tampouco analisar os conceitos a fundo, mas dialogar com as ideias que nos auxiliaram para construção desta dissertação. Para uma análise da sociologia de Schutz, ver o texto de Souza (2012): “Algumas considerações sobre a sociologia de Alfred Schutz”, disponível em: < <https://periodicos.ufsc.br/index.php/emtese/article/view/26653>>.

Dessa maneira, a significação de uma situação é dada pelo sujeito que a vivenciou a partir de seu ponto de vista. O pesquisador deve observar e interpretar essas significações, compreendendo que as ações dos indivíduos estão inseridas no “mundo da vida”. Schutz (2012) considera que o papel do sociólogo está em compreender as ações dos indivíduos na vida cotidiana, é na “atitude natural”<sup>20</sup> que ele deve estar interessado, ao mundo da experiência do indivíduo. Nesse mundo, as ações dos indivíduos são orientadas pelo “estoque de conhecimento”, que serve como esquema interpretativo das experiências e da antecipação das coisas que estão por vir, dos projetos idealizados pelos sujeitos.

Seguido em uma linha tênue de análise, chegamos a Giddens (2002), para quem os significados estão vinculados às experiências que os agentes têm no mundo social. Para o autor, os agentes constroem e reconstróem suas trajetórias a partir de uma postura reflexiva, que deriva do “conhecimento adquirido” em várias fases da vida, e com isso vão atribuindo sentidos às suas ações. A maneira pela qual os indivíduos agem no mundo é intrinsecamente relacionada ao seu “eu”, mas um “eu” incidido por elementos externos:

O eu não é uma entidade passiva, determinada por influências externas; ao forjar suas auto-identidades, independente de quão locais sejam os contextos específicos da ação, os indivíduos contribuem para as influências sociais que são globais em suas consequências e implicações. [...] as transformações introduzidas pelas instituições modernas se entrelaçam de maneira direta com a vida individual, e, portanto, com o eu. (GIDDENS, 2002, p.9).

Com isso, Giddens (2002) tenta romper com a dicotomia entre indivíduo e estrutura ao conceber que o agente influencia o mundo em que vive e é de sobremaneira influenciado pelas estruturas desse mundo. Por isso mesmo, o indivíduo ao agir, ao escolher, tem diante de si possibilidades – que não são de toda maneira iguais para todos –, e, ao conduzir suas ações, utiliza o estoque de conhecimento adquirido, os seus discursos são parte de uma consciência reflexiva. Quando questionados, “os agentes são normalmente capazes de fazer interpretações discursivas da natureza e das razões do seu comportamento” (GIDDENS, 2002, p. 39), por isso mesmo são os discursos dos agentes por eles próprios monitorados. Isso significa que estamos diante de discursos reflexivamente monitorados pelos agentes a partir de suas concepções de mundo adquiridas no decorrer de suas trajetórias.

---

<sup>20</sup> Em Giddens (2002) poderíamos exprimir que seria a “consciência prática” incorporada nas atividades cotidianas do agente.

Os elementos que aqui elucidamos contribuem para pensar a complexidade de nosso estudo, que se propõe compreender os sentidos e significados atribuídos pelos jovens aos seus empregos nos *call centers* e ao trabalho em suas vidas. Entendemos, pois, que nosso objetivo é passível de diferentes interpretações por sua própria natureza, já que nossas reflexões são apenas uma parte de uma totalidade de um fenômeno. Por isso, caminhamos na tentativa de conceber as trajetórias dos jovens a partir das suas percepções de mundo, das suas perspectivas, buscando interpretar as motivações de ações, os sentidos de suas condutas.

Pela essência da nossa pesquisa, traçamos um percurso que apresentou percalços e dificuldades, mas que também propiciou a criação de estratégias. A aproximação com os interlocutores, o uso de práticas que possibilitassem o desenvolver do trabalho e as reflexões necessárias para a análise foram, de fato, um processo que requereu de nós fôlego e maturação científica.

Definimos os nossos entrevistados como jovens entre 18 e 29 anos de idade que estão trabalhando em *call centers* na cidade de Fortaleza e que tiveram sua primeira experiência de emprego neste setor. Utilizamos a dimensão da faixa etária para delimitar o perfil a ser estudado, tendo em vista a existência de um grande contingente juvenil na área. O critério utilizado explica-se pelo uso da faixa etária para estudos sobre mercado de trabalho e porque a inserção nos *call centers* ocorre a partir dos dezoito anos. No entanto, não nos limitamos a pensar os jovens apenas nessa dimensão, antes reconhecemos as singularidades do segmento juvenil, além das questões biológicas.

A aproximação com essas pessoas apresentou-se como uma das dificuldades do campo, pois os *call centers*, por serem empresas de segmento privado, não disponibilizam lista com os nomes de seus empregados para pesquisadores – o que de certa maneira possibilitaria uma escolha aleatória dos participantes desta pesquisa. Em 2016, quando realizamos as entrevistas para a pesquisa monográfica, utilizamos como estratégia a ida à porta do *call center* pesquisado, momento em que conversamos com alguns empregados, explicamos a o estudo e perguntamos sobre sua disponibilidade em participar. Por meio dessa prática, conseguimos a participação de alguns operadores de *telemarketing*. Utilizamos também o contato via *internet*, aplicando questionários por meios digitais.

Nisto, foram aplicados vinte e quatro questionários e realizadas onze entrevistas<sup>21</sup>, em que buscamos conhecer, partindo das percepções dos operadores de *telemarketing*, as condições de trabalho do lugar.

Na atual pesquisa, a realização desse mesmo plano requeria de nós a ida a diferentes *call centers* de Fortaleza, o que despenderia maior tempo, além da incerteza se conseguiríamos ou não a aceitação de participantes. Essa prática não se mostrava também muito favorável para o nosso objetivo, pois essa forma de aproximação poderia incidir nas narrativas dos interlocutores, já que discursar sobre as condições de trabalho vivenciadas no lugar é diferente de relatar sobre suas trajetórias, sobre os motivos que o fizeram procurar emprego, sobre as suas expectativas de vida, enfim, sobre elementos da sua subjetividade.

Assim, buscamos outra estratégia para acesso aos interlocutores, o que nos levou a uma aproximação intermediada, a da prática de “amostragem em bola de neve”. A utilização desse método requer um pontapé inicial, o acesso a informantes-chaves, que podem ser chamados de sementes, e ajudam o pesquisador a contatar o grupo a ser pesquisado. Vinuto (2014) assinala que a prática é por vezes utilizada nas pesquisas qualitativas, mas pouco nomeada nos estudos, o que a leva a uma condição periférica. Para nossa pesquisa, essa estratégia tornou-se favorável, já que o acesso direto aos interlocutores mostrou-se difícil pelo nosso interesse em investigar jovens de diferentes *call centers* de Fortaleza e abordar questões subjetivas. Seguindo essa prática:

Solicita-se que as pessoas indicadas pelas sementes indiquem novos contatos com as características desejadas, a partir de sua própria rede pessoal, e assim sucessivamente e dessa forma, o quadro de amostragem pode crescer a cada entrevista, caso seja interesse do pesquisador (VINUTO, 2014, p. 203).

A amostragem em bola de neve não é um método autônomo, pois a cada momento são evidenciadas as características específicas do estudo em questão para a indicação, além de que as pessoas indicadas podem se negar a participar – como ocorreu em nossa pesquisa. A entrada no campo deu-se mediante contato com uma primeira semente que participou de nossa pesquisa e indicou outra pessoa. Vinuto (2014) aponta um ponto que seria negativo para esse tipo de prática de pesquisa: o fato de que a semente, ao indicar pessoas de sua rede pessoal, fará

---

<sup>21</sup> Ressaltamos que os dados obtidos nas entrevistas realizadas na primeira fase da pesquisa serão utilizados nesta dissertação quando apresentarem elementos pertinentes à discussão em foco. No entanto, deixamos claro que essas entrevistas servirão apenas de subsídio para análise, que se centrará nas entrevistas realizadas sob nova orientação de pesquisa.

com que o pesquisador tenha acesso a argumentações semelhantes, o que pode limitar a variabilidade das narrativas, mas que esse risco pode ser reduzido ao obter sementes oriundas de redes diversas. Ademais, a estratégia permite o desenvolvimento de uma confiança com o entrevistador devido à intermediação pessoal, que se mostra favorável para o momento da entrevista.

Com a utilização dessa estratégia, realizamos doze entrevistas, com indicações de cinco sementes, sendo duas delas também entrevistadas. Do total das realizadas, uma se configura como informante<sup>22</sup> por não fazer parte do perfil a que nos propomos nesta pesquisa, mas foi necessária para coleta de informações sobre dados dos *call centers*. Em algumas indicações houve recusa imediata, e em outros casos os indicados aceitaram participar da pesquisa, mas quando os contatamos para marcar a entrevista não obtivemos resposta.

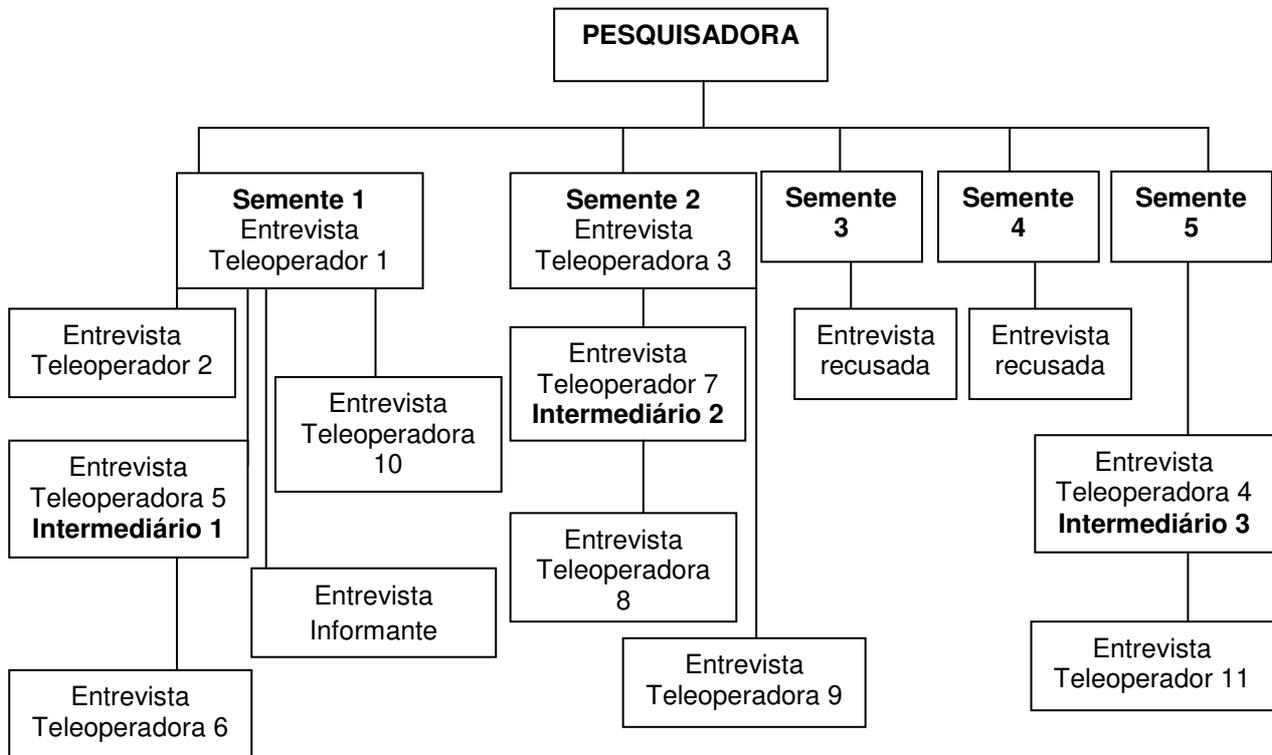
O uso dessa prática é apontado por Vinuto (2014) como importante para o acesso a grupos mais difíceis, sendo este o caso do nosso estudo. Apesar do número alto de jovens teleoperadores, conseguir sua participação na pesquisa não foi tarefa simples, considerando que suas rotinas muitas vezes são atravessadas por inúmeras atividades – algo que retrataremos quando discorrermos sobre o modo de realização das entrevistas –, além do receio de alguns em participar da pesquisa.

O contato para a realização das entrevistas foi feito diretamente por nós. As sementes indicavam-nos as pessoas e com isso iniciávamos o processo através de contato via *internet*, visto que seria mais fácil do que conseguir uma ligação telefônica com os jovens. O leitor pode indagar o porquê das dificuldades em conseguir participantes para a pesquisa, haja vista que nós tivemos a experiência como teleoperadora e com isso poderíamos acessar a rede de pessoas que conhecemos quando trabalhamos no *call center*, no entanto, pelo caráter transitório do emprego no setor, essas pessoas não estavam mais nessa ocupação. Vejamos, então, como se deu o acionamento dos interlocutores desta pesquisa na figura 1:

---

<sup>22</sup> O entrevistado informante tem trinta e três anos e trabalha no *call center C* há quase seis anos. Não utilizamos os dados dessa entrevista na análise de trajetórias, tendo em conta que delimitamos o perfil de jovens desta pesquisa pelo critério etário, no entanto, consideramos que o informante possui características ditas da condição juvenil, como ainda morar com os pais e estar cursando faculdade.

Figura 1: Rede de contatos acionados para a realização de entrevistas, a partir da prática bola de neve<sup>23</sup>.



Fonte: dados da pesquisa.

Tivemos acesso a diferentes sementes. Duas trabalhavam nos *call centers* e as demais apenas conheciam em sua rede de contatos pessoas que trabalhavam nesses locais. Isso possibilitou que tivéssemos acesso a diversificadas trajetórias e diferentes *call centers* – três no total – fazendo com que não caíssemos no risco de termos apenas narrativas similares, mas sim uma variedade nos discursos. Aqueles a que chamamos de intermediários foram pessoas indicadas pelas sementes e que, após serem entrevistadas, intermediaram o contato com outras pessoas que conheciam e que estavam dentro do perfil por nós proposto.

Dispomos na figura a enumeração que utilizamos para identificar os jovens teleoperadores por meio da ordem de realização das entrevistas. Ao longo do texto, quando destacarmos seus relatos, utilizaremos a identificação do teleoperador por ordem de entrevista realizada, idade, *call center* em que trabalha e data da entrevista. Também importa destacar que quando utilizarmos entrevistas feitas na

<sup>23</sup> Para a construção desse quadro de contatos, inspiramo-nos em Vinuto (2014). A autora demonstra o caminho percorrido para acionar os participantes de sua pesquisa. Consideramos válida a apresentação do caminho percorrido para expor as dificuldades de recrutamento dos participantes desta análise, ressaltando a importância das sementes nesse processo.

primeira fase da pesquisa, em 2016, não as nomearemos como fizemos com as realizadas nesta fase do estudo, uma vez que além de possuírem objetivos diferentes, elas não serão usadas nas análises das trajetórias, apenas como informações pertinentes para determinadas temáticas.

Elucidamos que inicialmente não havíamos estabelecido um número de entrevistas, pois nos propomos a percorrer o caminho das indicações que fossem aparecendo, mas no processo de coleta dos dados, de transcrição das entrevistas e da análise enxergamos que as narrativas começavam a apresentar similitudes dentro das suas especificidades, levando-nos ao ponto de “saturação”<sup>24</sup>. Com isso, as narrativas apreendidas até aqui nos permitiram compreender a subjetividade dos jovens em suas trajetórias, motivações e expectativas.

### **2.2.1 O contato com o campo e a construção da pesquisa**

Entendemos que a realização da pesquisa de campo é imprescindível para a criação de novos conhecimentos, momento de manifestação de intersubjetividades entre pesquisador e atores da pesquisa e espaço para novas revelações sobre o objeto pesquisado (CRUZ NETO, 2003).

Indicamos a pesquisa de campo como momento crucial, em que o pesquisador pode ressignificar seu estudo, pois há no contato com o campo a pulsão do objeto trazendo elementos antes impensados, por isso elevamos sua importância no estudo dos fenômenos sociais. A entrada no campo pressupõe uma definição de ferramentas para apreensão dos dados que requer do pesquisador uma postura criativa e sensível para perceber as “imposições” do seu objeto.

O objetivo de apreender os significados que os jovens atribuem ao seu trabalho no *call center* a partir de suas trajetórias levou-nos a utilizar como técnica de pesquisa a entrevista semiestruturada. May (2004) assinala que essa técnica possibilita o diálogo entre o pesquisador e o entrevistado ao abrir espaço para o esclarecimento de certas questões, por não existir uma rigorosa estrutura do roteiro de entrevista. Este deve ser um guia para o pesquisador, servindo como estrutura de comparabilidade na análise dos resultados e permitindo que o entrevistado discorra sobre elementos significantes para ele que não estão no roteiro. Podemos pensar se

---

<sup>24</sup> A saturação que nos referimos não diz respeito à singularidade das trajetórias juvenis, antes de tudo reconhecemos que quando tratamos de subjetividade nunca teremos um ponto final. Deixamos claro que a saturação alcançada diz respeito aos objetivos do presente estudo, os dados que foram obtidos delinearam as questões a que buscávamos compreender.

esta foi a técnica ideal para um estudo que busca responder a questões subjetivas, mas haja vista o perfil dos nossos interlocutores – jovens que em sua maioria estudam e trabalham e por isso apresentam dificuldades para nos conceder um momento para realização da pesquisa –, outras estratégias, inclusive pensadas no percurso, não teriam sido satisfatórias.

Com a escolha da técnica que utilizaríamos para o estudo, partimos para a elaboração do roteiro semiestruturado<sup>25</sup>. No momento de construção do roteiro, estávamos realizando a leitura da obra de Becker (2007) “Segredos e Truques da Pesquisa”, que contribuiu decisivamente para a formulação de algumas questões. Nela, o autor apresenta elementos de auxílio para a realização de uma pesquisa, assinalando que “o que os truques fazem é sugerir maneiras de virar as coisas ao contrário, de vê-las de outro jeito, para criar novos problemas a pesquisar, novas possibilidades de comparar casos e inventar novas categorias [...] (BECKER, 2007, p. 24). Guiamo-nos por um dos truques apresentados pelo autor, o “truque da hipótese nula”, que consiste em afirmar uma hipótese que o pesquisador acredita não ser verdadeira. A partir disso, elaboramos uma pergunta a qual consideramos chave para o estudo.

Partimos da ideia de que os jovens tinham dificuldades em se inserirem o mercado de trabalho e por isso procuravam empregos em *call centers*, visto que na maioria deles não é requerida experiência de trabalho anterior. Indagamos, então, aos nossos interlocutores se eles tinham muitas opções de emprego quando procuraram esse setor, prevíamos que a resposta seria negativa e assim provamos a hipótese nula. A maioria dos entrevistados responderam “não”, e essa resposta não esgotava, ao contrário, levou os jovens a discorrerem sobre a “saga” que percorreram até adentrar no *call center* e a busca incessante à procura de emprego, dirigindo para o processo que estávamos interessados, caminho que abordaremos no decorrer deste trabalho. Outros jovens responderam à essa indagação com um tom de incerteza: “Assim, a primeira oportunidade que eu vi foi no *call center*”, “Na verdade, é porque como eu já conhecia *call center* [...]”, demonstrando que existiram percalços para se inserirem no mercado de trabalho.

Os elementos que foram aparecendo nas narrativas sobre a inserção laboral dos jovens nos impuseram a necessidade de utilizar dados sobre o mercado

---

<sup>25</sup> O roteiro de entrevista semiestruturado encontra-se no apêndice deste trabalho.

de trabalho em Fortaleza, que foram levantados a partir de relatórios de institutos de pesquisa<sup>26</sup>, além da consulta de análises sobre a temática.

Realizamos o total de doze entrevistas – uma delas se configurou como informante, não estando no perfil proposto –, que aconteceram em locais diferentes, a depender da disponibilidade dos interlocutores. São jovens com rotinas marcadas pela turbulência, que estão em constante “frenesi”, por isso nos adequamos à disposição dos entrevistados, a escolha dos locais e horários era feita por eles.

Quatro entrevistas foram feitas em *shopping centers*. Nesses casos, tínhamos a conversa antes ou depois do expediente de trabalho dos entrevistados. Duas foram realizadas no prédio do *call center* B, antes dos entrevistados “logarem” no sistema de atendimento. E em seis casos fomos às residências dos interlocutores, fato que foi favorável para o diálogo e que nos permitiu observar o lugar em que viviam os jovens. Tais situações foram positivas, pois nessas entrevistas pudemos dialogar com tranquilidade sobre os temas, algo mais difícil nas circunstâncias em que os interlocutores tinham hora para pegar o transporte para o trabalho ou já vinham cansados da rotina dos *call centers*. Dispomos no quadro a seguir as entrevistas realizadas com as respectivas datas, idade dos jovens e *call centers* em que trabalham, visto que essas informações serão utilizadas ao longo desta dissertação para identificar os interlocutores.

---

<sup>26</sup> No percurso desta pesquisa, fomos à sede do Instituto de Desenvolvimento do Trabalho (IDT) e conversamos com o pesquisador Erle Mesquita, que foi solícito em nos auxiliar na pesquisa da base de dados do Ministério do Trabalho.

Quadro 1 – Jovens entrevistados/ Informante

<b>TELEOPERADORES</b>	<b>IDADE</b>	<b>CALL CENTER</b>	<b>DATA DE ENTREVISTA</b>
Teleoperador 1	25	<i>Call center C</i>	09/08/2018
Teleoperador 2	22	<i>Call center A</i>	09/08/2018
Teleoperadora 3	22	<i>Call center B</i>	10/08/2018
Teleoperadora 4	22	<i>Call center A</i>	16/08/2018
Teleoperadora 5	23	<i>Call center C</i>	21/08/2018
Teleoperadora 6	24	<i>Call center C</i>	08/10/2018
Teleoperador 7	24	<i>Call center B</i>	09/10/2018
Teleoperadora 8	26	<i>Call center B</i>	09/10/2018
Teleoperadora 9	22	<i>Call center A</i>	10/10/2018
Teleoperadora 10	25	<i>Call center C</i>	11/10/2018
Teleoperador 11	23	<i>Call center A</i>	17/11/2018
Teleoperador Informante	33	<i>Call center C</i>	09/10/2018

Fonte: dados da pesquisa.

Nas entrevistas, utilizamos o recurso do gravador de voz, com a permissão dos entrevistados, e explicamos o objetivo da pesquisa e o sigilo de suas identidades. Ressaltamos que as transcrições foram realizadas por nós, processo que permitiu a escuta qualificada e o apontamento de questões a serem abordadas neste estudo, momento de pré-análise em que anotamos impressões e hipóteses que posteriormente foram investigadas.

Os onze jovens entrevistados são de três *call centers* a que designamos de A, B e C. O *call center A* e B são terceirizados, ou seja, prestam serviços para outras empresas, e o C é próprio. Quatro entrevistados são do *call center C*, três do B e quatro do A. Com essa estratégia de pesquisa foi possível apreender as características comuns aos *call centers*, mas também o que os diferencia, partindo dos relatos dos jovens. Abordamos esses elementos em capítulo desta dissertação, que tem como foco a análise do trabalho desenvolvido nos *call centers* a partir de levantamento bibliográfico e da pesquisa de campo. Salientamos as dificuldades para obter informações nesses ambientes, haja vista a não permissão dessas empresas para a realização de pesquisa, por isso os dados são essencialmente das

entrevistas e de informações dispostas nos *sites* empresariais. Importa neste momento fazermos uma breve descrição sobre eles.

Os *call centers* a que tivemos acesso por meio dos jovens entrevistados apresentam características em comum quanto à organização das condições de trabalho: jornada de seis horas e vinte minutos, com três pausas, uma de vinte minutos e duas de dez minutos, seis dias de trabalho e uma folga na semana. Ambos os locais estipulam metas para que os seus colaboradores alcancem, acompanhadas por forte pressão e assédio moral para o seu cumprimento. Os funcionários relatam ameaças sofridas quando não conseguem atingir os objetivos estabelecidos.

Aliado à pressão constante, existe o forte controle da atividade desse jovem trabalhador, dado que todos os atendimentos são monitorados, tanto pelo tempo de atendimento, como pelo *script*, termo utilizado para o roteiro que deve ser seguido pelos operadores, e o fluxo de ligações é determinado por um sistema, não tendo o trabalhador controle sobre o tempo de uma ligação para outra.

No que se refere ao porte dos *call centers*, o A pertence a uma grande empresa especializada em serviços de *contact center*, com mais de dezoito anos de atuação no mercado e dezesseis unidades espalhadas pelo país. Atualmente, funciona em um antigo prédio localizado em uma conhecida avenida da cidade de Fortaleza, com sete andares, todos ocupados pela operação do *call center*. É possível observamos o constante movimento de jovens entrando e saindo da empresa e as paradas de ônibus em frente ao local “abarrotadas” de trabalhadores. É popularmente conhecido na cidade pelo alto volume de contratações e demissões e por se apresentar como uma opção para o primeiro emprego de muitos jovens sem experiência. Alguns dos entrevistados já passaram por ele e atualmente estão em outros. Segundo seus relatos, souberam da existência de outros *call centers* depois que se inseriram no *call center A*.

Oferecendo serviços de atendimento, relacionamento com o cliente, *marketing*, entre outros, a empresa responsável pelo *call center A* possui um número elevado de clientes de diferentes setores, como bancos, seguros e empresas de telecomunicações. Majoritariamente no *call center* em questão, o serviço é prestado para uma importante empresa de telecomunicações, com setores de vendas, atendimento ao cliente, cancelamento e suporte aos serviços oferecidos. Segundo

dados publicados no ranking *Call Center*<sup>27</sup>, a empresa responsável pelo *call center A* está entre as maiores do ramo no Brasil.

Diferente do A, o B é situado no centro da cidade, em uma rua mais afastada, em edifício antigo e ocupa salas em alguns andares para o seu funcionamento. Seu setor de Recursos Humanos funciona em outro prédio, também no centro. A sua localização é motivo de preocupação dos trabalhadores, pois ao trabalharem nos finais de semana a locomoção para o centro da cidade pode apresentar riscos. A empresa atende em nível nacional, mas pelas informações obtidas, possui filial apenas em Fortaleza. Oferece serviços de recuperação de crédito e de *contact center* (atendimento, televendas, SAC, retenção) para empresas de diferentes setores.

Por sua vez, o *call center C* não é terceirizado, pertence a uma empresa de telecomunicações. O grupo desta companhia adquiriu em 2015 uma empresa que estava em expansão no ramo das telecomunicações e tinha seus próprios *call centers* em Fortaleza, Curitiba e Maringá, como salientado na introdução. Com isso, o *call center C* atende clientes da própria marca, com suporte aos serviços oferecidos, atendimento geral, setor de cancelamento e contas. Mesmo tendo seus próprios *contact centers*, a empresa citada terceiriza serviços de outros *call centers*, inclusive do B, para cobranças. Os jovens que já passaram ou estão em outros *call centers* apontam que esse é o “melhor” para trabalhar devido aos benefícios, salários maiores e plano de saúde de melhor qualidade.

O *call center C* fica situado em uma importante avenida de Fortaleza. Em sua calçada existem bancas de vendas de comida, em que percebemos a movimentação e pressa no horário de almoço, já que os trabalhadores têm apenas vinte minutos de pausa para a refeição. Debruçaremos-nos com maior afinco nas diferenças e características comuns aos *call centers* apresentados em posterior capítulo do texto dissertativo.

### **2.3 Quem são os teleoperadores desta pesquisa?**

Elencamos aqui uma breve descrição sobre o perfil dos jovens entrevistados, considerando que ao longo do texto apresentaremos informações que contribuirão para identificá-los.

---

<sup>27</sup> Informações disponíveis em: <http://ranking.callcenter.inf.br/resumo/>. Acesso em set./2018.

Dos onze entrevistados, sete são mulheres e quatro homens. A presença majoritária de mulheres no setor é tema estudado por Nogueira (2009), que assinala que no *call center* a escolha por mulheres está associada às características ditas socialmente femininas, como a paciência, a capacidade de ouvir e a delicadeza no trato com os clientes, ao lado da necessidade que a mulher tem de uma jornada de trabalho flexível para a conciliação com a sua vida familiar. No caso particular, não analisamos esses requisitos para contratação, mas desde a pesquisa monográfica identificamos a presença maior de pessoas do sexo feminino nesse ambiente: dos vinte e quatro participantes, dezoito eram mulheres (ARAÚJO, 2016). Das mulheres que aqui entrevistamos, apenas duas são casadas, mas não identificamos em seus relatos motivações para adentrar neste tipo de emprego por possível conciliação com sua vida familiar. As outras jovens são solteiras, enquanto que dos quatro homens, dois têm união estável.

Os jovens têm entre 22 e 26 anos, uma faixa etária representativa nos *call centers*, pois, como já apontado, a maioria desses trabalhadores é juvenil, ou seja, pessoas de 15 a 29 anos. Do total, cinco ainda moram com os pais – um deles também com o companheiro –, dois residem com amigos, três com os companheiros e um com os avós. Alguns jovens desta pesquisa, ainda que trabalhando, não se dispuseram a morar sozinhos. Outros, por motivos que serão explicitados no decorrer do texto, decidiram sair da casa dos pais.

Dos entrevistados, apenas três não estavam estudando no momento da entrevista, nove possuem Ensino Superior incompleto, um Ensino Superior completo e apenas um deles tem apenas Ensino Médio. Como abordaremos nesta pesquisa, a realização do curso superior é carregada de expectativas dos jovens, que enxergam nesse caminho a possibilidade de uma melhor inserção profissional.

Apontamos também que cinco dos interlocutores são naturais de cidades do interior do Ceará. Em alguns casos, vieram para Fortaleza estudar, e em outros, mudaram-se ainda crianças, marcando essas trajetórias de expectativas de uma melhor condição social no caso daqueles que vieram para dar continuidade aos estudos.

As condições socioeconômicas dos participantes serão dispostas ao longo do texto, trazendo-as em articulação com os temas abordados. Ressaltamos que a construção desta dissertação se deu por meio da reflexão dos elementos empíricos com relação orgânica à fundamentação teórica, no vai e vem dialético entre observações e conceituações.

### 3 JUVENTUDE E MERCADO DE TRABALHO: A INSERÇÃO JUVENIL

Neste capítulo, listamos elementos para análise dos jovens operadores de *telemarketing* de *call centers* em Fortaleza, subsidiando a compreensão dos motivos para seu ingresso no mercado de trabalho e as dificuldades por eles enfrentadas no caminho para conseguir emprego, o que reflete as idas e vindas, as tentativas fracassadas, as expectativas, as angústias e a entrada no mercado por meio de uma vaga de trabalho que se apresentaria como uma “oportunidade”, “escolha” ou “única opção”. A degradação material provocada pela falta de ocupação representa motivo de inquietação para a maioria dos jovens que, dessa forma, aderem à possibilidade de “ganhar dinheiro” em qualquer trabalho (PAIS, 2003). A depender da condição social e da possibilidade de prolongar o acúmulo de capital humano, alguns deles trabalham e estudam, outros apenas trabalham.

Abordaremos os resultados desta pesquisa a partir das entrevistas realizadas, percorrendo uma exposição dialética em que pretendemos alcançar a discussão mais geral do fenômeno para chegar à especificidade deste estudo. Nisto, é importante elencar que as trajetórias dos teleoperadores foram dispostas ao longo desta dissertação, trazendo conceitos que contribuem para a compreensão do fenômeno estudado em uma complementaridade entre os capítulos.

No primeiro momento, faz-se necessário discutir o conceito de juventude como categoria social e histórica (CARRANO, 2000; GROppo, 2017), em sua ambivalência como fase da vida que representa um conjunto de prerrogativas comuns ao segmento juvenil; por outro lado, deve ser reconhecida e compreendida a multiplicidade das experiências juvenis (PAIS, 2003). Destacaremos a condição de vulnerabilidade dos jovens no mercado de trabalho (BORGES, 2010; CARDOSO, 2013), o que mostra a real incapacidade de absorver qualitativamente a mão de obra juvenil, que quando não se depara com o problema do desemprego é empurrada a ocupações desprotegidas<sup>28</sup> e desqualificadas (BRIDI; BRAGA; SANTANA, 2018).

Analisada essa condição do mercado de trabalho, traremos ao leitor os caminhos percorridos pelos interlocutores desta pesquisa – os jovens teleoperadores – em busca de emprego, as suas motivações, as trajetórias

---

<sup>28</sup> Bridi *et al.* (2018) utilizam o termo “ocupações desprotegidas” referindo-se às novas formas de contratação fundadas na flexibilidade do trabalho: temporária, informal e terceirizada, em que se observa a redução dos direitos do trabalho.

construídas e a constante busca por uma melhor condição social. O trabalho é presente em suas vidas, seja como escolha ou como uma “obrigação”.

### 3.1 Juventude: uma categoria social e histórica

Pensar a juventude é reconhecer sua especificidade diante das outras fases da vida e considerar que não há uma definição una e homogênea sobre a categoria, por isso é fundamental nesta dissertação – que se propôs a estudar sujeitos jovens concretos – discutir o conceito enquanto construção social e histórica, indicando-a de um lado como uma fase da vida, e de outro reconhecendo as experiências dos jovens situadas no tempo e espaço. No presente caso, jovens que tiveram no *call center* seu primeiro emprego.

Grosso (2017) assinala que a juventude na concepção sociológica deve ser concebida como categoria social por fazer parte da estrutura social, por formar um grupo ou uma coletividade de sujeitos que se assemelham pelo *status* social intermediário. Em outras palavras, a juventude é uma realidade concreta, mas também categoria social, por ser uma representação simbólica permeada por valores ideológicos, que por vezes são utilizados para demarcação de territórios, realçando privilégios para certos grupos, já que são representações criadas por uma coletividade e associadas à condição juvenil.

Ainda segundo o autor, a discussão sociológica de juventude permeou pelo trânsito do seu reconhecimento vulgar como uma categoria de caráter natural, universal e evidente, sobretudo com a concepção tradicional de juventude mais característica do estrutural-funcionalismo, marcadamente da primeira metade do século XX, que apregoava a homogeneidade da categoria. Essa caracterização “naturalizada” que a enfatiza como fase de transição à idade adulta<sup>29</sup> e relacionada à transição secundária dos indivíduos<sup>30</sup>, sem considerar o momento vivenciado pelos

---

<sup>29</sup> Abordaremos em capítulo posterior que essa transição, longe de ser linear e homogênea, passa por processo de reversibilidade e especificidades, visto que na contemporaneidade o caminho percorrido pelos jovens é um tanto obscuro, conferindo incerteza e indeterminação quanto ao futuro. As trajetórias juvenis são hoje como “trajetórias ioiô”, sendo problemático falar de transição à vida adulta (PAIS, 2016).

<sup>30</sup> Na perspectiva tradicional, há a concepção da juventude como momento de socialização secundária, enfatizando o caráter transitório da condição juvenil. Os jovens estariam destinados a ingressar na maturidade, sendo assim, sua vivência seria marcada por um status de inferioridade, concebendo o processo de socialização como uma mão única, sem considerar o papel ativo dos próprios jovens nesse processo. (GROPPO, 2017).

jovens de diferentes contextos, acarretou discussões que negaram o valor sociológico de juventude.

O texto “A juventude é apenas uma palavra”, publicado por Pierre Bourdieu (1983), é exemplo disso. Groppo (2017) assinala que, para aquele autor, certos sujeitos “jovens” seriam incapazes de exercer algumas prerrogativas sociais destinadas à dita “juventude”. A ideia de juventude serviria, de certa maneira, para escamotear a flagrante desigualdade entre jovens de classe média e das classes trabalhadoras. Bourdieu (1983) critica as discussões feitas naquele momento sobre o conceito por considerá-las arbitrárias, já que elas mantinham o poder de determinados segmentos da sociedade, e a “juventude” era tida como grupo homogêneo. Com isso, o autor causou profundo debate entre os estudiosos do tema por afirmar que a juventude não passaria de uma palavra, não a considerando como uma categoria concreta.

Essa discussão, no entanto, foi importante porque trouxe avanços para a sociologia da juventude no sentido de reconhecer tanto “a unidade como a diversidade da categoria” (PAIS, 2003). Diversos autores passaram a contestar a concepção tradicional, esta que durante um longo período teve grande influência sobre os estudos do assunto, e a construir uma concepção dialética.

Nessa linha de análise, Groppo (2017) assinala que a juventude é também uma categoria histórica, tendo em vista o processo de transformações sociais em determinadas sociedades em que ela pode ou não ser reconhecida, além de ser operada de modos diferentes dependendo da sociedade em que vigora ou ainda conforme grupo específico ou classe social.

É consolidado no pensamento sociológico que a juventude como categoria se situa na era Moderna. A separação dos jovens com o mundo adulto ocorre com o desenvolvimento da família burguesa e a disseminação da escola – que se massifica ao longo dos séculos XIX e XX –, afastando-os do trabalho e concedendo-lhes um período de moratória social. Antes disso, havia “uma intensa troca entre cultura juvenil e a dos adultos, possível pelo fato de que também o comportamento adulto era bem menos disciplinado” (SCHINDLER, 1996, p. 266). Em outras palavras, não havia uma demarcação nítida entre as fases da vida<sup>31</sup>.

---

<sup>31</sup> A desejada juventude nos tempos contemporâneos, em que se exalta o vigor juvenil e se oferece um mercado jovem – processo que Pais (2003) caracteriza como juvenilização – nem sempre existiu. Em determinada época, havia um mercado destinado a fazer com que os jovens parecessem adultos, a fim de enaltecer o senso de responsabilidade e “sabedoria” dos mais velhos (GROPPO, 2017).

Sobre o surgimento da juventude como categoria, Lima Filho (2015, p. 1) assinala que:

A juventude, tal qual entendemos hoje, é um conceito moderno, surgido apenas há algum tempo. Antes da revolução industrial e da ascensão da sociedade capitalista, a criança era um adulto em miniatura, alguém sendo preparado para assumir a vida adulta em breve.

A necessidade de qualificação laboral do capitalismo exigiu um tempo de maior preparação dos mais novos para assumir os postos de trabalho do futuro [...]. Isso exigiu um tempo de formação maior, o que criou um período de tempo nas biografias dedicadas a tal capacitação, nascendo a ideia de juventude.

Percebemos, assim, que a juventude foi concebida inicialmente – deixamos claro que não linearmente – apenas como momento de transição à vida adulta, não interessando tanto pelo que era, mas pelo que viria a ser, acompanhada de um processo de socialização secundária, não concebendo os jovens como sujeitos de participação potencial (GROPPO, 2017).

No entanto, a partir do momento que a juventude se torna uma categoria social, os estudiosos começam a analisá-la de diferentes modos, contribuindo para a desconstrução/construção sociológica da categoria (PAIS, 1990). Segundo Cardoso e Sampaio (1995), essas análises refletem o desenvolvimento de diferentes escolas e correntes dentro das Ciências Sociais e transitam entre duas tendências principais de estudo: de um lado a ideia genérica de juventude e de outro a valorização das especificidades das experiências juvenis. A primeira busca explicar a juventude em termos de ciclos de vitais ou culturais, a propensão da juventude a mudanças, as prerrogativas que são comuns a esta geração; já a segunda volta seu olhar para as diferentes formas de ser jovem na sociedade, particularizando grupos a que pertencem determinados segmentos juvenis.

Não pretendemos aqui elencar esse estudo a uma ou outra corrente, antes apontaremos elementos pertinentes nas concepções sobre juventude para analisar os jovens que trabalham em *call centers* de Fortaleza, compreendendo-os como sujeitos de trajetórias próprias influenciadas por circunstâncias históricas e sociais específicas e que, por essa razão, apontam diferentes significados ao trabalho: pensam, sentem e agem de maneiras diferentes, mas também há regularidades em comum.

As muitas maneiras de falar de juventude convergem para a assertiva de que a categoria é irredutível a uma definição estável e concreta, por isso convém afirmar, e essa talvez seja a única possível afirmação sobre esse grupo, que ela é uma construção social e histórica como elencada acima. Assim, assinalamos que as

concepções que se têm sobre a juventude são diferentes e podem até se complementar. Elas transitam entre o entendimento da categoria como uma fase da vida e entre a compreensão de juventude para além de uma fase, não descartando de todo esse elemento, mas considerando suas outras dimensões: histórica, social e cultural.

Levi e Schmitt (1996, p. 11-12), por exemplo, concebem que a juventude deve ser considerada como uma fase, momento de formação e transformação, de maturação do corpo e do espírito e de escolhas que predispoem sua inserção na comunidade. “Juventude é efetivamente o momento das tentativas sem futuro, das vocações ardentes, mas mutáveis, da busca [...] e das aprendizagens [...] incertas, sempre marcadas por uma alternância de êxitos e fracassos”. Isto demonstra que a atenção voltada aos indivíduos que se encontram na condição juvenil paira sobre uma atitude cautelosa e plena de expectativas.

A juventude estaria no limiar entre a dependência infantil e a autonomia da idade adulta, entre as “margens móveis”, um período de mudança que não pode ser identificado apenas por um limite fisiológico, tendo que se considerar as determinações culturais das sociedades humanas. Levi e Schmitt (1996) aproximam-se da perspectiva da juventude como uma fase da vida, mas também ressaltam a importância de reconhecer as condições históricas e sociais em que os jovens estão situados.

A multiplicidade de perspectivas para falar de juventude e a profunda ambivalência presente nas análises levaram a tentativas de identificar os jovens através de rigorosas delimitações, como pela idade. Carrano (2000, p. 1) aponta que a maneira mais simplista de uma sociedade definir o que é jovem é estabelecer critérios etários, “a identidade juvenil [...] não pode ser compreendida em determinada idade biológica, mas como um processo de contínua transformação, individual e coletiva, no jogo de experiências múltiplas”. As próprias noções de infância, juventude e vida adulta são resultantes da história, de como as sociedades as representam. O autor concebe, no entanto, que o uso do critério etário é usado em estudos estatísticos e na atribuição de idades mínimas para o início da vida profissional, por isso a importância de entender a juventude em suas diferentes dimensões.

Em nosso estudo, primeiramente delimitamos os juvenis utilizando o critério etário, tendo por base o Estatuto da Juventude (BRASIL, 2013), que aponta como jovens aqueles que possuem idade entre 15 e 29 anos. Nossa escolha em

entrevistar pessoas na faixa etária de 18 a 29 anos propõe situá-los no contexto do mercado de trabalho que utiliza critério de idade para projetar e executar políticas de emprego, pesquisas sobre taxas de desemprego, além da definição por idade para inserção nesse mercado<sup>32</sup>, que, como nos *call centers*, é a partir dos dezoito anos. Com isso, não pretendemos reduzir a juventude a uma única definição, ao contrário, na investigação dos discursos dos jovens entrevistados buscamos compreender as singularidades presentes, reconhecendo as diferenças em suas experiências, mas também indicando que eles, em sua condição juvenil, partilham de valores e situações comuns.

Na análise dos estudos sobre a juventude, Lima Filho (2015) aponta em quatro dimensões principais, que transitam desde a concepção etária, biológica e cronológica ao sentido estético, não excluindo, mas utilizando a complementaridade dos sentidos atribuídos à categoria. A primeira é utilizada por instituições que buscam definir a juventude em termos precisos de idade – que orientam as políticas públicas em sua formulação e execução – e também se apresenta como a maneira que a grande maioria da sociedade a entende. Em segundo, junto a esta dimensão, está o fator biológico. Sobre isso, o autor assinala que:

O corpo humano é um organismo e, como tal, vivencia uma juventude orgânica, que dura certo período e, depois, é substituída por um processo de envelhecimento. Portanto, existe mesmo uma juventude física, na qual nossos corpos estão jovens e pretensamente saudáveis, com níveis de energia diferenciados. (LIMA FILHO, 2015, p. 1).

Isto é importante para não negar a existência de uma condição juvenil como algo concreto, pois biologicamente há sim um envelhecimento do corpo. Em terceiro está a concepção cronológica de juventude, na qual são associados símbolos ao período biológico desta. O autor traz de exemplo a utilização de expressões como “quando eu era jovem, fazia isso ou aquilo”. E por último, mais ligada à dimensão simbólica, está a juventude enquanto estilo de vida, processo identitário e estético.

Na guisa dessa discussão, Pais (2003), no estudo sobre as culturas juvenis, chama atenção para olharmos a juventude não apenas na sua aparente unidade, mas também na sua diversidade. A questão de tomá-la como uma categoria etária não é um equívoco, a vulgaridade está em tentar concebê-la apenas

---

<sup>32</sup> A Constituição Federal do Brasil, no seu artigo 7º, proíbe qualquer trabalho para menores de dezesseis anos de idade, salvo na condição de menor aprendiz, a partir dos quatorze anos. A determinação da idade mínima para inserção no mercado de trabalho é resultante das transformações históricas e sociais: no século XIX, crianças com apenas cinco anos eram obrigadas a trabalhar (POCHMANN, 2013).

por essa variável, deixando de lado as variáveis socioeconômicas necessárias para compreender os diferentes campos semânticos em que ela está associada. Nesse sentido, o autor define seu conceito de cultura juvenil:

Em sentido lato, por cultura juvenil pode entender-se o sistema de valores socialmente atribuídos à juventude (tomada como conjunto referido a uma fase da vida), isto é, valores a que aderirão jovens de diferentes meios e condições sociais. [...].

Para além da apregoada atração que alguns aspectos da cultura juvenil (tomada sentido lato) exercerão sobre jovens de diferentes meios sociais, é admissível que esses valores sejam mais ou menos prevaletentes e diferentemente vividos segundo os meios sociais e as trajetórias de classe em que os jovens se inscrevem (PAIS, 2003, p. 69).

Podemos conceber, assim, que a juventude é também uma fase da vida, um momento de transição<sup>33</sup> para a vida adulta em que se definem, ou ao menos há essa tentativa (ou expectativa), os rumos da vida, a escolha de uma profissão. Cabe, então, pensar que sendo uma fase da vida, os jovens a atravessam de maneiras diferentes, não os reduzindo a um grupo homogêneo, como muitas análises permitem influir.

Nesse aspecto, Carrano (2000) faz uma crítica às investigações sobre os jovens que os transformam em uma ponte, sem maior identidade, entre a infância e a idade adulta, impedindo perceber como eles experimentam esse lugar e como constituem sua verdadeira identidade<sup>34</sup>: não de forma isolada, mas nos diversos relacionamentos que se estabelecem com os adultos. A relação deles com as redes em que estão envolvidos influenciam em suas escolhas e ações, a própria inserção juvenil no mercado de trabalho é experimentada de formas específicas. Um dos jovens desta pesquisa, por exemplo, apontou que a procura por emprego e sua efetiva inserção no mercado de trabalho deu-se por forte pressão familiar:

**Eu já era maior de idade.** Em casa não fazia nada, só estudava. Aí teve a pressão da família porque tinha que trabalhar. Ficava minha mãe, minha avó, falando: “tem que arrumar emprego, é maior de idade, já”. Mesmo estudando, tinha essa pressão para eu arrumar um emprego. (Teleoperador 2, 22 anos, *call center* A, entrevista realizada em 09.08.2018, grifo nosso).

<sup>33</sup> Transição que não é linear, sobretudo, pelas mudanças nas instituições, como a família, o trabalho, a escola. Corrochano (2008, p. 18) assinala que os elementos mobilizados pelo conhecimento sociológico para marcar a saída do mundo juvenil e o ingresso no mundo adulto, tradicionalmente, seriam: o término da escolarização, o ingresso no mercado de trabalho e a saída da casa de origem. Na contemporaneidade, essa transição pode ser caracterizada como labiríntica, pois hoje as trajetórias juvenis são instáveis e variáveis – trajetórias ioiô –, os jovens fazem percursos de idas e vindas (PAIS, 2016).

<sup>34</sup> O processo de identificação para Carrano (2000) ocorre no mundo da complexidade, de possibilidades e escolhas que se efetivam como adesão ou combate aos constrangimentos a que os sujeitos são submetidos. Os jovens constroem suas identidades e a reconstróem inseridos em uma dinâmica social que exige uma multiplicidade de linguagens e relações que são a todo tempo redefinidas.

A depender de condições econômicas, sociais e culturais, os jovens poderão usufruir do período de postergação na entrada no mercado de trabalho<sup>35</sup>. No caso relatado, mesmo estudando, cursando Ensino Superior, a pessoa foi questionada por sua família sobre as “responsabilidades” que deveria assumir por ser maior de idade. Isso demonstra a diversidade nas experiências juvenis: de um lado, jovens que podem postergar a procura de emprego por continuarem os estudos, e de outro, os que são compelidos a ingressar no mercado, mesmo que estejam estudando.

Salientamos que os motivos que levaram os jovens dos *call centers* a se inserirem no mercado de trabalho não são unívocos, transitam entre pressões da família, necessidade financeira para provisão de sustento próprio ou aquisição de bens de consumo e contribuição para despesas de casa. Estas são perspectivas que apareceram nas falas dos jovens entrevistados, conforme veremos adiante.

As experiências juvenis são, dessa maneira, múltiplas e culturalmente diferenciadas. Como aponta Carrano (2000), elas não podem ser reduzidas a análises parcelares de fatores biológicos, sociais e psicológicos, devem ser avaliadas relacionalmente. O autor reforça que a juventude teve que ser pensada no seu valor em si, superando a noção de ser apenas uma etapa de transição, valorizando como vivem e pensam os jovens.

Concordamos aqui com Pais (2003) quando concebe que a juventude deve ser vista em torno de dois eixos semânticos: como aparente unidade, considerando-a como fase da vida, e como diversidade, quando estão em jogo diferentes atributos sociais que distinguem os jovens de outros. Aqui ela aparece dividida em função de seus interesses, das suas origens sociais e de suas aspirações e perspectivas para o presente e futuro. É importante elucidar que optamos por usar o termo “juventude” neste trabalho não desconsiderando que existem diferentes “juventudes” e precisamos estar atentos a isso, mas por considerar a juventude enquanto também condição válida, que faz sentido para todos os grupos sociais, embora seja apoiada em significações e situações diferentes (ABRAMO, 2005).

---

<sup>35</sup> Como será relatado adiante os jovens do universo pesquisado não podem ou não desejam postergar a entrada no mercado de trabalho. Muitos logo após terminarem o Ensino Médio inseriram-se nos *call centers* como veremos adiante. Em nosso estudo nos aproximamos de uma juventude trabalhadora que busca ter uma ocupação por diferentes motivos, que também serão trazidos ao longo desse texto.

Na complementariedade desta análise, apontamos que na sua unidade, independentemente de condição social, os jovens têm demonstrado preocupação na questão do trabalho, mais especificadamente na sua ausência ou no medo de ficarem sem emprego, fatos apontados como elementos comuns que têm afetado esse segmento. Isto aparece não só como preocupação futura, mas como “drama” presente em suas trajetórias caso não consigam emprego (ABRAMO, 2005; GUIMARÃES, 2004; PAIS, 2003).

Por outro lado, a maneira como esses jovens vivenciam essa preocupação e qual decisão tomam no presente para lidar com o problema da falta de emprego – quando há aspiração para tal – deve valorizar o que pensam, como atores de sua existência, em momentos de frustrações, mas também como resistências, ao planejarem projetos de vida (GROPPO, 2017). Essas questões permeiam sob as trajetórias dos teleoperadores entrevistados, que vivenciaram as dificuldades na procura de uma ocupação e, tendo-a conseguido, anseiam por algo melhor no futuro.

Do que foi exposto, apontamos que nossa análise percorre o caminho da ambivalência do conceito entre a representação da juventude, apontando as prerrogativas na trajetória juvenil como momento de aprendizados e escolhas, da falta de experiência, das tentativas frustradas e de expectativas sobre o futuro, bem como concebemos os jovens como sujeitos concretos, capazes de construir sua identidade e vivenciar suas experiências de forma singular. Apresentaremos no tópico seguinte as significações de juventude que estamos falando neste estudo, quais as características aproximam-se da discussão sociológica da categoria e como transitam entre as representações juvenis.

### **3.1 .1 Jovens que trabalham: representações sociais da juventude**

Chamamos atenção na introdução deste trabalho para a realidade do contingente juvenil presente nos *call centers*, que se constitui como a maioria dos trabalhadores no setor. Isto pode expressar que os jovens se inserem cada vez mais no mercado de trabalho, tendo concluído ou não seus estudos, e que a ideia de “moratória social” que aparece em muitas definições de juventude não consegue abarcar a realidade dos variados segmentos juvenis.

Nesse momento nos propomos a discutir a maneira como os jovens estão vivenciando a experiência laboral, por quais motivos inserem-se no mercado

de trabalho, e como isso incide sobre suas trajetórias juvenis. No caso particular, os juvenis adentram nos *call centers* – setor que se desenvolve na fase de mundialização do capital, com as consequências desse processo para organização e gestão da força de trabalho, elementos que serão abordados no próximo capítulo desta dissertação<sup>36</sup> –, e vivenciam a rotina de trabalhar e estudar, ou apenas trabalhar, mas neste caso com pretensões de iniciarem uma faculdade.

Abramo (2005) aponta que a situação concreta dos jovens brasileiros é hoje diferente do que aparece em teorias que propuseram um “padrão ideal de juventude”, em que eles deveriam postergar sua inserção até a conclusão da sua formação profissional. No entanto, este ideal é perpassado por condições econômicas, sociais e culturais, sendo desconstruído quando o interpelamos com certas realidades.

Dito isto, indagamos: o que tem levado esses jovens ao trabalho? De qual juventude estamos falando nesta pesquisa? São jovens que usufruem de um período de preparação profissional para adentrar no mercado ou que atravessam essa etapa ao lado da experiência profissional?

Podemos assinalar que a representação social de juventude que aparece associada à existência de um período de postergação para entrada no mercado de trabalho deve ser pensada sob as condições socioeconômicas do indivíduo, tendo em vista que o usufruto desse período não é uma realidade para todos – como é o caso dos jovens desta pesquisa.

Corrochano (2005) assinala que existem programas voltados para a juventude que privilegiam o apoio à inserção dos jovens no mercado de trabalho, proporcionando-lhes uma renda, muitas vezes imprescindível para suas famílias, enquanto outros projetos privilegiam o retardamento no ingresso, sobretudo para que eles busquem qualificação e habilidades, com o objetivo futuro de que tenham uma ocupação mais estável e, de certa maneira, os escassos empregos fiquem reservados para os adultos. A autora compreende, a partir disso, que o ideal seria combinar diferentes alternativas e não se apostar em uma única saída, principalmente quando pensamos na diversidade dos sujeitos concretos.

---

<sup>36</sup> O leitor no decorrer da leitura pode indagar a forma de disposição dos capítulos, tendo em vista que primeiro abordamos questões sobre a juventude e mercado de trabalho, para posteriormente demonstramos como os *call centers* surgiram no contexto de privatização neoliberal, financeirização do mercado e terceirização. Essa disposição foi realizada sob a perspectiva de primeiramente apresentar os jovens entrevistados e seus motivos e caminhos para o ingresso no mercado de trabalho, e como chegaram aos *call centers*, para depois expor as condições de trabalho desse setor.

O período denominado de “moratória social” é reconhecido socialmente na modernidade como o destinado à preparação dos jovens, em que se é permitido postergar diversas exigências sociais, como o trabalho, e no qual ainda há certa tolerância quanto ao comportamento juvenil. Bourdieu (1983) percebe esse momento como construção social na disputa entre jovens e velhos.

A época concedida ao jovem para dedicação ao sistema escolar aparece como artefato para mantê-lo na condição de não maturidade no desempenho de funções que seriam consideradas adultas. Os “velhos” poderiam, assim, invocar suas experiências como garantia de competência, mantendo o jovem “fora do jogo”, ou mesmo garantindo a ele um período de “irresponsabilidade provisória”, poupando-o enquanto puderem de frustrações decorrentes do possível “fracasso” do sistema escolar, uma vez que “pode-se estar muito bem no sistema escolar para não fazer parte do mundo do trabalho, sem, no entanto estar tão bem para encontrar um trabalho em função dos títulos escolares” (BOURDIEU, 1983, p. 5).

Gropo (2017) assinala que as concepções tradicionais sobre a categoria enfatizam esse processo como unívoco à juventude e traz a discussão feita por Margulis e Urresti (1996) para apontar que, na realidade, esse processo é vivenciado de maneira desigual pelos jovens. Mesmo assim, estes autores apontam que, apesar dessa desigualdade, a moratória social como realidade ou desejo está presente na diversidade da juventude, ou seja, esse período é reconhecido socialmente e os jovens podem ou não o vivenciar.

Outro conceito abordado por Margulis e Urresti (1996 *apud* GROppo, 2017) é o de “moratória vital”, que seria uma maior disponibilidade de energia e vitalidade dos jovens em comparação aos sujeitos que não estão nessa condição, que pode vir a ser acompanhada ou não da dita moratória social.

No caso singular deste estudo, podemos apontar que os juvenis não vivenciam a moratória social como realidade completa, já que assumem postos de trabalho logo após a conclusão do Ensino Médio ou quando ainda estão cursando o Ensino Superior – em alguns casos, o emprego é necessário para o sustento próprio, sendo impossível escolher “não trabalhar”<sup>37</sup>. Com isso, apontamos que o conjunto de jovens deste estudo constitui uma “juventude trabalhadora”, ainda que

---

<sup>37</sup> No passado, as crianças e jovens logo cedo trabalhavam. Hoje, há uma moratória relativa, existem aqueles que ainda terminam o Ensino Médio para depois inserirem-se no mercado de trabalho, os que antes mesmo dessa conclusão já trabalham, e ainda aqueles que postergam essa entrada até a finalização de um curso superior, além da chamada geração nem-nem, que nem trabalha e nem estuda, para qual essa postergação pode ser de longo período. Não é nosso objetivo aqui fazer essas discussões, apenas elencar a moratória como processo que é relativo.

com suas especificidades, como veremos ao analisarmos os motivos para o seu ingresso no mercado de trabalho.

Ainda que não vivenciem a moratória social por um período mais extenso – já que em certo momento usufruíram dela ao se inserirem no mercado formal de trabalho após a conclusão do Ensino Médio, como mostraremos adiante – por causa de uma necessidade maior ou pela própria recusa de usufruição desse tempo, é visualizada, por outro lado, a “moratória vital” pelos jovens que estão no *call center*, visto que a maioria deles estavam trabalhando e estudando quando foram entrevistados, o que requer energia e esforço por parte deles se pensamos que a jornada de trabalho nesses lugares é de seis horas e vinte minutos diários, com intercalações de pequenas pausas, seis dias por semana, sem folgas nos feriados e apenas um dia de descanso semanal<sup>38</sup>. Podemos apontar que os participantes desta pesquisa constituem um grupo de juventude que escolheu ou não pôde vivenciar o período concebido como moratória social.

A realidade de trabalhar pode não minar a vivência juvenil. Abramo (2005) aponta que o trabalho na contemporaneidade não aparece como negador da experiência juvenil, em alguns casos pode aparecer como constitutivo desta condição, já que hoje a situação concreta da juventude brasileira é diferente do que aparece em definições que apontam a moratória como necessária e suficiente para a situação dela. Isso nos remete a uma fala de uma jovem entrevistada que associou o trabalho à possibilidade de poder sair com os amigos e se divertir:

Eu queria sair. Queria muito sair com meus amigos, e a mãe às vezes dizia “ah [...]”, queria prender, né?! E aí eu: “ah, não quero depender do dinheiro da minha mãe”, e daí fui procurar emprego, foi isso. (Teleoperadora 10, 25 anos, *call center* C, entrevista realizada 11.10.2018).

A socialização entre os jovens pode ser realizada por meio de atividades de lazer, estas que em muitos casos somente são usufruídas por meio de custeio financeiro. A jovem mostra que a aquisição de um trabalho possibilitou maior interação sua com outras pessoas, apontando-o como elemento positivo para sua vivência, já que antes dele não tinha liberdade para encontrar com os amigos, pois dependia financeiramente dos pais. Em outro relato, o fato de trabalhar atrapalha a pretensão da jovem de angariar uma futura posição estável no mercado de trabalho,

---

<sup>38</sup> A tentativa de conciliação de trabalho e estudos por esses jovens nem sempre é alcançada, como discutiremos neste trabalho. As trajetórias de alguns jovens mostram o trancamento de cursos e desistências por incompatibilidade de horários do trabalho e pelo cansaço proveniente da atividade desenvolvida nos *call centers*, que atrapalham a concentração e rendimento nos estudos.

o que provavelmente não aconteceria caso pudesse vivenciar o período de moratória social:

Eu já tô querendo sair do *call center*. Estou querendo terminar o curso para estudar para concurso, porque é uma coisa na minha área, e não é tão desgastante como no *call center*, porque querendo ou não, é um trabalho rotineiro. Tem a questão psicológica [...], é bem desgastante o *call center*. (Teleoperadora 6, 24 anos, *call center C*, entrevista realizada 08.10.2018).

Esta interlocutora aponta o desejo de estudar para concurso na sua área de atuação, planejando um trabalho que não seja tão desgastante como o atual. No momento da entrevista, estudando e com pretensão de concluir o Ensino Superior no final do ano de 2018, não é possível conciliar as atividades. Para isso, a jovem acredita ser necessário sair do emprego. Podemos destacar que o “fenômeno” de jovens estudantes de concursos – observando a grande oferta e procura de cursinhos preparatórios – que, “livres” de outras atividades, dedicam-se exclusivamente para conquistar uma vaga, é uma realidade não compartilhada pelos jovens desta pesquisa, que em meio a diferentes motivos logo se inseriram no mercado de trabalho, não se dedicando apenas aos estudos.

No caso da jovem citada, o emprego aparece como necessário para sustento próprio, não sendo uma escolha possível ficar sem trabalhar, como mostra sua fala sobre a possibilidade de sair do *call center*:

A minha estrada lá é só o tempo de me formar, me fixar em uma coisa, porque eu tenho essa ideia, só saio de um canto quando me fixo em outro. A certeza de questão financeira mesmo, de sair de um canto quando eu tiver estabelecida em outro. [...] Questão mesmo financeira, questão do aluguel, questão de alimentação, moradia, passagem, para poder manter a faculdade. (Teleoperadora 6, 24 anos, *call center C*, entrevista realizada 08.10.2018).

Para ela, sua saída do *call center* somente acontecerá se conseguir outro meio para se manter, pois atualmente divide aluguel com uma amiga e precisa de emprego para dividir as despesas. Groppo (2017) assinala que, na segunda metade do século XX, elementos tradicionais presentes nas concepções de juventude implodiram, e nos interessa aqui a implosão da associação clara entre cada categoria etária e determinadas funções e instituições sociais. Alguns dos jovens entrevistados, como a acima citada, assumem funções ditas de “adultos” pelas análises tradicionais, sendo responsáveis pelo seu sustento e pela manutenção da casa. Há, na contemporaneidade, como salienta o autor, um processo de embaralhamento dos referenciais de vivência da juventude, com sentidos mais abertos, mas menos claros.

Podemos, então, indagar se um jovem que trabalha para se manter e já não mora mais com os pais – realidade de alguns dos entrevistados nesta pesquisa –, poderia ser considerado adulto. A questão é complexa e requer compreender as transformações sociais, econômicas e culturais que atravessamos nas últimas décadas.

Autores como Pais (2016) caracterizam que a transição à vida adulta perdeu a linearidade, e hoje presenciamos uma transição do tipo “io-iô”, portanto reversível e até labiríntica – elemento que abordaremos no decorrer deste trabalho ao analisar as trajetórias dos jovens teleoperadores. Isso significa que um jovem pode vivenciar certos “marcos da vida adulta”, como trabalhar, casar, sair da casa dos pais e ter filhos enquanto ainda vivencia certas experiências juvenis. Exemplo disso é a jovem teleoperadora casada que mora com os pais e, além de trabalhar, está cursando pedagogia em uma faculdade particular:

Casei agora recente, em junho. [...] Hoje moram meu esposo, meu pai, minhas irmãs e minha madastra. [...] Depois que eu estava no [call center A]<sup>39</sup> é que comecei a faculdade, estou no quarto semestre e sou eu quem paga minha faculdade. (Teleoperadora 9, 22 anos, call center A, entrevista realizada 10.10.2018).

Mesmo que tenha casado, a jovem não conquistou independência por completo, já que ainda mora na casa dos pais, mostrando que há uma divisão na manutenção das despesas. No seu caso, o acesso ao Ensino Superior foi possível após ingressar no mercado de trabalho, pois o custeio da faculdade é feito por ela. Groppo (2017) aponta que o processo de “eternização” da juventude, que está relacionado ao tema da transição não linear e reversível à vida adulta, tem sido marcado por situações e sentimentos diferenciados:

Aparentemente, rege o prazer de prolongar a irresponsabilidade e a fruição do lazer e consumo. Em geral, contudo, o que abunda é uma grande dificuldade de realizar a passagem para um modo de vida autônomo, em que se pode assumir responsabilidades relacionadas à idade adulta. Ou, então, abundam jovens destinados a serem trabalhadores precarizados (como seus pais, no caso das camadas populares), ou a viverem uma condição de constante instabilidade de flexibilidade (como os filhos e pais das classes médias profissionalizadas urbanas). Ou seja, em muitos casos, a juventude prolongada é vivida como pena, frustração e fracasso de realização profissional e mobilidade social. (GROPPO, 2017, p.132).

Os jovens dos *call centers* nos mostram que suas vivências juvenis são múltiplas: estudam, trabalham, casam, têm filhos, fazem projeções – que de certa maneira são atos de resistência dentro de um contexto marcado por grande

---

<sup>39</sup> Nome do *call center* foi alterado para resguardo do sigilo. As falas dos entrevistados que fazem referência aos nomes dos *call centers* serão substituídos pela designação proposta neste trabalho.

incerteza, aceleração e fragmentação – e convivem com a perda progressiva da “capacidade decisória de futuro” (GROPPO, 2017), como no caso do jovem que entrou no *call center* após terminar o Ensino Superior e ingressar na pós graduação:

Eu tinha bolsa de mestrado, mas sinceramente esses R\$1500,00, para mim, era o básico do básico, porque eu pagava aluguel, transporte, alimentação e pagava financiamento da pesquisa [...], então quando eu entrei no [*call center C*] foi um alívio, porque tem o vale alimentação, que é R\$600,00 que ajuda muito, os R\$1270,00 de salário que a gente ganha é para outras coisas, alimentação eu já tenho. (Teleoperador 1, 25 anos, *call center C*, entrevista realizada 09.08.2018).

O término da graduação não resultou em uma inserção na sua área de trabalho. Durante nosso diálogo, esse jovem expressou que os empregos na sua área de formação tinham rendimentos inferiores comparados com a atual ocupação. Ele esperava concluir a pós-graduação e continuar os estudos em um almejado doutorado<sup>40</sup>:

[...] se aparecer uma oportunidade de crescimento no [*call center C*], eu vou correr atrás, porque vai ser algo que vai me trazer uma melhor condição enquanto eu não resolvo a minha outra área que é o mestrado, doutorado. Pegar uma bolsa de doutorado, eu saio de lá. As opções estão ficando escassas, porque eu quero o doutorado e se eu não passar, vou ficar preocupado. (Teleoperador 1, 25 anos, *call center C*, entrevista realizada 09.08.2018).

Percebemos uma tensão constante entre as projeções e as frustrações presentes, e talvez futuras, do jovem em busca de uma melhor condição. Sobre isso, Pais (2016, p. 10) assinala que “os projetos de vida que os jovens idealizam abrem portas, por vezes, a um vazio temporal de enchimento adiado. Projetos em descoincidência com trajetos de vida”, esses jovens “nadam contra maré”, a “correnteza” os carregam para caminhos e possibilidades múltiplas.

Entre a “condição juvenil idealizada” – estudo primeiro, trabalho depois – e a condição real dos jovens dos *call centers* desta pesquisa – trabalho e estudo ou somente trabalho –, percebemos as variações de contextos, desejos e vivências. Enquanto para alguns a entrada no mercado de trabalho pode, de certa maneira, “dificultar” suas projeções, como se dedicar mais aos estudos, para outros o trabalho é tido como complemento de sua experiência juvenil.

O que importa elencar é que de uma forma ou de outra os jovens entrevistados inseriram-se no mercado de trabalho confrontando o “padrão ideal” de que deveriam se integrar somente após a formação profissional. No entanto, seja

---

<sup>40</sup> O doutorado, assim como o mestrado citado na fala do jovem, são cursos que vêm após a conclusão de uma graduação, por isso são cursos de pós-graduação, concedendo graus de titulação ao formado.

por motivos de escolhas próprias ou empurrados por necessidades reais – a depender das condições sociais, econômicas e culturais de cada um –, convivem com o trabalho e todos os percalços que dele decorrem, das dificuldades para conseguir emprego à precarização das relações e condições de trabalho e estruturais do mercado brasileiro.

### **3.2 Mercado de trabalho brasileiro: a situação do segmento jovem**

Os estudos sobre o mercado de trabalho brasileiro apontam para um fenômeno expressivo: o desemprego juvenil<sup>41</sup>. Mesmo no período de expansão da economia brasileira ocorrido na primeira década do século XXI, a taxa de desemprego referente a esse segmento, quando comparada ao percentual dos adultos, alcançava o dobro (BORGES, 2010; CARDOSO, 2013).

Segundo Costa (2017), o desemprego entre os jovens tem sido decorrente de uma maior dificuldade de obtenção de emprego e de maiores possibilidades de demissões devido à falta de experiência da maioria desse segmento. No entanto, os jovens têm vivenciado uma realidade da qual não são exclusivos, apesar de permanecerem junto às mulheres como o agregado mais exposto aos riscos desse mercado. Existe um largo contingente de trabalhadores adultos e velhos que não conseguem um posto de trabalho ou vivenciam a experiência do desemprego recorrente (BORGES, 2010).

O mercado de trabalho no Brasil, como bem é sabido, ofereceu historicamente empregos precários para maioria dos seus ocupantes, tanto em áreas urbanas, quanto rurais. Cardoso (2012) aponta que salários baixos, alta rotatividade, baixa qualificação das ocupações e uso predatório da força de trabalho não são características apenas dos empregos ditos informais e acrescenta:

Essas características resultaram de um efeito combinado, ao longo da moderna história do País, da alta concentração da propriedade fundiária, agricultura orientada para a exportação de alguns poucos bens, baixos níveis de industrialização, altas taxas de migração rural-urbana, baixo investimento em educação, incapacidade de a economia urbana gerar empregos suficientes para os migrantes, pobreza relativa do Estado vis-à-vis às carências sociais em geral, que reduziram o escopo e a abrangência das políticas de proteção social, dentre outros. (CARDOSO, 2012, p. 67 e 68).

---

<sup>41</sup> Dados divulgados pela Organização Internacional do Trabalho (OIT) apontam que a taxa de desemprego de jovens no Brasil é mais que o dobro da média mundial, de 13,1%, enquanto a média brasileira em 2016 chegou a 27,1%. Disponível em: <<https://www.cartacapital.com.br/economia/OIT-desemprego-entre-jovens-brasileiros-e-o-dobro-da-media-mundial>>. Acesso em: 22 de nov. 2018.

Esses elementos apontam que o mercado trabalhista brasileiro sempre teve o caminho aberto para a flexibilidade dada a inexistência de estabilidade nos regimes de trabalho, consequência de um desenvolvimento retardatário e periférico do capitalismo nacional, o que representa uma intensificação da precarização das relações e condições de trabalho no país.

Conforme assinala Soares (2012), a flexibilidade junto à precariedade é um componente estrutural do regime de trabalho brasileiro. Ao contrário de países centrais que tiveram a experiência do pleno emprego, tivemos aqui um “fordismo à brasileira”, que incorporou segmentos reduzidos ao mercado de trabalho formal, além dos direitos trabalhistas limitados a uma pequena parcela dos trabalhadores.

Na linha dessa discussão, Santos (2000) pontua que, no Brasil, o processo de recrutamento da força de trabalho teve como características principais o autoritarismo, a submissão e a violência. Combinadas ou não, essas características estão presentes na organização do trabalho até os dias atuais, e o trabalhador vivencia a “dicotomia entre explorado e desempregado, entre o excluído de dentro (trabalhador) e o de fora (desempregado)” (SANTOS, 2000, p. 69).

Podemos visualizar esses elementos na Reforma Trabalhista<sup>42</sup> sancionada no governo de Michael Temer (2016-2018), que modificou a legislação com o argumento de modernizar o país e gerar empregos, entretanto o que temos presenciado é o aprofundamento da precarização das relações de trabalho, com aprovação da terceirização para atividades fins, do trabalho intermitente, da livre negociação entre empregador e empregado e tantas outras modificações que afetam drasticamente os direitos dos trabalhadores.

O crescimento da economia brasileira nos anos iniciais da década do século XXI levou muitos analistas otimistas a falarem de “pleno emprego”. Pelo comportamento do mercado em algumas regiões do país, no entanto, a expansão dos postos de trabalho foi acompanhada de acréscimo de desempregados e precariedade nos vínculos trabalhistas (BORGES, 2010). A economia brasileira, conforme Borges (2016), nunca foi capaz de incorporar sequer metade da mão de obra disponível, por isso, elevadas taxas de desemprego fazem parte da história do mercado de trabalho brasileiro.

---

<sup>42</sup> A Reforma Trabalhista que foi sancionada no dia 13 de julho de 2017, na Lei de nº 13.467, pelo presidente Michel Temer, abandona e devasta uma totalidade de direitos trabalhistas e sociais conquistados pela classe trabalhadora desde a abolição até a Constituição de 1988 (ANTUNES, 2018).

A autora completa que a retomada de crescimento da economia brasileira naquele período esteve atrelada às mudanças significativas de ajustes neoliberais, iniciados na década anterior, e de reestruturação da organização do trabalho, o que levou a um crescimento do emprego formal junto à fragilização e desmobilização do movimento sindical e a flexibilização das relações de trabalho. Sobre isso, Alves (2013) aponta que o crescimento do emprego por tempo indeterminado e a diminuição da taxa de informalidade no Brasil, a partir dos anos 2000, não alterou a condição de precariedade salarial, visto que os trabalhadores estão inseridos em relações de trabalho precárias. Em outras palavras, formalidade no contrato de trabalho não é sinônimo de qualidade de emprego.

Outro elemento apontado por Borges (2010) em sua análise sobre o mercado de trabalho urbano brasileiro tem referência ao aumento de escolaridade dos trabalhadores, que não foi acompanhada de respectivo aumento de salários, ao contrário, o crescimento da economia nos anos 2000 teve em sua base baixos salários, o que demonstra a não garantia de uma inserção efetivamente protegida para aqueles que possuem certificados de Ensino de Superior, especialmente jovens. Diante disso, a autora constata a fragilidade de teses<sup>43</sup> que identificavam na baixa escolaridade, ou baixa qualificação dos trabalhadores, a determinação das dificuldades encontradas para inserirem-se no mercado de trabalho:

A adoção desse argumento, em última instância, traz implícita uma noção de culpabilização dos trabalhadores pelas suas dificuldades no mercado de trabalho, orienta boa parte da política educacional, estimula os empreendimentos educacionais e tira o foco do debate o modelo de desenvolvimento, as contradições inerentes ao capitalismo e a sua crise, da qual o desemprego estrutural e a precarização do trabalho – inclusive dos trabalhadores mais escolarizados – são elementos centrais. (BORGES, 2010, p. 629).

Na realidade, o que presenciamos na primeira década do século XXI até meados de 2014 foi um modelo de desenvolvimento<sup>44</sup> que, apesar do aumento

---

<sup>43</sup> No período que predominou o discurso neoliberal de que os desequilíbrios do mercado, em especial o desemprego, eram decorrentes sobretudo da intervenção do Estado na regulamentação das relações de trabalho, momento caracterizado por Borges (2016, p. 718) de primeira ofensiva neoliberal, entre 1990-2002, estava também propugnada a ideia da importância da “educação continuada, como caminho de assegurar a empregabilidade, em um mercado de trabalho competitivo e em uma economia em contínuas mudanças, sempre com exigências de novas competências e habilidades”, assim caberia aos trabalhadores se qualificar continuamente, em outras palavras, eles seriam responsáveis pelo próprio sucesso ou insucesso no mercado de trabalho.

<sup>44</sup> Borges (2016) aponta que o período entre 2002-2014, caracterizado por ela como o “interregno desenvolvimentista”, inaugurou um novo arranjo de classes: de um lado conseguiu desenvolver uma política econômica voltada para a melhoria de condições de vida das classes mais pobres, dos trabalhadores que passaram a ter acesso a serviços por meio de políticas de geração de emprego e renda e também políticas sociais, mas que não conseguiu romper com a precarização estrutural do

expressivo de empregos formais, não foi capaz de gerar a quantidade necessária de vagas de melhor qualidade em termos de salários e possibilidade de carreira para as novas gerações de trabalhadores crescentemente escolarizados, visto que o aumento mais expressivo no número de empregos foi em ocupações menos qualificadas (BORGES, 2016). Dessa forma, no período assinalado pode-se concluir que:

O mercado de trabalho favoreceu principalmente os trabalhadores mais pobres, inclusive os jovens com ensino médio completo – patamar mínimo de escolaridade exigido pelo mercado – que passaram a ter maiores chances de acesso a um emprego protegido [...], apesar da elevada rotatividade e de precarização. Mas não atendeu às expectativas dos jovens de classe média (e de jovens pobres que conseguem acessar a universidade com políticas de cotas, PROUNI e FIES), os quais se defrontaram com rápida desvalorização dos diplomas, reduzidas opções de inserção qualificada e falta de horizontes profissionais, obrigando-os a ocupar postos de trabalho precarizados e pessimamente remunerados. (BORGES, 2016, p. 728).

Nos dias atuais, uma maior escolarização não tem mesmo garantido aos jovens o ingresso em bons postos de trabalho. Podemos apontar que há o “desemprego dos qualificados”<sup>45</sup>, ou nas palavras de Alves (2013), o “precariado”<sup>46</sup>, que tem relação a não inserção no mercado de trabalho, ou a uma inserção precária de jovens que investem maior tempo em qualificação profissional. Nas palavras do autor, o “precariado” tem uma significação sociológica bem específica, diz respeito a jovens-adultos altamente escolarizados e que estão imersos em relações de trabalho e emprego precárias, ou desempregados. O precariado não se trata de uma nova classe social, mas de uma camada social do proletariado que está subsumida a contratos salariais precários, jornadas de trabalho flexível e alta rotatividade.

Os jovens-adultos a que Alves (2013) se refere convivem com a incerteza do futuro e no presente, “jogam todas suas fichas” em sistemas que possam lhe garantir uma condição estável, promessa de uma civilização que apregoa o sucesso como resultante da capacidade individual, meritocrática.

---

trabalho e dos empregos no país e, contraditoriamente, atendeu vastas demandas do grande capital financeiro.

<sup>45</sup> Aqui tomamos como nota o fato de muitas vezes jovens altamente qualificados, mas sem alternativa, acabam inserindo-se em ocupações precárias, pois não podem esperar por um emprego mais estável, como seria possível para um jovem de melhor condição social.

<sup>46</sup> O conceito em questão será utilizado para análise dos jovens estudantes de ensino superior que estão empregados nos *call centers* de Fortaleza e foram entrevistados nesta pesquisa, buscando compreender de que maneira esses sujeitos se aproximam ou se distanciam do que Alves (2013) chama de precariado: “jovens altamente escolarizados e ‘pobres’ na acepção universal, isto é, objetivamente inseridos em estatutos salariais precários. [...] eles possuem uma carga de expectativas, aspirações e sonhos de realização profissional” (ALVES, 2013, p. 198).

No Brasil, observamos nos últimos anos um maior acesso ao Ensino Superior<sup>47</sup>, no entanto, o incremento na oferta da mão de obra qualificada não tem seguido necessariamente o mesmo ritmo do aumento na demanda por profissionais qualificados (ANDRADE, 2008). Essa realidade aparece atrelada ao discurso de um jovem teleoperador entrevistado – já citado neste capítulo quando discutíamos sobre as expectativas dos jovens sobre o mercado de trabalho –, que após concluir o Ensino Superior e iniciar uma pós-graduação precisou trabalhar e encontrou emprego no *call center*:

Para mim não tinha tanto sentido trabalhar na área que me formei, porque, pela minha experiência no estágio, eu não gostei muito [...], eu não me identifiquei com o perfil do trabalho. E tinha a questão do salário, o pessoal ganhava 1200,00. Então, eu via aquilo e achava que não valia a pena, para mim era mais vantajoso pegar um trabalho no [*call center C*]. [...] No [*call center C*] eu ainda tenho o benefício de trabalhar sentado, com ar condicionado, tudo bem que tem muito estresse, mas não tem muita distância do outro tipo de trabalho. (Teleoperador 1, 25 anos, *call center C*, entrevista realizada 09.08.2018).

O entrevistado considera que o emprego na sua área não seria vantajoso pelas condições de trabalho. Mesmo tendo o diploma de Ensino Superior, as expectativas de um bom salário não foram alcançadas. Ele também se refere que no *call center* em que trabalha tem vantagens que não encontraria no mercado de trabalho de seu campo de atuação. Percebemos que o aumento da escolaridade no Brasil tem sido acompanhado de complexas problemáticas, a principal delas seria a falta de mercado suficiente e em boas condições para integrar esse contingente de trabalhadores que busca por qualificação.

A culpabilização dos trabalhadores por seus infortúnios no mercado de trabalho passou à guisa do discurso da “empregabilidade”. A questão não seria apenas ser qualificado, agora o trabalhador deveria dispor de atributos subjetivos, como habilidade, competências e disposições pessoais (SILVA, 2012). A tentativa constante de responsabilização do indivíduo pelo seu sucesso ou fracasso na sua vida profissional obscurece os fatores externos, como a situação econômica e social do país. Essa lógica ainda paira sobre o imaginário social, podemos perceber isso nos discursos de alguns dos jovens entrevistados:

Eu acho assim, muitos falam que o emprego tá difícil, eu acho que não, tá faltando pessoas qualificadas. Acho que quando você quer, você vai atrás e consegue. (Teleoperador 8, 26 anos, *call center B*, entrevista realizada 09.10.2018).

---

<sup>47</sup> Dados do Censo da Educação Superior (2016) apontam que em 2006 o número de concluintes era de 784.218, e em 2016 o número atingiu 1.170.960, o que corrobora o aumento significativo de pessoas com mais anos de estudos.

Eu não tenho medo de ficar sem emprego não, eu sempre acho, tenho muito isso na minha cabeça que se uma porta se fecha a outra vai abrir, não tenho outra visão e sempre vou atrás, então não tenho medo, não. (Teleoperador 10, 25 anos, *call center C*, entrevista realizada 11.10.2018).

Acho que a pessoa só fica desempregada se a pessoa quiser, porque a pessoa fala assim: “ah o mercado tá difícil”, tá, mas quando a pessoa quer, eu acho que vai atrás e a pessoa arruma, porque eu fui, sempre busquei. (Teleoperador 11, 23 anos, *call center A*, entrevista realizada 17.10.2018).

As ideias<sup>48</sup> propagadas quanto à disposição do indivíduo como único fator para conseguir uma inserção no mercado de trabalho sem, no entanto, apontar fatores externos, como políticas de geração de emprego e renda e de crescimento da economia são resultantes de um forte ideário neoliberal, que apregoa as conquistas como mérito individual, quando o discurso não é acompanhado pela “ideia de ajuda divina”<sup>49</sup>.

No quadro de transformações no mercado de trabalho e de reatualização de velhas roupagens na exploração da força de trabalho, o que tem se presenciado é a incapacidade de acolher integralmente a classe trabalhadora, sobretudo os jovens, que estão mais expostos aos riscos do mercado. Nas palavras de Alves (2005), há uma impossibilidade real dos trabalhadores excedentes serem incluídos pela nova ordem do capital, que tem no “desemprego estrutural” um dos seus principais componentes, junto ao fenômeno denominado de “subproletarização tardia”, que ganhou materialidade nas formas de exploração características da era flexível: o trabalho parcial, temporário, precário, subcontratado e terceirizado.

Se há desemprego com acelerado crescimento, e entre os jovens brasileiros a taxa é significativamente superior ao do restante da população – dados da Pnad Contínua/IBGE mostram que em 2012 a taxa de desemprego juvenil variou entre 14,4% e 12,5%; no ano de 2017 essa variação quase dobrou, chegando a

---

<sup>48</sup> No mundo simbólico, as ideias são uma força que movimenta os processos sociais, sejam econômicos, políticos ou culturais. As representações sociais – formas de conceber o mundo – são forjadas por essas ideias que se constroem ao longo da história. No entanto, pouco se questiona a origem destas que se apresentam como autônomas de qualquer base social. As ideias ao longo da história têm o “poder” de legitimar processos, assim, podemos citar o conceito de “alienação” em Marx e Engels (2009), e de “dominação” em Weber (2014), que movimentam o mundo social no plano concreto e são impulsionados por ideias que produzem consentimento, mas não sem resistências e lutas cotidianas.

<sup>49</sup> Borges (2016) aponta que o cenário deslanchado a partir de 2013, culminando no golpe que levou à deposição da então presidenta Dilma Rousseff, em 2016, foi um movimento em que os segmentos do capital que mais se beneficiaram do ciclo expansivo no “governo desenvolvimentista” abandonaram a base de apoio ao governo quando houve o esgotamento deste ciclo. Por outro lado, os segmentos mais beneficiados dos trabalhadores, que poderiam ter defendido o governo, foram facilmente manipulados pela “mídia conservadora e por seitas evangélicas”.

24,9%<sup>50</sup>—, isso não significa que os jovens estão excluídos do mercado, bem como assinala Borges (2010), uma vez que esta é uma conclusão comum em análises apressadas.

Segundo a autora (Borges 2010), os jovens também estão sobrerrepresentados no estoque dos ocupados, indicando a importância destes trabalhadores para o capital. A elasticidade e flexibilidade apresentam-se como trunfo ao capital flexível e são características presentes aos juvenis contemporâneos. As imagens simbolicamente associadas à juventude, como vitalidade e volatilidade, são imprescindíveis para a racionalização do novo capital.

No caso específico deste estudo, podemos assinalar que o emprego nos *call centers*, que apresentam um número elevado de jovens, ao não requerer experiência prévia desses trabalhadores também não garante estabilidade. O que se presencia no setor é uma alta rotatividade. Braga (2012) assinala que as empresas desse segmento vêem no jovem uma força de trabalho mais facilmente disciplinada, dócil e pouco crítica, elemento simbólico sobre as novas gerações de juvenis. Sobre isso, o seguinte entrevistado aponta em seu relato que:

No [*call center A*], no setor que eu entrei, eles queriam alguém que nunca tivesse trabalhado, para eles modelar! (Teleoperador 2, 22 anos, *call center A*, entrevista realizada 09.08.2018).

A falta de experiência anterior permite que a empresa molde o trabalhador ao seu perfil, o que pode aparecer como explicação para o elevado número de contratados jovens no setor. O entrevistado percebe a estratégia do *call center* em moldar o funcionário às suas necessidades, revelando um aspecto crítico em sua fala, pois não está alheio a esse processo. A questão que se coloca é sua necessidade de trabalhar, mesmo que seja em condições precárias, mostrando que existe nesse emprego um elemento de compensação, aspecto que analisaremos em capítulo posterior. Braga (2009) assinala que no *call center* é requisitado um perfil de empregado que tenha disponibilidade, flexibilidade, prontidão para aceitar novas regras e certa inclinação de subordinar-se ao sistema. E quem tem essas ditas “qualidades”? Os jovens trabalhadores.

Em estudo mais recente, Pochmann (2018) aponta a profundidade da recessão que atingiu a economia brasileira a partir de 2014, com aumento de

---

<sup>50</sup> Para ver análise sobre o assunto, ver Corseuil *et al.* (2018), que aborda o aceleramento do desemprego entre os jovens. Disponível em: <[http://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/mercadodetrabalho/180502\\_bmt\\_64.pdf](http://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/mercadodetrabalho/180502_bmt_64.pdf)>. Acesso em: 06 set. 2018.

desemprego e destruição de milhões de postos de trabalho formais. Na mesma linha, Borges (2016) observa que após uma conjuntura de recuperação entre 2003-2014 houve o aumento da oferta de empregos, sem que se deixasse de lado a flexibilização das relações de trabalho; o novo período em curso aponta para contornos regressivos no mercado de trabalho, com uma profunda reforma ultraneoliberal da economia e do Estado. Segundo a autora, o governo Temer (2016-2018) iniciou um rigoroso ajuste fiscal, com impacto profundo para os que vivem do trabalho.

Em 2016, foram destruídas 1.300 mil vagas de empregos formais e socialmente protegidas, situação agravada pelo aprofundamento de medidas ultraneoliberais<sup>51</sup> que visam o fim da CLT, com duas prerrogativas principais: a prevalência do negociado sobre o legislado e a remercantilização da força de trabalho, em que prevalecem relações trabalhistas precárias, como a terceirização e o aumento do desemprego (BORGES, 2016). Esse cenário é sentido pelos jovens desta pesquisa:

Há um ano, quando procurei emprego, o cenário financeiro, econômico do país tava difícil. O desemprego tava em alta, até quando eu entrei no [*call center C*] muita gente disse assim: “ah, tu entrou no *call center* porque tem muita gente procurando emprego, mas não consegue”. (Teleoperador 1, 25 anos, *call center C*, entrevista realizada 09.08.2018).

No momento de crise que a gente tá no Brasil, a gente assiste o jornal e vê o número de desempregados, dá um pouco de medo, sim. (Teleoperadora 6, 24 anos, *call center C*, entrevista realizada 08.10.2018).

Presenciamos nesses últimos anos o desmonte de direitos trabalhistas e o aumento de formas de contratações atípicas e precárias em ritmo acelerado. Os jovens entrevistados, ao terem conseguido adentrar em um mercado de trabalho adverso como o brasileiro, apontam para a realidade de que cresceu o número de empregos em ocupações de baixa qualificação. Junto a isso, surge e se arrasta um fenômeno que merece nossa atenção, o de que esses postos de trabalho estão sendo ocupados por trabalhadores qualificados, com as possíveis consequências materiais e subjetivas que isso traz.

Com a exposição dos elementos acima, buscamos subsidiar as discussões sobre os percursos dos jovens sujeitos desta pesquisa em busca de emprego nesse cenário adverso. Percebemos que as análises sobre o mercado de

---

<sup>51</sup> Medidas que passam pela reforma trabalhista, reforma previdenciária e pelo ajuste fiscal da PEC 55, visando colocar os empregados sob a hegemonia exclusiva do mercado, não devendo o Estado intervir na regulamentação da força de trabalho e retrocedendo a patamares de desproteção dos trabalhadores semelhante à situação do final do século XIX e primeiras décadas do século XX (BORGES, 2016).

trabalho brasileiro têm apontado uma série de dificuldades para os empregados, mesmo nos momentos de “expansão” da economia, o que nos faz entrever que os mais atingidos são sempre os trabalhadores.

### **3.2.1 Mercado local: um olhar sobre os dados**

A atual crise econômica e política tem seus impactos em todo território nacional. Desde 2015, o desemprego cresceu de forma consistente e generalizada no país. No caso do Ceará, a elevação no índice de desemprego alcançou, em 2017, a taxa de 13,2%, sendo esta taxa de apenas 6,6% em 2014 (COSTA, 2017)<sup>52</sup>. No mesmo estudo, é apontado que os jovens se apresentam mais vulneráveis às situações de subutilização da força de trabalho, ou seja, encontram-se desocupados ou subocupados por insuficiência de horas, sobretudo pela elevada exposição desse segmento ao desemprego.

Como vimos mostrando, os juvenis têm sido mais bruscamente afetados pelo desemprego, realidade exposta por meio de dados e análises (BORGES, 2010; CARDOSO, 2013; MESQUITA, 2018). O fato tem rebatimentos na procura por emprego e na inserção dos jovens no mercado de trabalho. As dificuldades para encontrar um emprego foram apontadas por uma operadora de *telemarketing*, que no período em que foi realizada a entrevista tinha 23 anos. Ela estava cursando Ensino Superior em uma instituição pública:

Eu não achava emprego na minha área. Passei um tempão procurando, mais de um ano. Ia para entrevistas em *shopping*, hotel, pousadas. Eu brincava que se nada desse certo na minha vida eu ia para o [call center A], como nada deu certo, eu fui para lá. Eu trabalhava vendendo roupa, batom, coisas bem *freelances*, sem carteira assinada. Enviava de vinte a trinta *e-mails* com currículo por dia, fui para várias entrevistas e nada assim. No [call center A] foi rápido. (Teleoperadora, 23 anos, call center A, entrevista realizada 07.07.2016)<sup>53</sup>.

As dificuldades encontradas pela jovem estão presentes nos discursos de outros entrevistados que, em uma conjuntura marcada pelo desemprego e pelo

<sup>52</sup> Os dados fazem parte da Nota Técnica “Emprego, Desemprego e Subutilização da Força de Trabalho no Ceará” do Instituto de Desenvolvimento do Trabalho (IDT), elaborada por Mardônio Costa (2017), com base nos dados do Cadastro Geral de Empregados e Desempregados (CAGED) do Ministério do Trabalho, sobre os sete primeiros meses de 2017.

<sup>53</sup> O relato faz parte do conjunto de entrevistas realizadas na primeira fase da pesquisa, momento que analisamos as condições e relações de trabalho de um *call center* terceirizado. Quando utilizarmos trechos dessas entrevistas não a enumeraremos como fizemos com os jovens entrevistados na segunda fase, tendo em vista que fazemos uso pontual daquelas e não analisamos as suas trajetórias. O uso dessas entrevistas será trazido em momentos oportunos para acrescentar elementos pertinentes ao estudo.

crescimento de formas de contratações precárias, vêem-se em “becos de circulação difícil”, para fazer referência aos termos de Pais (2016), quando necessitam, por algum motivo, ingressar no mercado de trabalho, como mostraremos adiante no percurso traçado por eles até conseguirem uma vaga de trabalho nos *call centers* de Fortaleza. Essa jovem estava com apenas três meses no *call center* A quando foi entrevistada e relatou que o motivo central para seu ingresso no setor de *telemarketing* foi a falta de oportunidades de emprego na sua área.

Em 2016, a proporção de jovens com idade entre 15 e 29 anos na Região Metropolitana de Fortaleza (RMF) era de 27,4%, o que corresponde a uma parcela expressiva da população local, conforme informou o Boletim “Juventude: Estudo e Trabalho” elaborado pelo Dieese (2017). Um dado chama atenção: do percentual total da população jovem, 48,4% encontrava-se em dedicação exclusiva ao mercado de trabalho, seja empregada ou à procura de emprego, mostrando uma juventude predominantemente trabalhadora. 10,9% estudava e trabalhava e/ou procurava emprego, sendo 23,8% os que apenas estudavam, e 16,9% correspondente aos que nem estudavam, nem trabalhavam e não procuravam ofício. Isso reflete que os jovens participam em grande proporção do mercado de trabalho, visto que mesmo quando não empregados estão à procura de emprego.

Dos jovens que apenas estudam depreende-se uma possível postergação na entrada do mercado de trabalho a fim de buscar posteriormente melhores postos de trabalho – apesar de, como discutido acima, a elevação da escolaridade não tem sido acompanhada de uma inserção estável no mercado –, condição que não é comum a todos os jovens, a depender de uma série de fatores, as quais a condição social é forte determinante.

Tillmann e Comim (2016) apontam, por exemplo, que as famílias decidem se o jovem deve permanecer nos estudos ou ingressar no mercado de trabalho, mas essa decisão é permeada por contingências, principalmente para famílias em situação de vulnerabilidade social. Entendemos que, para além desse aspecto, as escolhas dos próprios jovens têm peso significativo para a entrada no mundo do trabalho, que são caucionadas pelas redes em que estão envolvidos (CARRANO, 2000), sejam afetivas ou de consumo.

Um percentual significativo, ainda segundo o boletim citado, (DIEESE, 2017), de 59,3% mostrou que jovens estavam trabalhando ou procurando emprego, estudando simultaneamente ou não, aparecendo o trabalho como elemento central em suas vidas; seja por motivos de necessidade ou não, eles querem trabalhar. Já

em percentual menor, de 16,9%, a pesquisa mostrou uma parcela da juventude da RMF que nem estudava, nem trabalhava e nem estava à procura de emprego, o que aspira atenção. Mesquita (2018), ao analisar esses dados, faz inferência de que a identificação da quantidade de jovens nessa situação apresenta limitações, pois é necessário compreender as motivações situacionais, já que a partir dos dados não se pode identificar se a inatividade no mercado de trabalho ou a condição de não estudo dá-se de forma voluntária ou não.

O autor aponta que o mesmo cuidado deve ser tomado para análises sobre a “geração nem-nem” – conceito utilizado para designar aqueles que nem estudam e nem trabalham, ou seja, com trajetórias em que não há um posicionamento escolar ou laboral –, já que esses jovens também podem estar nessa condição involuntariamente. A procura por emprego, a reivindicação por trabalho, pode não ser atendida, o que gera descontentamento pela situação de desemprego, podendo levar aqueles que estavam à procura a entrarem no segmento de desalento quando acreditam não haver oportunidades.

O fato de não estudar e não trabalhar pode ser explicado pela existência de outras atividades, como o cuidado do lar, majoritário entre mulheres jovens, despontando a questão de gênero (SILVA, 2017). O que pretendemos evidenciar é a multiplicidade de condições em que se encontram os jovens no mundo do trabalho.

No caso específico deste estudo, a maioria dos entrevistados vivencia a condição de estudar e trabalhar, conciliando os estudos com o emprego no *call center*; muitas vezes a vida estudantil é prejudicada pela rotina do trabalho. Dos onze participantes desta pesquisa, apenas três não estavam cursando Ensino Superior, tendo duas iniciado um curso superior e depois “trancado”. Entre os motivos para desistência do curso, é apontado pela jovem a rotina desgastante do trabalho no *call center*:

Na época que tranquei o curso eu saia do trabalho dez horas da noite. Eu tava muito cansada e não tava mais conseguindo me concentrar no estudo e no trabalho. Também quando comecei o curso eu gostava muito, só que eu via que não ia querer trabalhar com aquilo, aí foi na época que comecei a pensar melhor e tranquei. E agora estou só trabalhando. (Teleoperadora 4, 22 anos, *call center A*, entrevista realizada 16.08.2018).

Aliado ao trabalho desgastante, a jovem expressa que após iniciar os estudos em um curso superior percebeu que não era aquilo que desejava para sua vida. Durante a entrevista ela relatou que pretendia retomar os estudos, mas agora em outra área, Odontologia, anteriormente cursava Serviço Social em uma

instituição particular. Percebemos que os jovens alimentam sonhos e almejam alcançá-los através de um intenso esforço ao conciliar estudo e trabalho.

Como explicar a entrada desses jovens no mercado de trabalho ainda estudando? Teriam eles a “escolha” entre estudar ou trabalhar? Suas vivências mostram contextos de vida diferentes, em que pesam condições de sobrevivência, independência e consumo.

### **3. 3 Os motivos<sup>54</sup> para o ingresso dos jovens no mercado de trabalho**

A inserção juvenil no mercado de trabalho ganhou relevância junto à análise da qualidade educacional. Aos jovens é “concedido” um período para qualificação profissional, com vistas à obtenção de melhores postos de trabalho. A ideia consiste em que o jovem usufrua desse período para investir na sua formação e com isso tenha posteriormente uma inserção laboral qualificada. No entanto, o ideal projetado em algumas teorias sobre juventude é radicalmente contestado perante a realidade.

Esta pesquisa, apesar de não apresentar validação estatística em relação ao grande contingente de jovens operadores de *telemarketing* em Fortaleza, aponta que é expressiva a presença de jovens no setor e, como mostrado nos dados acima citados, a população jovem da RMF está majoritariamente em dedicação ao mercado de trabalho, seja trabalhando ou procurando emprego, significando que temos jovens que buscam o trabalho e que vivenciam sua experiência juvenil aliada à atividade laboral.

Como assinala Pais (2016), a precariedade de empregos entre os jovens e as dificuldades que têm em se integrarem no mercado trabalhista não faz com que eles rejeitem o trabalho, ao contrário, eles querem dizer que a vida necessita de algum tipo de emprego para ser plenamente vivida, seja esse como fonte de realização pessoal ou de rendimento. Estudos têm apontado a dimensão do trabalho

---

<sup>54</sup> Na perspectiva de Weber (2015, p.6), compreendemos pelos motivos os sentidos para determinada conduta do indivíduo. Este age por uma motivação que é carregada de sentidos. Como veremos, os jovens teleoperadores apresentam motivos diferentes para inserirem-se no mercado de trabalho, que estão situados em um contexto de significados. Para exemplificar, podemos pensar em um jovem que procura emprego pelo motivo de precisar se sustentar, o sentido que terá o trabalho para ele estará relacionado com suas motivações e, provavelmente, o trabalho significará para ele algo ligado à sobrevivência, tema que será discutido em capítulo posterior desta dissertação. Neste momento, o que queremos apontar é que os motivos estão na subjetividade dos sujeitos, eles perpassam pela vida material, já que a partir dessa dimensão constroem-se as necessidades, mas também estão aparecem ligados às vontades, aos ideais dos indivíduos.

como central para aqueles que estão na condição juvenil (GUIMARÃES 2004; ABRAMO, 2005; CORROCHANO, 2008). Nossa pesquisa segue nessa direção de que os jovens vêem no trabalho uma possibilidade de alcançar suas expectativas e isso os fazem atravessar caminhos repentinamente, entre anseios e frustrações.

Os entrevistados desta pesquisa conciliam o trabalho e o estudo, ou em alguns casos apenas trabalham, sendo que a maior parte deles adentrou no emprego depois de ter iniciado o Ensino Superior, e outros o fizeram logo após terminar o Ensino Médio – como veremos adiante –, mostrando que a “postergação instituída” a eles é vivenciada de maneiras diferentes nas camadas da juventude, a depender das condições sociais, culturais e econômicas.

Se a inserção no mercado de trabalho ocorre de maneira diferenciada, com trajetórias variados, os motivos para tal também são múltiplos. A partir da análise de conteúdo interpretamos que as motivações dos jovens para procurar emprego e se inserirem no mercado de trabalho pode os dividir em três grupos: aqueles que procuraram emprego porque precisaram se sustentar, notando que são jovens que não moram mais com os pais; o outro é composto por aqueles que decidiram trabalhar para poder “ter suas coisas”, ainda moram ou moravam com os pais quando procuraram trabalho; e o último grupo é de jovens que precisaram ir em busca de emprego para contribuir com as despesas de casa, complementando a renda familiar.

As experiências relatadas transpõem-nos ao lugar em que estão esses juvenis. Vindos de camadas da sociedade com menos recursos, a procura por um emprego torna-se uma “escolha” ou uma “necessidade” quase obrigatória. Giddens (2002, p. 80) assinala que “a multiplicidade de escolhas não é o mesmo que supor que todas as escolhas estão abertas para todos”, a possibilidade de escolher um “estilo de vida”, que aqui tomamos como prática na qual o jovem pode somente estudar, trabalhar e estudar ou apenas trabalhar, é permeada por questões de classe e desigualdades. O autor aponta, por exemplo, que “a escolha do trabalho e do ambiente de trabalho constitui um elemento básico das orientações de estilo de vida na extremamente complexa divisão moderna do trabalho” (GIDDENS, 2002, p. 79-80), apesar de o trabalho ser dominado pela compulsão econômica, e por isso estando os sujeitos com menos controle dos comportamentos que se desenvolvem nessa esfera. Escolha esta, como salientada, não é igual para todos, mas permeada por questões sociais, econômicas e culturais.

A abundância ou escassez de condições materiais leva os indivíduos a agirem de formas diferenciadas. Para os sujeitos desta pesquisa, a condição de estudar e trabalhar torna-se uma opção de “estilo de vida” em busca de uma futura ascensão social. Quando apenas estão trabalhando, suas escolhas transitam pela necessidade do momento e de uma expectativa futura em melhorar sua condição. O fato é que esses jovens estão trabalhando em busca de uma ascensão social presente e/ou futura.

Vejamos as condições socioeconômicas dos entrevistados, que contribuíram para a compreensão de suas motivações em procurar emprego:

Quadro 2 – Informações socioeconômicas dos jovens teleoperadores

<b>JOVENS TELEOPERADORES</b>	<b>IDADE</b>	<b>NATURALIDADE</b>	<b>RENDA MENSAL FAMILIAR EM SALÁRIOS MÍNIMOS</b>	<b>COM QUEM MORA ATUALMENTE<sup>55</sup></b>
Teleoperador 1	25	Várzea Alegre	Mais de 2 até 4 salários	Companheiro
Teleoperador 2	22	Fortaleza	Mais de 2 até 4 salários	Companheiro
Teleoperadora 3	22	Fortaleza	Até 2 salários	Pais
Teleoperadora 4	22	Fortaleza	Até 2 salários	Pais
Teleoperadora 5	23	Macapá	Até 2 salários	Pais
Teleoperadora 6	24	Aurora	Mais de 2 até 4 salários	Amigos
Teleoperador 7	24	Fortaleza	Mais de 2 até 4 salários	Pais
Teleoperadora 8	26	Guaramiranga	Mais de 2 até 4 salários	Companheiro e Filho
Teleoperadora 9	22	Fortaleza	Mais de 2 até 4 salários	Pais e Companheiro
Teleoperadora 10	25	Fortaleza	Até 2 salários	Amigos
Teleoperador 11	23	Crato	Mais de 2 até 4 salários	Parentes

Fonte: dados da pesquisa.<sup>56</sup>

<sup>55</sup> A composição familiar referente aos pais não se refere apenas à situação de morar com pai e mãe. Quatro dos cinco jovens que “moram” com os pais na realidade residem apenas com a mãe; a outra deste grupo mora com o pai, a madastra e o companheiro. O jovem que classificamos que reside com parentes mora com os avós. Outros três residem com os companheiros e dois estavam morando com amigos, o que retrata os diferentes núcleos familiares.

<sup>56</sup> Não trouxemos nesse quadro as informações dos entrevistados na primeira fase, visto que os objetivos da pesquisa eram diferentes e a coleta de dados possuía outras especificidades, mas importa destacar a variação de faixa etária entre 19-42 anos no conjunto de vinte e quatro participantes, mostrando que nos *call centers*, apesar da maioria dos empregados serem jovens, há também a presença de outros segmentos que vêem o emprego no *telemarketing* como uma oportunidade negada em outros setores. Como no caso de uma mulher de 42 anos que, longe do mercado de trabalho há alguns anos devido ao nascimento da filha, sentiu dificuldades na procura por emprego quando decidiu retornar, e apenas no *call center* conseguiu a oportunidade de trabalhar novamente. (ARAUJO, 2016).

Os dados obtidos referem-se ao momento em que esses jovens já estavam trabalhando, mesmo assim podem auferir a relação social e econômica que os levou a procurar emprego. Começamos por expor os motivos daqueles que agrupamos em “*Trabalho porque preciso me sustentar*”, três jovens encontram-se nesta situação. O primeiro deles precisou procurar emprego quando estava morando sozinho, vindo do interior da cidade de Várzea Alegre para concluir o Ensino Médio em uma escola técnica de Fortaleza. Primeiro morou com uma tia, mas depois passou a morar sozinho. O jovem adentrou no *call center C* após concluir o Ensino Superior e já ter iniciado uma pós-graduação, sua condição não permitia que apenas estudasse. Para ele, arrumar um emprego tornou-se uma necessidade urgente:

A pressão é muito grande, porque **você tem que sobreviver, tem que pagar as contas**, você fica com a cabeça a mil por hora, é uma situação muito difícil. [...] quando estava sem trabalhar, tinha ajuda da minha mãe e da minha tia. Não sei se é porque eu vim de uma família que sofreu, minha avó passou fome, minha tia que me acolheu aqui passou fome, minha mãe passou fome, então eles são do tipo [...] que tem preocupação, tudo bem se você não tá trabalhando agora, a gente vai fazer de tudo para lhe ajudar. (Teleoperador 1, 25 anos, *call center C*, entrevista realizada 09.08.2018, grifo nosso).

No período que estava sem trabalhar, o entrevistado relata que teve apoio familiar. Vindo de uma família com poucas condições financeiras<sup>57</sup>, precisou conciliar os estudos com o trabalho. Hoje sua renda provém do emprego no *call center C* e com isso consegue manter-se, além de atualmente dividir apartamento com seu companheiro, que também contribui nas despesas. Outra jovem que também procurou emprego porque precisava pagar as “contas de casa”, mora com uma amiga e as duas filhas dela. Seus pais não moram em Fortaleza. Ela veio do município de Aurora e hoje cursa Teatro em uma instituição pública. Foi bolsista durante um período do curso, o que a ajudava a se manter, mas com o fim da bolsa ela precisou procurar emprego:

Foi por conta da questão mesmo financeira, **questão do aluguel, questão de alimentação, moradia, passagem, para poder suprir**, manter a faculdade. (Teleoperadora 6, 24 anos, *call center C*, entrevista realizada 08.10.2018, grifo nosso).

O terceiro jovem desse grupo também é natural de uma cidade no interior, Crato. Veio para Fortaleza com dez anos de idade morar com uma tia, depois mudou-se para Minas Gerais, onde iniciou o curso de Enfermagem, mas precisou retornar à Fortaleza. Foi quando procurou emprego, pois já estava morando sozinho:

<sup>57</sup> Nosso propósito não é de universalizar essa condição, vir de uma família com poucas condições financeiras não é determinante para um jovem decidir trabalhar, no entanto, aos jovens entrevistados essa condição apresentou-se como ímpeto para o ingresso no mercado de trabalho.

Eu tinha que arrumar emprego. Comecei a estudar, então eu pensei: **“tenho que arrumar um emprego porque eu não tenho quem me sustente”** [...], eu que me sustento sozinho [...]. Você tem que trabalhar para se manter, senão não dá certo. (Teleoperador 11, 23 anos, *call center* A, entrevista realizada 17.10.2018, grifo nosso).

No momento da entrevista, ele estava morando com seus avós, mas relatou que eles não tinham como mantê-lo caso não trabalhasse. Assim, como para os outros dois jovens, trabalhar aparece como uma necessidade urgente, não há a escolha de “não querer” ou “não poder trabalhar”, pois dependem do rendimento do emprego para sua reprodução social. Os referidos juvenis relataram também dificuldades em conciliar estudo e trabalho, o que mostra uma realidade difícil para os que realizam as duas atividades<sup>58</sup> e não podem no momento escolher apenas uma delas.

Os meus estágios da faculdade vão começar, são dois estágios quinta e sexta, aí como é que eu faço no [*call center* A]? Conversei com o coordenador o que eu poderia fazer, tentar cumprir três horas de escala de trabalho, depois pagar o restante, ele não aceitou. Agora vou ter que me virar, porque assim ou eu falto ou não vou conseguir fazer o estágio. (Teleoperador 11, 23 anos, *call center* A, entrevista realizada 17.10.2018).

Eu já fui de vários horários no *call center* C. Na época eu tinha até trancado por conta que eu não tava conciliando, na época que eu entrei. Tava precisando trabalhar e acabei trancando o curso durante um ano mais ou menos. (Teleoperadora 6, 24 anos, *call center* C, entrevista realizada 08.10.2018).

No segundo grupo, diferente do primeiro, os jovens escolheram trabalhar para satisfazer suas vontades de consumo, o emprego não aparece aqui como uma obrigação para conseguir sobreviver. É interessante notar que todos os jovens desse grupo moravam com os pais no momento que procuraram emprego, ainda assim decidiram trabalhar. A ideia de poder “ter suas coisas” pode estar ligada à socialização por meio da aquisição de produtos e serviços que aproximam determinados grupos.

Dagnino (2004)<sup>59</sup> aponta que na sociedade contemporânea o consumo aparece associado à ideia de cidadania, não poder consumir é estar excluído dessa sociedade. A autora assinala que as redefinições neoliberais de cidadania

<sup>58</sup> Na minha experiência como teleoperadora, vivenciei essa dificuldade, era difícil conseguir cumprir as atividades da faculdade. O estresse da rotina do *call center* e as responsabilidades com um curso superior me fizeram sair do emprego, algo nem sempre possível para a realidade dos jovens entrevistados.

<sup>59</sup> Para saber mais sobre a discussão, ver texto “Construção democrática, neoliberalismo e participação: os dilemas da confluência perversa” (DAGNINO, 2004). Nele, a autora analisa os deslocamentos dos significados de sociedade civil, participação e cidadania em um cenário de disputa entre um projeto democratizante e, de outro lado, o projeto neoliberal. A cidadania em concepção ampliada tem relação ao acesso de equipamentos urbanos como moradia, transporte, educação, saúde etc., como também a questões culturais.

estabelecem uma conexão entre cidadania e mercado, “tornar-se um cidadão passa a significar a integração individual ao mercado tanto como produtor, como consumidor” (DAGNINO, 2004, p. 155).

Esses jovens expressam em seus relatos a afirmação “*Trabalho porque quero ter minhas coisas*”, usufruir de “coisas” do mercado, de objetos ao lazer; é uma escolha para eles necessária. Esse grupo concentra o maior número de jovens: cinco no total dos onze entrevistados expressaram ser motivos para procurar emprego a vontade de adquirir “coisas”.

**Tinha que comprar minhas coisas**, num tinha dinheiro. Então assim, tive que correr. Arrumei emprego ano passado, tinha 21 anos, tarde já, tinha acabado a escola com 17 anos, procurei emprego antes, mas não achei. (Teleoperador 2, 22 anos, *call center A*, entrevista realizada 09.08.2018, grifo nosso).

O jovem do relato acima procurou emprego quando ainda morava com os pais, já estudava e sua mãe cobria as despesas da faculdade particular. A motivação inicial para procurar emprego esteve relacionada à vontade de comprar o que desejava. Ele também completou que havia certa pressão da sua família para que começasse a trabalhar:

Fiquei maior de idade e em casa não fazia nada, só estudava. Minha mãe, minha avó falando: “tem que arrumar emprego, é maior de idade já”. Mesmo que eu estivesse estudando, tinha essa pressão em arrumar um emprego. (Teleoperador 2, 22 anos, *call center A*, entrevista realizada 09.08.2018).

A fala demonstra que seus familiares tiveram papel importante para sua entrada no mercado de trabalho. A relevância que a família tem no desenvolvimento dos jovens ressalta a existência de transmissão intergeracional, pois a depender das condições materiais e imateriais, pode ser concedido ao jovem um período maior para o acúmulo de capital humano (TILLMANN; COMIM, 2016). No caso particular, a família desejava que ele trabalhasse, como completa em sua fala:

Para minha família, estudar é obrigação assim como trabalhar, porque minha família era pobre e cresceu por causa do estudo e do trabalho, então na cabeça deles eu tinha que trabalhar e estudar. (Teleoperador 2, 22 anos, *call center A*, entrevista realizada 09.08.2018).

Atualmente, o rapaz não mora mais com os pais, precisando agora contribuir com as despesas de casa, mas salienta-se que seus estudos ainda são custeados por sua mãe. Outra entrevistada, quando indagada sobre os motivos que a levaram a procurar emprego, salientou que “não tinha precisão de trabalhar”, mesmo assim seu primeiro emprego foi aos dezoito anos e tinha acabado de iniciar a faculdade, sua mãe foi contrária a decisão, pois disse que atrapalharia os estudos, mas a jovem prosseguiu com sua escolha:

Desde dezoito anos que **eu já trabalho, mesmo sem precisão**, porque na época meu pai ainda era vivo, era tudo outra coisa, mas eu não consigo ficar parada, é de mim mesmo. Eu sempre tive isso comigo, **sempre quis ter as minhas coisas**, mesmo os meus pais nunca terem me negado nada. Nunca quis me tornar uma pessoa dependente, de precisar de algo e ter que ficar pedindo, entendeu?! Eu procurei o trabalho com dezoito anos, minha mãe não queria nem me deixar trabalhar na época, porque foi logo quando eu comecei a faculdade, ela dizia que ia atrapalhar que ia ficar uma coisa por cima da outra, mas eu peguei e comecei a trabalhar e consegui conciliar. (Teleoperadora 3, 22 anos, *call center* B, entrevista realizada 10.08.2018, grifo nosso).

A decisão de trabalhar aparece ligada à possibilidade de não precisar dos pais para ter o que deseja. Seu primeiro ingresso no mercado de trabalho deu-se pelos motivos relatados, mas após alguns acontecimentos em sua vida o trabalho tornou-se uma precisão. Quando entrevistada, a jovem estava no segundo emprego<sup>60</sup>. A procura por este que também é no *call center* ocorreu por mais outro motivo:

Depois que meu pai se foi eu tive que tomar muita responsabilidade para mim, porque só somos eu e minha mãe, então assim ninguém sabe o dia de amanhã. Quando ele faleceu foi uma barra, foi de ataque fulminante, eu saí para trabalhar e quando voltei, ele já tinha falecido. A responsabilidade meio que dobrou. Hoje eu trabalho também para pagar minha faculdade. (Teleoperadora 3, 22 anos, *call center* B, entrevista realizada 10.08.2018).

Os motivos que levam essas pessoas ao trabalho podem ser redefinidos a partir de situações inesperadas que modificam seu papel no grupo social que estão inseridos, como no caso da teleoperadora citada, que após o falecimento do seu pai passou a arcar sua faculdade. Mesmo que ocorram essas modificações, os jovens desse grupo, quando relatam sobre o que os levou a procurar emprego, trazem inicialmente em suas falas a vontade de ter seu próprio dinheiro para seu consumo, visando não depender exclusivamente de seus pais:

Primeiro que assim, o dinheiro só da minha mãe **não dava para sustentar tudo o que eu queria**, na verdade não dava para sustentar a família toda, apesar de ser só eu e ela, mas tem gastos, ela é diabética, hipertensa, tem outros gastos. **E a liberdade de ter meu próprio dinheiro, de fazer o que eu quero** sem tá pedindo e também podendo ajudar. (Teleoperadora 5, 23 anos, *call center* C, entrevista realizada 21.08.2018, grifo nosso).

É porque assim, esse negócio de dizer: “pai me dá um dinheiro para absorvente”, “pai me dá um dinheiro para meu xampu”, eu não queria mais, **eu queria assim pegar o meu dinheiro e eu comprar**. E também por conta de que querer estudar, para eu estudar eu tinha que ter uma renda para conseguir pagar um curso. (Teleoperadora 9, 22 anos, *call center* A, entrevista realizada 10.10.2018, grifo nosso).

<sup>60</sup> Essa jovem começou a trabalhar aos dezoito anos ingressando no *call center* A, como designamos. No período da entrevista, ela estava no *call center* B, mas estava saindo. Diante das condições, começou a enviar currículos para outros *call centers* e já havia feito uma entrevista

Na verdade, é porque eu tava me sentindo muito ociosa, tipo dependia só da mãe e do pai na época, e meus pais eles são muito rígidos, muito conservadores, e **eu queria sair, queria muito sair com meus amigos**, e a mãe às vezes dizia “ah”, queria prender né?, e aí eu “**ah, não quero depender do dinheiro da minha mãe**, e daí eu fui procurar emprego”, foi isso. (Teleoperadora 10, 25 anos, *call center* C, entrevista realizada 11.10.2018, grifo nosso).

Percebemos aqui a ideia do trabalho como a possibilidade de angariar uma independência parcial dos pais, já que passam a ganhar seu próprio dinheiro e com isso têm mais liberdade em decidir sobre o que querem vestir, comer e utilizar como lazer. Dois dos jovens desse grupo não estão morando mais com os genitores, o fato de estarem trabalhando possibilitou que eles pudessem assumir as despesas de casa.

O terceiro grupo, que identificamos como “*Trabalho porque preciso ajudar dentro de casa*”, teve como motivação central para procurar emprego a necessidade de contribuir nas despesas de casa para ajudar os pais, no caso de dois jovens, ou o marido, no caso de uma jovem.

Precisei trabalhar porque na época minha mãe tava desempregada então **tinha que ajudar dentro de casa**. Eu já era maior de idade. Meu pai ainda ajuda até hoje, mas mesmo assim, gente, precisava de uma renda a mais para poder manter a casa. [...] eu não tinha dinheiro para comprar o que eu queria, também foi um dos motivos para eu querer trabalhar, porque queria ter minhas coisas, porque minha mãe fazia o que podia, mas também eu não podia dizer: “ah mãe eu quero isso” e ela ia me dar. (Teleoperadora 4, 22 anos, *call center* A, entrevista realizada 16.08.2018, grifo nosso).

Por causa da minha família, assim, **ajudar minha mãe**, ter minhas coisas. (Teleoperador 7, 24 anos, *call center* B, entrevista realizada 09.10.2018, grifo nosso).

Por vários motivos, **porque preciso ajudar meu esposo**, até por conta de ter um filho. Para mim, porque tenho que pagar minha faculdade, porque lá não é bolsa, você tem que pagar mesmo. (Teleoperadora 8, 26 anos, *call center* B, entrevista realizada 09.10.2018, grifo nosso).

A questão de trabalhar para esses jovens é atravessada pelo fato de precisarem contribuir em casa. Em alguns núcleos familiares existe a necessidade de os filhos contribuírem com as despesas, não podendo apenas estudar, se essa for sua vontade. No caso da entrevistada casada, a divisão das despesas é feita com o companheiro, mas ela também precisa arcar com sua faculdade. Dessa maneira, os motivos transitam entre a necessidade de ajudar em casa e, conseqüentemente quando passam a trabalhar, poder “ter coisas” que desejam.

Apesar das diversificações quanto aos motivos para buscar o primeiro emprego, é possível entrever que o trabalho se apresenta como elemento importante na vida dos jovens entrevistados, que têm em comum o fato de virem de camadas

populares da sociedade. A faixa de renda familiar desses jovens varia de um a quatro salários mínimos, como exposto no Quadro 2.

É interessante apontarmos que, apesar de a maioria dos jovens terem iniciado o Ensino Superior, quando relataram seus motivos para buscarem emprego, nenhum deles apontou como causa principal custear a formação, sendo que somente um deles tem como grau de escolaridade Ensino Médio completo, e apenas outro já concluiu o Ensino Superior. Uma entrevistada disse ter precisado trabalhar para bancar a faculdade após a perda de seu pai, pois antes o curso era pago por ele (teleoperadora 3), a jovem casada enunciou que também precisou do emprego para pagar sua faculdade (teleoperadora 8), e outra trouxe como motivo secundário o custeio do curso superior, que no caso foi iniciado dois anos após seu ingresso na função (teleoperadora 9). Podemos, então, indagar de que outras maneiras os estudos desses jovens estão sendo financiados, já que para a maioria o trabalho não se mostrou necessário para custeá-los. Observemos o quadro a seguir:

Quadro 3 – Situação escolar dos jovens

<b>JOVENS TELEOPERADORES</b>	<b>GRAU ESCOLARIDADE</b>	<b>ESTUDA ATUAL-MENTE</b>	<b>CURSO</b>	<b>INSTITUIÇÃO</b>
Teleoperador 1	Superior completo	Sim	Mestrado em Sociologia	Pública
Teleoperador 2	Superior incompleto	Sim	Design Gráfico	Privada
Teleoperadora 3	Superior incompleto	Sim	Serviço Social	Privada
Teleoperadora 4	Superior incompleto	Não	Serviço Social	Privada
Teleoperadora 5	Superior incompleto	Sim	Serviço Social	Privada
Teleoperadora 6	Superior incompleto	Sim	Teatro	Pública
Teleoperador 7	Ensino médio	Não		
Teleoperadora 8	Superior incompleto	Sim	Recursos Humanos	Privada
Teleoperadora 9	Superior incompleto	Sim	Pedagogia	Privada
Teleoperadora 10	Superior incompleto	Não	Biomedicina	Privada
Teleoperador 11	Superior incompleto	Sim	Enfermagem	Privada

Fonte: dados da pesquisa.

O quadro acima permite observarmos que oito jovens estavam estudando no momento da entrevista, dois já tinham iniciado o curso superior, mas haviam trancado, e apenas um não tinha ainda ingressado na graduação. Podemos também notar que dos que já iniciaram o ensino superior somente dois são em instituições

públicas, os demais ingressaram em faculdades particulares. Como salientado acima, apenas três jovens disseram que o trabalho serviria para custear seus cursos, e apenas um disse que atualmente sua graduação é paga pela mãe. Os demais que acessaram o Ensino Superior o fizeram através de políticas educacionais como o FIES e o PROUNI, não precisando financiar os estudos com rendimentos próprios.

Mesquita (2018) aponta que no período de crescimento econômico brasileiro houve a expansão de políticas educacionais que possibilitaram o aumento do tempo de escolarização dos juvenis, elevando o número de ingresso no Ensino Superior. Segundo ele, “projetava-se um futuro mais promissor para juventude brasileira, especialmente para os mais pobres que historicamente abandonavam precocemente os bancos escolares para ingressar no mercado de trabalho” (MESQUITA, 2018, p. 105).

Presenciamos hoje o aumento real de jovens cursando o Ensino Superior, o que se deve potencialmente à expansão de políticas educacionais e ao aumento de instituições privadas, que foram impulsionadas pelo “governo desenvolvimentista”, além de outras iniciativas deste no campo educacional. Em contrapartida, “estamos diante de um processo de desvalorização dos diplomas, poucas opções de inserção qualificada e falta de horizontes profissionais” (BORGES, 2016).

Os jovens da presente pesquisa demonstram essa realidade: ao mesmo tempo em que buscam a formação profissional para tornarem-se qualificados, encontram-se diante de postos de trabalho precários, precisando ocupá-los por situações diversas. Seja por meio dessas políticas educacionais ou pelo financiamento dos pais, os jovens estão estudando, projetando um futuro melhor, mas ao mesmo tempo incerto. Mesmo que na maioria dos casos não precisem trabalhar para custear seus estudos, eles querem trabalhar. Como salienta Pais (2016), os jovens não rejeitam o trabalho, mas o buscam com um sentido para suas vidas.

A divisão que fizemos sobre os motivos que levaram os jovens a procurar emprego buscou demonstrar a diversidade a partir do lugar que estão: os que moram sozinhos, para quem o trabalho torna-se urgente e necessário; os que moram ou moravam com os pais e ansiaram o emprego para conseguir consumir; e os que se viram na situação de precisar contribuir com as despesas e com isso foram levados a buscar trabalho. São causas centrais que se redefinem em algum

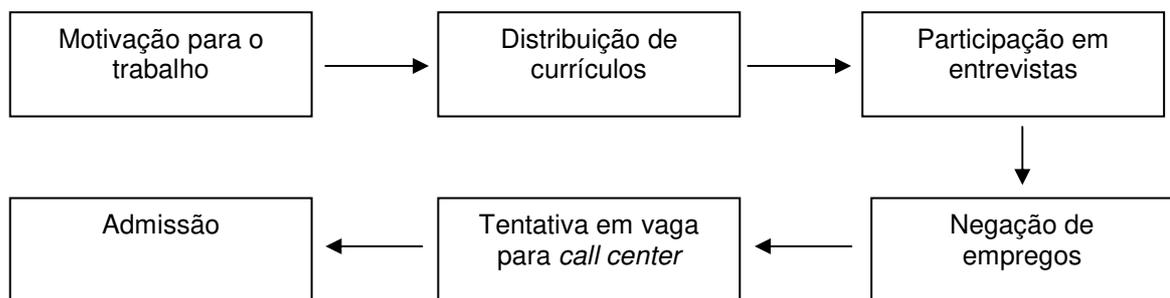
momento e se entrecruzam em outro. O que podemos depreender em comum aos entrevistados é que, desejando ou precisando trabalhar, inseriram-se em uma ocupação que tem condições desgastantes de trabalho – o *call center* –. O caminho percorrido para chegar nesse emprego será mostrado a seguir.

### 3.4 A saga dos jovens na busca do primeiro emprego<sup>61</sup>: entre a “escolha” e a “única opção”

Como assinalado no decorrer deste trabalho, a inserção dos jovens no mercado trabalhista é permeada por dificuldades que de sobremaneira são maiores do que para os demais segmentos. Muitas vezes, a falta de experiência, principalmente entre aqueles que estão em busca do primeiro emprego, diminui as chances de o jovem conquistar uma ocupação, o nível de confiança dispersada para alguém que ainda “não foi testado” é irrisório.

Os juvenis de nossa pesquisa mostraram por meio de seus relatos os trajetos percorridos até conseguirem emprego. Com níveis de dificuldades diferentes, eles inseriram-se no mercado de trabalho através do emprego no *call center*, sendo este uma escolha ou única opção para eles. A partir da análise dos discursos, podemos vislumbrar os caminhos em busca de trabalho, assim, construímos o que chamamos a saga do jovem em busca do primeiro emprego, ilustrado na figura 2:

Figura 2 – Saga do jovem em busca do primeiro emprego



Fonte: dados da pesquisa.

<sup>61</sup> O título dessa seção é inspirado na obra de Santos (2000), que retrata a saga de quem não tem trabalho, em que busca compreender o desemprego a partir da ótica dos desempregados. O autor aponta o significado de saga de acordo com o dicionário “narrativa rica de incidentes” e o sentido atribuído pelo senso comum, que se refere ao percurso de um ou vários indivíduos. Desenvolveremos aqui o que percebemos como sendo a saga de jovens em busca de emprego, as dificuldades por eles encontradas e a culminação do emprego no *call center*.

O caminho percorrido pelos jovens operadores de *telemarketing* até conseguirem o emprego no *call center* apresenta similitudes entre seis entrevistados, que em meio a especificidades percorreram o curso ilustrado acima. Quando indagados se existiam muitas opções de emprego quando procuraram o *call center*, responderam que não e discorreram sobre as suas tentativas para o ingresso no mercado trabalhista. O primeiro momento, que denominamos de *motivação para o trabalho*, é a fase em que se desperta no jovem a vontade ou necessidade de trabalhar, como foi apresentado no tópico anterior. A decisão de procurar emprego é sustentada por motivos particulares, expressos na sua condição social, econômica e cultural.

Na busca pelo primeiro emprego, essas pessoas passam pela *distribuição de currículos* a vagas divulgadas em diferentes meios de acesso, desde o Sistema Nacional de Emprego (SINE) a *sites* de empresas e páginas nas redes sociais com divulgação de vagas. Mesquita (2013) aponta que tanto os ofertantes como os demandantes de vagas de emprego utilizam as mais diferentes estratégias quando precisam alcançar seus objetivos, de técnicas mais antigas, como faixas e cartazes com “precisa-se de...”, a outra mais contemporânea, via *internet*, com empresas que possuem em suas páginas eletrônicas um local para que o trabalhador candidate-se à vaga disponível, conhecido como “trabalhe conosco”. Há também o acesso através de círculos de amizade, como expresso por uma jovem ao relatar como soube da vaga no *call center C*:

Indicação de amigos, o boca a boca. A gente manda na sorte, não é divulgado em nenhum lugar. Alguém conhece alguém, indica, passa o e-mail e tu manda. (Teleoperadora 5, 23 anos, *call center C*, entrevista realizada 21.08.2018).

A jovem comenta como soube da oportunidade no *call center* que trabalha atualmente e informa que as vagas não são divulgadas em outros meios. A empresa terceiriza os serviços de uma consultora em seleção e os candidatos enviam os currículos por *e-mail*; o endereço eletrônico é disponibilizado pelas pessoas que tomaram conhecimento em outros processos seletivos. Esse tipo de vaga pode ser divulgado em diferentes espaços, a depender da companhia. Algumas disponibilizam a vacância pelo SINE, outras contratam consultoras, além das que realizam a seleção em sua própria matriz<sup>62</sup>. Há, ainda, as transmitidas no

---

<sup>62</sup> Os processos seletivos dos *call centers* em que entrevistamos os jovens serão descritos no capítulo seguinte desta dissertação.

“boca a boca”, como disse a entrevistada, sendo espalhadas entre as pessoas que “aquele *call center* está contratando”.

Então assim que fiz dezoito anos resolvi procurar emprego. O [*call center A*] dá muita oportunidade para o primeiro emprego, uma amiga minha tava indo fazer a entrevista e me chamou para ir junto. (Teleoperadora 5, 23 anos, *call center C*, entrevista realizada 21.08.2018).<sup>63</sup>

Eu soube da vaga através de uma amiga que fazia faculdade comigo. Ela foi fazer a seleção lá e na época eu tava querendo trabalhar, porque eu precisava trabalhar, aí ela disse: “amiga, vai lá, faz o processo seletivo”, aí foi através dessa minha amiga. (Teleoperadora 4, 22 anos, *call center A*, entrevista realizada 16.08.2018).

Eu enviei o currículo por *email*, eu tinha um amigo que trabalhou no [*call center C*], ele me mandou o email da consultoria que faz a seleção. (Teleoperador 1, 25 anos, *call center C*, entrevista realizada 09.08.2018).

Através dos relatos, podemos perceber que o quantitativo de vagas nos *call centers* é expressivo. Como bem evidencia Antunes e Braga (2009), a expansão do setor criou uma das maiores categorias profissionais presente no Brasil, a de operadores de *telemarketing*. Na fase de distribuição de currículos, o jovem ainda não tem procurado o *call center*, em alguns casos, mesmo sabendo da existência de vagas no setor, opta em tentar outras opções de emprego, seja na sua área de estudo, em vagas aleatórias que são ofertadas no SINE ou nas compartilhadas em páginas de redes sociais.

Quando coloquei currículo no SINE, coloquei para qualquer vaga. O atendente perguntou: “qual você escolhe?” Eu falei: “moço, qualquer uma”. Apareceu uma vaga só, em uma padaria. Me deram uma carta, eu fui para entrevista, mas não consegui porque queriam experiência, era para ficar no balcão da padaria, tinha muita gente com experiência no ramo, aí não passei. (Teleoperador 2, 22 anos, *call center A*, entrevista realizada 09.08.2018).

Deixei currículo no SINE, em lojas de *shopping*, em várias construtoras. Cheguei a ir para seleção, mas só que na época não fui chamada, então ir para o *call center* foi a única solução. (Teleoperadora 4, 22 anos, *call center A*, entrevista realizada 16.08.2018).

Eu passei mais de um ano procurando emprego. Deixei currículo no SINE. Já tive que dar com a porta na cara porque não tinha vaga. Procurei em *shopping*, fiz entrevista em duas lojas, mas é muito difícil porque em todas elas querem experiência, já o *call center* não quer, então é mais fácil tu entrar. (Teleoperadora 5, 23 anos, *call center C*, entrevista realizada 21.08.2018).

Como podemos visualizar, os jovens utilizam várias estratégias para conseguir emprego, no entanto, a falta de experiência tem grande peso quando *participam das entrevistas*, levando-os a percorrer caminhos de idas e vindas para

<sup>63</sup> A jovem entrevistada estava trabalhando no *call center C*, mas seu primeiro emprego tinha sido no *call center A*, assim como outros jovens desta pesquisa que já estão no segundo emprego em *call centers*.

inserir-se no mercado trabalhista. Privados da reivindicação do trabalho, após inúmeras tentativas, involuntariamente tornam-se desempregados, o que não depende apenas de esforço individual (MESQUITA, 2013). Sem emprego, eles vêm-se encurralados e são atraídos por vagas de “acesso mais fácil”, sem pesar as condições de trabalho a que possam ser submetidos.

Na contramão de muitas empresas, os *call centers*, em sua maioria, não requisitam experiência para contratação, oportunizando o primeiro emprego para muitos juvenis. Braga (2012) aponta que esse setor é considerado a principal porta de entrada para os jovens no mercado de trabalho formal do país. A problemática é que, em alguns casos, essa porta de entrada tem tornado-se a única saída para esses jovens em busca do primeiro emprego, mesmo as condições de trabalho do setor não sendo apazíveis, sobressaindo rotinas desgastantes, pressão sobre metas, vigilância constante e assédio moral.

No caso de seis jovens entrevistados, visualizamos que quando procuraram o *call center* já haviam feito outras tentativas e somente após a negativa de outros setores é que procuraram o *telemarketing*. Podemos destacar que alguns almejavam, na realidade, um emprego em sua área de formação, mas a falta de oportunidades ou as condições de trabalho oferecidas os fizeram ir para o *call center*.

Há um ano, quando procurei emprego, o cenário financeiro do país tava difícil, o desemprego tava em alta. [...] Ainda fiz a seleção do [*call center* A], mas não passei, e aí pouco tempo depois eu fui chamado para o [*call center* C], já tinha tentado outras coisas também. Não tinha tanto sentido trabalhar na área que me formei [...], a questão do salário, o pessoal ganhava R\$ 1.200,00. (Teleoperador 1, 25 anos, *call center* C, entrevista realizada 09.08.2018).

Eu queria trabalho na minha área, que é *design*, só que nunca achei. Mandeí portfólio, entreguei currículo, mandei por *e-mail* e nunca acho, nunca tem. Aí todo mundo falou: “vai para [*call center* A], é *call center*, eles aceitam de boa”. Dito e feito, tentei três vezes, uma no *Shopping Avenida* e duas no prédio da empresa<sup>64</sup>, uma no ano passado. Tem que esperar três meses para você tentar de novo, aí passou, tentei de novo e passei na entrevista. Mas assim, lá foi o único canto que achei emprego, não tinha outro lugar, ia para entrevista e não conseguia, a minha mãe tinha amigos que tentaram, me indicavam, mas eu não passava porque não tinha o primeiro emprego, as pessoas não dão oportunidade para quem não trabalhou ainda. (Teleoperador 2, 22 anos, *call center* A, entrevista realizada 09.08.2018).

O primeiro jovem afirma não querer trabalhar na área que se formou pelas condições de trabalho, sobretudo pelos baixos salários. Devido à falta de

<sup>64</sup> Como será visto adiante, a seleção no *call center* A antes era realizada em salas no *Shopping Avenida*. Atualmente, é feita no prédio que funciona a operação do *call center*.

oportunidades em outros setores, fez a seleção em *call centers*, sendo selecionado para trabalhar no *call center C*. O teleoperador 2, ainda cursando a faculdade de *Design Gráfico*, buscou trabalho na área, mas não conseguiu. Sem a formação completa e sem experiência, alcançar um emprego ficou ainda mais difícil, e somente após várias tentativas foi para o *call center*, tendo que fazer a seleção três vezes para conseguir essa vaga. Assim como eles, outros jovens tiveram o *call center* como única opção ou como única saída do desemprego:

Eu comecei a procurar emprego em todos os lugares e a única opção foi lá [...]. Entreguei currículo em vários lugares, passei quase um ano, foi no ano que entrei na faculdade e foi o ano que eu meio que comecei a precisar a trabalhar, precisei ajudar minha mãe [...]. Aí foi que eu entrei meio que em desespero, foi basicamente quase um ano de procura. Acabei indo para o *call center* porque não tinha outra opção, infelizmente. (Teleoperadora 4, 22 anos, *call center A*, entrevista realizada 16.08.2018).

Eu não vi muitas outras opções, até eu não queria mais *call center*. Cheguei a procurar em outros lugares, só que não, tentei, tentei, mas não. Mandeí currículo para outros cantos, mas não fui chamado. Mandeí para lojas, essas coisas assim, desse tipo. (Teleoperador 7, 24 anos, *call center B*, entrevista realizada 09.10.2018).

A procura por emprego para essas pessoas pode tornar-se uma “*via crucis*” (SANTOS, 2000), com experiências difíceis que causam frustrações, fazendo-os adentrar em empregos desgastantes, como o citado, os quais acabam permanecendo pelo receio de não conseguirem outra oportunidade. No caso do teleoperador 7, ele teve seu primeiro emprego no *call center A* e após sair de lá não queria mais trabalhar no setor, porém, sem conseguir outra vaga, teve que aceitar o emprego em outro *call center*. A jovem da primeira fala relatou com tristeza sua ida para esse tipo de trabalho. Percebemos que para esses jovens existe o reconhecimento das dificuldades presentes no setor:

Eu não procurei primeiro no *call center*, eu tava procurando outras coisas, só que aí no final eu acabei tendo duas opções: trabalhar na Riachuelo, que era temporário, ou no [*call center A*]. Como a Riachuelo era uma coisa temporária, eu optei pelo *call center*, que já era uma coisa fixa. Assim, muitas pessoas me falavam mal de lá, diziam que não era um emprego bom, mas eu fui tentar ver, tô lá agora há três anos [...]. (Teleoperador 11, 23 anos, *call center A*, entrevista realizada 17.10.2018).

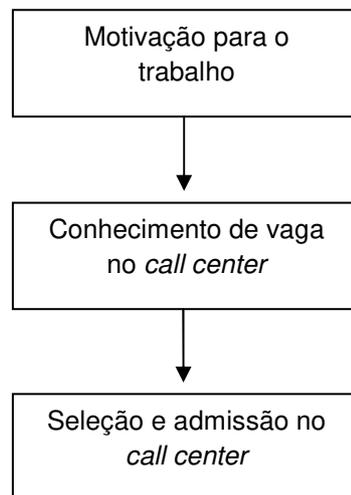
O rapaz relata ter tido a possibilidade de trabalhar em outro local, no entanto, era um emprego temporário, assim, deixou de existir opção quando pesou o fato do *call center* ser mais seguro por assinar a carteira sem definição de período.

Para os juvenis que tiveram no *call center* a única opção de entrada no mercado trabalhista, a jornada de trabalho flexível existente no setor não foi considerada como fator positivo na escolha de um emprego que viesse a conciliar

com seus estudos, visto que apenas um dos seis jovens não estava estudando quando procurou emprego. A entrada nesse ramo mostrou-se realmente necessária diante da negação de tentativas em outras vagas. Já para os demais entrevistados, a jornada flexível do *call center* e a forma de acesso ao setor foram pesadas no momento de escolha.

O grupo de jovens – cinco no total – que escolheu o emprego no *call center* não teve que percorrer as etapas que demonstramos acima, já que buscaram diretamente o setor para inserirem-se no mercado de trabalho. O percurso traçado por eles pode ser retratado da seguinte maneira na figura 3:

Figura 3 – Percurso de jovens que escolheram o *call center*



Fonte: dados da pesquisa.

É possível notarmos pelo esquema proposto que os jovens que escolheram o ramo de *telemarketing* não tiveram muitas dificuldades para inserirem-se no mercado de trabalho. Um dos fatores principais está relacionado ao fato de o setor contratar sem requerer prévia experiência, o que se torna atraente para os jovens que buscam o primeiro emprego.

Assim, a primeira oportunidade que eu vi foi aqui [*call center B*], então eu me joguei, nem procurei em outro canto. Na época do [*call center A*], eu enviei meu currículo e fui chamada, passei na entrevista. (Teleoperadora 8, 26 anos, *call center B*, entrevista realizada 09.10.2018).

Essa fala é de uma moça que estava no seu segundo emprego na área. O primeiro foi no *call center A*. A teleoperadora mostra que não teve dificuldades para encontrar emprego, já que sua primeira tentativa foi bem-sucedida nos dois *call*

*centers*. Outro elemento que impulsiona os jovens a procurarem o ramo refere-se à “jornada flexível”, que pode permitir a conciliação com outras atividades:

Assim, eu já tinha ido para o [*call center A*] porque era meu primeiro emprego, e sabe, quando é o primeiro emprego quase todas as empresas não querem aceitar. Aí me disseram que o [*call center A*] tava precisando e tudo, fui primeiro para o [*call center A*], passei oito meses. Quando eu saí de lá, apesar de ser um trabalho cansativo, se torna um pouco cômodo, são aquelas seis horas e vinte por dia, você tem os outros horários quase totalmente livres, tarde e noite, então eu acho que me acomodei com aquilo e quando saí do [*call center A*] acabei procurando outro *call center*. Não me via trabalhando em loja o dia todo ou em *shopping*, fui para *call center* de novo. (Teleoperadora 3, 22 anos, *call center B*, entrevista realizada 10.08.2018).

No caso, o que aconteceu, por que eu procurei o *telemarketing*? Foi porque a carga horária são seis horas e vinte, então eu poderia tanto estudar como trabalhar, foi esse mesmo o motivo de eu escolher o [*call center A*]. Eu não procurei outro emprego não, fui diretamente lá, e assim, sempre falaram muito que ela abria portas para pessoas que não tinham outras experiências, então eu tava querendo um trabalho, fui logo para lá. (Teleoperadora 9, 22 anos, *call center A*, entrevista realizada 10.10.2018).

Eu já conhecia *call center* devido ter trabalho no *call center* do HAPVIDA. Era um período curto, então como eu fazia faculdade, era de boa, era muito de boa. E o [*call center C*] que eu sabia que recebia muito bem e não tinha tanto esforço, tão cansativo, eu achava, e eram bons os benefícios. (Teleoperadora 10, 25 anos, *call center C*, entrevista realizada 11.10.2018).

A partir dos relatos apresentados, é possível entrevermos que as jovens viram no *call center* um trabalho que lhes permitiria realizar outras atividades, como estudar ou ter tempo livre para usufruir como desejassem, no entanto, como veremos adiante, há uma contradição nessa “jornada flexível”, pois depois de um período, ou já no início da rotina de trabalho, os teleoperadores podem perceber que essa conciliação não é tão possível assim<sup>65</sup>.

É importante notar que essas moças conheceram as vagas no *call center* por meio de outras pessoas ou por já terem passado por outra empresa. Essa realidade é comum a cinco jovens desta pesquisa, que tiveram a experiência do primeiro emprego em um *contact center* e, após a saída, precisando de trabalho, entraram novamente no setor por escolha ou única opção. Outra jovem precisava de um emprego para conciliar com sua faculdade e foi direto para o *call center C*:

<sup>65</sup> Ao serem admitidos no *call center*, os jovens vivenciam sua primeira experiência de trabalho em condições que não são as melhores e podem passar por fases caracterizadas por Braga (2012) como o “ciclo do teleoperador”, que ocorre na seguinte ordem: contratação inexperiência, proficiência satisfação residual, produtividade, rotinização adoecimento, demissão e seguro-desemprego. Mostraremos a partir dos dados de nossa pesquisa como os eles vivenciam essas fases citadas pelo autor, de que maneira esse ciclo ocorre ou não. O que podemos entrever é que os aqueles que adentram no *call center* no intuito de conciliar o emprego com outras atividades, na maior parte dos casos com os estudos, encontram-se em determinado momento exaustos e sem ânimo para dar continuidade às atividades.

Para conciliar com a faculdade, eu não tinha muitas opções de emprego. Eu podia dar aula, só que assim, até mesmo na minha área é complicado, porque eles queriam manhã e tarde, eu não conseguiria conciliar, então que fui para o *call center* por causa disso, porque as empresas, as escolas, elas pedem mesmo horário comercial, exigem horário comercial, manhã e tarde. [...]

Na época, como faço licenciatura em Teatro e o curso é à tarde, eu tava precisando de renda, trabalhei muito tempo como bolsista, mas precisei procurar outro campo para suprir a demanda que eu tava tendo e aí, por indicações, eu fui atrás de ver o melhor trabalho que se encaixasse com minha carga horária da faculdade, aí veio o *call center*. (Teleoperadora 6, 24 anos, *call center C*, entrevista realizada 08.10.2018).

A teleoperadora cursa Teatro em uma instituição pública e relata ter procurado o *call center* porque os empregos na sua área requeriam horário comercial, não permitindo que ela fizesse as disciplinas na faculdade. No entanto, ela relatou durante a entrevista que precisou trancar o curso logo quando entrou no trabalho, porque não conseguiu conciliar os horários; somente após conseguir mudar de turno retornou ao curso.

Como explicitado neste tópico, a maior parte dos entrevistados – seis deles – tiveram o *call center* como única opção de emprego possível, enfrentando dificuldades para inserirem-se no mercado de trabalho, transitando entre tentativas frustradas e anseios de novas. A outra parte – cinco no total – optaram pelo ramo pelo conhecimento da facilidade de contratação e pela possibilidade de conciliar o trabalho com outras atividades.

Pensamos, entretanto, que as duas formas de inserção no *call center*, seja como escolha ou única opção, podem se entrelaçar, tendo em vista que a escolha dessas pessoas é de certa maneira “coagida” pela falta de perspectivas de conseguir o primeiro emprego ou de conseguir conciliar trabalho com estudo. Podemos indagar se os jovens que foram diretamente ao *call center* teriam conseguido inserirem-se no mercado de trabalho através de vagas em outros setores, já que não as tentaram.

O fato é que o *call center* apresenta-se para esses jovens como uma saída para o desemprego, ao mesmo tempo que é considerado um emprego de “passagem” (ROSENFELD, 2009), sem pretensão de carreira dentro da empresa. Os funcionários apenas consideram esta possibilidade se necessitarem ficar mais um tempo nesse emprego, elemento que discutiremos em capítulo posterior.

### 3.5 Trajetórias coletivas: caminhos até o emprego no *call center*

Mostramos que os jovens desta pesquisa vivenciam seus caminhos perpassados pelo trabalho e pelo estudo, fazendo escolhas de modo reflexivo para responder as questões que os inquietam. Giddens (2002) propõe um conceito de trajetória em que os agentes, em uma postura reflexiva que deriva do conhecimento adquirido em várias fases da vida, constroem e reconstróem suas trajetórias. A consciência cognitiva do agente é implicada pelas mudanças das instituições modernas. Com o romper do referencial tradicional, descortina-se para o indivíduo um mundo de diversidade, de possibilidades abertas, de escolhas:

A auto-identidade constitui para nós uma *trajetória* através das diferentes situações institucionais da modernidade por toda a *duração* do que se costumava chamar “ciclo de vida” [...]. Cada um de nós não apenas “tem”, mas *vive* uma biografia reflexivamente organizada em termos do fluxo de informações sociais e psicológicas sobre possíveis modos de vida. A modernidade é uma ordem pós-tradicional em que a pergunta “como devo viver?” tem tanto que ser respondida em decisões cotidianas sobre como comportar-se, o que vestir e o que comer – e muitas outras coisas – quanto ser interpretada no desdobrar temporal da auto-identidade” (GIDDENS, 2002, p. 20 e 21).

Os agentes reflexivamente fazem suas escolhas buscando dar respostas “aceitáveis” ou “apropriadas” que sejam compartilhadas na realidade e, com isso, possam sentir-se seguros. A busca pelo ideal de inserção qualificada no mercado de trabalho – através de um maior período de estudos – pode ser apontada como a tentativa “segura” que o agente faz diante de um contexto instável, inseguro e flexível.

Os jovens teleoperadores, a partir de uma postura reflexiva, fazem escolhas que compõem suas trajetórias, seu agir é perpassado por ideias que são influenciadas por argumentos e contra-argumentos sobre as “melhores” perspectivas para o futuro.

Nos últimos anos, temos presenciado o aumento de cursos de graduação e pós-graduações e, conseqüentemente, um aumento de pessoas que ingressam no Ensino Superior, aparecendo como uma tentativa de postergar a entrada dos jovens no mercado de trabalho e servindo como alternativa ao desemprego, ao mesmo tempo em que se busca uma melhor qualificação para acesso a empregos melhor remunerados no futuro (ALVES, 2012).

Entre as expectativas de futuro e as escolhas presentes podemos compreender os caminhos dos jovens entrevistados, que são trajetórias coletivas

quando atentamos que de um lado estão aqueles que tentaram alcançar o ideal da condição juvenil – de primeiro estudar para depois ingressar no mercado trabalho –, o que, no entanto, é modificado pelas motivações desses jovens em buscar emprego ainda cursando o Ensino Superior; e de outro temos trajetórias de juvenis que primeiro tiveram que trabalhar para depois continuar os estudos.

O caminho percorrido por eles até chegarem ao emprego no *call center* tem suas similitudes, a maioria deles primeiro ingressou no Ensino Superior e somente depois procurou trabalho. Dois desses jovens vieram do interior para Fortaleza com o objetivo de estudar:

Eu era de Várzea Alegre, morava em Várzea Alegre e estudava no IFCE do Cedro, que era a cidade vizinha, que no tempo era CEFET. Todo dia eu acordava antes de cinco horas para cinco horas pegar o ônibus, porque a aula começava sete horas, então passava de sete a meio dia na aula, depois pegava o ônibus de volta para Várzea Alegre, uma hora de viagem, isso todo dia. [...] quando tava faltando um ano para terminar o curso eu vim para Fortaleza, porque tinha que fazer o estágio para terminar o curso. Depois eu entrei em Serviço Social e hoje faço mestrado. (Teleoperador 1, 25 anos, *call center C*, entrevista realizada 09.08.2018).

Sou de Macapá, me mudei para cá com dezoito anos, eu vim para estudar e acabei me empregando. Eu entrei em 2014 na faculdade e logo depois entrei no [*call center A*]. Entrei na faculdade com FIES. Quando saí do [*call center A*] passei quase dois anos desempregada. No tempo que passei fora do *call center*, tava só estudando, eu tive um rendimento muito bom. Mas aí precisava trabalhar e procurei vaga em qualquer coisa, mas como te falei, tem vaga, mas aí uma pessoa que tem experiência vai pegar tua vaga e é isso. Eu cheguei a fazer muitas entrevistas, só que é bem difícil passar. (Teleoperadora 5, 23 anos, *call center C*, entrevista realizada 21.08.2018).

O teleoperador 1, que no momento da entrevista estava em uma pós-graduação, entrou nesse ramo somente após o término do Ensino Superior, já cursando o mestrado. Como trazido em suas falas anteriormente citadas, não trabalha em sua área de formação devido aos baixos salários oferecidos, por isso preferiu procurar outra ocupação. A teleoperadora 5 relata que estava no segundo emprego em *call center*, entrou no primeiro logo após iniciar a faculdade. Apesar de ter sentido uma melhora de rendimento no curso quando estava sem trabalhar, precisou procurar emprego novamente.

Podemos refletir que esses jovens perseguem um ideal posto à condição juvenil de inserção após a formação profissional, mas, como visto, esse ideal é perpassado por condições que impulsionam esses sujeitos a buscarem emprego. Os relatos que seguem são dos que também ingressaram no mercado de trabalho após terem iniciado o curso superior:

Comecei a faculdade em 2016 e a trabalhar em 2017, tava na faculdade há dois anos praticamente, agora com quase três anos na faculdade e um ano

de trabalho. Hoje eu moro com meu namorado, mas minha mãe ainda paga minha faculdade, porque senão não teria dinheiro para fazer nada. (Teleoperador 2, 22 anos, *call center* A, entrevista realizada 09.08.2018).

Primeiro eu comecei a estudar, entrei na faculdade em 2015 e entrei no *call center* em 2016. Na época, eu saía às dez horas da noite, entrava 15h40min, então eu tava muito cansada, não conseguia me concentrar nos estudos, ia fazer as provas dormindo, ia para aula só para dizer que ia. Eu comecei a pensar se realmente valia a pena manter todos os esforços ou se realmente ia fazer aquilo só por causa dos meus pais, porque eu meio que saí do Ensino Médio e fui direto para faculdade, não tive um tempo para pensar se era isso mesmo. [...] não sabia como conciliar trabalho e estudo, aí se tornou uma coisa muito cansativa, já não conseguia estudar, não conseguia me concentrar, fora o estresse, que *call center* é muito estressante. Preferi trancar. (Teleoperadora 4, 22 anos, *call center* A, entrevista realizada 16.08.2018).

Quando eu vim para Fortaleza, eu cursei Fisioterapia, aí parei no quinto semestre, foi quando eu engravidei, tranquei e não pretendi mais seguir. Aí eu vir para cá [*call center* B], comecei a trabalhar aqui e no mesmo ano iniciei na faculdade de Recursos Humanos. (Teleoperadora 8, 26 anos, *call center* B, entrevista realizada 09.10.2018).

As trajetórias diversificam-se ao mesmo tempo em que apresentam elementos em comum. Alguns já estão fazendo ou pretendem seguir outro curso superior, outros precisaram trancar a faculdade após iniciarem o trabalho, adiando a conclusão do curso e a perspectiva de uma melhor inserção no mercado de trabalho. Dos jovens que ingressaram primeiro no Ensino Superior, depreende-se que o trabalho não se apresentou como necessário para custeio do curso, corroborando com os resultados apresentados nas motivações desses jovens para trabalhar, que em sua maior parte não estavam relacionadas com arcar a faculdade.

No grupo de entrevistados tivemos juvenis que após terminarem o Ensino Médio começaram a trabalhar para depois ingressar no curso superior. Neste caso, alguns jovens apontaram que o emprego foi necessário porque não teriam condições de arcar com a graduação se não trabalhassem:

Eu fiz o vestibular, ia começar, aí houve um problema financeiro em casa [...]. Eu já tinha pagado a matrícula, mas eu pensei: "eu não vou começar, porque conforme a mensalidade começar não vai ter como arcar". Aí eu parei e esperei. Comecei a trabalhar no [*call center* A] e esperei alguns meses para começar a faculdade. Quando saí do [*call center* A], com a rescisão paguei umas mensalidades adiantadas. Aí passei uns quatro meses sem trabalhar, depois entrei no [*call center* B]. (Teleoperadora 3, 22 anos, *call center* B, entrevista realizada 10.08.2018).

Depois que eu tava no [*call center* A] que eu comecei a faculdade, eu tô no quarto semestre, eu que pago minha faculdade. (Teleoperadora 9, 22 anos, *call center* A, entrevista realizada 10.10.2018).

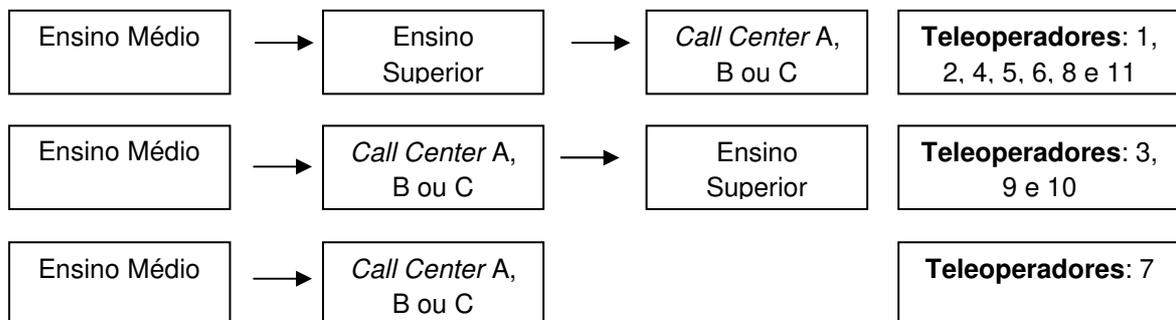
Essas jovens precisaram arcar com a faculdade, por isso o ingresso somente deu-se após terem conseguido trabalho, realidade que pode ocorrer quando os pais não podem arcar com os estudos dos filhos ou quando eles não são

beneficiados com políticas educacionais (FIES, PROUNI) como visto em tópico anterior. Apenas um jovem de nossa pesquisa ainda não havia ingressado no Ensino Superior, mas tinha pretensão de fazê-lo:

Quando entrei [*call center* A] tinha dezoito anos, tinha terminado o Ensino Médio. [...] Eu quero no próximo ano tentar fazer a faculdade de Administração e tentar um trabalho nessa área. (Teleoperador 7, 24 anos, *call center* B, entrevista realizada 09.10.2018).

Isso mostra que se tem criado uma expectativa em torno do Ensino Superior como passaporte para uma melhor condição social, como assinala Cavaignac (2010, p. 195): “nos últimos anos, a educação tornou-se um negócio que atrai milhares de “clientes”, interessados em elevar sua escolaridade e qualificar-se profissionalmente, com a perspectiva de ascensão social”. Nossa pesquisa corrobora esse fenômeno, pois dos onze entrevistados apenas o jovem citado não tinha ingressado em curso superior, e duas jovens estavam sem estudar no momento da entrevista, mas tinham pretensão de retomar os estudos em outra área, não nos cursos que haviam abandonado. Observamos de maneira geral o trajeto dos jovens teleoperadores na figura 4:

Figura 4 – Trajetórias coletivas dos jovens teleoperadores



Fonte: dados da pesquisa.

Os percursos apontados na figura acima referem-se ao traçado percorrido pelos jovens. A maioria trilhou o primeiro caminho, sete jovens no total entraram primeiro no Ensino Superior para depois procurarem emprego, e dois desse grupo já estavam no segundo emprego em *call center*. Três jovens traçaram o segundo caminho, após concluírem o Ensino Médio procuraram trabalho e depois disso que iniciaram o curso superior. Apenas um jovem entrevistado ainda não havia iniciado curso superior, tendo terminado o ensino médio e ido para o *call center*.

As trajetórias apresentadas trazem similitudes no caminho traçado pelos jovens, entre as diversidades de motivos e “oportunidades”, eles inseriram-se em *call centers*. É interessante apontar que alguns deles já estavam no segundo emprego em *call center*, seja por única opção ou uma escolha pela jornada flexível do trabalho.

Os dados apresentados remetem-nos ao conceito de “precariado” analisado por Alves (2013) e já citado neste trabalho. O autor compreende que o termo possui um significado sociológico específico, não se referindo a uma nova classe social, como disse Guy Standing, e não pode também ser meramente identificado como o “proletariado precarizado”<sup>66</sup>, pois assim considerado perderia a especificidade da categoria social do precariado. Segundo Alves (2012), o precariado diz respeito a:

Uma nova camada da classe social do proletariado constituída especificamente por jovens-adultos altamente escolarizados imersos em relações de trabalho e emprego precário. Portanto, o conceito de precariado implica o cruzamento das determinações de ordem geracional, educacional e salarial. (ALVES, 2012).

O que temos presenciado nos últimos anos é o crescimento do ingresso de pessoas no Ensino Superior, dado presente também em nossa pesquisa. São jovens que desenvolvem uma carga de expectativas geradas com alta escolarização alcançada, ou que será alcançada, mas em contrapartida não conseguem uma ocupação qualificada com bons ganhos salariais e direitos sociais, ao contrário, estariam fadados à precarização do trabalho e da vida.

Alves (2013) em seu conceito de precariado – como jovens-adultos com alta escolarização, mas inseridos em ocupações precárias ou largados ao desemprego - ressalta que a precarização do trabalho na atualidade não se resume à precarização social do trabalho, com baixos salários, condições precárias de trabalho, relações de trabalho flexíveis e desprotegidas, desregulamentação dos direitos trabalhistas de homens e mulheres, mas ela implica também um processo de precarização do homem-que-trabalha, ou seja, do homem como ser humano-

---

<sup>66</sup> O conceito precariado possui um significado diferente para o sociólogo Ruy Braga. Em seu livro “A política do precariado: do populismo à hegemonia lulista”, o autor assinala que o precariado é o proletariado precarizado, que difere dos grupos de trabalhadores mais qualificados, mais bem remunerados e, com isso, tendencialmente mais estáveis. Também não diz respeito ao lumpemproletariado, mas aquilo que Marx chamou de “superpopulação relativa”, em suas palavras: “identificamos o precariado como a fração mais mal paga e explorada do proletariado urbano e dos trabalhadores agrícolas, excluídos a população pauperizada e o lumpemproletariado, por considerá-la própria à reprodução do capitalismo periférico” (BRAGA, 2012, p. 19). No presente estudo, aproximamos-nos do significado de precariado atribuído por Alves (2013) que discutiremos no texto.

genérico, capaz de fazer escolhas conscientemente a partir de possibilidades concretas e que com isso efetive-se enquanto homem social. A precarização do homem-que-trabalha entrecruza a sua subjetividade e presenciamos uma camada de jovens altamente escolarizados imersos em uma nova precariedade social, estresse e transtornos mentais por conta da nova dinâmica do capitalismo flexível.

Em nossa pesquisa, percebemos que juvenis aspiram um futuro através da inserção no Ensino Superior, demonstrando que o emprego no *call center* é uma “passagem” para uma posterior melhora em sua condição social. O fato é que há uma expectativa baseada na obtenção do diploma de graduação; quanto mais escolarizados maior o nível de aspirações.

Quando eu me formar, eu não vou trabalhar de *call center* a vida toda, quando eu me formar eu quero um emprego na minha área. (Teleoperador 2, 22 anos, *call center* A, entrevista realizada 09.08.2018).

Eu penso no amanhã, que o conhecimento venha me dar um retorno. Não trabalhar mais nessa área de *call center* porque é muito estressante. (Teleoperadora 3, 22 anos, *call center* B, entrevista realizada 10.08.2018).

Eu to querendo terminar o curso para passar no concurso, porque é uma coisa que é na minha área e não é tão desgastante como no *call center*, porque querendo ou não é um trabalho desgastante, rotineiro. (Teleoperadora 6, 24 anos, *call center* C, entrevista realizada 08.10.2018).

Eu quero no próximo ano tentar fazer a faculdade de Administração e tentar um trabalho nessa área. (Teleoperador 7, 24 anos, *call center* B, entrevista realizada 09.10.2018).

A partir dos relatos acima podemos entrever que os jovens possuem expectativas em torno da conclusão do Ensino Superior, tanto aqueles que estão cursando-o, como os que pretendem cursá-lo. No grupo de entrevistados, apenas um jovem tinha concluído o Ensino Superior e estava prestes a terminar a pós-graduação, não trabalhava em sua área de formação devido às condições de trabalho oferecidas e continuou os estudos na perspectiva de alargar as opções no mercado de trabalho, mas já almejava um Doutorado e via nele uma possibilidade de sair do *call center*.

Este jovem está em busca constante por uma melhor condição social. Nesse percurso, podem ocorrer frustrações e os planos não serem alcançados. Como Alves (2012) aponta, o precariado é “expressão do sistema social da produção do desperdício generalizado: desperdiça-se a futuridade dos jovens altamente escolarizados, penhorando-se suas perspectivas de carreira e mobilidade social”. O rapaz citado faz parte do que o autor conceitua de precariado: mesmo

sendo altamente escolarizado, não consegue se inserir em uma ocupação qualificada e estável na sua área de formação.

No que diz respeito aos demais jovens desta pesquisa, ressaltamos que apenas um não iniciou o curso superior. Podemos assinalar que eles estão naquilo que Alves (2012) chama de “incubadoras do precariado”, as universidades públicas e privadas que formam todos os anos milhares de novos trabalhadores dispostos a inserirem-se no novo mercado:

O conceito de precariado que propomos é constituído pelas seguintes determinações histórico-concretas: (1) a constituição de um sistema universitário de graduação e pós-graduação que se ampliou exponencialmente nas últimas décadas, produz hoje, a cada ano, um imenso contingente de jovens-adultos licenciados altamente escolarizados imersos em sonhos, expectativas e anseios de carreira e realização profissional. Depois, (2) a vigência de um novo mercado de trabalho sob a dinâmica do capitalismo global predominantemente financeirizado, incapaz de absorver o contingente de licenciados à altura de suas perspectivas profissionais, levando-os, portanto, a se inserirem em relações precárias de emprego e trabalho. (ALVES, 2012).

Ao considerarmos que os jovens teleoperadores estudantes de graduação estão nas “incubadoras do precariado”, não desejamos causar um determinismo, mas ressaltar que diante do curso que tem tomado o “metabolismo social do capital” não presenciaremos um futuro promissor para aqueles que “jogam suas fichas” no sistema educacional em busca de uma melhor condição social e salarial. Como bem salienta Alves (2012), estão sendo produzidos cérebros para exercerem trabalhos simples e rotineiros em empregos precários, como são os *call centers*, em que nossos entrevistados estão inseridos, e não se sabe se sairão de lá para uma melhor ocupação quando formados, se permanecerão ou se precisarão retornar para essa ocupação, ou entrarão em outras precárias.

Salientamos que os jovens participantes desta pesquisa vêm no setor uma oportunidade ou uma saída para responder suas motivações, mesmo que seja de maneira transitória. Em condição de vulneráveis ao mercado de trabalho, eles transcorrem em caminhos difíceis, sem muitas alternativas, buscando nessa trilha alcançar seus projetos de vida.

Tendo nos debruçado sobre os caminhos percorridos pelos jovens até chegarem ao emprego nos *call centers*, apresentaremos no próximo capítulo as características deste setor e as condições a que estão submetidos esses trabalhadores, para posteriormente compreendermos os significados que os jovens atribuem ao emprego no *call center* – visto que as condições desse tipo de trabalho

incidem sobre as perspectivas dos juvenis –, e os sentidos que o trabalho ainda tem em suas vidas.

## **4 OS CALL CENTERS: UM SETOR EM EXPANSÃO**

As transformações ocorridas no capitalismo a partir da década de 1970 incidiram diretamente no campo do trabalho, com a expansão de novos setores da economia e novas formas de organização dos espaços laborais. Esse movimento foi acompanhado de intensificação da precarização das relações e condições de trabalho.

Os *call centers*, *lócus* desta pesquisa, desenvolveram-se no processo de aprofundamento das políticas neoliberais, sobretudo com a privatização do setor de telecomunicações, como veremos neste capítulo. Seguindo a tendência do capitalismo mundializado, que apregoa a redução de custos e aumento de lucros, as empresas que surgiram com a privatização, ao invés de criarem seus próprios *call centers*, terceirizaram os serviços de teleatendimento.

Em nossa pesquisa, entrevistamos jovens de três *call centers*, sendo dois deles terceirizados. Essa relação de trabalho traz impactos aos direitos e benefícios concedidos aos teleoperadores, principalmente quando os comparamos com os *call centers* próprios, que de certa maneira proporcionam mais benefícios aos seus empregados.

Entretanto, veremos que as condições de trabalho são equivalentes nos *call centers*, independentemente da relação trabalhista que os rege, visto que a pressão e cobrança por índices de produtividade, o controle sobre os movimentos, a monitorização em tempo real e a jornada intensiva de trabalho acarretam desgaste e adoecimento aos jovens teleoperadores dos três *call centers*, que não conseguem permanecer no setor por um longo período.

### **4.1 A expansão do setor de serviços e o desenvolvimento dos *call centers* no Brasil**

A reorganização do capitalismo que tem ocorrido desde meados da década de 1970, sobretudo nos países centrais, e no Brasil mais precisamente nos anos de 1990, transcende a esfera da produção e avança nas dimensões política e cultural. Isso significa que para além das mudanças nos processos produtivos – como a diminuição de empregos no setor industrial e aumento de postos de trabalho no setor de serviços – presencia-se desde então a formulação e implementação da política neoliberal, que coloca em xeque os direitos sociais dos trabalhadores e

privatiza o Estado, sendo acompanhada de um forte sistema ideológico de dominação, pautado na minimização da intervenção estatal no campo social e propagação de um “individualismo” exacerbado.

Os *lócus* desta pesquisa, por exemplo, tiveram como fator decisivo para sua expansão o processo político e econômico de privatização do setor de telecomunicações, que ocorreu no auge do neoliberalismo brasileiro, sendo apregoada como solução para ampliação e qualidade dos serviços de telefonia. As novas empresas de telefonia que surgiram com a privatização requeriam serviços de atendimentos aos seus clientes, e isso seria realizado por empresas de *call centers*. Segundo Braga (2012), 96% dos *call centers* foram criados após 1990 e 76% a partir de 1998, ano de privatização do sistema Telebrás, como discutiremos adiante.

Nesse momento, é importante elucidar que as mudanças ocorridas no capitalismo desencadearam novas formas de precarização do emprego, a que Antunes (2018) denomina de “escravidão digital”. Com isso o autor faz o contraponto às teses<sup>67</sup> que propagaram o fim da sociedade do trabalho, pois ao contrário da eliminação completa do trabalho pelo maquinário informacional-digital, o que se presencia é o crescimento exponencial do “proletariado de serviços”, setor que se expande controlado pela lógica do capital em um novo ciclo de acumulação.

Antunes (2000), em análise sobre como essas transformações no capitalismo incidiram no “mundo do trabalho”, afirma que a classe trabalhadora foi atingida não só em sua materialidade, mas teve profundas repercussões na sua subjetividade, atingindo sua forma de ser e debilitando sua organização coletiva<sup>68</sup>. O

---

<sup>67</sup> As metamorfoses ocorridas no mundo do trabalho, principalmente a diminuição do operariado fabril, o aumento do setor de serviços e o avanço tecnológico levaram diversos autores a questionarem a centralidade do trabalho na sociedade, propondo, inclusive, a sua descentralização no conjunto do pensamento social. Entre os autores que levantaram essa discussão, podemos citar André Gorz, Claus Offe, Adam Schaff e Robert Kurz. Contrapondo-se a estas teses, autores como Antunes (2000) escrevem livros como “Adeus ao Trabalho? Ensaio sobre as Metamorfoses e a Centralidade no Mundo do Trabalho”, argumentando que, apesar das transformações ocorridas, o trabalho vivo continua sendo a fonte de valor para acumulação do capital. Não é nosso objetivo aqui discorrer sobre esse debate, mas importa destacar que as discussões em torno do nosso objeto de estudo apontam para crítica às teses que propagam o fim da centralidade do trabalho, por isso concordamos com as ideias de Antunes (2000; 2013) e Braga (2012) quando assinalam que o trabalho continua a exercer centralidade na vida social, e de que o capital tem na exploração da força de trabalho o motriz para sua reprodução. Os jovens teleoperadores – sujeitos desta pesquisa – mesmo inseridos em ocupações como a dos *call centers*, exprimem sentido ao trabalho em suas trajetórias, como veremos em capítulo posterior, corroborando que o emprego ainda desempenha papel central na vida social.

<sup>68</sup> Seguindo essa reflexão, Alves (2013) aponta que houve no complexo de reestruturação produtiva, que tem como momento predominante o toyotismo, a dissolução dos coletivos, que significa a vigência de uma ideologia do individualismo na qual são desvalorizadas as “práticas coletivistas e os ideais de solidarismo coletivo nos quais se baseavam os sindicatos e os partidos dos trabalhadores e disseminam-se na cultura cotidiana [...] os ideais de bem-estar individual” (ALVES, 2013, p. 97). Ainda

autor afirma que a partir dos anos de 1970 observou-se no mundo do trabalho uma múltipla processualidade, de um lado a diminuição do proletariado industrial e fabril, fenômeno mais sentido nos países de capitalismo avançado, ocorrendo em menor repercussão nas áreas industrializadas dos países em desenvolvimento; de outro, a ampliação do assalariamento no setor de serviços, com o aumento explosivo do setor. Presencia-se a subproletarização, que ganha materialidade nas formas de exploração características da “era flexível”: o trabalho parcial, temporário, precário, subcontratado e terceirizado<sup>69</sup>, para citar algumas das novas modalidades de emprego que incidem negativamente na vida daqueles que precisam vender sua força de trabalho.

Dessa maneira, a expansão do setor de serviços que ocorreu sob a “mundialização do capital”, é acompanhada pela proliferação do trabalho assalariado precário. Junto ao aumento da exploração do trabalho instaurou-se o fenômeno do “desemprego estrutural”. Apesar do aumento de vagas no setor de serviços, as mudanças ocorridas ocasionaram a expulsão de milhares de trabalhadores e trabalhadoras do mercado de trabalho, existindo, assim, “a impossibilidade real de serem incluídos pela nova ordem do capital” (ALVES, 2005, p. 75).

É bem sabido que o setor de serviços atualmente é o que mais emprega no Brasil, o número chega a 25.967.860 contra apenas 7.742.970 empregados na indústria (MTE/RAIS, 2017). Esse número exponencial demonstra que o capitalismo contemporâneo apresenta um processo multiforme na busca da ampliação da “lei do valor”. Antunes (2018, p. 31) aponta que “em todos os espaços possíveis, os capitais convertem o trabalho em potencial gerador de mais valor [...], não importando se suas atividades são mais intelectualizadas ou mais manuais”. Isso significa que por meio do trabalho no setor de serviços o capital pode, em determinadas atividades, gerar mais valor.

O autor elenca a discussão sobre a expansão do setor de serviços e o seu aumento exponencial de empregados através da análise marxiana, apresentando elementos desta teoria para compreensão do capitalismo contemporâneo e suas novas formas de produção de valor. Desde estudos anteriores, Antunes (2000) contrapõe-se a tese da perda da vigência da lei do valor,

---

segundo o autor, no trabalho há ainda a “captura da subjetividade” em uma manipulação do capital que busca transformar o trabalhador em “colaborador”, enfraquecendo as possibilidades de organização coletiva.

<sup>69</sup> Na presente pesquisa, destacaremos o modelo de contratação de terceirização por ser a forma pela qual duas empresas de *call centers* contratam os jovens entrevistados.

pois apesar das transformações em curso, da crescente substituição do trabalho vivo pelo trabalho morto<sup>70</sup>, da prevalência do trabalho imaterial sobre o trabalho material e do argumento da ciência como principal força produtiva, ele assinala que o trabalho continua a desempenhar um papel central na sociedade contemporânea, como fonte de valor:

Ao invés da substituição do trabalho pela ciência, ou ainda, da substituição da produção de valores pela esfera comunicacional, da substituição da produção pela informação, o que vem ocorrendo é uma maior inter-relação, maior interpenetração, entre as atividades produtivas e improdutivoas, entre as atividades fabris e de serviços, entre atividades laborativas e de concepção, que se expandem no contexto de reestruturação produtiva do capital. (ANTUNES, 2000, p. 14).

Essas atividades expandem-se e resultam em contradição. Para o capital, há mais rentabilidade, mais ganhos, em contrapartida, temos para os empregados o aumento da precarização dos vínculos trabalhistas, sem qualquer proteção social e garantias. O autor traça a ideia de que os trabalhadores de serviços, como os dos *call centers*, indústria de *softwares*, hotelaria e *shopping centers* distanciam-se daquelas modalidades de trabalho intelectual que particularizam a dita classe média e aproximam-se daquilo que ele denominou de “proletariado de serviços”, por seguirem a tendência de proletarização e mercadorização (ANTUNES, 2018).

Realizando a análise do setor de serviços como possível modalidade de geração de valor a partir dos conceitos marxianos de trabalho produtivo e improdutivo, trabalho material e imaterial, o autor assinala que: “[...] os serviços privatizados e mercadorizados, configuram-se como um elemento novo e central para uma efetiva compreensão dos novos mecanismos utilizados pelo capital em nossos dias” (ANTUNES, 2018, p. 33).

Utilizando-se do argumento da imbricação progressiva entre trabalho e ciência, imaterialidade e materialidade, trabalho produtivo e improdutivo, Antunes (2018) aponta que na contemporaneidade presenciamos a extração do mais valor também nas esferas de produção não material, como o é nos serviços, que foram em grande parte privatizados pelo neoliberalismo:

Visto que o setor de serviços está cada vez mais totalizado e controlado pela lógica do capital e de seu processo de mercadorização ou comoditização, ele também se torna gradualmente mais partícipe das

---

<sup>70</sup> Com o avanço da tecnologia e sua crescente incorporação à esfera laboral ocorre o processo de “subsunção real do trabalho vivo ao capital como trabalho morto” (ALVES, 2013, p. 22). Isso significa que a dimensão variável do processo de produção do capital – a força de trabalho – reduz-se enquanto se eleva sua parte constante – trabalho morto. Este processo é contraditório, tendo em vista que, para continuar se reproduzindo, o capital necessita de trabalho vivo; “a crescente diminuição do trabalho vivo implica uma crise de valorização do capital, pois neste trabalho está a fonte do valor” (CAVAIGNAC, 2010, p. 36).

cadeias produtivas de valor, legando cada vez mais ao passado sua forma improdutiva para se converter em parte integrante do processo de geração (produtiva) de valor. (ANTUNES, 2018, p. 47).

Temos uma complexificação do trabalho no capitalismo contemporâneo, que longe do fim de sua centralidade ou da eliminação do trabalho vivo, o que há é uma reorganização e diversificação do capital em suas formas de acumulação<sup>71</sup>. Dessa maneira, se há uma metamorfose no trabalho social, a classe trabalhadora também se diversifica e se amplia, incorporando assalariados, seja da indústria ou dos serviços, além dos desempregados, que têm em comum o fato de precisarem vender sua força de trabalho para sobreviver. Assim:

Um desenho contemporâneo da classe trabalhadora deve englobar, portanto, a totalidade dos assalariados, homens e mulheres que vivem da venda de sua força de trabalho em troca de salário [...]. Dadas as profundas metamorfoses ocorridas no mundo produtivo do capitalismo contemporâneo, o conceito ampliado de classe trabalhadora, em sua nova morfologia, deve incorporar a totalidade dos trabalhadores e trabalhadoras, cada vez mais integrados pelas cadeias produtivas globais e que vendem sua força de trabalho como mercadoria em troca de salário, não importando se as atividades que realizam sejam predominantemente materiais ou imateriais, mais ou menos regulamentadas. (ANTUNES, 2018, p. 31).

Desse modo, a classe trabalhadora incorpora também o conjunto dos operadores de *telemarketing* ou teleoperadores<sup>72</sup>, que são trabalhadores empregados no setor de *telemarketing*. Este setor surge na “confluência entre terceirização e a precarização do trabalho com um novo ciclo de negócios associado às tecnologias informacionais e à mercadorização dos serviços sob o comando da mundialização financeira” (ANTUNES; BRAGA, 2009, p.10).

Na busca constante de acumulação, o capital apropria-se de novas formas de rendimento, submetendo os setores à lógica rentista de valorização dos

<sup>71</sup> Para aprofundamento, ver Antunes (2018), capítulo: “A explosão do novo proletariado de serviços”, no qual o autor minuciosamente analisa a partir da obra marxiana a possibilidade de geração de mais valor na esfera dos serviços, trazendo elementos pertinentes do atual desenho do trabalho social no capitalismo.

<sup>72</sup> O termo empregado pela Classificação Brasileira de Ocupações (CBO), organizada pelo Ministério do Trabalho e Emprego, é de operador de *telemarketing*. Silva (2010) aponta que a designação é genérica, ficando subagrupadas nessa “família ocupacional” as seguintes classificações, consideradas sinônimos da primeira: “operador de teleatendimento ativo”, “operador de teleatendimento receptivo”, “atendente de *telemarketing*”, “teleoperador ativo”, “teleoperador receptivo”, “operador de suporte técnico”, para citar algumas. Em suma, a CBO/MTE descreve como atividade realizada na família de operador de *telemarketing* os trabalhadores “que atendem usuários, oferecem serviços e produtos, prestam serviços técnicos e especializados, realizam pesquisas, fazem serviços de cobrança e cadastramento de clientes, sempre via teleatendimento, seguindo roteiros e *scripts* planejados e controlados para captar, reter ou recuperar clientes”. Disponível em: <<http://www.mte.gov.br/cbosite/pages/pesquisas/BuscaPorTituloResultado.jsf>> Acesso em: 08 jan. 2019. Em nossa pesquisa, não estratificaremos os entrevistados por tipos de operador de *telemarketing*, pois não é nosso objetivo analisar as incidências de ser um “ativo” ou “receptivo”, apenas importa mostrar as nomenclaturas utilizadas para esse tipo de trabalhador. Utilizamos em nosso estudo tanto a nomenclatura de operador de *telemarketing* como de teleoperador.

ativos financeiros. Braga (2012) assinala que o setor de *telemarketing* sintetiza as características mais salientes do atual regime de acumulação: a terceirização empresarial, no caso de nossa pesquisa, dois *call centers* são terceirizados, apenas um é próprio, analisaremos os rebatimentos desse elemento para os trabalhadores. A privatização neoliberal – fator decisivo para a expansão dos *call centers* e que fez o setor ser rentável para o capital, e a financeirização do emprego – a organização do trabalho nesse setor é tensionada pela flutuação do mercado, demitindo e contratando a partir disso, além da busca de rentabilidade alterando e incorporando novas metas de produtividade.

Presenciamos hoje no capitalismo o aprofundamento da precarização das relações e condições de trabalho, precisamente nos setores da era digital em que autores tentaram supor que haveria qualidade e autonomia nesses empregos e que isso levaria à eliminação da alienação (BRAGA, 2009)<sup>73</sup>.

Entretanto, ao contrário da qualidade dos empregos da era informacional, Antunes (2018) assinala que estamos diante de uma trágica realidade: de um lado temos a flexibilização total do mercado trabalhista, através da intensificação da atividade do trabalhador nos setores informacionais; de outro, evidencia-se uma precariedade, com drástica redução dos direitos do trabalho. O autor evidencia que se essa realidade não for confrontada, o novo proletariado dos serviços se encontrará entre a oscilação entre o desemprego completo e, na melhor das hipóteses, a disponibilidade para tentar obter o “privilégio da servidão”<sup>74</sup>, consistindo em necessitar de um emprego e, sob as novas formas de gestão e organização laboral, submeter-se cada vez mais a ocupações precárias e esvaziadas de direitos trabalhistas.

---

<sup>73</sup> Ruy Braga (2009) em artigo intitulado “A vingança de Braverman: o infotaylorismo como contratempo” argumenta contra a ideia de qualidade no trabalho informacional, utilizando como contraponto as condições de trabalho encontradas nos *call centers*, onde há a pressão sobre os trabalhadores através do fluxo informacional, impedindo assim que se desenvolva autonomia e criatividade do trabalhador.

<sup>74</sup> Antunes (2018) assinala que o título de sua obra “O privilégio da servidão” foi inspirado em Albert Camus, em “O primeiro homem”. Ao trazer na epígrafe do livro uma citação deste autor, é possível compreender a metáfora que Antunes utiliza para evidenciar o que pode vivenciar os trabalhadores: “Só os acidentes de trabalho, quando trabalhavam para empresas que tinham seguro contra esse tipo de risco, davam-lhes o lazer [...]. O desemprego, que não era segurado, era o mais temido dos males [...] O trabalho [...] não era uma virtude, mas uma necessidade que, para permitir viver, levava à morte. [...] Era o privilégio da servidão.” (CAMUS *apud* ANTUNES, 2018, p. 5).

#### **4.1.1 Tendências do capitalismo contemporâneo: a privatização neoliberal e os call centers**

Tendo mostrado como o setor de serviços expandiu-se na fase de “mundialização do capital” e tornou-se uma fonte de produção de valor<sup>75</sup>, apresentaremos o processo de privatização dos serviços, em particular do setor de telecomunicações, que foi fundamental para acumulação do capital e que fez expandir setores antes mínimos para a economia.

O capitalismo reorganizou-se a partir da década de 1970, sobretudo com um conjunto de medidas na tentativa de superar a crise que é considerada por Meszáros (2011) como uma “crise estrutural”. O autor assim a considera por atingir o capital em sua totalidade, tendo alcance global, pois não se limita apenas a um conjunto de países, tendo uma escala de tempo permanente, ao contrário das crises cíclicas que terminavam e propiciavam uma nova “chance” ao capitalismo<sup>76</sup>.

Segundo Alves (2011), essa crise sem precedentes se desenvolve sob a fase do capitalismo global e não mostra alternativas de superação, trata-se da fase de “mundialização do capital”, do “complexo de reestruturação produtiva”, do “capitalismo do neoliberalismo” e do “capitalismo do sócio-metabolismo da barbárie”. Mesmo diante de uma crise que questiona as bases de seu funcionamento – já que nela os interesses das dimensões fundamentais do capital, produção, consumo e circulação deixam de coincidir, causando perturbações que ao invés de serem dissipadas, como ocorriam nas crises anteriores, atinge todo o funcionamento do sistema, sendo difícil ultrapassá-la (MESZÁROS, 2011) –, o capital<sup>77</sup>, na busca

---

<sup>75</sup> É preciso esclarecer que não são todos os trabalhos no setor de serviços que produzem mais valor, Antunes (2018) traz uma citação de Marx do livro I de O capital para exemplificar essa questão: “A produção capitalista não é apenas produção de mercadorias, mas essencialmente produção de mais valor [...]. Só é produtivo o trabalhador que produz mais valor para o capitalista ou serve a autovalorização do capital [...] o conceito de trabalhador produtivo não implica de modo nenhum apenas a relação entre atividade e efeito útil, entre trabalhador e produto do trabalho, mas também uma relação de produção especificamente social, surgida historicamente e que cola no trabalhador o rótulo de meio de valorização do capital” (MARX apud ANTUNES, 2018, p. 46).

<sup>76</sup> Em outro momento (ARAUJO, 2016), analisamos o desenvolvimento da crise estrutural do capital, os traços que levaram a sua eclosão e os rebatimentos no mundo produtivo e político com base nas análises de Alves (2011), Antunes (2013) e Meszáros (2011). No presente trabalho, daremos ênfase às medidas neoliberais adotadas a fim de continuar a acumulação do capital, em que se destaca para nossa pesquisa a privatização do setor de telecomunicações.

<sup>77</sup> Conforme assinala Alves (2005, p. 20), “o capital é um modo de atividade humana, um processo ativo e generativo, uma relação social voltada para valorização do valor. É uma atividade humana vinculada ao princípio de valorização”. O capital aparece, então, como sujeito que está em constante movimento, na busca de maior acumulação de riqueza.

incontrolável de continuar se desenvolvendo, cria um ciclo de medidas para o enfrentamento da crise em todas as esferas: econômica, política e ideológica.

O processo de reorganização do capitalismo incide tanto na produção – com a chamada reestruturação produtiva, que trouxe mudanças no aspecto objetivo do trabalho, instaurando um “leque de opções” nas formas de contratação e intensificando, através do incremento tecnológico, a exploração do trabalhador, e no aspecto subjetivo, atingindo a consciência de classe, pois se propõe a capturar a subjetividade do trabalhador, com discursos para seu engajamento no processo produtivo (ALVES, 2005) –, como na política, em que uma nova estratégia ofensiva do capital surge rompendo com o “pacto entre capital e trabalho” estabelecido no Estado de Bem-Estar Social, o neoliberalismo (MONTAÑO; DURIGUETTO, 2011).

O neoliberalismo não pode ser visto, no entanto, apenas em sua dimensão política, é preciso enxergar sua incidência nas relações de produção e nos interesses de classes, principalmente quando suas medidas se voltam para a livre circulação do capital. Sob a ideologia neoliberal, o Estado deve intervir minimamente na garantia dos direitos sociais e políticos, sendo, porém, máximo ao capital, devendo atrair investimentos estrangeiros e dando condições para que as corporações se instalem nos países em desenvolvimento<sup>78</sup>.

No momento de recessão econômica todos os governos aplicaram o receituário neoliberal, como a privatização das empresas públicas, a abertura comercial, a flexibilização da legislação trabalhista, a redução orçamentária e a privatização da seguridade social, o combate à atividade sindical. (MONTAÑO; DURIGUETTO, 2011, p. 294).

Como podemos observar, a privatização de empresas estatais faz parte das medidas neoliberais que são tomadas no esforço capitalista de superação da crise. No Brasil, apesar dos esforços decisivos das gestões do início dos anos 1990, a integração definitiva a este modelo político ocorreu sob governo de Fernando Henrique Cardoso (1995-2002), em que se presenciou a abertura comercial e a reforma do Estado (ALVES, 2005).

Notavelmente, a privatização do setor de telecomunicações ocorreu nesse período, no ano de 1998. Conforme Braga (2012), durante o governo de FHC, a onda de privatizações foi uma das maneiras encontradas para criar um ciclo de

---

<sup>78</sup> No intuito de estabelecer estratégias de desenvolvimento capitalista nos países latino-americanos, em 1989 realizou-se uma reunião com os organismos de financiamento internacional (Fundo Monetário Internacional, Banco Internacional para Reconstrução e Desenvolvimento, Banco Mundial). Esse encontro ficou conhecido como o Consenso de Washington, e entre as principais determinações estavam a liberalização comercial e a desregulamentação de leis trabalhistas (MONTAÑO; DURIGUETTO, 2011).

negócios capaz de potencializar a acumulação de capital financeiro, assim diz o autor:

Ao longo da década de 1990, a visível expansão do setor de serviços que acompanhou o ciclo neoliberal das privatizações desenvolveu-se conforme a lógica da mecanização, da padronização, da especialização e da fragmentação, ou seja, da industrialização da relação de serviço imposta pelo desejo empresarial de assegurar ganhos de escala, promover a extensão da jornada de trabalho por meio do recurso às terceirizações e intensificar o ritmo de trabalho no setor. (BRAGA, 2012, p. 185).

O ciclo de privatizações ocorrido durante a década de 1990 é de fato um processo amparado pela política neoliberal de Estado, esse que se constitui como um dos pilares fundamentais do sistema capitalista e “que viabiliza a mercantilização de bens e serviços públicos, transformando-os em objetos da iniciativa privada e inserindo-os na lógica do mercado mundializado e reestruturado” (CAVAIGNAC, 2010, p. 54).

No caso específico da privatização do setor de telecomunicações, já apontada no início deste capítulo como fator decisivo para a expansão dos *call centers*, o processo levou à eliminação e precarização dos direitos dos trabalhadores, que antes inseridos em relações de trabalho estáveis passaram a conviver com as novas formas de contratações, tendo em vista, sobretudo a fragmentação das empresas, espalhando-se a terceirização (BRAGA, 2012).

A privatização do setor de telecomunicações brasileiro, na década de 1990, foi um negócio de alta rentabilidade para o capital, que buscava estratégias contra a estagnação da economia instaurada no Brasil. Tratava-se de novos investimentos para novas formas de lucro.

Cavaignac (2010, p. 60) aponta que no Brasil o desenvolvimento das telecomunicações ganha impulso a partir de 1960, antes disso a rede de telefonia era precária e insuficiente para as necessidades da população brasileira, “os serviços telefônicos eram oferecidos por cerca de novecentas empresas da iniciativa privada, não integradas entre si e com variadas capacidades de investimento”.

Essa realidade é modificada em 1962, quando é adotado o Código Brasileiro de Telecomunicações, que trata das competências do Estado; é feita a regulação do setor, com a criação do Conselho Nacional de Telecomunicações (Contel); e a exploração dos serviços de telecomunicações a longa distância, criando a empresa estatal Embratel (DIEESE, 2009).

Segundo Dieese (2009), o Governo Federal assumiu as responsabilidades pela prestação de serviços de longa distância, mas ficou a cargo

dos estados e municípios a organização, regulação e execução das atividades de telefonia nas suas unidades federativas. As regiões deveriam seguir as normas do Contel, conselho que em 1967 foi incorporado pelo Ministério das Comunicações.

Em 1972, foi criado o Sistema Nacional de Telecomunicações (Telebrás), com o objetivo de unificação e nacionalização dos serviços; o Estado teria participação relevante no fornecimento e operacionalização dos serviços de telecomunicações. Vinte e seis empresas, uma em cada estado, operacionalizavam os serviços de telecomunicações, a ideia era consolidar o setor por meio da Telebrás, que mantinha o controle nos estados. A expansão do ramo acarretou discussões sobre o “monopólio” estatal, acreditava-se que a privatização traria melhorias nos serviços prestados e seria mais ágil em atender às demandas que se instauravam com as inovações tecnológicas (DIEESE, 2009).

O momento que precedia a privatização tornava o setor cada vez mais atraente ao mercado, chamando a atenção do capital, pois o Estado investiu em infraestrutura e redefiniu a estrutura tarifária do sistema e Planos de Demissões Voluntárias (PVD), que tinham intuito de reduzir trabalhadores do setor (DIEESE, 2009).

Em 1995, a empresa estatal brasileira de telecomunicações era a décima primeira do mundo, com treze milhões de linhas instaladas, e controlava o maior sistema telefônico da América Latina (NOVAES, 2000). O “grande olho” do capital percebeu a possibilidade de acumular com um novo setor que se desenvolvia, e dois anos depois, em 1997, era aprovada a Lei Geral de Telecomunicações, nº 9.472/97, que retirava do Estado o papel de provedor dos serviços para ser apenas um agente “regulador”. No ano de 1998, sob o governo de FHC, o sistema de telecomunicações foi privatizado com a promessa de um serviço melhor e mais competitivo. Novaes (2000, p. 147) assinala que:

A mudança no setor de telecomunicações brasileiro [...] é impressionante: de um sistema monopolista estatal sem regulamentação, frequentemente ineficiente e investindo muito além do necessário, para um novo setor, com estrutura moderna e competitiva.

A autora mostra-se favorável à privatização do setor, já que, em tese, traria mais qualidade aos serviços oferecidos. No entanto, hoje se observa que os serviços de telecomunicações oferecidos pelas empresas privadas apresentam muitos problemas no seu funcionamento, sobretudo pelo alto índice de reclamações dos usuários, além dos altos custos cobrados (ANTUNES; BRAGA, 2009).

Com a privatização da Telebrás, as empresas do sistema foram agrupadas em três *holdings*<sup>79</sup> de telefonia fixa (Telemar, Telefônica e Brasil Telecom), uma de longa distância (Embratel) e oito de telefonia celular<sup>80</sup> (BNDES, 2009 *apud* SILVA, 2010). Importante destacar que as referidas companhias de telefonia fixa cresceram no mercado, oferecendo serviços de telefonia móvel, banda larga, TV por assinatura e atualmente estão entre as principais empresas de telecomunicações.

Os *call centers* em que entrevistamos os jovens teleoperadores prestam também serviços para essas empresas de telecomunicações, um deles, inclusive, pertence à própria companhia, como veremos adiante. Com a privatização das telecomunicações e com o aumento dos serviços de telefonia, as empresas passaram a requerer serviços de atendimentos e vendas aos seus clientes. Em alguns casos, criaram seus próprios *call centers*, mas a grande maioria terceirizou o serviço. Estudo realizado pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC) junto à Associação Brasileira de Telesserviços (ABT) em 2005 apontou que de uma amostra de 125.806 empregados do setor, apenas 11% estavam em *call centers* próprios, enquanto 89% estavam em terceirizados.

O fenômeno de expansão dos *contact centers* é considerado global, seu desenvolvimento no Brasil teve expressão direta ao processo de privatização do sistema de telecomunicações, o que possibilitou a criação das operadoras de telefonia, acompanhadas da popularização e conseqüente expansão do acesso às linhas telefônicas em todo o país; o desenvolvimento da informática, que permitiu a integração entre computação e telecomunicações e a maior interação com os clientes; além da criação do Código Brasileiro de Defesa do Consumidor (CDC), que garante aos consumidores o direito à informação adequada sobre produtos e serviços adquiridos (ABT; PUC/SP, 2005).

Braga (2012) ressalta que a privatização teve papel decisivo na criação e expansão do setor de *telemarketing*<sup>81</sup>. Com as novas companhias de telefonia

---

<sup>79</sup> Segundo o dicionário financeiro, *holding* é uma empresa que atua como controladora de outras companhias, detendo participação majoritária nas ações de suas subsidiárias. Foi formalizada juridicamente no Brasil por meio da lei 6.404/76.

<sup>80</sup> As empresas de telefonia celular não são citadas no documento que referenciamos, mas importa destacar que, atualmente, dentre as principais companhias de telefonia móvel no Brasil estão: Algar, Claro, Datora, Nextel, Oi, Porto Seguro, Vivo (ANATEL, 2019).

<sup>81</sup> O *telemarketing* desenvolve-se a partir do uso de telefone para fins comerciais, serviços de vendas e atendimento aos clientes. Com o avanço tecnológico, é incorporado o uso da internet aos serviços ofertados pelas empresas. Segundo a Associação Brasileira de Telesserviços (ABT), o "*telemarketing*

requerendo serviços de atendimento aos seus clientes, são criadas empresas denominadas de Centrais de Teleatividades (CTAs) ou *Call Center*<sup>82</sup>. Os serviços oferecidos atendem não apenas às empresas de telecomunicações, mas a uma variedade de setores da economia, tais como comércio varejista, bancos e seguros.

Para exemplificar a expansão pós-privatização, Venco (2009) assinala que as primeiras CTAs surgiram nos anos 1960, mas eram simples escritórios de recebimento de reclamações, os trabalhadores detinham limitada quantidade de informações para exercer sua atividade. Já na década de 1990, apoiadas no incremento tecnológico, tornaram-se verdadeiros núcleos de comunicações e de serviços de satisfação de clientes, além de captação e fidelização destes. O que se observa é o crescimento de serviços oferecidos pelas empresas de *call centers*, que vão desde o atendimento ao cliente ao desenvolvimento de atividade de *telemarketing*.

Seguindo a tendência de terceirização, típica do modelo flexível de acumulação, as empresas que necessitam de serviços de atendimento, em vez de criarem seus próprios *call centers*, contratam empresas especializadas.

Em 2005, 47% dos *call centers* eram próprios, enquanto os terceirizados correspondiam a 53%, causando impactos sobre as relações de trabalho dos operadores de *telemarketing*. Algumas características devem ser salientadas: enquanto nos *call centers* próprios a média de atendimento é de 69 chamadas por dia, nos terceirizados este número sobe para 79 chamadas; o índice de empregados demitidos é de 12,8% no primeiro, e 18,0% no segundo<sup>83</sup>; no que se refere à taxa de sindicalização, o número de não sindicalizados entre *call centers* próprios e terceirizados apresenta índices divergentes, 13,3% e 20,6%, respectivamente (ABT; PUC/SP, 2005)<sup>84</sup>.

---

é toda e qualquer atividade desenvolvida através de sistemas de telemática e múltiplas mídias, objetivando ações padronizadas e contínuas de *marketing*".

<sup>82</sup> Quanto ao termo *Call Center*, Braga (2009) assinala a preferência de utilizar a expressão "Centrais de Teleatividades (CTAs)" por parecer mais afinado com esse tipo de empresa, já que não se trata apenas de uma "chamada" ou "contato" telefônico, mas de uma própria atividade de produção. Nesta pesquisa, utilizamos o termo *Call Center* por parecer mais claro ao leitor e aos próprios trabalhadores do setor que comumente utilizam o termo, apesar da concordância de que o trabalho realizado neste espaço integra a produção capitalista, mesmo que indiretamente.

<sup>83</sup> O estudo a que referenciamos esses dados não apresenta como é feito o cálculo de demissões, se mensal ou anual, algo necessário para dimensionar a rotatividade nos *call centers*.

<sup>84</sup> Os dados apresentados foram os mais recentes encontrados. A publicação dos dados ocorreu em 2005, no "Relatório da Indústria de *Call Centers* no Brasil", pesquisa coordenada pela ABT junto ao Programa de Pós-Graduação em Administração da PUC/SP. Percebe-se a necessidade de um acompanhamento mais próximo por parte de institutos de pesquisa, o que garantiria a atualização desses dados.

O crescimento dos *call centers* ampliou o número de operadores de *telemarketing*, que passaram a representar uma das maiores categorias profissionais no Brasil (ANTUNES; BRAGA, 2009), sendo necessário nos debruçarmos sobre esses trabalhadores. O número de operadores no ano de 2017 era de 486.397, sendo que desse total 117.317 estavam empregados na região Nordeste, ficando atrás somente da região Sudeste, que tem 296.539 empregados (MTE/RAIS, 2017), sendo esta considerada o berço do setor. Ainda assim, reconhece-se a importância e abrangência do setor no mercado da região Nordeste.

Os Infoproletários<sup>85</sup>, como Antunes e Braga (2009) conceituam esse grupo de trabalhadores inseridos nos setores informacionais, formam uma “nova condição proletária dos serviços [...] na recomposição do controle e gestão do trabalho, das novas formas de obtenção do consentimento à exploração econômica, da produção de novas e precárias identidades coletivas” (Idem, p. 9), como observaremos na análise sobre as condições de trabalho no setor.

#### **4.2 Call centers A, B e C: onde trabalham os jovens teleoperadores**

Como já assinalado, os *call centers* são expressão direta do movimento de privatização em que se expandiu o setor, pelo aumento do mercado consumidor de serviços de atendimento. Atualmente, algumas das empresas que prestam serviços de atendimento e vendas a clientes são consideradas de grande porte, tendo abrangência nacional.

Com o crescimento do ramo na transição do século XX para o XXI, muitos sociólogos do trabalho realizaram pesquisas sobre as condições de trabalho, a alta rotatividade, a frágil organização sindical, o adoecimento e o perfil dos operadores de *telemarketing*<sup>86</sup>, inclusive pesquisadores locais analisaram uma das maiores empresas de *call center* em Fortaleza (CAVAIGNAC, 2010; BENEVIDES, 2014; ARAÚJO, 2016).

As entrevistas realizadas nos levaram ao contato com jovens teleoperadores de três *call centers*, a que denominamos de A, B e C<sup>87</sup>. Com sedes

---

<sup>85</sup> Alves (2013) prefere utilizar o termo “precariado” ao se referir à nova camada social do proletariado tardio, pois considera que o conceito “infoproletários” possui viés tecnologista na medida em que tende a demarcar (pelo prefixo “info-”) a inserção de classe do novo e precário mundo do trabalho.

<sup>86</sup> Ver a obra Infoproletários (2009), coletânea de artigos organizada por Antunes e Braga sobre diferentes temáticas do trabalho na esfera digital

<sup>87</sup> Destacamos que o objeto desta pesquisa não é analisar essas empresas em seu desenvolvimento financeiro e empresarial, por isso nos deteremos a informações pertinentes para compreensão do

ou filiais instaladas em Fortaleza, eles crescem no mercado atendendo companhias de telecomunicações, bancos, comércio, seguros, entre outros setores da economia. Apresentaremos alguns aspectos dessas empresas com intuito de analisar as condições de trabalho a que estão submetidos os jovens trabalhadores e como elas apresentam características comuns, ao passo que possuem traços diferentes, principalmente pela forma de contratação vigente.

O *call center A* pertence a uma grande empresa especializada em serviços de *contact center* que surgiu no final do ano 2000 e hoje, com mais de dezenove anos de atuação no mercado, possui dezesseis unidades espalhadas em nove estados do Brasil. Segundo Cavaignac (2010), essa empresa surge em resposta às oportunidades de terceirização dos serviços de atendimento e assiste uma grande companhia de telecomunicações que, após a privatização, passou a deter o controle dos serviços de telefonia fixa e, posteriormente, telefonia móvel, além de internet<sup>88</sup>, em grande parte do país.

Atualmente, o *A* terceiriza serviços para empresas de diferentes ramos, mas a operação que funciona em Fortaleza atende majoritariamente a companhia de telecomunicações que surgiu no processo de privatização. Em 2017, a empresa do *call center A* mudou de nome via fusão de grupos do mercado, porém, teleoperadores relatam que apenas o nome foi modificado, não incidindo sobre o funcionamento do *contact center*:

Mudou só o nome, tentaram falar que o [*call center A*] ia representar um produto líquido, simples, mas assim, mudou só o nome. O povo lá não respeita você, não estão nem aí, só querem que você entregue a meta. (Teleoperador 2, 22 anos, *call center A*, entrevista realizada 09.08.2018).

Não alterou nada, só piorou. Eu acho que ela mudou o nome porque estava com muito processo nas costas, aí teve ter pensado: “vamos mudar o nome, porque esse nome já tá sujo”, mas não mudou nada, só piorou. (Teleoperador 11, 23 anos, *call center A*, entrevista realizada 17.10.2018)

Os jovens apontam que a mudança no nome da marca não incidiu sobre suas condições de trabalho. Em reportagem do jornal Diário do Nordeste, no período

---

nosso objetivo, que é analisar os significados do trabalho nas trajetórias de jovens operadores de *telemarketing*, trabalho esse realizado dentro dos *call centers* citados. As informações destacadas sobre esses centros foram obtidas por meio das entrevistas realizadas e *sites* das próprias empresas.

<sup>88</sup> Cavaignac (2010) analisa o processo de privatização do setor de telecomunicações brasileiro com ênfase na privatização da Teleceará, empresa antes controlada pela Telebrás, e que passa, após o processo, para o controle da Telemar, hoje com o nome Oi. A autora aborda os rebatimentos para os empregados no setor, antes com estabilidade de empregado da Teleceará, e a nova forma de organização das relações de trabalho, com a fragmentação dos serviços, terceirizando grande parte deles.

de fusão<sup>89</sup>, a explicação dada pela empresa seria a necessidade de criar uma marca com referência a “fluidez, dinamismo, adaptabilidade”, e o oferecimento de novos serviços.

O *call center A* está situado em uma importante Avenida de Fortaleza, em um antigo prédio de sete andares – todos com funcionamento da operação do *call center*, além da parte administrativa e de recrutamento. A empresa é conhecida popularmente por oportunizar o primeiro emprego a jovens e realizar o pagamento em dia, frases como “todo mundo já passou pelo [*call center A*]” são comuns de escutar.

Em contraponto, ela também é conhecida pelas condições de trabalho precárias, que já foram relatadas em meios de comunicação televisivos e eletrônicos<sup>90</sup> e também são difundidas entre os que procuram emprego e vão para o setor de *telemarketing*, como no relato do jovem que quando estava procurando emprego escutou de uma ex-operadora que não seria bom ir para o *call center A*:

Eu fui para uma seleção no Pão de Açúcar, mas não passei. Lá no Pão de Açúcar encontrei uma menina que disse que trabalhou no [*call center A*], ela disse: “tu só tem essa opção?”, eu falei: “é, eu vou tentar”, ela disse: “é, lá é uma experiência muito boa, você leva pessoas para vida, mas não é um emprego que você fique assim por muito tempo, porque é muito estressante”. (Teleoperador 11, 23 anos, *call center A*, entrevista realizada 17.10.2018).

A companhia em questão é considerada uma das maiores do ramo no Brasil<sup>91</sup>, mesmo assim submete seus empregados às condições de trabalho erigidas pela reestruturação produtiva, acarretando uma degradação da subjetividade do trabalhador, que vivencia um paradoxo entre a necessidade de ter um emprego e a convivência com uma atividade que o atinge em seu modo de ser.

No que se refere ao B, também terceirizado, podemos assinalar que tem menor porte que os outros dois pesquisados. Situado em um prédio no centro da cidade de Fortaleza, com operações funcionando em algumas salas, atende a

<sup>89</sup> Dados disponíveis no jornal online Diário do Nordeste, na seção de Negócios, publicada no dia 12 de setembro de 2017. Acesso em: 08 jan. de 2019.

<sup>90</sup> Como exemplo, podemos citar a matéria publicada na página Pragmatismo Político: “A água marrom que as trabalhadoras do [*call center A*] são obrigadas a beber”, em fevereiro de 2015, e a recente publicada no jornal local O Povo sobre o apagão que houve em Fortaleza, e que obrigaram os funcionários a continuarem dentro da empresa, sob ameaça de descontos no salários e advertências. O título da notícia dizia “Funcionários denunciam que foram proibidos de sair de empresa durante apagão”, disponível em:

<<https://www.opovo.com.br/noticias/fortaleza/2018/03/funcionarios-denunciam-que-foram-proibidos-de-sair-de-empresa-durante.html>> Acesso em 11 jan. 2019.

<sup>91</sup> Segundo o *Ranking Call Center*, a referida empresa é a segunda maior do mercado de *call center* no Brasil. Dado disponível em: <<https://ranking.callcenter.inf.br/pesquisa/detalhe/?empld=100>> Acesso em: 11 jan. 2019.

empresas de diferentes ramos, tendo seu maior foco no sistema de recuperação de crédito, mas também realiza serviços de atendimento ao cliente, tele vendas e retenção.

Diferente do A, o B é menos conhecido na cidade, os jovens entrevistados que lá trabalham somente souberam de sua existência após terem passado por outro *call center*. Com menor número de empregados, possui mais de dezenove anos de atuação no mercado e tem sede e filial somente na cidade de Fortaleza, mesmo atendendo em território nacional.

O C é considerado pelos entrevistados como o melhor *call center* para se trabalhar em Fortaleza. Diferente dos outros, pertence à própria empresa que oferece os serviços de atendimento aos seus usuários. É importante destacar, no entanto, que a companhia possui apenas três *call centers* próprios – em Fortaleza, Maringá e Curitiba – e os demais serviços de atendimento também são terceirizados.

Em 2015, o grupo dessa empresa adquiriu uma operadora de telecomunicações que estava em expansão no mercado e tinha seus próprios *call centers*, por isso atualmente o C atende clientes da própria marca, mas continua, como outras empresas de telecomunicações, a terceirizar os serviços de atendimento e vendas. Inclusive, a companhia responsável pelo *call center* C contrata serviços de cobranças do B. Realizamos entrevista com um atendente do C que trabalha há quase seis anos na empresa e vivenciou a transição das marcas telefônicas:

Foi uma mudança muito agressiva, uma mudança gigantesca. É porque a [empresa hoje responsável pelo *call center* C] já trabalhava no estilo de terceirizada, e a [empresa anterior] trabalhava no estilo de *call center* próprio, então há uma temperatura que oscila aí. Na época da [empresa anterior], o atendente de *telemarketing* era tratado mais como humano, agora com a [empresa hoje responsável pelo *call center* C] é tratado mais como número, objeto que tá produzindo, o funcionário que tá produzindo e tem que produzir muito mais do que quando foi contratado. (Teleoperador Informante, *call center* C, entrevista realizada 09.10.2018).

A fala do atendente descreve características de uma empresa flexível, que transforma o trabalhador em mero elemento de produção, ao passo que o instiga a “fazer parte da equipe”. Assim como ele, outros teleoperadores que passaram pela transição sentiram as mudanças, visto que o ideário da companhia hoje responsável pelo *call center* C não é o mesmo da anterior, embora continue com o *call center* próprio e garanta aos seus trabalhadores benefícios melhores quando comparados aos de outros *call centers*.

No rol dessa discussão, é importante apontar que assim como a maior contratante de serviços do *call center A*, uma empresa de telecomunicações que passou a deter o controle do sistema de telefonia após a privatização, o grupo da empresa do C é o mesmo que adquiriu o setor de telefonia de São Paulo, a Telesp, no processo de privatização, elucidando que este processo deu início a “um novo ciclo de expansão do capital” (BRAGA, 2012).

O grupo que é originário da Espanha iniciou os negócios no Brasil com a aquisição da Telesp, em 1998. Após esse ano, continuou adquirindo ações de outras empresas de telecomunicações. Em 2010, comprou ações da companhia que hoje é responsável pelo *call center C* e a expandiu para território nacional, já que antes sua área de cobertura se concentrava na região Sudeste.

Como visto, os *call centers* podem ser próprios, quando a empresa organiza sua própria central de atendimento aos seus clientes, e terceirizados, quando oferecem seus serviços a empresas de setores diversos. Essa caracterização pode trazer rebatimentos nas relações e condições de trabalho dos jovens empregados no setor, diferenças salariais, benefícios, estrutura e dificuldade de identificação com a empresa que os contrata, como assinalam Antunes e Druck (2013, p. 221):

A terceirização encobre e oculta as relações de trabalho entre empresa contratante e os trabalhadores subcontratados, intermediados por uma terceira [...] se eximindo da responsabilidade formal pelos trabalhadores e desta forma, burlando a legislação trabalhista. (ANTUNES; DRUCK, 2013, p. 221).

Em nossa pesquisa, pudemos perceber como esses elementos se apresentam na realidade dos jovens operadores de *telemarketing* que têm direitos burlados a partir da relação de trabalho a que estão submetidos. No contexto de aprofundamento da precarização do trabalho com a Reforma Trabalhista<sup>92</sup> sancionada no governo de Michel Temer (2016-2018), que aprova a terceirização para atividades fins<sup>93</sup>, antes barrada pela Súmula nº 331 do Tribunal Superior do

---

<sup>92</sup> A lei nº 13.467/2017 aprovada em 13 de julho de 2017 e já em vigor altera pontos da CLT, com a falácia de modernizar a legislação trabalhista o governo Temer dilapidou com os direitos do trabalho, entre as principais mudanças estão: a prevalência de acordos coletivos sobre o legislado, ou seja, poderão ser realizados acordos mesmo que menos benéficos sobrepondo-se a CLT; as férias poderão ser fracionadas em até três vezes; gestantes passam a poder a trabalhar em locais insalubres considerados de grau mínimo e médio; permissão de trabalho intermitente; dentre outras alterações que “rasgam” a CLT.

<sup>93</sup> No caso da empresas de telecomunicações, a Lei nº 9472/97 já dispunha no artigo 94 a possibilidade de contratar serviços de terceiros para atividades inerentes: “contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço, bem como a implementação de projetos associados” (Art. 94, inc. II da Lei 9472/97). Diante do teor da Súmula nº 331, o assunto é discutido no âmbito jurídico e passível de determinações judiciais diferentes. Oliveira

Trabalho, e modifica outras questões da legislação trabalhista, estaremos diante de uma era de desmonte e tempos difíceis para os trabalhadores? O que podemos adiantar é que os entrevistados já vivenciam a flexibilização do trabalho e as diferenças entre ser um trabalhador terceirizado ou não.

#### **4.2.2 A terceirização em evidência: rebatimentos para os teleoperadores**

Por meio da pesquisa realizada, deparamos-nos com dois *call centers* terceirizados, que pertencem a empresas ditas especializadas em serviços de teleatendimento, e um deles é próprio da empresa de telefonia, pelos elementos já explicitados. Como exposto, o surgimento e expansão do setor, em sua maioria de prestadoras de serviços, deu-se pelo processo de privatização da área de telecomunicações, que passou a requerer os serviços de atendimento.

Na mesma proporção e sob a hegemonia do “capital mundializado financeiro”, que dirige na contemporaneidade todos os demais empreendimentos do capital, empresas de diferentes ramos passam a necessitar de serviços de atendimento aos seus clientes e, com a “falácia” do capital de concentrar na empresa tomadora somente os serviços que lhes fossem principais, a saída é a de contratar uma companhia especializada para melhor oferecer o serviço. Com isso, a terceirização vem se tornando principal meio de precarização do trabalho e de dilapidação dos direitos trabalhistas (ANTUNES, 2018).

Não é recente o movimento de exploração do capital sobre o trabalho, o que se torna atual é sua intensificação e tentativa de sucumbir a proteção social trabalhista. É de conhecimento geral que a partir dos anos de 1970 houve uma drástica mudança nas formas de organização do trabalho, que tem trazido profundos males para os trabalhadores com o intuito de dar prosseguimento ao acúmulo incontrolável do capital (ALVES, 2005; ANTUNES, 2000 e 2013).

O setor a que nos atentamos faz parte do conjunto de novos mecanismos que o capitalismo instituiu para responder à sua “crise estrutural” e continuar acumulando. Não é também recente a maneira como o capitalismo faz isso, o ônus

---

(2008) realiza uma crítica aos tribunais jurídicos por em muitos casos não considerarem o artigo acima citado. O fato é que esse setor terceiriza diferentes serviços, seja de atividade-fim ou atividade-meio, como faz nos serviços de atendimento. Importa destacar que a partir de nossa pesquisa nos *call centers* é evidente que a terceirização acarreta danos para o trabalhador, como veremos no próximo tópico deste estudo.

da crise é sempre maior pago pela classe trabalhadora, que se vê a mercê das mais degradáveis formas de contratação.

Apesar de um dos *call center* de nossa pesquisa não ser terceirizado – o que é parte de um número relativamente pequeno, já que essa modalidade de trabalho é caracterizada em sua maioria por empresas especializadas que prestam o serviço – dois o são, e a partir disso podemos observar as diferenças na condição salarial e benefícios oferecidos aos jovens teleoperadores terceirizados ou não.

Buscamos agora demonstrar o significado de terceirização e os “benefícios” que ela traz para a empresa contratante, e os “malefícios” para o trabalhador, para adiante observamos as diferenças entre os *call centers* terceirizados e não terceirizados.

Paula Regina Marcelino (2007, p. 57) considera a terceirização como “todo processo de contratação de trabalhadores por empresa interposta. [...] é uma relação onde o trabalho é realizado para uma empresa, mas contratado de maneira imediata por outra”. A autora privilegia no conceito a relação empregatícia, pois isso é o que há de mais estável nessa forma de contratação, já que todo o restante é fluido, desde a caracterização de atividade-fim e atividade-meio à ideia de que terceirização é garantia de qualidade na atividade realizada.

A terceirização ocorre mediante a existência de uma empresa subcontratante ou tomadora, uma subcontratada e trabalhadores em condição de terceiros, seja um contrato temporário ou por tempo indeterminado, com proteção trabalhista com mais ou menos direitos. O que estabelece que ela ocorra é que:

Entre o trabalhador e a atividade que ele desenvolve para benefício da produção ou do serviço de uma empresa, há outra empresa, cujos recursos provém da primeira (mesmo que, como há vários casos, a terceira seja contratada por mais de uma tomadora) e cujos lucros são auferidos a partir da intermediação de força de trabalho. (MARCELINO, 2007, p. 58).

E como as empresas obtêm os lucros nessa relação de contratação? A autora considera que a terceirização é um poderoso instrumento de redução de custos, pois trata-se de uma relação em que os contratos deixam de ter natureza trabalhista (empresa x trabalhador) para se tornarem civis ou mercantis (empresa x empresa). Em outras palavras, a contratante, ao invés de empregar trabalhadores e com isso ser responsável por todos os direitos trabalhistas e encargos a eles inerentes, paga uma empresa para prestar a atividade requerida. Esta, com o recurso repassado, contratará por salários e condições de trabalho inferiores os

empregados e terá sua margem de rentabilidade. Em relação a essa questão, um jovem teleoperador do *call center* C destaca:

A [empresa] tem três *call centers* próprios, Fortaleza, Curitiba e Maringá, que foi herdeiro da [empresa anterior], daí comprou e incorporou, e os outros *call centers* é tudo terceirizado. O que eles dizem lá é que o orçamento da terceirizada é um terço do que é para o *call center* próprio, então a gente tem condições de ter um PIV [Programa de Incentivo Variado], tem condições de ter um Sodexo de 600,00 por mês, tem um milhão de coisas, que se fosse em um *call center* terceirizado não teria. (Teleoperador 1, 25 anos, *call center* C, entrevista realizada 09.08.2018).

Através de seu relato, é possível constatar que o orçamento da empresa despendido para o *call center* próprio é maior do que o recurso gasto com a terceirização do mesmo serviço. Isso significa que as empresas terceirizam serviços para minimização de custos e, em contrapartida, recompõe o domínio sobre a classe trabalhadora, já que uma das consequências da terceirização é a quebra de identidades de luta.

Diante disso, Marcelino (2007) enfatiza que a terceirização deve ser definida claramente para que o trabalhador, ao se identificar como tal, reconheça sua condição de explorado e lute por melhores condições de trabalho, pois o que tem ocorrido é uma dificuldade de identificação que dificulta a organização dos trabalhadores.

Na mesma linha, Antunes (2018) considera que a terceirização se torna a modalidade de gestão com maior centralidade no meio empresarial, uma vez que as relações entre capital e trabalho são disfarçadas entre relações interempresas, baseadas em contratos flexíveis a depender dos ritmos das empresas contratantes, com consequências que desestruturam a classe trabalhadora.

O autor assinala que se a terceirização expandiu-se quando ainda não era legalizada para todas as atividades<sup>94</sup>, atualmente, com a aprovação do que ele chama de terceirização sem limites, da PL 4.330, que culminou na Lei Nº 13.429/2017, aprovada sob o governo Temer, caminhamos tragicamente para uma “sociedade da terceirização total”, o que é estarrecedor tendo em vista que pesquisas mostram a indissociabilidade entre terceirização e precarização do trabalho.

---

<sup>94</sup> Ainda que muitas vezes a norma fosse burlada e as empresas terceirizassem atividades que lhe são principais, a súmula Nº 331 do TST coagia e autuava companhias que assim fizessem, pois proibia a terceirização da atividade-fim e resguardava a responsabilidade subsidiária da empresa contratante, o que foi modificado integralmente com a aprovação da PL 4.330 (ANTUNES, 2018).

Antunes (2018) aponta que é entre os terceirizados que as condições de trabalho são as piores, os riscos de acidentes são superiores, maiores jornadas e menores salários, maior rotatividade e menor acesso a benefícios.

Em estudo realizado pelo Dieese (2014) podemos perceber a expansão dessa modalidade já antes de sua aprovação sem limites. O instituto registra que, em 2013, os setores “tipicamente terceirizados” correspondiam a 26,8% dos empregos formais no Brasil, totalizando 12,7 milhões de assalariados. Em pesquisa anterior (DIEESE-CUT, 2011), no ano de 2010, o índice era de 25,5%, o que mostra aumento de 1,3%. No entanto, segundo a mesma pesquisa, é possível afirmar que este número é subestimado, visto que parte considerável dos trabalhadores terceirizados está alocada na informalidade.

Os dados mostram, também, as desigualdades entre os terceirizados e os demais trabalhadores. No que se refere à remuneração, a dos terceirizados é 24,7% menor, a jornada de trabalho é de 7 horas a mais, o tempo de permanência no emprego é 53,5% menor e a taxa de rotatividade é de 64,4%, enquanto que a dos empregados dos “setores tipicamente contratantes” de 33% (DIEESE, 2014).

Essa disparidade pode ser encontrada nos dados levantados através de nossa pesquisa, a começar pela identificação do trabalhador com a função por ele exercida. Como já assinalado, o *call center C* não é terceirizado, enquanto o A e o B são. Os três utilizam contrato por tempo indeterminado com registro na carteira de trabalho, no entanto, diferem na denominação da função. Somente o C assina a carteira de seus trabalhadores com a função de *operador de telemarketing*, o A utiliza *atendente junior*, e o B denomina seus empregados de *recuperador de crédito*. Esse elemento incide sobre a identificação dos trabalhadores com entidades de organização coletiva e sobre o cumprimento ou não dos direitos da categoria.

Em Fortaleza, existem dois sindicatos que atuam na defesa dos direitos dos operadores de *telemarketing*: o Sindicato dos Trabalhadores em Telecomunicações do Estado do Ceará (Sinttel) e o Sindicato dos Trabalhadores em Telemarketing (Sintratel). Em pesquisa realizada sobre a organização coletiva dos trabalhadores do *call center A* de Fortaleza, Cavaignac (2010, p. 135) assinala que:

O Sinttel e o Sintratel disputam a adesão sindical de uma categoria que se encontra numa “crise de identidade”, a qual se deve tanto à sua trajetória provisória no *call center* – dadas as condições de trabalho que vivenciam –, quanto à indefinição ou imprecisão de sua posição no mercado de trabalho – já que, embora trabalhem no e para o setor de telecomunicações, não fazem parte do quadro de empregados que os contrata via terceirização.

A autora afirma que os dois sindicatos buscam a adesão dos trabalhadores de *call center* e a relação de contratação terceirizada dificulta o reconhecimento com as entidades. No caso do A e do C, o sindicato atuante é o Sinttel, o sindicato de telecomunicações, e no B é o Sintratel. Não é nosso objetivo analisar a organização coletiva desses trabalhadores, mas é importante destacar a existência dessas entidades e a dificuldade que existe para essa categoria se organizar pelas próprias características do setor, que é predominantemente terceirizado e de alta rotatividade, mas que não anulam completamente as formas de resistência<sup>95</sup>.

A condição salarial também é diferente nos três lugares. No caso do A, o salário base é inferior ao salário mínimo vigente. Segundo os teleoperadores entrevistados o salário ainda permanecia no valor do ano de 2017:

O salário de todo mundo aumenta e o nosso não aumenta, aí tem que ter greve. Os outros *call centers* que eu conheço, porque eu conheço pessoas que trabalham lá, aumentaram o salário. Aí, detalhe, se você participar da greve você é ameaçado: “vai participar da greve então arque com as consequências”. (Teleoperadora 9, 22 anos, *call center* A, entrevista realizada 10.10.2018).

Teve o acordo coletivo agora que era assim, a empresa dava o abono salarial que era o proporcional de janeiro até janeiro desse ano agora [2018], que foi o acordo, um aumento de 2% no vale alimentação, uma merreca que não dá para nada, você passa fome. E o quê mais? Aumento do vale transporte, sem PL [Participação nos Lucros], sendo que foi uma das empresas que mais lucrou ano passado, e o argumento deles é o quê: “ah, nós não lucramos, então não vai ter PL”, não teve PL esse ano. O aumento salarial, eles adiaram para janeiro de 2019, só que nunca acontece. Então, o que a gente perde aí, a gente perde nas férias, no décimo, porque é calculado no salário antigo R\$ 937,00. Hoje o salário base tá o quê, R\$ 954,00 né?! A gente perde muita coisa, a empresa só ganha. (Teleoperador 11, 23 anos, *call center* A, entrevista realizada 17.10.2018).

Os relatos acima denunciam o descaso da empresa com seus trabalhadores. O teleoperador 11 aponta que direitos estão sendo descumpridos devido à falta de equiparação de salário, e que a empresa, ao invés de fixar o salário em vigor em 2018, resolveu pagar um “abono” proporcional.

O *call center* B, também terceirizado, paga atualmente aos seus trabalhadores o piso salarial estipulado no acordo coletivo<sup>96</sup> entre a empresa e o Sintratel em setembro de 2018; o valor é de R\$ 1.021,02. O acordo traz um elemento importante que representa um ganho para os trabalhadores, ao dispor que

<sup>95</sup> Em fevereiro de 2016, ano que realizamos pesquisa no *call center* A para o trabalho de conclusão de curso, houve paralisação de quatro dias organizada pelo Sinttel junto aos trabalhadores do referido *call center*. A luta era para equiparação ao salário mínimo vigente (ARAÚJO, 2016).

<sup>96</sup> Acordo coletivo disponível na página do sindicato: <<http://sintratelceara.com.br/wp/wp-content/uploads/2018/11/CRC-2018.pdf>> Acesso em: 14 jan. 2019.

independentemente da denominação da função exercida pelo empregado, desde que suas atividades sejam as descritas no anexo II da Norma Regulamentadora nº 17<sup>97</sup>, o salário deve ser pago no valor estipulado no acordo coletivo.

Já o C possui uma política salarial diferente, o valor pago ao empregado varia de acordo com seu setor de trabalho. O *call center* é dividido em três níveis: atendimento geral, *Back Office*<sup>98</sup> e retenção<sup>99</sup>; os salários são, respectivamente, R\$ 954,00, R\$ 1.100,00 e R\$ 1.290,00.

Mesmo que a variação quanto aos salários pagos aos teleoperadores seja pequena, podemos observar uma diferença abissal no cumprimento dos direitos dos trabalhadores. O A, que pertence a uma das maiores empresas prestadora de serviços de atendimento, de acordo com os relatos dos entrevistados, é o que mais demonstra “precariedade salarial”, trabalhadores inseridos em uma relação de trabalho terceirizada e que não recebem o equivalente a um salário mínimo.

No caso do B, também terceirizado, a relação salarial teve contorno positivo a partir de reivindicações do sindicato, que culminou em um acordo coletivo em prol dos trabalhadores. O C mantém uma política salarial que existia quando o *call center* ainda pertencia à outra empresa de telecomunicações, o teleoperador tem a possibilidade de mudar de setor dentro da empresa e ganhar um pouco mais.

Se a variação salarial é pequena, não podemos dizer o mesmo da variação nos benefícios, como plano de saúde e vale alimentação, que faz do *call center* próprio um “melhor lugar” para se trabalhar, como salientado pelos entrevistados:

Eu procurei o [*call center* C] pelos benefícios. Por exemplo, quando eu tava no [*call center* A], todo mundo falava que isso e aquilo é muito bom, lá tem mais coisa, o vale alimentação de lá é alto, o plano de saúde é melhor. (Teleoperadora 5, 23 anos, *call center* C, entrevista realizada 21.08.2018).

Ter um trabalho difícil é o caso de trabalhar como atendente de *call center*, é muito massante, então assim, eu trabalho no [*call center* C], que por mais que muita gente que já passou por vários *call centers* em Fortaleza diga que o [*call center* C] é o melhor que tem para trabalhar, eu, na minha experiência, nunca tinha trabalhado em *call center*, acho horrível, imagina se eu tivesse passado por uma empresa de *call center* que você passa estresse, aborrecimento, tem a questão de abuso de autoridade e ainda ser

---

<sup>97</sup> Norma Regulamentadora nº 17, anexo II, dispõe sobre o trabalho em *telemarketing*: o mobiliário do posto de trabalho, equipamentos dos postos de trabalho, condições ambientais de trabalho, organização do trabalho, capacitação dos trabalhadores, condições sanitárias de conforto e programas de saúde ocupacional e de prevenção de riscos ambientais.

<sup>98</sup> No *Backoffice* não se recebe chamadas, os teleoperadores solucionam problemas nas linhas dos clientes por meio de comandos no sistema.

<sup>99</sup> Na retenção, os teleoperadores atendem os clientes que desejam cancelar os serviços oferecidos pelas empresas, a função do atendente é evitar que o cliente faça o cancelamento.

mal remunerado. (Teleoperador 1, 25 anos, *call center C*, entrevista realizada 09.08.2018).

O teleoperador 1 discorre sobre o fato de trabalhar em um *call center* que é melhor remunerado e tem melhores benefícios, mas que nem por isso deixa de ser um trabalho estressante. No entanto, se comparado aos demais da cidade, torna-se mais “tolerável”. Já a teleoperadora 5 afirma que procurou o C porque soube das vantagens oferecidos pela empresa. Sobre esses benefícios, os teleoperadores do *call center C* relatam:

É uma empresa que, querendo ou não, do meu ponto de vista, tem muitos benefícios: você tem ali um salário de R\$ 1290,00, você pode fazer 70% do seu salário e tirar R\$ 2000,00, tem o Sodexo que é muito bom. [...] Não é das piores empresas do setor, não é das piores empresas no geral, porque é raro uma empresa que paga um Sodexo de 600,00. Eu ganho bem, tá me proporcionando minha independência, consigo pagar minhas contas, não dependo mais da minha família. (Teleoperador 1, 25 anos, *call center C*, entrevista realizada 09.08.2018).

Lá tem duas opções de planos de saúde, tem o Unimed Nacional e o Amil Nacional, o meu é Amil, aí a gente que escolhe. Anualmente tem o que a gente chama Biflex, que seria os benefícios que a gente tem. Aí dentro desses benefícios tem a questão do vale alimentação, como a gente quer escolher, se a categoria refeição ou alimentação, a questão do plano de saúde, plano odontológico, seguro de vida, e tem outra categoria, a academia, para quem quer colocar, quem não quer colocar, é isso os benefícios, também tem o benefício farmácia. (Teleoperadora 6, 24 anos, *call center C*, entrevista realizada 08.10.2018).

É possível depreender por essas falas que o *call center C* possui benefícios que atraem os jovens, planos de saúde considerados no mercado de melhor qualidade, mesmo que sejam com coparticipação, vale alimentação com valor considerável em que podem escolher a categoria que melhor lhe convir e outros que eles podem optar por aderir. Tendo o *call center* próprio esses benefícios, nos terceirizados temos a busca constante de redução de custos para aumento das taxas de lucros, modalidade que se expande como alternativa do capital para o aumento de produtividade (ANTUNES, 2018).

No caso do *call center A*, o valor real do vale alimentação é de R\$ 162,00, o que significa dizer que chega somente a 27% do valor recebido pelos trabalhadores do C. O valor não difere muito do B, em que os teleoperadores recebem R\$ 190,00, representando apenas 31% do que é pago no C. A partir dos dados apontados, percebemos as diferenças entre os benefícios ofertados no *call center* próprio e nos terceirizados.

Sobre o plano de saúde, os jovens que trabalham no *call center* B precisam pagar o valor do plano empresarial caso queiram usufruir desse benefício, alguns deles preferem não aderir por ter que pagar:

Plano de saúde não tem, porque a empresa oferece, mas você paga normal, uns R\$ 70,00 se quiser aderir o Hapvida. (Teleoperador 7, 24 anos, *call center* B, entrevista realizada 09.10.2018).

Eles descontam o plano de saúde, eles não pagam a gente que paga o valor integral do plano. No caso, é o Nosso Plano, tá R\$ 65,00, que é o mais básico do Hapvida. (Teleoperadora 8, 26 anos, *call center* B, entrevista realizada 09.10.2018).

Já o plano de saúde oferecido no A é de custeio da empresa com coparticipação dos trabalhadores. Os benefícios oferecidos nesse *call center* causa descontentamento em um teleoperador:

O plano é coparticipação, cobra tudo, se tu fizer um exame cobra, se tu fizer uma consulta cobra, tudo cobra. O vale refeição é R\$ 162,00 para você se alimentar durante um mês [...]. Uma merreca que não dá para nada, você passa fome. (Teleoperador 11, 23 anos, *call center* A, entrevista realizada 17.10.2018).

Em termos de rotatividade, não temos elementos suficientes para comparar o nível nos três *call centers*, mas em pesquisa realizada em 2016 sobre o *call center* A obtivemos dados<sup>100</sup> que podem indicar a elevada alternância nessa empresa. Dos entrevistados naquele momento, 41,6 % tinham entre três meses e um ano de trabalho, 29,2% entre treze meses e dois anos, 16% trabalhavam entre vinte e cinco meses a três anos e apenas 12,5% tinham mais de três anos na empresa (ARAUJO, 2016). No quadro a seguir, apresentamos o tempo de serviço dos jovens entrevistados nos respectivos *call centers*:

---

<sup>100</sup> Na pesquisa citada, aplicamos 24 (vinte e quatro) questionários com operadores de *telemarketing*, quantidade que mesmo não permitindo uma validação estatística pelo grande contingente de trabalhadores na empresa, serve de base para reflexões sobre a elevada rotatividade presente no setor.

Quadro 4 – Tempo de serviço dos jovens teleoperadores

<b>JOVENS TELEOPERADORES</b>	<b>CALL CENTER</b>	<b>TEMPO DE SERVIÇO (Anos/Meses)</b>
Teleoperador 1	<i>Call center C</i>	1 ano e 4 meses
Teleoperador 2	<i>Call center A</i>	1 ano e 2 meses
Teleoperadora 3	<i>Call center B</i>	2 anos e 6 meses
Teleoperadora 4	<i>Call center A</i>	2 anos e 7 meses
Teleoperadora 5	<i>Call center C</i>	1 ano e três meses
Teleoperadora 6	<i>Call center C</i>	1 ano e 9 meses
Teleoperador 7	<i>Call center B</i>	3 anos e 2 meses
Teleoperadora 8	<i>Call center B</i>	1 ano e 3 meses
Teleoperadora 9	<i>Call center A</i>	4 anos
Teleoperadora 10	<i>Call center C</i>	3 anos e 10 meses
Teleoperador 11	<i>Call center A</i>	3 anos

Fonte: dados da pesquisa.

Existe uma variação no tempo de serviço dos jovens nos *call centers* que pode estar relacionada às perspectivas que eles têm sobre esse emprego e os seus planos de carreira – como veremos quando analisarmos a maneira como vêm essa ocupação –, que no geral é considerada como momentânea. Alguns entrevistados estão no segundo emprego em *call center* e importa mostrar o tempo que passaram nessa primeira ocupação, pois os dados podem dimensionar a rotatividade no setor, já que o período trabalhado se configura como tempo de serviço efetivo. Vejamos o quadro a seguir:

Quadro 5 – Tempo de serviço em *call center* anterior

<b>JOVENS TELEOPERADORES</b>	<b>CALL CENTER ANTERIOR</b>	<b>TEMPO DE SERVIÇO EFETIVO (Anos/Meses)</b>
Teleoperadora 3	Call center A	8 meses
Teleoperadora 5	Call center A	1 ano e 3 meses
Teleoperador 7	Call center A	11 meses
Teleoperadora 8	Call center A	2 anos e 5 meses
Teleoperadora 10	Call center do Hapvida <sup>101</sup>	1 ano

Fonte: dados da pesquisa.

Os jovens do quadro acima tiveram sua primeira experiência de trabalho em *call centers* diferentes dos que estavam no momento das entrevistas, e o tempo efetivo na ocupação anterior demonstra o índice de alternância no setor de *telemarketing*. Apenas um dos citados alcançou o segundo ano de trabalho. Em algumas falas também é possível visualizarmos aspectos que incidem sobre a rotatividade nas empresas:

Para o [*call center* C] é mais dispendioso financeiramente recrutar uma pessoa de fora, dar treinamento, essa pessoa vai levar um tempo danado para aprender todo o processo [...]. Para empresa é dispendioso tá colocando para fora e sempre recrutando pessoas, então assim, lá eles trabalham com a ideia de reciclagem, o que é a reciclagem? Por exemplo, eu não me dou bem talvez com o supervisor X, pelo perfil dele de ser arrogante ou cobrar muito, então vamos lá, vamos testar essa pessoa com outro supervisor, e assim eles ficam nessa ideia de reciclagem. (Teleoperadora 6, 24 anos, *call center* C, entrevista realizada 08.10.2018).

Olha, critério de demissão não tem, eu já vi pessoas que não chegavam atrasadas, não faltavam, não faziam nada de errado sendo demitidas, enquanto umas faltava, chegava atrasada e ficava. (Teleoperadora 9, 22 anos, *call center* A, entrevista realizada 10.10.2018).

Você lá se não bater meta você vai ser demitido, você já tem a certeza que vai ser demitido. (Teleoperador 11, 23 anos, *call center* A, entrevista realizada 17.10.2018).

A entrevistada do *call center* C relata sobre a política de reciclagem realizada pela empresa, uma tentativa de evitar os custos de contratação de novos trabalhadores<sup>102</sup>, diferente do A, que demite com frequência como apontado pelos teleoperadores.

<sup>101</sup> O *call center* citado não faz parte de nossa pesquisa, já que não entrevistamos jovens que estivessem lá trabalhando. No caso da teleoperadora 10, esse *call center* foi seu primeiro emprego, mas atualmente estava no *call center* C.

<sup>102</sup> O *call center* C contrata uma empresa de recrutamento para realizar as seleções de novos teleoperadores, enquanto o A e o B realizam o processo por meio de empregados internos, como veremos no próximo tópico.

Como pudemos demonstrar a partir dos dados levantados, a relação empregatícia terceirizada incide no acesso a direitos e benefícios pelos trabalhadores. Nela se observa a diminuição ou inexistência de benefícios e direitos, fazendo com que os teleoperadores terceirizados sejam prejudicados em sua condição salarial e nos benefícios recebidos. Os elementos apresentados corroboram com o que Antunes (2018) afirma sobre os terceirizados, são eles “os deserdados dos direitos do trabalho”.

Se há considerações pertinentes entre os *call centers* terceirizados e não terceirizado, em que observamos a presença de mais benefícios neste último, não podemos diferenciá-los em aspectos de uma “empresa flexível” que busca intensificar a produtividade a partir do controle constante sobre os seus trabalhadores. Ambos os lugares possuem uma dinâmica organizacional de vigilância e monitoramento do tempo de trabalho dos teleoperadores, que devem alcançar metas flexíveis sempre maiores dia após dia, e que podem fazer do trabalhador um “carrasco de si mesmo”.

### **4.3 Entre a oferta e a procura: o ingresso nos *call centers***

Em seções precedentes, analisamos a entrada dos jovens no mercado de trabalho, elucidando as dificuldades por eles encontradas, os motivos para sua busca de emprego e como chegaram aos *call centers*, sendo por uma “escolha” ou como “única opção”. Aqui pretendemos mostrar um dos elementos que torna esse segmento uma das principais “portas de entrada” de jovens no mercado de trabalho: sua forma de ingresso. As empresas “demandantes” dessa mão de obra utilizam-se das mais diversificadas estratégias de recrutamento, desde a divulgação das vagas ao processo seletivo, na busca de empregados que tenham certa inclinação de subordinarem-se as condições do setor.

Diante do processo de reestruturação produtiva, o mercado passa a requerer um perfil de trabalhador que se “adapte” às exigências da empresa, possuam horários flexíveis (com ajustes nas escalas), jornadas estendidas a finais de semana e feriados, cumprimento de metas estabelecidas pela empresa como requisito para manter-se no emprego, além de mudanças de curto prazo, por entre as quais o trabalhador durante sua vida profissional passa por vários empregos sem perspectiva de uma carreira estável. Em suma, é requisitado um perfil que esteja de

prontidão para aceitar novas regras, que tenha disponibilidade e flexibilidade (BRAGA, 2009).

Mesquita (2013), em uma conjuntura marcada pelo discurso político do “pleno emprego” no país e de indicadores que mostravam o crescimento de empregos formais e a diminuição nos números do desemprego, analisou os entraves entre a oferta e a demanda de trabalho, visto que a existência de vagas remanescentes nem sempre poderia ser explicada por falta de qualificação. O autor empreende os entraves na relação entre “ofertantes e demandantes de trabalho” a partir de observações de processos seletivos e dados referentes a vagas dispostas no Sistema Público de Emprego (SPE) da Região Metropolitana de Fortaleza (RMF).

Um dos aspectos elementares apontado pelo autor refere-se à criação de uma verdadeira “indústria do desemprego”, em que consultorias especializadas, agências de emprego (públicas e privadas), sindicatos, dentre outros, oferecem serviços para os demandantes, desde a elaboração de um currículo até como se comportar em um processo seletivo, em que vigora o enfoque de que o trabalhador deve se “adaptar” às exigências do mercado, e que as vagas não preenchidas seriam por falta de habilidades dos candidatos.

A questão que se põe é que essas imposições estão correlacionadas à relação contraditória de capital e trabalho. Mesquita (2013), ao acompanhar um processo seletivo de uma empresa de *call center* que utilizava o espaço do SPE e a forma de divulgação das vagas entre os trabalhadores, visualizou que eles demonstravam “repulsão” àquelas vagas pelas condições de trabalho oferecidas. Apesar de “cumprir” minimamente com os direitos trabalhistas, a empresa requeria um trabalhador que tivesse total disponibilidade para trocas de turnos de trabalho e jornada nos finais de semana e feriados.

Segundo o autor, esse processo seletivo ocorria no auditório e iniciava com cerca de oitenta pessoas que, após escutarem as condições de trabalho, iam abandonando o processo, que terminava com umas trinta pessoas ou menos. Isto demonstrava que, para além da situação concreta de desempregado, havia o sentimento de exploração e de subjugação de aceitar ou não aquela oferta.

É preciso lembrar as questões levantadas por nós do que tem atraído tantos juvenis aos *call centers* mesmo diante das condições de trabalho do setor? Os jovens, considerados segmento vulnerável no mercado de trabalho, têm tido muitas possibilidades para sua inserção laboral?

Ao examinarmos os elementos apresentados ao longo deste trabalho veremos que os jovens entrevistados, em sua maioria, adentraram no *telemarketing* por ser um setor em que há facilidade na contratação, sem grande exigência de requisitos, ao contrário das outras tentativas por eles logradas em busca de emprego e que foram frustradas. Conforme as falas de jovens entrevistadas na primeira fase da pesquisa, que trabalhavam no *call center A*, a seleção para entrar no setor é considerada “fácil”:

Eles não cobram muito na seleção não. Eles contratam você, não importa se você é negro, branco, se vê que você realmente quer, aí eles contratam. (Entrevista realizada com jovem teleoperadora em 2016, *call center A*).

Você precisa ter o mínimo de noção de informática e disponibilidade de tempo, basicamente isso, porque da sala que eu fui quase todo mundo passou. Só quem não passou foi quem teve dificuldade de digitar. (Entrevista realizada com jovem teleoperadora em 2016, *call center A*).

Eu já percebi que eles acabam contratando o pessoal mais jovem, aquele pessoal que não teve oportunidade, isso que eu acho interessante. Eles acabam dando oportunidade para pessoas que seriam taxadas como não classificadas para trabalhar. Porque assim, tem gente de todo estilo, de toda maneira, a variedade que tem ali dentro, a gente vê de tudo. (Entrevista realizada com jovem teleoperadora em 2016, *call center A*).

É importante destacar, a partir dos relatos acima, que esse setor ao mesmo tempo em que é uma porta “aberta” para a saída do desemprego também se torna um “espaço de refúgio” para os trabalhadores, que são estigmatizados na sociedade. Venco (2009)<sup>103</sup> assinala que o *call center* se constitui como um espaço que abriga segmentos que comumente sofrem discriminações em outros setores da economia, como negros, obesos, pessoas com deficiência física e homossexuais, que são considerados pelas gerências dos *contact centers* pessoas mais produtivas e que costumam apresentar níveis mais baixos de absenteísmo. No universo pesquisado, encontramos jovens que estão entre os segmentos apontados pela autora, corroborando com a ideia de que o setor emprega pessoas que podem ser discriminadas em outros setores<sup>104</sup>.

Nesse sentido, estamos diante de um ramo que não exige qualificação para lograr uma vaga, mas que também não garante estabilidade no emprego, visto que os operadores de *telemarketing* têm “prazo de validade” (CAVAIGNAC, 2010), a

<sup>103</sup> A autora salienta que apesar de os *call centers* se tornarem uma possibilidade de inclusão social, abarcando setores discriminados socialmente, por ser uma atividade realizada à distância, ou seja, sem contato direto com os clientes atendidos, acaba por reiterar as barreiras baseadas no preconceito racial, estético ou sexual, criadas na sociedade. Além disso, Venco (2009) também expõe que, apesar do setor criar empregos, em contrapartida observa-se um movimento de degradação das condições de trabalho.

<sup>104</sup> Entretanto, não é nosso objetivo nesta pesquisa nomear ou quantificar esses segmentos, mas importa destacar que esse fenômeno pode ser visualizado em nosso estudo.

descartabilidade pode variar entre meses ou poucos anos na vivência do “ciclo do teleoperador” (BRAGA, 2012).

Mesquita (2013) aponta que no período de crescimento de empregos com proteção trabalhista e social cresceu também a flexibilização das relações laborais que promovem empregos de curta duração<sup>105</sup> com salários mais baixos, condição vista pelo trabalhador de maneira negativa, que mesmo na situação de desempregado não se submete a esse tipo de trabalho, a depender de suas condições materiais e subjetivas.

No caso dos entrevistados, mesmo diante das condições de emprego flexível, que tem na intensificação do trabalho sua maior característica, “escolheram” angariar a vaga no *call center* pelos motivos já expressos neste trabalho.

Se de um lado temos “demandantes” às vagas de emprego, de outro temos “ofertantes”, que utilizam as mais diversificadas estratégias para compor seu quadro de funcionários que, no caso dos *call centers*, é em sua maioria de elevada rotatividade.

Em pesquisa realizada pelo Sistema Nacional de Emprego e Instituto de Desenvolvimento do Trabalho (SINE/IDT, 2016), foi demonstrado que as empresas que utilizavam os serviços de intermediação de vagas do SPE também buscavam outros meios de recrutamento de pessoal, em que aparece com 56,7% a busca de redes pessoais ou de seus próprios funcionários, 27,1% a utilização dos serviços de agências privadas, seguido de 26,5% que fazem uso do *site* da própria empresa. Dessa forma, há um crescimento na diversidade de estratégias para o recrutamento de pessoal, que não têm sido acompanhadas de qualidade nos empregos.

Em pesquisa anterior do instituto, citada em Mesquita (2013), dados sobre as estratégias utilizadas pelos trabalhadores que procuravam o SPE foram apresentados. Mais de 74% dos que procuravam emprego nas unidades de atendimento do SINE/IDT utilizavam outros meios quando estavam em busca de trabalho, dentre eles a indicação de amigos e parentes, agências privadas de emprego e busca na internet (SINE/IDT, 2011 *apud* MESQUITA, 2013).

Nessa diversificação de estratégias permanece a busca na rede de relações pessoais, como podemos observar nos depoimentos a seguir:

A minha amiga, até que eu moro com ela hoje, trabalhava na contratação do [*call center* C], então fui através dela na verdade. Ela levou meu currículo para [consultoria] e me chamaram para seleção. [...] Depois que fiz a

---

<sup>105</sup> O *call center* A, por exemplo, contrata trabalhadores para uma jornada de 4 horas diárias, com salário bem inferior à jornada de 36 horas semanais.

seleção, não passou um período tão longo para me chamar porque eu acho que minha amiga tentava me chamar, então eu não tive um período longo para ser chamada, mas que eu lembro de todo esse processo foi de um a dois meses. (Teleoperadora 10, 25 anos, *call center C*, entrevista realizada 11.10.2018).

Lá [*call center A*] foi o único canto que achei emprego, não tinha outro lugar, ia para entrevista e não conseguia, a minha mãe tinha amigos que tentaram, me indicavam, mas eu não passava porque não tinha o primeiro emprego ainda. (Teleoperador 2, 22 anos, *call center A*, entrevista realizada 09.08.2018).

Em alguns casos, o uso de relações pessoais pode se tornar a alternativa para inserção no mercado de trabalho<sup>106</sup>, no entanto, observamos que mesmo com a existência de uma rede de contatos a falta de experiência incide no processo final, que seria a contratação. Na primeira fala, a jovem cita que uma amiga levou seu currículo para consultoria que realiza o processo seletivo e isso “facilitou” de certa forma seu ingresso, inclusive no tempo de espera, que pode ser de até cinco meses desde que o currículo é aprovado, como veremos adiante. No segundo caso, o jovem teve a oportunidade de participar de seleções em outros setores através da indicação da rede de contatos, mas não obteve êxito por não possuir experiência.

Eles demonstraram através dos seus depoimentos que utilizaram diferentes estratégias em busca de trabalho, alguns procuraram as unidades de atendimento do SINE/IDT, instituição que realiza a intermediação de empregos e presta atendimento relacionado ao acesso dos trabalhadores às políticas públicas de trabalho, outros foram diretamente nas empresas para entregarem currículos, mas foi por meio da indicação de amigos que a maioria deles conseguiu entrar nos *call centers*:

Eu tinha um amigo que trabalhou no [*call center C*], ele me mandou o *email* da consultoria que faz a seleção, aí eu fui e fiz, passou uns três meses para eu entrar, entre o primeiro contato até eu ser efetivamente chamado. (Teleoperador 11, 23 anos, *call center A*, entrevista realizada 17.10.2018).

Indicação de amigos, boca a boca, a gente manda na sorte, não tem nenhum lugar que é divulgado. Alguém conhece alguém, indica, passa o *e-mail* da consultoria e tu manda. (Teleoperadora 5, 23 anos, *call center C*, entrevista realizada 21.08.2018).

Eu queria emprego na minha área, que é *design*, só que nunca achei. [...] Aí todo mundo falou vai para o [*call center A*], é *call center*, eles aceitam de boa. Dito e feito, mas ainda tentei três vezes [...], tem que esperar três meses para você tentar de novo, aí passou, tentei de novo e passei na

<sup>106</sup> Mesquita (2013, p. 140) assinala que no mercado de trabalho brasileiro as estratégias de procura de emprego combinam “dois Brasis”, “ao mesmo tempo modernismo com o tradicionalismo bastante arraigado da sociedade brasileira, muitas vezes arcaico, especialmente pelo personalismo e clientelismo que se fazem presentes nas relações sociais até hoje, desafiam a meritocracia que surgira no bojo da racionalização das burocracias e do desenvolvimento capitalista, ao ser baseada nas habilidades e não nos vínculos pessoais”.

entrevista. (Teleoperador 2, 22 anos, *call center* A, entrevista realizada 09.08.2018).

Eu soube do [call center A] através de uma amiga minha que fazia faculdade comigo. Ela começou, foi fazer a seleção lá e na época eu tava querendo trabalhar, porque precisava trabalhar, aí ela disse: “amiga vai lá faz o processo seletivo”, foi através dessa minha amiga. (Teleoperadora 4, 22 anos, *call center* A, entrevista realizada 16.08.2018).

É possível entrever que os jovens dos depoimentos acima tiveram acesso às vagas dos *call centers* por meio da indicação de amigos, principalmente no caso do *call center* C, que não divulga amplamente as vacâncias disponíveis e não há no *site* da empresa responsável a aba “trabalhe conosco”, como é comum atualmente. Sendo assim, os que foram contratados por esta empresa souberam como funcionava o processo seletivo através, por meio de informações repassadas por conhecidos, como para qual *e-mail* deveriam enviar o currículo e quais empresas de consultoria realizam o recrutamento.

O *call center* A é o que mais apresenta formas de divulgação de vagas aos “demandantes”, seja no *site* da própria empresa, nas unidades do SINE/IDT ou no prédio que funciona o Serviço de atendimento, visto que todos os dias são entregues senhas a candidatos que comparecem ao local para participar da seleção. Também é possível os próprios funcionários indicarem nomes para participarem da seleção, a pedido da própria empresa. Sobre essas questões, vejamos os relatos das entrevistadas:

Não precisa nem deixar currículo. Tem seleção todos os dias e tem o horário. Eles entregam senha até oito horas da manhã. Antes a seleção não era lá no próprio prédio do [call center A], era no [shopping comercial onde era realizado o processo seletivo]. (Teleoperadora 4, 22 anos, *call center* A, entrevista realizada 16.08.2018).

Lá [call center A] a gente tem um acesso, acesso livre para todos os funcionários para gente preencher o nome, meu nome que eu tô indicando, o nome da pessoa que tô indicando e número de telefone, e eles entram em contato. (Teleoperadora 9, 22 anos, *call center* A, entrevista realizada 10.10.2018).

Dessa maneira, percebemos que o processo de ingresso no A é amplamente divulgado, fato que ajuda a explicar por que oito dos onze entrevistados tiveram seu primeiro emprego neste local, sendo que desses, quatro já estavam em outro *call center* no período da entrevista. Sobre o B, os três juvenis que lá trabalhavam disseram ter sabido da vaga através de meios digitais e redes sociais.

Visualizamos que cada vez mais os jovens buscam diferentes estratégias para inserirem-se no mercado de trabalho, e a maneira que se destacou nesta pesquisa foi a utilização da rede de conhecidos que pudessem lhes passar

informações acerca do ingresso nas respectivas empresas. Também é possível perceber a expansão do acesso a vagas por meios digitais, *sites* e páginas de redes sociais que disponibilizam vagas de emprego, característica das empresas flexíveis.

No caso deste estudo, apenas um dos entrevistados conseguiu emprego através das vagas do SINE/IDT, no *call center A*. Outros três que procuraram a unidade do SPE participaram de entrevistas de trabalho, mas não conseguiram, foi quando recorreram a outras estratégias e se inseriram nos *call centers*.

Essa questão pode ser tomada para se pensar em táticas por parte de instituições públicas de como inserir mais efetivamente os jovens no mercado de trabalho, visto todas as dificuldades já apontadas para esse segmento, e visualizado que os jovens desta pesquisa tiveram acesso ao emprego por meio de mecanismos distantes do equipamento público de emprego.

Não sendo este o objetivo de nossa pesquisa, abrimos parênteses para essa sugestão de pensar em mais ações públicas que possam contribuir para inserção juvenil no mercado de trabalho. No quadro a seguir, é possível visualizamos a forma de inserção dos jovens nos respectivos *call centers* e a maneira pela qual souberam das vagas:

Quadro 6 – Acesso a vagas dos *call centers* e forma de inserção

<b>JOVENS TELEOPERADORES</b>	<b>CALL CENTER</b>	<b>ACESSO A VAGAS</b>	<b>FORMA DE INSERÇÃO</b>
Teleoperador 1	<i>Call center C</i>	Indicação de amigos	Consultoria de recrutamento
Teleoperador 2	<i>Call center A</i>	Indicação de amigos	Seleção pela própria empresa
Teleoperadora 3	<i>Call center B</i>	Meios digitais	Seleção pela própria empresa
Teleoperadora 4	<i>Call center A</i>	Indicação de amigos	Seleção pela própria empresa
Teleoperadora 5	<i>Call center C</i>	Indicação de amigos	Consultoria de recrutamento
Teleoperadora 6	<i>Call center C</i>	Indicação de amigos	Consultoria de recrutamento
Teleoperador 7	<i>Call center B</i>	Meios digitais	Seleção pela própria empresa
Teleoperadora 8	<i>Call center B</i>	Meios digitais	Seleção pela própria empresa
Teleoperadora 9	<i>Call center A</i>	Indicação de amigos	Seleção pela própria empresa
Teleoperadora 10	<i>Call center C</i>	Indicação de amigos	Consultoria de recrutamento
Teleoperador 11	<i>Call center A</i>	SINE/IDT	Seleção pela própria empresa

Fonte: dados da pesquisa.

Como visto, apenas um jovem teve acesso à vaga por meio do SINE/IDT, a maioria soube através da indicação de amigos ou por meio da internet. Após saberem da existência das vagas, eles participaram dos processos seletivos de acordo com cada *call center* – seleção pela própria empresa ou realizada por consultoria de recrutamento.

O que incide diretamente na inserção desses jovens nos *call centers* é o fato do setor não requerer experiência anterior, entretanto, os requisitos exigidos são que os funcionários tenham disponibilidade e aceitem a jornada de trabalho típica do *call center*, que no geral é de seis dias por semana, com escala normal nos finais de semana e feriados e seis horas e vinte minutos diários de um trabalho quase ininterrupto. Em um dos processos seletivos, o do *call center A*, há um momento que os candidatos preenchem uma folha com seus dados pessoais e se têm disponibilidade para trabalhar nos diferentes turnos. Aqueles que marcam todas as opções terão chances de serem chamados mais rapidamente.

Vejamos, de maneira geral, como funcionam os processos seletivos dos três *call centers*. No caso do B e do C, é necessário o envio do currículo do candidato. No primeiro, é enviado para a própria empresa de *call center*; no segundo, os candidatos enviam para as consultorias responsáveis pela seleção. Já no A não é necessário, haja vista que diariamente os candidatos podem se dirigir ao prédio em que ele funciona e participar da seleção, portando apenas documentos pessoais.

A triagem do *call center C* inicia com o envio do currículo para as consultorias que irão avaliar e aprovar o candidato para próxima etapa, que consiste em uma aplicação de prova e a participação em uma dinâmica de grupo com 15 a 30 pessoas, podendo o candidato ser eliminado nessas etapas. Sendo aprovado, há casos em que é realizada uma entrevista individual e outros, como relata a teleoperadora 6, os quais o candidato responde um mapa mental em sua residência. Caso consiga passar em todas as fases, a empresa solicita uma série de exames e somente depois realiza a contratação. Todo o processo pode levar de três a cinco meses. Segundo uma das jovens entrevistadas que já trabalhou no *call center A*, a seleção do C apresenta mais dificuldades:

Eu não passei na primeira seleção que fiz para o [*call center C*]. [...] Eu fui para segunda fase, mas não passei. Tive a segunda tentativa, mas expirou o prazo e tive que fazer de novo a seleção, no caso foi três vezes que fiz. Lá é mais difícil que no [*call center A*], o filtro é maior. (Teleoperadora 5, 23 anos, *call center C*, entrevista realizada 21.08.2018).

No entanto, um dos entrevistados que tentou entrar em ambos os *call centers* no mesmo período não passou no processo seletivo do A, mas foi aprovado para trabalhar no C, o que nos leva a indagar quais critérios são utilizados realmente por essas empresas no recrutamento de seus empregados, algo que seria um novo objetivo de pesquisa, mas nesse momento nos atentamos a descrever como ocorrem esses processos.

No *call center* A, o processo seletivo é feito por funcionários da própria empresa, no qual, em momento inicial, é explanado para os candidatos sobre a companhia e os “benefícios” concedidos. Em geral, são divididos grupos de 15 a 20 pessoas e após a apresentação é realizada uma dinâmica com os participantes, os aprovados passam para a próxima etapa, que é um teste de digitação. Um dos aspectos que o difere do outro *call center* é a frequência com que é realizado o processo, pois ocorre diariamente, mostrando que o nível de rotatividade dentro desse ambiente é elevado. Outro elemento que pode corroborar nesse aspecto é que no *site* da empresa é disponibilizado o contato para “ex-colaborador” que esteja interessado no processo seletivo, ou seja, a empresa também contrata ex-funcionários.

Não muito diferente do A, no B a seleção também é realizada pela própria empresa. Entre as etapas estão: apresentação do candidato, dinâmica e por último entrevista individual. Neste *call center*, não há tanto tempo de espera para contratação, tendo em vista que as seleções são menos frequentes se comparadas ao A, então, quando abrem, são para vagas quase que imediatas:

No dia que eu fui para seleção, tinham várias pessoas [...] e eram poucas vagas. Em menos de duas semanas eles já me chamaram para eu vir trabalhar. (Teleoperadora 8, 26 anos, *call center* B, entrevista realizada 09.10.2018).

Após a contratação, são realizados treinamentos com os novos contratados, o que varia entre os *call centers*. No C, o período de treinamento pode variar entre trinta a sessenta dias, enquanto no A é de apenas quinze dias. Em pesquisa realizada pela ABT/PUC (2005), foi demonstrado que existia variação de 1,9 semanas no período de treinamento entre os *call centers* próprios e terceirizados. Ao que concerne à nossa pesquisa, essa variação pode ser de até 8 semanas, corroborando com as diferenças entre os *call centers* próprios e terceirizados.

Apesar da seleção, no geral, não apresentar muitas diferenças nos três *call centers*, visto que ambas as empresas não requisitam experiência e com isso os candidatos jovens têm mais chances de conseguirem o emprego, o que é possível analisarmos é como cada companhia faz a divulgação de suas vagas, que acaba por ampliar ou restringir o público que participa das seleções.

Do mesmo modo, a frequência desses processos também é elemento importante para diferir os *call centers* pesquisados, já que aquele que tem um nível maior de seleções pode tanto retratar um aumento de vagas decorrentes de novos clientes para empresas de *call centers*, como refletir se o nível de contratação é elevado porque a quantidade de demissão também o é.

#### **4.4 Condições de trabalho nos *call centers***

Podemos visualizar em páginas precedentes algumas diferenças entre os *call centers* em que trabalham os jovens desta pesquisa, sobretudo quanto aos benefícios a eles oferecidos e a relação contratual, no entanto, no que se referem às condições de trabalho, a rotina desgastante é equivalente. Antunes e Braga (2009) apontam que nesses locais existe uma mescla entre aspectos da empresa flexível, com a presença de tecnologia e com estratégias de envolvimento do trabalhador, e técnicas da organização do trabalho taylorista, das quais se destaca o controle rígido do ritmo de trabalho dos teleoperadores, aprofundando a precarização deles. Diante disso, assinalamos que as condições existentes no setor transitam entre o arcaico e o contemporâneo, utilizando-se do “novo” e do “velho” para intensificar a atividade desenvolvida.

Entre as características mais gerais do trabalho nos *call centers* estão: jornada de seis horas e vinte minutos, com três intercaladas pausas – duas de dez minutos para descanso e uma de vinte minutos para o lanche, que em muitos casos serve de horário de almoço –, trabalho durante seis dias na semana, com apenas um dia de folga – que pode ser sábado ou domingo, além de trabalhar em feriados – e a existência de planos de metas, que são excessivamente difíceis de alcançar e refletem em estresse, sobrecarga, adoecimento e assédio moral sobre o trabalhador.

As metas podem ser estipuladas pela própria empresa de *call center*. No caso de terceirizados, existem também as metas da contratante dos serviços. Para exemplificar o esgotamento, existem metas relacionadas ao tempo de atendimento em que o teleoperador deve atender o cliente no período estipulado pela empresa,

no entanto, esse tempo não é suficiente para realizar o roteiro que também é exigido pela empresa, o que causa estresse tanto aos teleoperadores como aos clientes.

Braga (2009) assinala que a atividade desenvolvida nesses ambientes exige do trabalhador um envolvimento completo, tanto de capacidade física quanto cognitiva, pois as operações funcionam 24 horas por dia, 7 dias por semana, exigindo grande disponibilidade dos trabalhadores. Associadas a isso, estão as difíceis condições de trabalho, que resultam em forte intermitência, além de o trabalhador também se submeter agudamente ao fluxo informacional, uma vez que ao final de uma chamada já se sucede a seguinte, em intervalos de 0 a 20 segundos.

Podemos destacar primeiramente o controle em tempo real dos teleoperadores, que são monitorados pelo “supervisor” (pessoa responsável por uma equipe ou bateria, como é denominada no setor), pela empresa cliente (no caso dos *call centers* terceirizados) e pelos próprios clientes a que atendem. Essa monitoração rígida é utilizada tanto para indicar falhas no atendimento, como o uso inadequado do roteiro, este que serve para dar mais objetividade à fala do teleoperador, reduzindo o seu tempo de atendimento. Também pode ser utilizada pela empresa para advertir sobre a possibilidade de uma demissão por “justa causa”, tendo por isso um caráter “formativo” e “intimidativo” (VENCO, 2009). Sobre essa questão, um jovem relata:

Lá eles adoram dar uma justa causa por motivos bobos, por besteira [...]. Tipo assim, se você levar várias sinalizações, e eles procuram, eles mesmos procuram as sinalizações, aí você leva duas nessa semana, mais duas semanas que vem, já é motivo de justa causa [...]. Tem dois setores de monitoração, tem a da [empresa que contrata o *call center*] e tem a monitoração interna, essa procura tudo, eles fazem de propósito para você ser demitido. (Teleoperador 11, 23 anos, *call center A*, entrevista realizada 17.10.2018).

As sinalizações indicadas pelo teleoperador significam que alguma regra não foi cumprida durante um atendimento, como não dizer uma fraseologia no início ou final do contato, ou não seguir o roteiro de ofertas prescritas pela empresa. Essas situações são monitoradas e podem acarretar em demissão por justa causa.

Através do depoimento acima, é possível perceber que o controle sobre os trabalhadores não se trata apenas de adequar o atendimento, mas também de utilizar situações para demitir os empregados sem pagar lhes seus direitos, tendo em vista que as sinalizações, em grande parte, são ocasionadas pelo alto nível de estresse, pelo desgaste que faz que o teleoperador não se lembre de alguma

“fraseologia”<sup>107</sup> ou se irrite com o cliente. Nas operações dos *call centers* existem roteiros de atendimentos que devem ser seguidos, caso contrário o teleoperador é sinalizado. Com o passar do tempo, é possível visualizar uma robotização e redução de autonomia dos trabalhadores, que repetem o “*script*” no automático.

O controle intenso sobre os funcionários vai desde o monitoramento do atendimento ao cumprimento da escala de trabalho. O registro do ponto é feito na P.A. (Posição de Atendimento) do teleoperador, geralmente são oito marcações monitoradas em tempo real na tela do computador do supervisor. No intervalo para o lanche, os empregados não podem ultrapassar os vinte minutos concedidos, isso pode acarretar uma série de problemas:

Olha, eu engordei muito trabalhando lá. Quando eu entrei, eu pesava 65 quilos e agora tô pesando 87 quilos. A opção de lanche lá fora só mesmo sanduíche e pratinho. Você tem vinte minutos, você pega o elevador, desceu, dez minutos é só para comprar o lanche, certo que você pode levar de casa, mas se eu ia para lá porque queria estudar, não tinha tempo de preparar em casa para passar o dia fora, aí dez minutos era para eu descer, e os outros dez para comer. (Teleoperadora 9, 22 anos, *call center A*, entrevista realizada 10.10.2018).

Em frente aos *call centers A* e *C* existem “barraquinhas” com comidas rápidas. Quando se passa em frente a eles podemos observar a movimentação e ritmo intenso dos jovens que precisam se alimentar e retornar imediatamente para seus postos de trabalho. Esse aspecto demonstra a tentativa dos empregadores em reduzir ao máximo o “tempo de não trabalho”, intensificando a atividade do trabalhador. Segundo Dal Rosso (2008):

A intensidade tem a ver com a maneira como é realizado o ato de trabalhar. [...] a compreensão da noção de intensidade supõe ainda que a atenção esteja concentrada sobre a pessoa do trabalhador [...]. Dele é exigido algo mais, um empenho maior, seja física, seja intelectual, seja psiquicamente, ou a combinação desses três elementos. (DAL ROSSO, 2008, p. 20).

Nos *call centers*, a intensidade da atividade pode ser visualizada no controle do tempo médio de atendimento (TMA), aumentando o nível de ligações, que são distribuídas através de um sistema para os teleoperadores em um fluxo quase que ininterrupto. Isso assemelha-se ao estudo do tempo e movimento para se realizar uma atividade de maneira mais racional e no tempo mínimo feita na organização taylorista (DAL ROSSO, 2008).

Podemos apontar que o TMA é uma racionalização tecnocientífica, agora com tecnologia mais avançada para controlar eficientemente todos os movimentos

---

<sup>107</sup> Fraseologias são frases que devem ser ditas durante o atendimento, como “*bom dia, em que posso ajudar?*”, “*deseja anotar o número do protocolo?*”, “*agrademos sua ligação*”.

do trabalhador. Sobre o tempo estipulado pela gerência para o atendimento, Cavaignac (2010, p. 181) assinala que “não é suficiente para resolver o problema ou fornecer a informação desejada<sup>108</sup>”, gerando descontentamento nos usuários dos serviços, que conseqüentemente, em algumas situações, desrespeitam os atendentes. Os entrevistados apontam o estresse ocasionado pela forma de tratamento dos clientes:

Tem cliente que em uma ligação, ele destrói seu dia, porque ele chega estressado, chega gritando. (Teleoperadora 4, 22 anos, *call center A*, entrevista realizada 16.08.2018).

Tem cliente que a gente fala: “senhor vou abrir sua solicitação de cancelamento”, e aí se eu abrir a boca para dizer um “*piu*”, para oferecer outro plano, o cliente diz: “eu não quero, cancele, meu filho, você não entendeu, você é burro!” (Teleoperador 1, 25 anos, *call center C*, entrevista realizada 09.08.2018).

Hoje em dia eu sou mais pavio curto e é muito disso, do estresse, junta pessoal com trabalho e a gente só explode, e lá principalmente, porque você pega cliente que por mais que você não absorva, você vai sentir. (Teleoperadora 10, 25 anos, *call center C*, entrevista realizada 11.10.2018).

A situação ocorre em grande parte pela má qualidade dos serviços prestados. Sendo o teleoperador o canal de contato, esse sofrerá com o descontentamento do consumidor, afinal, “para o cliente o atendente é a empresa e não um sujeito” (ROSENFELD, 2009, p. 177). Dessa maneira, o teleoperador sofre com a pressão tanto da empresa quanto do cliente, vivenciando momentos de constante tensão. Sobre isso, uma jovem entrevistada em 2016 relatou:

A questão de lá é que eles não prestam assistência aos clientes, porque ele tá pagando e ele quer o serviço, isso estressa muito. Pelo menos no setor que eu trabalho, isso recai para gente, porque temos que fazer o papel de reverter em nome da empresa, sendo que a operadora não presta o serviço de qualidade. (Entrevista realizada com jovem teleoperadora em 2016, *call center A*).

Alguns entrevistados apontaram que conseguem lidar com essas condições, mas ainda assim consideram que a atividade desenvolvida é desgastante, principalmente quando se refere à pressão para o cumprimento de metas.

Trazendo estratégias da empresa flexível, os *call centers* utilizam-se da gestão por metas para envolver o trabalhador com os interesses da empresa, ao passo que eles buscam alcançá-las para receber a “recompensa”. No processo

---

<sup>108</sup> A autora refere-se ao atendimento realizado no *call center* que atende os clientes de uma empresa de telecomunicações, mas essa característica é válida também para *call centers* que atendem outros setores, o que configura o atendimento de *telemarketing* muitas vezes como algo insuficiente para o cliente, gerando insatisfações.

conceituado por Alves (2013, p. 98) de “captura” da subjetividade do homem-que-trabalha, o empregado pode se tornar o “carrasco de si mesmo”:

No capitalismo global, o coletivo de trabalho é reconstituído segundo o espírito do toyotismo, cuja regulação salarial é baseada na “captura” da subjetividade do homem-que-trabalha, com a constituição das equipes de trabalho, a adoção da remuneração flexível e a perseguição de metas de trabalho. [...] Com a adoção da remuneração flexível ligada ao plano de metas, o trabalhador assalariado torna-se “carrasco de si mesmo”. A quebra de autoestima como pessoa humana e a “administração pelo medo” estilham a “personalidade autônoma” do trabalho vivo, “reconstruindo-se” uma individualidade pessoal mais susceptível às demandas sistêmicas do capital.

Outros jovens entrevistados demonstraram que conseguem “bater” as metas postas pelas empresas e com isso sentem a sensação de serem bons empregados e estarem “cumprindo seu papel”, envolvendo-se como um bom “colaborador” da empresa. Vejamos os depoimentos:

Tem um broche que você ganha por excelência no atendimento, pela performance. Eu ganhei nesse trimestre, selo de excelência no atendimento. Tem os elegíveis para ganhar o broche, que é performance de desempenho, quem tem melhor atendimento, bate meta. Eles fazem a análise por trimestre, é dez por cento da operação que participa. É um reconhecimento que eu acho que motiva, faz a gente trabalhar melhor. É uma coisa interessante. (Teleoperador 1, 25 anos, *call center C*, entrevista realizada 09.08.2018).

No *call center* você vai ter o perfil de pessoas que necessitam da cobrança, de tá “assim”, você tá junto da pessoa acompanhando a meta. E vai ter pessoa que vai ser autossuficiente dentro do *call center*, ela sabe que tem que fazer, seria bem o meu perfil. Eu consigo, consigo bater as metas. (Teleoperadora 6, 24 anos, *call center C*, entrevista realizada 08.10.2018).

Os relatos acima mostram que a estratégia do capitalismo de exploração do trabalhador por ele mesmo tem sido em alguns momentos eficaz e pertinente – nem que seja por um breve período, como veremos adiante –, visto que para alcançar as metas estipuladas o teleoperador deve se esforçar ao máximo, atender mais em menos tempo, argumentar mais com clientes que desejam cancelar os serviços, além de não poder se ausentar do trabalho, haja vista que a falta de absenteísmo é considerada nesses *call centers* como critério para o alcance das metas. Por exemplo, se um teleoperador consegue atingir a meta de TMA, mas tem índice de absenteísmo, ele perderá sua comissão. Isso faz com os teleoperadores “envolvidos” evitem a todo custo se ausentar, mesmo em casos de problemas de saúde:

No *call center* eu acho que a administração, os gestores, eles tomaram muito o atestado como algo negativo, não vêem que as pessoas colocam aquilo porque elas tão precisando, e sim porque ela quer se livrar. Se ela coloca mais de uma vez é porque tá querendo sair. Tem muita essa cultura, que tipo, a gente coloca atestado porque não tá valorizando o que tem e tá

querendo sair dali. E aí eu fico muito insegura, porque nos meses que eu bati a meta, colocava minha saúde em segundo plano para poder manter meu emprego, é o que acontece muito com muitas pessoas. (Teleoperadora 5, 23 anos, *call center C*, entrevista realizada 21.08.2018).

Antunes (2018) assinala que a empresa “moderna” exige um trabalho cada vez mais flexível, uma jornada sem determinação, remuneração variadas, sem direitos ou apenas ao mínimo possível deles, e o sistema de metas dessas empresas são tão flexíveis que a cada dia se tornam maiores do que as do dia anterior. Essa realidade é comum nos *call centers*, em que as metas se tornam cada vez mais difíceis de alcançar e, nesses casos, alguns operadores acabam realizando procedimentos indevidos, como relatam os seguintes entrevistados:

Tem uma menina lá no meu setor que mostrou o contracheque dela, todo mês ela tira R\$ 1800,00, R\$ 2100,00, porque ela bate todas as metas, todas. Só que ela consegue bater a meta fazendo um bocado de coisa errada, derrubando ligação. Aí tipo, a gente tem o mudo, quando a ligação fica muda a gente pode desligar realmente, o que ela faz é colocar a ligação no mudo e fica dizendo “por falta de comunicação encerraremos a ligação”, sendo que o cliente não está ouvindo. São várias “tretas” que você aprende lá dentro. (Entrevista realizada com jovem teleoperadora em 2016, *call center A*).

No [*call center C*], além da cobrança da empresa tem a autocobrança, porque você olha pro colega e ele tá conseguindo, e, pô, às vezes não depende de você, depende do cliente, se ele vai querer ou não. Tem muita gente que mazela, que faz algo errado para bater a meta, eu não culpo a pessoa, culpo a pressão que a gente sente que é muito grande, de “ah se você não bater, se você fechar o mês sem bater meta, três meses, cinco meses, você vai para rua.” (Teleoperadora 5, 23 anos, *call center C*, entrevista realizada 21.08.2018).

Para a maioria dos entrevistados, existem dificuldades em “bater” as metas. Alguns, como nos relatos acima, afirmam que para se alcançar os índices é preciso “burlar” as regras, no vocabulário dos teleoperadores: “mazelar”, procurar maneiras para conseguir atingir o objetivo. Dessa maneira, correm o risco de serem sinalizados em uma monitoria, mas como assinala Rosenfield (2009, p. 177), em alguns casos nos *call centers*, as atitudes desonestas são incentivadas pelos que estão acima do teleoperador, “a hierarquia faz ‘vista grossa’ – finge que não vê – para as usurpações das normas”.

A pressão sobre as metas ocorre do próprio teleoperador sobre ele mesmo, que busca receber ao final do mês um valor a mais no salário, e a pressão contínua na gestão do *call center*, requisitando que os empregados ultrapassem todos seus limites:

As metas são abusivas. Nossa, eles botam a meta impossível de bater, tipo 23% de cancelamento, rechamada, TMA, e bota pressão “ah, vamo lá o TMA tá alto”, era o que mais, rechamada, cancelamento, TMA, êê, marcação. E é impossível você ter 23% de cancelamento, impossível você

ter uma rechamada 15%, porque os clientes mesmo assim, você fala, explica, mesmo assim eles vão retornar para saber se o número tá cancelado, então é impossível mesmo. No início eu não conseguia bater, mas a partir do segundo mês eu tentava, mas não batia todas porque era muita meta, é impossível bater todas. Eu já consegui ganhar até R\$ 600,00 de RV, assim logo no começo, no segundo mês, mas agora eles fazem de tudo para tirar tudo teu, salário, RV, tudo eles fazem. (Teleoperador 11, 23 anos, *call center* A, entrevista realizada 17.10.2018).

O jovem que trabalha na operação de retenção, a qual o objetivo é evitar que o cliente cancele o produto da empresa, discorre sobre o comportamento dos supervisores na bateria, que gritam para que os teleoperadores se esforcem ao máximo para alcançar as metas de TMA, cancelamento e rechamada, que significa que o cliente não pode retornar durante um período após ter solicitado o cancelamento. Afirma que já conseguiu bater as metas no início, mas que agora a empresa procura “erros” para sinalizar e fazer com que o funcionário perca a comissão. Uma teleoperadora do B que trabalha no setor de cobrança, e outra que trabalha na retenção do C, também falaram das dificuldades em atingir as metas:

Tem muita pressão, mas é muito difícil a gente ver alguém conseguir bater a meta, porque, tipo assim, o caixa às vezes some, a gente fica sem entender por que tá aquele valor e não aumenta. O caixa é o valor que a gente consegue atingir de cobrança para conseguir ganhar a comissão. (Teleoperadora 8, 26 anos, *call center* B, entrevista realizada 09.10.2018).

O que vai ser difícil na questão das metas é o que a gente chama de monitoria, questão besta, um problema do sistema, todas tuas metas podem ser retiradas, é um jogo de tudo ou nada, tipo assim, um erro seu você pode perder tudo que você fez naquele mês. (Teleoperadora 6, 24 anos, *call center* C, entrevista realizada 08.10.2018).

Observamos que em alguns casos, por maior que seja o esforço do teleoperador em atingir as metas impostas, os *call centers* também procuram maneiras de sinalizar os empregados, e isso faz com percam a comissão, além de impor metas que são cada vez mais complicadas. Diante disso, concordamos quando Venco (2009) afirma que os teleoperadores vivem uma “injunção paradoxal”, em outras palavras, as metas exigidas são uma ordem frequentemente impossível de ser obedecida.

Ainda sobre a pressão que existe nesses lugares para os teleoperadores cumprirem as metas, ela se transforma muitas vezes em assédio moral, com ameaças de demissões e punições. Sobre isso, as teleoperadoras relatam:

Quem não bate meta tem a pressão de dizer: “ah, mês que vem você não tá mais aqui”. O supervisor da minha equipe chegou para uma menina grávida e falou assim: “olha, você tem que ter cuidado com esses atestados, porque se você quiser tá aqui, você precisa bater meta, porque aí, próximo mês, a gente já não sabe”. Então assim, eu fiquei muito revoltada com isso, não é algo que se faça, principalmente com uma moça grávida. [...] Eles não entendem que a gente é ser humano, eu me coloco no lugar da moça que

aconteceu isso, grávida, os hormônios à flor da pele e ela nervosa, sabe? Isso não se faz! É ilegal, é assédio moral! (Teleoperadora 10, 25 anos, *call center C*, entrevista realizada 11.10.2018).

Eu tive uma supervisora muito boa, ela gostava de qualidade, o resultado podia não está muito bom, mas ela mantinha aquela pessoa. A nossa equipe tava batendo qualidade, mas não tava batendo a meta que a coordenação queria. Chegou um dia que a coordenadora da nossa operação chamou nossa equipe e nossa supervisora e disse na frente de tudo mundo: “olha a supervisora de vocês, o emprego dela tá na mão de vocês, ela tem uma filha pra sustentar”, aí então, quer dizer que a gente precisava errar, fazer o procedimento errado só para o cliente não cancelar, para entregar a meta, porque só bate meta fazendo mazela. (Teleoperadora 9, 22 anos, *call center A*, entrevista realizada 10.10.2018).

Segundo Braga (2009), o assédio moral no *call center* dá-se de diversas maneiras: de um tipo “ativo”, em que alguns supervisores e coordenadores cotidianamente desrespeitam os operadores de *telemarketing* com gritos e insultos; do tipo “institucionalizado e dissimulado”, sob forma de jogos ou brincadeiras, como o uso de nariz de palhaço e camiseta de mico como formas de constranger aqueles que não atingem a meta<sup>109</sup>; e um tipo que pode ser considerado “passivo”, que é centrado na ausência de ação, isto é, na sistemática negativa do supervisor em autorizar a ida do teleoperador ao banheiro. Relatos de nossa pesquisa corroboram com essas formas de assédio moral:

A gente tem uma pausa pessoal, mas só pode tirar se tiver morrendo mesmo, se você tá muito apertada para ir ao banheiro e olhe lá, porque eles ainda perguntam se você aguenta e ainda ficam em cima, se duvidar acompanham até o banheiro para não demorar. Às vezes tem cliente que estressa, que a gente fica se tremendo de tão nervosa, aí a gente tira pausa e o supervisor grita: “por que você tirou essa pausa?”, aí eu digo: “gente, pelo mô de deus, eu não aguento atender outro cliente agora”, mas ele vai e diz “pois disponibiliza, disponibiliza<sup>110</sup>, agora”. (Entrevista realizada com jovem teleoperadora em 2016, *call center A*).

Lá tem a pausa pessoal, você tem uma necessidade de ir ao banheiro, uma necessidade, tá sentindo uma dor, alguma coisa assim, mas é cronometrada essa pausa pessoal. Antes de colocar, tem que falar com o supervisor, porque se ele lhe ver de pausa pessoal e você não chegar para

<sup>109</sup> Situações de assédio moral e abusos sofridos por operadores de *telemarketing* foram apresentados pelo Ministério do Trabalho e Emprego (MTE) em março de 2015, em uma audiência promovida pela Superintendência Regional do Trabalho e Emprego em Minas Gerais (SRTE/MG). Os dados foram levantados a partir de uma ação de fiscalização realizada em sete estados do país (Ceará, Pernambuco, Bahia, Rio de Janeiro, São Paulo, Minas Gerais e Rio Grande do Sul), entre os anos de 2013 e 2014. Assim diz o relatório apresentado: “A forma de organização do trabalho no setor é criteriosamente planejada e implementada visando somente altos índices de produtividade. As práticas de organização do trabalho encontradas, tais como supervisão exagerada, nível de cobrança alto e constante, cobrança de metas inalcançáveis de produtividade com o objetivo de obter melhor desempenho, mais rapidez e eficiência (“gestão por estresse”) e uso da ameaça, implícita ou explícita, como estímulo principal para gerar adesão do trabalhador aos objetivos organizacionais (“gestão por medo”), caracterizam a presença do assédio moral organizacional (MTE/2015).

<sup>110</sup> “Disponibiliza” é uma expressão utilizada no *call center* que significa estar disponível para atendimento. Quando o teleoperador coloca pausa pessoal, o sistema interrompe o fluxo de ligações e isso não é de interesse para a empresa.

ele: “ei, eu posso botar uma pausa pessoal?”, é muito complicado. (Teleoperadora 9, 22 anos, *call center* A, entrevista realizada 10.10.2018).

A pausa dois, que é a pausa pessoal, eles ficam em cima pra gente não colocar. Um dia desses, eu coloquei essa pausa dois, tinha acabado de chegar no *call center* e realmente precisava ir ao banheiro. Quando eu coloquei a pausa dois e tava saindo da bateria, o meu supervisor grita assim: “ei, você não vai ficar colocando pausa dois não, viu”. [...] Então assim, tem muita pressão, não são flores trabalhar lá. (Teleoperadora 10, 25 anos, *call center* C, entrevista realizada 11.10.2018).

Além das pausas predeterminadas, os teleoperadores têm o direito ao uso de pausa pessoal quando houver necessidade, conforme estabelecido na Norma Regulamentadora Nº 17, que permite pausas para casos de necessidades fisiológicas e em casos que incidam sobre a saúde emocional do empregado, como ameaças e insultos. Uma entrevistada apontou que os novatos entram no *call center* sem saber que podem utilizar a pausa pessoal, sem conhecer os direitos da categoria:

Não é dito para os novatos, mas a gente tem, fora nossas pausas, dez minutos de pausa para ir ao banheiro, ou precisar sair da empresa, para comprar remédio, coisa do tipo, e voltar. A gente tem esses dez minutos que não entram no teu histórico de pausa. [...] A gente só sabe depois, através dos amigos, porque a gente entra na empresa morrendo de medo, depois que vai aprendendo as coisas (Teleoperadora 6, 24 anos, *call center* C, entrevista realizada 08.10.2018).

A jovem relata sobre poder utilizar mais dez minutos além das pausas determinadas, mas ela mesma desconhece que pode utilizar mais caso seja necessário. As empresas de *call center* buscam a todo custo diminuir o tempo de não trabalho, por isso atrelam o índice de pausa também ao recebimento ou não da remuneração variável, burlando direitos a partir da emulação do trabalhador.

Em pesquisa realizada por Venco (2009), foi apontado que entre os maiores motivos para sair do *call center* estavam a pressão pelo cumprimento e superação de metas e o tratamento recebido pelos superiores hierárquicos, elementos que causam intenso estresse entre os teleoperadores. Todos os nossos entrevistados, mesmo aqueles que disseram conseguir lidar com as condições da atividade desenvolvida, consideraram que o trabalho no *call center* é algo desgastante, não sendo um emprego no qual pretendem passar um longo período.

#### 4.5 De “jornada flexível” à exaustão: a vida útil do teleoperador

Um dos aspectos que pode servir de atração ao emprego nos *call centers* é a existência de uma jornada considerada flexível, visto que os teleoperadores trabalham seis horas e vinte minutos por dia, enquanto na maioria dos empregos formais a jornada é de quarenta e quatro horas semanais. Isso pode impulsionar jovens que desejam conciliar o trabalho com outras atividades, como é o caso dos que estudam e trabalham.

Entretanto, a jornada reduzida no trabalho no *telemarketing* é estabelecida na legislação<sup>111</sup> pelo teor da atividade que requer do trabalhador o uso intensivo da voz, ouvidos, além de permanecer em uma posição estática no maior período do expediente, sentado em frente ao computador. Isso significa que a “jornada flexível” dos *call centers* pode não representar um menor tempo de trabalho, já que a atividade realizada é intensificada pelas condições de trabalho.

Em nossa pesquisa, como apontamos em capítulo precedente, alguns dos jovens escolheram adentrar nesse tipo de emprego devido à existência de uma “jornada flexível” que os possibilitaria uma conciliação com seus estudos. Em contraponto, também demonstramos em páginas anteriores que um dos requisitos para esse tipo de atividade é uma maior disponibilidade dos teleoperadores, visto que a depender da necessidade da empresa os horários da escala são alterados. Sobre isso, vejamos o depoimento de uma jovem que foi para o *call center* com a pretensão de cursar o Ensino Superior:

Eu entrei na faculdade depois que comecei a trabalhar. Eu trabalho no período da tarde para noite e faço o curso de manhã. [...] o horário da gente, o que eles podem fazer, quando foi no momento da entrevista eu coloquei minha opção se era manhã e tarde, tarde e noite, ou se era madrugada, como eu botei tarde e noite eles poderiam mexer no meu horário de meio dia, que já é à tarde, até meia noite. Então teve vez que eu tava trabalhando de 12h40min às 19h00min, tinha tempo que eu tava trabalhando de 13h20min às 19h40min, de 14h20min às 20h40min. (Teleoperadora 9, 22 anos, *call center* A, entrevista realizada 10.10.2018).

A fala da jovem demonstra que para trabalhar no *call center* é preciso ter disponibilidade para troca de horários, pois a empresa pode fazer alterações nos turnos escolhidos durante o processo seletivo. Apesar de ter feito essa “escolha”, as mudanças frequentes prejudicam a rotina, visto que não se pode assumir qualquer outro compromisso nos turnos tarde e noite. Outra entrevistada que disse ter

---

<sup>111</sup> Como já apontado, a Norma Regulamentadora nº 17 estabelece os parâmetros para a realização do trabalho no *telemarketing*.

escolhido o emprego no *call center* porque era o único que daria para conciliar com a faculdade precisou trancar o curso logo após ter começado a trabalhar:

Eu fui atrás de ver o melhor trabalho que se encaixasse com minha carga horária da faculdade, aí veio o *call center* [...], só que os horários foram fazendo com que eu trancasse, mas hoje em dia tô conseguindo conciliar melhor. (Teleoperadora 6, 24 anos, *call center C*, entrevista realizada 08.10.2018).

Após ter trancado o curso por causa dos horários, ela conseguiu retomar, e quando a entrevistamos pretendia concluir o curso no final de 2018. Essa questão das mudanças de escalas pode prejudicar qualquer outra atividade que os teleoperadores tenham fora do espaço de trabalho, como uma estudante que não pôde cursar uma disciplina na faculdade por conta dos horários:

Eles mudam muito seu horário, então teu planejamento tem que ser de acordo com a empresa. Você tem o horário fixo naquele mês, mas no outro mês pode mudar. [...] Eles lançam uma escala fixa para ti todo mês, algumas pessoas permanecem no horário e outras mudam.

Eu era para tá me formando esse ano, só que a empresa mudou semestre passado meu horário e não tive como cursar uma disciplina [...]. Isso me prejudicou, porque nesse semestre eu faço TCC e fico devendo uma disciplina para outro semestre. (Teleoperadora 5, 23 anos, *call center C*, entrevista realizada 21.08.2018).

No entanto, não é apenas as mudanças nos horários que fazem a “jornada flexível” se tornar difícil e exaustiva. Uma entrevistada entrou no *call center* após já ter iniciado um curso superior, mas abandonou os estudos devido à rotina desgastante da atividade realizada:

Eu entrei na faculdade em 2015 e no *call center* em 2016. Na época eu saía às dez horas da noite, então eu tava muito cansada, não conseguia me concentrar nos estudos, ia fazer as provas dormindo, ia para aula só para dizer que ia. [...] se tornou uma coisa muito cansativa, já não conseguia estudar, não conseguia me concentrar, fora o estresse, que *call center* é muito estressante, então eu acabei trancando. (Teleoperadora 4, 22 anos, *call center A*, entrevista realizada 16.08.2018).

A realidade do cansaço é comum a outros entrevistados que continuam estudando e no *call center*. As dificuldades da rotina entre estudar e trabalhar – principalmente em um setor considerado por todos eles como estressante – podem ocasionar problemas de saúde naqueles que não tiveram a escolha de apenas estudar ou optaram por ingressar no mercado de trabalho pelos motivos já apresentados. A rotina e a pressão características dos *call centers* afeta a vida e as relações sociais dos jovens entrevistados:

São seis horas e vinte, mas é aquela coisa, você vai e atende, come às pressas, engole, a pressão é muito grande, você não consegue relaxar em momento nenhum. Você relaxa quando chega em casa, e eu depois de uma ou duas horas que vou conseguir me acalmar. [...] No início eu senti um alívio, porque o fato de você ter um trabalho, ter aquele dinheiro, sair do sufoco financeiro é muito bom, melhora um pouco a autoestima, a minha

melhorou naquele primeiro momento, aí depois veio a questão que quando você começar a trabalhar, porque assim, eu tive um mês de treinamento quando entrei, então no momento que tô em treinamento é muito bom, então meu momento de alívio foi esse, tava empregado, ganhando e não tava atendendo, então não tava sofrendo a pressão. Quando comecei a atender começou a ansiedade, logo depois do treinamento eu fiquei muito mal, tava ali porque precisava do dinheiro, tinha problema para dormir, então é difícil. (Teleoperador 1, 25 anos, *call center* C, entrevista realizada 09.08.2018).

Eu quero sair de lá, não aguento mais, tem dia que chego em casa gritando com todo mundo. Estressante! Eu tento estudar só que eu não consigo de tão cansado que eu tô. Assim, lá não é um trabalho que cansa você fisicamente, é um trabalho que cansa você mentalmente, é horrível. (Teleoperador 11, 23 anos, *call center* A, entrevista realizada 17.10.2018).

Alguns jovens que estavam estudando e trabalhando no momento da entrevista disseram que conseguem lidar com o ritmo de trabalho do *call center*, e que isso não tem atrapalhado seus estudos, no entanto, eles representam uma minoria no conjunto de entrevistados. Em alguns casos, o Ensino Superior é cursado à distância ou em menor carga horária<sup>112</sup>, o que incide sobre suas rotinas.

Os elementos apontados mostram que os muitos dos teleoperadores estão em um momento de exaustão, em que já não conseguem conviver com as condições de trabalho existentes. Como bem assinala Cavaignac (2010), esses trabalhadores têm “prazo validade”, em outras palavras, os jovens que trabalham nos *call centers* em um longo ou curto período estarão fadigados e com enorme desejo de sair do emprego.

Sobre isso, Braga (2012) aponta que há nos *call centers* o que chama de “ciclo do teleoperador”, período de inserção do trabalhador até sua demissão, que ocorre entre 20 a 24 meses. Elementos desse ciclo podem ser identificados nas trajetórias dos nossos entrevistados, porém com diferenças nos períodos<sup>113</sup>.

Segundo o autor, no primeiro momento os operadores de *telemarketing* vivenciam a inexperiência no serviço, sendo necessário de dois a três meses para

<sup>112</sup> A teleoperadora 8 cursa Recursos Humanos em uma faculdade particular, e disse que suas aulas ocorrem no período de 20:20 às 22:00. A teleoperadora 3 também tem uma jornada estudantil reduzida por cursar o ensino à distância. Não é nosso objetivo analisar aqui essas formas de ensino, mas destacar as diferenças que têm comparado ao curso integral.

<sup>113</sup> Minha experiência como teleoperadora aproxima-se do ciclo exposto por Braga (2012), no entanto, em apenas oito meses vivenciei todas as fases: “contratação inexperiência, proficiência satisfação residual, produtividade, rotinização adoecimento, demissão e seguro-desemprego”. No início, não tinha conhecimento do atendimento e sentia dificuldades de solucionar demandas sozinhas, mas com o passar do tempo conseguia bater as metas, muitas vezes tive o melhor tempo de atendimento da equipe, cheguei a ganhar folga pelas metas alcançadas e receber remuneração variável, porém a rotina desgastante ocasionou meu adoecimento. Cheguei a dias em que me preparava para ir trabalhar, mas voltava do meio caminho, pois não suportava a ideia de aguentar mais um dia atendendo roboticamente, sem ter autonomia sobre meus movimentos. Procurei ajuda médica e por diversas vezes me afastei por estresse, até que um dia meu supervisor disse que iriam me demitir, foi como se tivesse ganhado a “carta de alforria”.

que possam se tornar proficientes no produto. Trata-se de um período considerado estressante, pois dificilmente o teleoperador alcançará o desempenho exigido. Isso pode se visualizado no depoimento de uma jovem entrevistada:

Eu não sabia como funcionava um *call center*, pensava: “meu Deus, vou para um *call center*,” mas eu não fazia a mínima ideia como as ligações iam cair, isso me dava medo. (Teleoperadora 4, 22 anos, *call center A*, entrevista realizada 16.08.2018).

Como já apontado, os novos teleoperadores passam por um período de treinamento que pode variar de acordo com cada *call center*, algumas vezes esse tempo não garante o conhecimento necessário para entrarem na operação, podendo inclusive retornar para treinamento, como ocorreu no *call center C* – uma entrevistada relatou que uma turma de novatos retornou para treinamento por não conseguir realizar atendimento satisfatório, ou seja, não atingir as metas exigidas – , ou “aprender na marra” segundo relatos de jovens do *call center A*.

O segundo momento do ciclo é quando o teleoperador, alcançando conhecimento sobre o produto, consegue ter uma satisfação residual, podendo se destacar pelo cumprimento de metas. Aqui se interpela o trabalho em equipe, já que no geral as metas são individuais, em grupo e de operação, então, para conseguir a remuneração variável do salário, o bom desempenho precisa também ser coletivo (BRAGA, 2012). Isso acarreta uma cobrança entre eles próprios, que podem hostilizar aquele que não consegue “bater” as metas. Entrevistados com mais anos no *call center* relataram que conseguiam alcançar as metas no início, outros com menos tempo de trabalho disseram ter um bom desempenho em relação a isso:

No início eu não conseguia bater, mas a partir do segundo mês eu tentava, mas não batia todas porque era muita meta, era muita meta, que assim, é impossível de bater. (Teleoperador 11, 23 anos, *call center A*, entrevista realizada 17.10.2018).

As metas ficam sempre variando, agora, difícil de bater não é. Eu consigo, consigo bater. (Teleoperadora 6, 24 anos, *call center C*, entrevista realizada 08.10.2018).

Não sei se não saio porque bato meta. Fico pensando como vou virar supervisor se eu sou bom e bato meta, vai me perder na operação, como vou virar supervisor se eu sou bom como atendente? (Teleoperador 2, 22 anos, *call center A*, entrevista realizada 09.08.2018).

O primeiro relato é de um jovem que já estava há três anos no *call center*, enquanto os outros são de jovens que estão há menos de dois anos. Isto demonstra que quanto maior o tempo, menos os teleoperadores conseguem um desempenho positivo. Segundo Braga (2012), esse é o momento no qual a cobrança, o endurecimento de metas e a busca pela alta produtividade causa adoecimento no

teleoperador, que passa a desejar sua demissão, deixando de dar resultado para que isso aconteça. Em alguns casos, a rotinização impede que o jovem consiga alcançar os índices de produtividade:

Antes você atende com aquele gosto, hoje em dia você tá cansada, tiro por mim e por todo mundo que trabalha comigo, a gente tá cansado, tem gente que estuda, já que não quer mais atender, devido já tá estressado. Fora as cobranças para bater meta. Então acaba que aquilo vai te desanimando, porque quando você entra no *call center*, quando você é novato, você tá todo naquele pique, tudo é novidade, mas depois de um tempo você vai se cansando. (Teleoperadora 4, 22 anos, *call center* A, entrevista realizada 16.08.2018).

Em nossa pesquisa, pudemos notar que os jovens que estão a mais tempo nos *call centers* desejam sair, mas preferem ser demitidos para não “perder” seus direitos, sobretudo o seguro-desemprego. Foi comum nos relatos o pedido ao supervisor para ir para o “corte” – palavra por eles utilizada para demissão. Percebemos ainda que alguns, mesmo com pouco tempo (menos de dois anos, por exemplo) já estavam cansados da rotina de trabalho.

Dos onze entrevistados, cinco estavam com menos de dois anos de trabalho, três tinham entre dois e três anos de trabalho, outros três estavam com mais de três anos. Como já foi possível demonstrar, o emprego no *call center* é, de maneira geral, provisório, não sendo uma experiência de longa duração. Apesar de alguns apontarem o desejo de passar mais tempo, principalmente se houvesse possibilidade tentar ascensão na empresa, a maioria demonstrou interesse de sair, visto as condições de trabalho por eles próprios apontadas. Como veremos no próximo capítulo, o emprego no *call center* caracteriza-se nas trajetórias desses jovens como algo momentâneo. Alguns sinalizam o desejo de “crescer” na empresa enquanto lá necessitarem permanecer, enquanto outros não cogitam nenhuma possibilidade de ascensão no *call center*.

## 5 O TRABALHO NAS TRAJETÓRIAS DOS JOVENS TELEOPERADORES

Ao longo desta dissertação, esforçamos-nos em descrever e interpretar as maneiras pelas quais os jovens sujeitos desta pesquisa inseriram-se no mercado de trabalho explicitando seus motivos – que transitam entre necessidade financeira de prover o sustento próprio ou adquirir bens de consumo, na pressão familiar encontrada na ideia da “obrigação” de trabalhar após atingir determinada idade, ou ainda na precisão de contribuir nas despesas de casa. Os motivos expressos pelos entrevistados são investidos de significados, visto que nada mais são do que um “contexto de sentido que aparece como a razão para determinada conduta” (WAGNER, 2012, p. 19); no caso desta pesquisa a “escolha” de entrar no mercado de trabalho.

Tendo, pois, entrado nos *call centers* por “escolha” ou como “única saída” – inserindo-se assim no mercado –, os jovens experimentaram situações características desse espaço: condições de trabalho desgastantes, com forte assédio moral e pressão constante sobre metas, além do controle real dos seus movimentos. Contudo, a maneira como cada um dos agentes desta pesquisa lida com essas condições é singular: alguns conseguem se manter no *call center* por mais tempo, enquanto outros, em curto período, tornam-se “obsoletos” para esse tipo de trabalho, como mostramos no capítulo anterior.

A grande maioria deles investe tempo nesse emprego, projetando um futuro diferente, caucionado na concretização da formação superior ou investindo em qualificação profissional, acreditando serem essas questões importantes para alcançar uma melhor condição de trabalho; outros ainda caminham na tomada de decisões para direcionar seu futuro. Em ambas as condições esses jovens vão significando suas experiências, encontrando-se em “situações biograficamente determinadas”, para utilizar os termos de Schutz (2012)<sup>114</sup>, com possibilidades, limitações e oportunidades diferenciadas.

---

<sup>114</sup> Schutz (2012, p.85) assinala que o indivíduo se encontra, em qualquer momento de sua vida cotidiana, em uma “situação biograficamente determinada”. Isto significa que cada situação vivenciada por ele possui uma história, “ela é a sedimentação de todas as experiências prévias do indivíduo, organizadas como uma posse que está facilmente disponível em seu estoque de conhecimento e, enquanto uma posse exclusiva, trata-se de algo que é dado a ele e somente a ele”. Compreendemos aqui que os jovens participantes desta pesquisa vivenciam situações similares, mas as formas como as experimentam e as significam são múltiplas e únicas.

São jovens vindos de classes médias e baixas<sup>115</sup> – sendo que quatro encontram-se na segunda, e sete estão na primeira<sup>116</sup> –, que carregam anseios e no cotidiano buscam maneiras de alcançar seus objetivos. O trabalho no *call center* – mesmo que momentâneo, como veremos – aparece carregado de “significados reflexivamente situados em suas trajetórias” (GIDDENS, 2002), e se torna um degrau na tentativa de se chegar ao “topo”, vislumbrado nas expectativas sobre o futuro.

O trabalho ocupando ainda valor central em suas vidas – mesmo não sendo na cultivação do seu significado ético, ainda que este não seja de todo descartado, mas em grande parte como uma demanda a satisfazer (GUIMARÃES, 2004) –, aparece sob um espectro de sentidos, e em alguns casos os jovens possuem mais de um entendimento sobre ele.

A discussão em torno da importância do trabalho para análise da vida social paira há muito tempo nas Ciências Sociais e requer um olhar atento para as nuances da subjetividade dos indivíduos (CARDOSO, 2011), visto que estes atribuem novos significados à medida que se entrelaçam com as transformações em curso na esfera laboral e em outras com que mantêm relações.

Neste capítulo, temos a tarefa de buscar compreender os significados que os jovens teleoperadores atribuem à atividade que desenvolvem nos *call centers* e ao trabalho em si, enquanto valor.

Para isso, primeiramente situaremos o leitor na discussão sobre a centralidade dessa categoria na cena contemporânea, que longe de se tornar periférica ainda apresenta elementos importantes para a sociabilidade humana, principalmente quando observados aqueles que não têm trabalho (ANTUNES, 2018; SANTOS, 2000). Destacamos que não é nossa pretensão apresentar o debate feito acerca da centralidade ou não do trabalho na vida social, mas trazer alguns elementos para reforçar uma reflexão a partir dos achados desta pesquisa de que ele permanece tendo importância na trajetória dos indivíduos, ainda que seja na sua “forma de ser estranhada”, como veremos adiante.

Para nosso objetivo também é imprescindível apontar que o trabalho ao logo do tempo foi considerado como elemento de passagem da condição juvenil à

---

<sup>115</sup> A utilização dos termos – classe média e baixa – refere-se a renda per capita da população, em acordo com os institutos nacionais de pesquisa.

<sup>116</sup> Os dados sobre a renda mensal familiar dos jovens foram dispostos no quadro 2: “Informações sócioeconômicas dos jovens teleoperadores”, localizado no tópico 3.3.

vida adulta, no entanto, haja vista as transformações ocorridas no capitalismo flexível, essa transição é marcada por “trajetórias ioiô” em um contexto de incertezas e tensão entre o presente e o futuro (PAIS, 2016).

O elo entre juventude e trabalho é uma construção social e por isso mesmo torna-se elemento de análise, visto que tem rebatimentos na vida dos jovens que vivem um “paradoxo entre o destino socialmente esperado [...], e as suas (escassas) chances de realização para parcela não desprezível das novas gerações (GUIMARÃES, 2004, p.8). Isto significa que as perspectivas de passagem à vida adulta se tornam complexas à medida que se vivenciam hoje percursos não lineares.

Podemos entrever que há mesmo uma representação simbólica – ainda que seja como referência de um padrão ideal (ABRAMO, 2005) –, do trabalho para aqueles que vivenciam a condição juvenil, visto que neste momento é esperado que eles se preparem para o ingresso laboral. Todavia, temos em nossa pesquisa uma juventude que experimenta os processos de preparação para um ingresso futuro em ocupações mais qualificadas – embora seja como perspectiva –, e em tempo simultâneo já vivencia a inserção no mercado de trabalho, o que desconstrói as tentativas de padronizar a condição juvenil a um período de preparação para o mercado de trabalho.

As representações sociais sobre o trabalho podem transitar entre as ideias de independência, autonomia, realização pessoal e sobrevivência, a depender de como os indivíduos estão situados e como eles percebem o mundo social. O que pretendemos demonstrar é que os jovens entrevistados apontam esses sentidos ao labor em suas trajetórias, assumindo assim importância em suas vidas. Esses significados não podem ser compreendidos isoladamente na esfera do trabalho, mas em inter-relação com o mundo a que pertencem, com as expectativas que têm sobre seu futuro.

Pesquisas sobre o elo juventude e trabalho têm mostrado que a categoria não perdeu a centralidade na vida social, ao contrário, aparece como demanda urgente para parcela significativa da juventude brasileira, entre aqueles que vivem a experiência laboral ou sofrem com sua ausência (CORROCHANO, 2008; GUIMARÃES, 2004). As páginas que seguem procuram alcançar o objetivo central desta dissertação: compreender os significados que os jovens atribuem ao trabalho a partir de suas experiências e da própria interpretação que têm da vida.

## 5.1 O valor social do trabalho na cena contemporânea

Na segunda metade do século XX, um debate marcou a teoria sociológica: o da centralidade do trabalho na vida social. A partir das transformações ocorridas na esfera da produção em que presenciamos o declínio do tradicional sistema taylorista/fordista<sup>117</sup> e o surgimento de um novo setor produtivo calcado por tecnologias da informação, pela comunicação e pela expansão do setor de serviços – além da crise estrutural do capitalismo que desencadeava ou era seguida por crises do Estado e de regulação da economia –, autores desenvolveram teses apregoando o fim da sociedade do trabalho. Os argumentos eram voltados para as ideias de que o trabalho não ocuparia mais valor central no entendimento social do indivíduo, e que as mudanças em curso levariam ao desaparecimento da classe trabalhadora (CARDOSO, 2011)<sup>118</sup>.

Em meio ao debate, autores como Antunes (2000) se dispuseram a defender o trabalho enquanto categoria central, compreendendo-o dentro da sociabilidade capitalista. O autor fundamentou sua tese no caráter contraditório do trabalho, visto que o que se presenciava era uma crise do trabalho abstrato, típico do modo de produção capitalista, havendo drásticas reduções do operariado fabril, com expulsão de milhares de trabalhadores de seus postos, acarretando o fenômeno do “desemprego estrutural”. Por outro lado, havia a proliferação dos empregos no setor de serviços, que metamorfoseava as relações de produção e a própria classe trabalhadora.

Antunes (2000) sustentava que aqueles que propagavam o fim da sociedade do trabalho não se atentavam ao seu significado ontológico, já que seria possível pensar em uma crise do trabalho abstrato, mas muito diferente seria supor o fim do trabalho concreto, enquanto útil e fundamental para o desenvolvimento do

---

<sup>117</sup> O padrão taylorista/fordista de produção estava aliado ao sistema de regulação social keynesianista, este marcado pela intervenção do Estado na regulação das relações sociais e econômicas. No processo de trabalho erigiu-se, segundo Antunes (2013), um compromisso entre capital e trabalho, que limitado a uma parcela de países avançados ofereceu a ilusão de que o sistema de metabolismo social do capital pudesse ser efetivo e duradouro. No caso do Brasil, no entanto, não houve desenvolvimento social e econômico que atingisse grande parte da população, ao contrário, presenciamos um mercado excludente, que incorporava segmentos reduzidos ao trabalho formal, criando assim um mercado consumidor extremamente restrito; falta de negociações com os sindicatos dos trabalhadores, diferente dos países centrais em que os sindicatos tinham co-responsabilidade na aplicação do novo modelo de trabalho e de vida; e a presença de um Estado autoritário com intervenção policial (BORGES; DRUCK, 1993).

<sup>118</sup> Ver em Cardoso (2011) o debate da centralidade da categoria trabalho, em que o autor discorre sobre as visões que propõem o fim desta centralidade e contra argumenta incisivamente para destacar que a categoria trabalho resiste ao longo do tempo e das transformações sociais e assume ainda importância para análise social.

homem. O argumento do autor tem bases na teoria de Marx (2010), para qual o trabalho é um processo de interação entre o homem e a natureza em uma relação mediada entre o sujeito, a matéria natural e o meio de trabalho, com o objetivo de suprir suas necessidades. O homem então se torna um ser social através do trabalho, pois é essa *práxis*<sup>119</sup> que o diferencia das demais espécies, justificando o processo de humanização do homem, pois possibilita sua criatividade e autoprodução. O trabalho é, dessa maneira, condição imanente da existência humana.

Teixeira (2006) assinala que o trabalho enquanto atividade construtora do ser social esteve presente nas diferentes formas de sociedade, desde as ordens comunais e tribais nos feudos e no atual capitalismo. Como criador de valor de uso<sup>120</sup>, ele se efetiva sempre no interior e por meio de uma forma específica de sociedade historicamente determinada, por isso é sempre atividade historicamente determinada.

Nessa condição, o trabalho assume na sociabilidade capitalista uma nova forma de ser estranhada, uma condição de sobrevivência. Se anteriormente, o trabalhador tinha acesso aos meios de produção e produzia conforme a sua necessidade, agora, sob o domínio das relações capitalistas, o homem não se reconhece na sua atividade, pois ele é expropriado dos meios de produção e dos bens produzidos, tornando o trabalho desumanizado e alienante. Para produzir, o trabalhador deve vender a sua força de trabalho ao capital, e este é quem determinará a produção.

É nos marcos do padrão de acumulação capitalista, com as transformações em curso, sobretudo na esfera laboral, que se questiona o papel do

---

<sup>119</sup> O trabalho é *práxis*, mas esta não diz respeito apenas à atividade laboral do homem; “a categoria *práxis* permite apreender a riqueza do ser social desenvolvido: verifica-se, na e pela *práxis*, como, para além das suas objetivações primárias, constituídas pelo trabalho, o ser social se projeta e se realiza nas objetivações materiais e ideais da ciência, da filosofia, da arte, construindo um mundo de produtos, obras e valores, um mundo social, humano enfim, em que a espécie humana se converte inteiramente em gênero humano. [...] o homem como ser criativo e autoprodutivo: ser da *práxis*, o homem é produto e criação da sua auto-atividade, ele é o que (se) fez e (se) faz” (NETTO e BRAZ, 2011, p. 54).

<sup>120</sup> O homem por meio do trabalho produz valor de uso para a satisfação de suas necessidades. Na forma de produção capitalista, o valor de uso é subsumido ao valor de troca, o caráter útil do trabalho perde o seu significado, pois no processo de troca os trabalhos são igualados entre si; o produto não pertence a seu produtor, mas ao capital. A subjugação do valor de uso ao valor de troca ocorre também através da criação de necessidades decorrentes da forma de ser da sociedade capitalista, o sistema do capital: “subordina estritamente todas as funções reprodutivas sociais – das relações de gênero familiares à produção material, incluindo até mesmo a criação das obras de arte – ao imperativo absoluto da expansão do capital” (MÉSZÁROS, 1995, p. 117 *apud* ANTUNES, 2009, p. 23).

trabalho enquanto categoria chave para análise social, visto que outras pretensões se destacariam à frente, como a universalização de direitos, a inclusão política e a proteção social (GUIMARÃES, 2004), no entanto, podemos visualizar desde então pesquisas que confrontam a perda de sua centralidade.

O trabalho, sem sombra de dúvidas, assumiu desde antes o surgimento da Sociologia grande importância para o entendimento do indivíduo na vida social, e após seu desenvolvimento ocupou papel central nas teses e argumentações de autores clássicos (CARDOSO, 2011). Vemos que ele, ao longo dos anos, teve lugar de importância na análise social e no desenvolvimento social do homem e que mesmo diante das propagações do fim de sua centralidade, hoje ainda é possível reconhecer seu significado na vida social.

Não é objetivo nesta pesquisa trazer com minúcias o debate acerca da centralidade ou não do trabalho na vida social, mas demonstrar a partir dele a nossa posição em destacá-lo como elemento pertinente na vida dos jovens trabalhadores de *call centers*. Como já explicitado, partimos da indagação de como eles, inseridos em uma relação de trabalho flexível e por isso mesmo precária, atribuíam algum significado à atividade desenvolvida.

Após nossa pesquisa, não restam dúvidas: o trabalho assume um papel central na vida desses jovens, seja no sentido da necessidade, em busca de uma demanda a satisfazer, e em alguns casos questão de sobrevivência; na independência, significado que apareceu para maior parte dos entrevistados atrelado à ideia de “liberdade”; e ainda como realização pessoal, em menor proporção, sendo aqui sinônimo de sentir-se útil para a sociedade.

Antunes (2018) afirma que em pleno século XXI, mais do que nunca, bilhões de homens e mulheres dependem exclusivamente do trabalho para sobreviver e encontram ocupações precárias, instáveis; quando o contrário, vivenciam o flagelo do desemprego. Se por um lado há o aumento do contingente de trabalhadores em escala global, por outro há uma redução imensa dos empregos, sendo que os que se mantêm empregados se deparam com a corrosão dos direitos até então adquiridos, em uma lógica destrutiva do capital. Mesmo diante disso, o autor afirma que:

[...] contra a equivocada tese da finitude do trabalho, nosso desafio primeiro é compreender o trabalho em sua forma de ser contraditória: mesmo quando é marcado de modo predominante por traços de alienação e estranhamento, ele expressa também, em alguma medida, coágulos de sociabilidade que são perceptíveis particularmente quando comparamos a

vida de homens e mulheres que trabalham com a daqueles que se encontram desempregados. (ANTUNES, 2018, p. 26).

Na mesma linha, Santos (2000, p. 46), ao realizar pesquisa junto ao conjunto de desempregados, discorre que mesmo com as consequências das modificações no mundo do trabalho, eles ainda o vêem “como atividade transformadora da natureza, organizadora do tempo individual, familiar, social e, como o maior provedor de salário, ainda pode ser considerado elemento fundante da sociabilidade humana”, assumindo significados para além da lógica econômica, esta que o apregoa no sentido apenas de emprego, de trabalho assalariado. O autor demonstra o desgaste daqueles que não têm trabalho, o que impacta na sua identidade de trabalhador e ser social.

Dessa maneira, indicamos que o trabalho assume múltiplos significados para os jovens participantes desta pesquisa, e cabe a nós compreendê-los a partir do contexto em que estão inseridos, das relações sociais que tecem fora do âmbito do trabalho<sup>121</sup> e da interpretação que fazem do mundo social. As representações que pairam sobre o trabalho são construídas e reconstruídas no tempo e no espaço e expressam, algumas vezes, a ideia de utilidade social, como no depoimento a seguir:

Trabalho é sua dedicação, trabalho é você se sentir bem com aquilo que você faz, entendeu?! Se sentir útil para alguma coisa. Também tem a questão de quando a pessoa não trabalha já é olhada de forma diferente, porque assim, eu conheço pessoas que a primeira pergunta que faz é: “você trabalha?”, “o que você faz?”, **se você não trabalha, as pessoas já vêem: “ah, não trabalha”, já vêem você com o olhar diferente, já quando você diz que trabalha a pessoa já vê de outra forma!** (Teleoperador 11, 23 anos, *call center A*, entrevista realizada 17.10.2018, grifo nosso).

Estar trabalhando parece imprescindível para esse jovem, já que o trabalho é de fato um modo de participação social. Não trabalhar se apresenta para ele como uma maneira de ser olhado com diferença, como se estivesse fora da dinâmica social. Estas representações não podem ser deslocadas de uma base material, mas devem ser percebidas como construções sociais. Santos (2000, p. 49) assinala que “o trabalho ganhou espaço no imaginário social, e quem não trabalha,

<sup>121</sup> Aqui é interessante trazer a compreensão de Guimarães (2004, p. 5) em torno do termo “mundo do trabalho”: a autora assinala que nos casos de interpretar os significados do trabalho, entendendo este como espaço possível de produção e reprodução simbólica, o uso desse termo é inadequado, pois “longe de ser um mundo possível de ser considerado à parte por seus contornos próprios, o trabalho (com destaque para as relações sociais que nele se tecem) deita suas raízes nos outros ‘mundos’, que são tão importantes para a construção social e simbólica dos ‘sujeitos trabalhadores’ quanto o seria o próprio ‘mundo’ laboral que é, nesse sentido, carente de qualquer auto-suficiência explicativa, sendo permanentemente informado pelas relações e significados tecidos fora das suas fronteiras”.

ou quem não vive do trabalho, pode ser considerado um apêndice da sociedade”, em outras palavras, aquele que não trabalha pode ser considerado “fora”, “deslocado” de uma sociedade em determinada época.

Dito isso, é importante tecer algumas considerações sobre o elo juventude e trabalho para entendermos como a ideia de inserção dos jovens no mercado e a passagem para uma vida adulta são construções sociais que se modificam ao longo do tempo, mas que também assumem conotações no imaginário social dos próprios jovens.

## **5.2 A “reversibilidade” da passagem do “mundo juvenil” ao “mundo adulto”**

Elencamos no início desta dissertação a complexidade dos estudos sobre juventude, visto que sendo uma categoria histórica e social é permeada por representações sociais que pairam sobre o imaginário dos indivíduos, ao passo que também, são a partir delas formuladas maneiras de lidar com a condição juvenil, seja no campo educacional, econômico ou cultural.

Um dos elementos que fazem parte do construto juvenil é o trabalho, tido como evento possível de passagem à vida adulta; esse elo foi socialmente construído. O leitor pode indagar o porquê de abordamos somente neste momento essa temática, visto que fizemos um apanhado em capítulo precedente sobre a categoria juventude e poderíamos tê-la trazido desde logo, no entanto, construímos a dinâmica expositiva deste trabalho buscando entrecuzar as observações feitas em campo com o aporte teórico necessário para que a teorização não ficasse à margem da análise ou os resultados da pesquisa aparecessem descolados daquela.

Dito isso, buscamos nesse momento discutir o trabalho enquanto um dos caminhos pelos quais os jovens podem transitar para a vida adulta, elucidando as mudanças que afetaram diretamente essa representação, e como que a inserção laboral pode repercutir na vida dos juvenis – trazendo independência material ou autonomia ante o grupo familiar de origem –, no caso específico os jovens teleoperadores que se inseriram no mercado de trabalho pelos motivos já apresentados.

De antemão, faz-se necessário abriremos parênteses para destacamos a discussão de Bourdieu (1983) acerca das gerações. O autor assinala que as aspirações das sucessivas gerações estão relacionadas a estados de diferentes estruturas de acesso a bens e oportunidades, se anteriormente a “geração 1” levava

toda a vida para conquistar a casa própria, a “geração 2” já “nasce” com esse privilégio.

A nova geração passa a desfrutar daquilo que não teve a anterior, inclusive de um período de postergação à entrada no mercado de trabalho, tempo em que se deve buscar qualificação para no futuro angariar uma boa ocupação no mercado, em outros termos, vivencia-se um período de “moratória social”. Os pais desejam que os filhos terminem os estudos e busquem qualificação para somente depois inserirem-se no mercado de trabalho, realidade que outrora não era possível para eles mesmos.

O autor analisava a Europa da segunda metade do século XX, momento que a “geração 1” tinha possibilidades de garantir aos seus filhos o período de “moratória social”. Se pensarmos no caso do Brasil, a massificação do ensino é uma realidade recente, sendo a “dispensa” dos jovens do mercado de trabalho uma experiência vivenciada por segmentos que têm acesso a determinadas oportunidades e bens. Guimarães (2006) pontua que, no Brasil, apenas na década de 1990 ocorre a universalização do Ensino Básico, e no final da mesma década há uma significativa expansão do acesso ao Ensino Médio, sendo importante salientar que uma larga camada de jovens ingressa muito cedo no trabalho, convivendo com atividade laboral e escolar simultaneamente.

O período de “moratória social” concedido aos jovens oscila a depender das condições sociais, econômicas e culturais. No caso específico deste estudo, os jovens usufruíram de uma moratória tradicional para realização do Ensino Médio, período que foram “dispensados” do trabalho, mas logo após concluírem essa etapa quatro deles tiveram que ingressar no mercado de trabalho, e sete ingressaram logo após iniciarem o Ensino Superior. Isso demonstra que a qualificação “exigida” pelo mercado ainda não foi alcançada por esses jovens que estão entre a faixa entre 22 e 26 anos e que permanecem em busca de qualificação profissional, sem, no entanto, usufruírem da dispensa concedida a outrem.

Os participantes desta pesquisa ingressam no mercado de trabalho não na ocupação que desejam – ou seja, nas áreas que buscam formação profissional ou na própria área de formação –, mas em atividades como a dos *call centers*. Diferem-se dos jovens que podem usufruir de um maior período de moratória para estudar para concursos ou para continuarem se qualificando fazendo pós-graduação ou cursos de capacitação, adiando seu ingresso no mercado de trabalho.

O trabalho é vivenciado por esses jovens como elemento de sua condição juvenil antes do que como um evento de transição a vida adulta. Aqui elencamos a relação da moratória social – período de dispensa dos jovens para qualificação profissional – com as especificidades das diferentes juventudes, algo em que nos detemos no terceiro capítulo<sup>122</sup> desta dissertação, ressaltando desde já o complexo que é falar hoje de passagem à vida adulta, visto que os jovens do estudo vivenciam elementos tidos tradicionalmente como da maturidade, ao passo que experimentam marcos dito juvenis.

É importante destacar que a discussão sobre a transição de juventude à vida adulta tem sido alvo de diferentes perspectivas de análise. Quanto a isso, Corrochano (2008) assinala que de um lado temos uma visão linear do prolongamento do processo de transição, sendo clássicos os estudos de Galland (1997 *apud* CORROCHANO, 2008), para qual o ingresso na vida adulta se daria por dois eixos principais: escolar e profissional e familiar; e de outro, aquelas que focalizam a fragmentação das trajetórias, acentuando a possibilidade de reversibilidade, marcadamente os estudos de Pais (2016). É a esta perspectiva que nos deteremos aqui por considerá-la pertinente à realidade de nosso estudo.

Pais (2016) assinala ante as trajetórias juvenis cada vez mais inconstantes e reversíveis que é problemático falar de “transição” para a vida adulta, pois o caminho hoje percorrido pelos jovens é um tanto obscuro, e tende a conferir um grau forte de indeterminação e insegurança ao futuro. O autor refere-se à transitoriedade e aleatoriedade presente nos percursos profissionais de muitos jovens, que passam por trabalhos precários com “desinserções” periódicas e vivenciam “em lugar de uma rotina estável ou uma carreira previsível, atributos que caracterizavam os tradicionais postos de trabalho, há um enfrentamento com um mercado de trabalho flexível” (PAIS, 2016, p. 17).

O autor salienta que os jovens vivenciam hoje “trajetórias ioiô” – utilizando desta metáfora como lente interpretativa para atual condição juvenil –, relacionadas a contextos de vida cada vez mais instáveis e variáveis, em estruturas sociais labirínticas, as quais as aparentes saídas podem na realidade desembocar em novos labirintos.

A partir do conceito de “trajetória ioiô”, Pais (2016) realiza a crítica às políticas de juventude quando estas são criadas a partir de uma lógica de

---

<sup>122</sup> Mais precisamente no tópico 3.1.1: *Jovens que trabalham: representações sociais da juventude*.

linearidade que por vezes não se ajusta às trajetórias não lineares do curso de vida de muitos jovens. Como veremos, estudos sobre juventude trataram a transição à vida adulta de modo linear, sem se atentar aos contextos históricos e as dinâmicas sociais. O autor assinala que os jovens:

Sentem suas vidas marcadas por crescentes inconstâncias, flutuações, descontinuidades, reversibilidades, movimentos autênticos de vaivém: saem de casa dos pais, para qualquer dia voltarem; abandonam os estudos, para retomarem tempos passados; encontram um emprego, e em qualquer momento se vêem sem ele; as suas paixões são como “voos de borboleta”, sem pouso certo; se casam, não é certo que seja para toda a vida. (PAIS, 2016, p.74).

A partir dessa citação, é possível entrever que os critérios tradicionais para marcar a saída do mundo juvenil e o ingresso no mundo adulto, que seriam o término da escolarização, a entrada no mercado de trabalho, a saída da casa dos pais, a formação de novo lar e a vinda de um filho, têm sido afetados pelas transformações sociais, e aqui chamamos atenção para as possibilidades ou não de inserção laboral, que tem se tornado cada vez mais difícil, instável e insegura<sup>123</sup>.

Abramo (2005) aponta que há, de maneira geral, uma dificuldade de lograr uma inclusão plena no mundo adulto, estendendo ainda mais o tempo de juventude, já que as etapas são variadas e desreguladas. A autora interroga, ainda – considerando que as etapas, longe de serem contíguas, podem ocorrer em uma distância considerável de tempo quando não revertidas –, se quem já passou por alguma delas deixa se considerar jovem. Isso nos remete ao caso da entrevistada que casada e trabalhando ainda mora com seus pais. Vejamos seu depoimento:

Aqui [a entrevista foi realizada na residência da jovem] moram meu esposo, meu pai, minhas duas irmãs e minha madrasta. [...] Eu casei agora recente, em junho. (Teleoperadora 9, 22 anos, *call center A*, entrevista realizada 10.10.2018).

A jovem, além de trabalhar e estudar, faz faculdade de Pedagogia e pretende arrumar um emprego na área depois de formada. Dessa maneira, ela está em processo de formação profissional, algo que seria característico de alguém que vivencia a condição juvenil, e mesmo casada ainda depende dos pais, já que não conseguiu arcar com as responsabilidades de uma “vida adulta”, como ter sua própria casa. Esses elementos, no entanto, são complexos.

<sup>123</sup> Temos apontado ao longo desta dissertação que as transformações no âmbito do trabalho atingiram a sua forma de ser, e a tendência que tem se consolidado é a da ocupação precária, temporária, terceirizada, instável, em que se presencia um forte ataque aos direitos trabalhistas antes conquistados. Se anteriormente era possível minimamente trilhar uma carreira sólida e segura, hoje isso se torna quase uma “utopia”.

Nesta pesquisa, por exemplo, definimos jovens como pessoas entre 15 e 29 anos, e entre as explicações estão o fato da inserção laboral nos *call centers* ocorrer a partir dos dezoito anos e as políticas de emprego para juventude utilizarem-se do critério biológico, mas também salientamos que as noções de infância, juventude e vida adulta são resultantes da história, de como as sociedades as representam (CARRANO, 2000), isso significa que uma pessoa pode vivenciar a condição juvenil e nela experimentar vivências consideradas do “mundo adulto”, ao mesmo tempo em que um adulto pode passar ou usufruir de experiências tidas como juvenis.

É exatamente por isso que falar sobre passagem para a vida adulta se torna difícil, já que os processos, longe de serem lineares, assumem contornos singulares, não sendo possível definir claramente os indivíduos que estão ou saíram da condição juvenil, visto que as trajetórias juvenis são hoje regidas pelo “princípio da reversibilidade”: da mesma forma que os jovens saem da casa dos pais, arrumam um emprego, casam-se – passando a serem adultos –, com a mesma rapidez ficam desempregados, voltam à condição de estudantes, divorciam-se, redescobrimo assim a juventude (PAIS, 2016).

As próprias entradas ao mundo adulto são consideradas por Pais (2016) como não lineares, a saída da casa dos pais nem sempre coincide com o fim da escolaridade ou com o casamento, este também pode ser anterior à obtenção de um emprego estável. Assinalamos que os jovens entrevistados vivenciam esses processos com singularidades: cinco deles não moram mais com os pais, dois destes dividem as despesas de casa com amigos, enquanto três já moram com o companheiro ou companheira.

Mesmo já tendo saído da casa dos pais, assumindo assim responsabilidades de uma dita vida adulta, dos cinco, quatro ainda estavam estudando no momento da entrevista, corroborando com que Pais (2016) interpela sobre a não linearidade das “entradas ao mundo adulto”. Os outros seis entrevistados ainda residem com os pais ou parentes próximos, mas dois deles não estavam estudando, enquanto quatro continuavam em busca de qualificação profissional. Isso demonstra que esses jovens experimentam aspectos da “vida adulta” ao mesmo tempo em que vivenciam a condição juvenil. No imaginário social, a aquisição de uma ocupação pode trazer a independência que se deseja, e de fato isso pode ocorrer em alguns casos, já que nem sempre arrumar um emprego garante que o indivíduo não dependa mais da família (pais/parentes):

Meus pais são muito rígidos, muito conservadores, e eu queria sair, queria muito sair com meus amigos, e a mãe às vezes dizia “ah”, queria prender né?! [...] Faz uns três anos que saí de casa, hoje moro com uma amiga. (Teleoperadora 10, 25 anos, *call center C*, entrevista realizada 11.10.2018).

No caso acima, a jovem saiu da casa dos pais após conseguir um trabalho, mesmo não sendo um emprego estável visto as condições próprias dos *call centers*, houve a possibilidade de arcar com a manutenção de uma casa, sendo possível também por dividir as despesas com uma amiga. Trabalhar significa para essa jovem assumir certas responsabilidades que não seriam possíveis caso não tivesse uma ocupação. Indagada sobre a possibilidade de ficar sem trabalhar, ela relatou:

Eu nunca tinha parado para pensar nisso, porque justamente Deus me livre de voltar para casa da mãe, é bem retrocesso, só realmente em último caso. (Teleoperadora 10, 25 anos, *call center C*, entrevista realizada 11.10.2018).

O caso de outro jovem mostra como os elementos de transição não são uniformes. Vindo do interior para estudar – realidade comum a outros jovens, já que os centros universitários de maior porte e com maiores opções de cursos de graduação<sup>124</sup> encontram-se nos grandes centros urbanos –, ele primeiro morou na casa de uma tia e depois passou a dividir apartamento com um amigo. A decisão para vir a Fortaleza ocorreu pela necessidade de realizar estágio obrigatório para conclusão de curso técnico, que fazia na cidade de Cedro.

Eu era de Várzea Alegre, morava em Várzea Alegre e estudava no IFCE do Cedro, que era a cidade vizinha. [...] Quando tava faltando um ano para terminar o curso, eu vim para Fortaleza porque tinha que fazer o estágio. No interior o cenário é diferente, no tempo a única empresa que tinha para fazer o estágio era a Coelce, e eram poucas vagas para muita gente. (Teleoperador 1, 25 anos, *call center C*, entrevista realizada 09.08.2018).

Como podemos observar, os processos de transição ou de passagem à vida adulta são heterogêneos e marcados por descontinuidades e rupturas, um jovem que ainda não concluiu os estudos pode já ter saído da casa dos pais, assim como aquele que casou ainda continua morando com a família de origem, ou outro que está trabalhando, mas é ainda dependente dos seus pais.

---

<sup>124</sup> É notável a expansão do Ensino Superior no Brasil, inclusive sua interiorização, o que pode reduzir o número de estudantes que saem das localidades de origem em busca do diploma superior, entretanto, a procura nas cidades com maior suporte de ensino ainda é significativa. Realidade que pode ser constatada se for realizada pesquisa com os jovens que residem na Região Metropolitana de Fortaleza e que todos os dias se deslocam para estudar na capital, isso quando não se mudam em definitivo para casa de algum familiar ou dividem residência com amigos.

Na análise sobre as transições ocupacionais dos jovens, Guimarães (2006) pontua elementos que merecem ser destacados. Primeiramente ela enfatiza que a entrada no mercado de trabalho constitui-se no momento privilegiado dessa transição, pois a partir dele é possível alcançar outros elementos socialmente relevantes em nossas culturas para passagem à vida adulta, como a montagem da casa própria e a independência material requerida para constituição de uma família e descendência. Aqui ela sinaliza que as condições em que se dão a transição entre escola e trabalho, em consequência o início da vida profissional, expressam os contextos históricos e as dinâmicas sociais em que se vive. Isso significa que a maneira como os jovens atravessam a condição juvenil e podem chegar ao “mundo adulto” é uma construção social.

A autora assinala que abordagens que examinaram a passagem à vida adulta penderam de um lado para o argumento de que os jovens iniciavam no mercado de trabalho em vínculos mais frágeis e transitórios para no decorrer do tempo conseguirem um vínculo mais duradouro, e de outro para a associação do ingresso ao trabalho ao fim de outra etapa na trajetória desse indivíduo, o término da escolarização, adquirindo assim credenciais de uma formação que ajudaria na obtenção da ocupação. No entanto, ela contrapõe-se a essas perspectivas ao contra-argumentar que os jovens, mesmo nos países onde se vivenciou o pleno emprego, no período do *Welfare State*, eram já atingidos pela incerteza que hoje marca os percursos laborais dos trabalhadores “maduros”, já que na contemporaneidade essa característica não pode ser atribuída apenas às trajetórias laborais dos jovens, mas sim ao conjunto dos trabalhadores.

Sobre a segunda abordagem, Guimarães (2006) sustenta do ponto de vista histórico e social que a ideia de passagem de estudante a trabalhador, da inserção laboral após o término dos estudos – que foi concebida sobretudo com a escolarização obrigatória para todos – é de fato uma representação social, visto que em países como o Brasil o processo ocorre com características singulares:

Ora, sabemos que, no Brasil, duas características muito importantes particularizam essas dimensões do processo de transição: a escolar e a profissional. Em primeiro lugar, os indivíduos ingressam muito cedo no trabalho, o que torna as trajetórias ocupacional e escolar largamente conviventes para a maioria dos adolescentes e jovens [...] Em segundo lugar, só muito recentemente crescem os níveis de escolarização. Apenas no curso dos anos 1990, consolida-se a universalização do ensino básico e, no final dessa mesma década, ocorre uma expansão significativa do acesso ao ensino de nível médio. Dessa forma, o ingresso no mercado de trabalho – momento decisivo no processo de transição para a vida adulta – não apenas parece antecipado pelo engajamento laboral de crianças e adolescentes, como apresenta uma importante defasagem com respeito ao

alvo de aquisição de credenciais escolares adequadas. (GUIMARÃES, 2006, p. 172).

A realidade citada pela autora refere-se a conjuntura do anos de 1990, entretanto, a partir de dados apresentados em capítulo desta dissertação sobre a juventude da Região Metropolitana de Fortaleza (RMF), podemos corroborar que os jovens têm se inserido no mercado de trabalho quando ainda estão estudando, ou estão apenas trabalhando, situações que também identificamos nas trajetórias de nossos entrevistados, visto que dos onze, oito estavam estudando e trabalhando, três apenas trabalhavam, e destes dois já tinham iniciado o Ensino Superior, mas haviam trancado. Sobre a escolarização, como também já apontamos, houve um crescimento significativo do número de concludentes de Ensino Superior, que não foi acompanhado pelo aumento de demanda de profissionais qualificados.

Dito isso, Guimarães (2006, p. 178) salienta que, no Brasil, a suposta ideia de que ingresso no mercado de trabalho ocorra após a finalização de certa formação escolar não é de forma geral visualizada. Isso afeta a forma como o tema da transição deve ser tratado, “já que o ingresso precoce na atividade ocupacional põe em terra o elo esperado entre inserção profissional e transição à vida adulta”.

Virmos, pois, que o trabalho como elemento de passagem da condição juvenil à vida adulta precisa ser ancorado em contextos sociais e históricos, principalmente por vivenciarmos transformações abruptas no âmbito laboral e social. Se anteriormente o ingresso em uma ocupação poderia garantir o *status* de adulto em algumas sociedades, hoje ele pode apenas ser uma vivência dentre outras experimentadas no mundo dos jovens. Como pontua Abramo (2005) a condição juvenil tem hoje menos a noção de “espera” para realizar melhor as coisas no futuro, e mais a possibilidade de experimentar as esferas do “mundo adulto” – diversão, trabalho, sexualidade – de maneira singular.

Concluimos essa discussão apontando que o trabalho, mesmo não garantindo a plena passagem à vida adulta, uma vez que é necessário reconhecer que há hoje o alongamento da condição juvenil pela forma mesmo que se dão as relações laborais, ainda se apresenta aos jovens como um elemento que traz garantias simbólicas e materiais. É disto que trataremos no próximo tópico.

### 5.3 Um olhar sobre os depoimentos dos jovens: o que o trabalho tem significado para eles?

Nesta seção, pretendemos descrever e interpretar os sentidos atribuídos pelos jovens entrevistados ao trabalho, como eles o têm compreendido em suas vidas, e para isso seremos fidedignos ao material transcrito, algo que buscamos fazer ao longo desta dissertação.

Taremos os significados por eles apontados sobre o trabalho em si mesmo para, posteriormente, percebermos como a ocupação nos *call centers* se apresenta para esses indivíduos, algo que será discutido adiante. Buscaremos trazer, a partir das situações apresentadas, elementos dos perfis desses atores sociais<sup>125</sup>, sendo assim possível associarmos a forma que percebem seu mundo ao lugar em que se encontram, e com isso perceber as relações e significados tecidos fora das fronteiras do âmbito do trabalho (GUIMARÃES, 2004).

A tarefa a que nos propomos lida diretamente com o significado subjetivo<sup>126</sup>, por isso nem sempre será possível agrupar os depoimentos em determinada categorização. Os sentidos atribuídos foram múltiplos e por vezes o mesmo jovem atribuiu mais de um entendimento ao trabalho, mesmo assim, em alguns momentos, identificamos falas comuns sobre determinados aspectos.

As representações sobre o trabalho resultam das vivências desses jovens, da maneira que experimentam as situações, das possibilidades e limites encontrados a depender de sua condição e do conhecimento que dela se tem, e como a partir disso planejam suas vidas.

Por isso, importa lembrar que os entrevistados ingressaram no mercado de trabalho por diferentes motivos, sendo agrupados em outro momento da análise como: *“Trabalho porque preciso me sustentar”*, *“Trabalho porque quero ter minhas coisas”* e *“Trabalho porque preciso ajudar dentro de casa”*, visto que os sentidos atribuídos ao trabalho podem estar relacionados às motivações para seu ingresso laboral.

---

<sup>125</sup> Traçamos ao longo do texto o perfil dos jovens entrevistados, apresentando características sociais e econômicas. Aqui enfatizaremos esses aspectos para situar suas percepções.

<sup>126</sup> Buscamos compreender antes do que classificar. Como apontado em outro momento, nosso estudo é qualitativo, nosso objetivo lida com a “interpretação de sentidos ou das conexões de sentido” (WEBER, 2014), por isso damos tamanha importância aos depoimentos dos jovens.

Para exemplificarmos isso, podemos nos ater ao caso do jovem que atribuiu ao trabalho o significado de sobrevivência e, quanto à sua motivação para ingresso no mercado de trabalho, foi relatada a necessidade de sustento próprio.

Relembramos aqui, a partir de Weber (2015), que os motivos nada mais são do que um contexto de significado, dito isto, podemos assinalar que o sentido de sobrevivência dado ao trabalho é perpassado pela motivação para trabalhar do jovem em questão, sua subjetividade. A forma de conceber o mundo social em suas dimensões é pautada pela maneira pela qual conduz sua trajetória.

Um jovem que nunca tenha trabalhado muito provavelmente atribuirá outro sentido ao trabalho que não seja o de sobrevivência. Por isso, em alguns momentos, faremos referência à análise das motivações dos juvenis para o ingresso no mercado de trabalho, para retomarmos elementos que sejam pertinentes na interpretação dos significados. Ao mesmo tempo, reconhecemos em nossa análise que variáveis encontradas entre os jovens teleoperadores – grupo de motivações, trajetórias até o emprego nos *call centers* – possuem singularidades quanto às significações sobre o trabalho, não sendo possível em diferentes momentos realizar entrecruzamentos.

No presente estudo, deparamos-nos com aqueles que escolheram ingressar no mercado trabalhista, e com outros que foram de certa maneira “obrigados” a procurar uma ocupação para se manterem, por não possuírem amparo material.

Em nossas entrevistas, dois jovens apontaram ao trabalho o sentido de *sobrevivência*. Em ambos os casos, não residem mais com os pais e apareceram no grupo de motivos “*Trabalho porque preciso me sustentar*”, interpelando o exemplo que apontamos no parágrafo anterior, de que os sentidos atribuídos podem se relacionar com os motivos dos jovens entrarem no mercado. Os dois têm em comum a vinda do interior para a cidade grande e a necessidade de estarem empregados para se manterem.

O primeiro deles tem vinte e cinco anos, é natural da cidade de Várzea Alegre, veio para Fortaleza concluir os estudos em um curso técnico e após ter concluído iniciou graduação em Serviço Social. No momento da entrevista, estava terminando uma pós-graduação. Morando atualmente com o companheiro, após ter saído da casa de um parente e já ter dividido apartamento com amigos, precisa do trabalho para sobreviver:

Hoje em dia o trabalho significa para mim **um meio de sobrevivência**. [...] porque para mim o **trabalho seria algo dispensável**. Porque você tem o trabalho que é gratificante, onde você é feliz, e tem o labor que você faz porque precisa sobreviver. Os lugares que passei, no estágio e no *call center*, é um trabalho extenuante, que é labor, que é um trabalho que tem a ver com tortura, hoje principalmente porque é uma tortura psicológica você trabalhar no *call center*. Então para mim o significado que o trabalho tem hoje é de tortura, eu faço porque sou obrigado. (Teleoperador 1, 25 anos, *call center C*, entrevista realizada 09.08.2018, grifo nosso).

Para o teleoperador 1, o trabalho representa algo extenuante que fadiga e explora, visto as experiências que vivenciou até o momento. Em sua fala aparece ainda a esperança de um dia encontrar um trabalho que o satisfaça, que possa o deixar mais feliz:

Eu penso assim: eu vou sair do *call center* para me dedicar ao mestrado e quando eu for ser professor, eu vou ser feliz, mas eu sei que não vou ser, na minha cabeça eu vou ser menos infeliz quando for professor. (Teleoperador 1, 25 anos, *call center C*, entrevista realizada 09.08.2018).

O seu relato demonstra que percebe o trabalho em sua forma estranhada, pois acredita que mesmo realizando uma atividade que goste isso não o fará realizado. Sua maneira de enxergar o trabalho pode estar relacionada ao conhecimento adquirido – lembremos que esse jovem tem formação superior em Serviço Social e estava fazendo Mestrado em Sociologia –, que o faz remetê-lo à forma assumida na sociedade capitalista. Sobre isso, Marx (2010, p. 83) assinala que quando ocorre a exteriorização daquilo que se produz, o trabalho se transforma em auto sacrifício, “tão logo inexista coerção física ou outra qualquer, foge-se do trabalho como de uma peste”.

Santos (2000), ao discorrer sobre os significados que o trabalho assume ao longo dos tempos, refere-se ao sentido etimológico do termo que tem raízes na palavra *tripalium*, que está associada a um instrumento de tortura, e ao sentido bíblico de trabalho como castigo do homem. Essas representações pairam sobre o imaginário social, principalmente quando não se vivencia nessa atividade uma realização pessoal, dificultada pelos próprios moldes que o trabalho assume na sociabilidade capitalista.

O segundo jovem, apesar de também ter significado o trabalho como sobrevivência, não o interpreta como exploração, ao contrário, a busca pela atividade se deu pela falta de apoio que teve da sua família de origem, e isso o levou a ver no trabalho uma possibilidade de conseguir seus objetivos. Com vinte e três anos e natural do Crato, veio para Fortaleza quando tinha dez anos, morou primeiro

com uma tia e hoje reside com os avôs que vieram também do interior, é estudante de enfermagem:

Eu tinha que arrumar emprego porque **eu não tinha quem me sustentasse**. Assim, eu nunca tive uma família presente, nunca tive uma mãe, nunca tive um pai presente, **então eu sempre busquei**. Eu tinha que arrumar um emprego porque era só, então eu precisava, mas nunca tive família que me incentivou nos estudos, que me incentivou a trabalhar, nunca! Minha mãe sempre morou fora, eu sempre morei com minhas tias, minha tia também não é tão alfabetizada, fez só até o oitavo ano. O meu pai nem sei onde é que ele anda, não sou registrado no nome dele, eu nem falo com ele. Enfim, da minha família nunca tive incentivo, **sempre busquei no trabalho me sustentar**. (Teleoperador 11, 23 anos, *call center A*, entrevista realizada 17.10.2018, grifo nosso).

O entrevistado relata as dificuldades pelas quais passou por não ter incentivo da família nos estudos ou para trabalhar. Isto pode estar relacionado ao que Tillmann e Comim (2016) apontam sobre as famílias que se encontram em situação de vulnerabilidade social, já que esta instituição intervém significativamente nos caminhos traçados pelos indivíduos, e quando há dificuldades, os jovens podem seguir por trajetórias que não haviam sido planejadas. No caso deste juvenil, a luta por uma melhor condição de vida é vislumbrada através do esforço de trabalhar e estudar.

Outro sentido atribuído pelos jovens ao trabalho, que apareceu em seis depoimentos, é o de *independência*, seja esta material ou simbólica. Os jovens que assim o significaram estão entre aqueles que ingressaram no mundo laboral pelos motivos destacados nos grupos *“Trabalho porque quero ter minhas coisas”* e *“Trabalho porque preciso ajudar dentro de casa”*, isso demonstra que eles desejam se tornar independentes e vêm no trabalho um meio para que isso aconteça, mesmo que seja uma independência parcial em alguns casos.

Em ambos os grupos de motivações, a questão de ter a própria renda, seja para necessidades próprias, seja para contribuir nas despesas com a família, pode estar relacionada ao sentido de independência pelo trabalho, mesmo que este não seja o único entendimento acerca do trabalho pelos jovens que estão nesses grupos.

Esse sentido do trabalho apareceu tanto para aqueles que ainda moram com os pais, como para aqueles que não estão mais nesse convívio, o que o demonstra como elemento comum ao significado subjetivo do trabalho. Guimarães (2004, p. 18) aponta a partir de resultados de pesquisa realizada com a juventude brasileira que o trabalho no sentido de independência se expressa entre diferentes grupos de jovens, chamando atenção à sua amplitude e generalização, “sendo

talvez o móvel mais significativo a distinguir a atração que o trabalho exerce sobre os jovens”.

Entre aqueles que atribuíram o sentido de independência ao trabalho, está um jovem de vinte e dois anos, que cursa Design Gráfico e atualmente não mora mais com os pais, no entanto, sua mãe ainda mantém algumas de suas despesas, como o pagamento da faculdade. Observemos sua fala:

Sem trabalho você não faz nada, não tem dinheiro, eu nem sei o que eu estaria fazendo se não tivesse trabalhando, só estudando. **Para mim o trabalho é ter independência.** Trabalhar é tudo, se tivesse um emprego sem ser lá [refere-se ao *call center*] seria maravilhoso, na minha área então, mas não apareceu ainda, a gente tenta e não acha. [...] Com o trabalho eu tenho meu dinheiro, **faço o que quero**, não tem mais “cri-cri” no meu ouvido, sou livre, não tenho que dar satisfação. (Teleoperador 2, 22 anos, *call center A*, entrevista realizada 09.08.2018, grifo nosso).

Ter liberdade significa não precisar dar satisfações de sua vida. O jovem acredita que o trabalho traz essa possibilidade, mesmo que ainda não seja totalmente independente, mas o fato de trabalhar traz o ideário de ser livre e não depender de ninguém. Outra jovem que também apontou esse mesmo sentido ao trabalho tem vinte e dois anos, estuda Serviço Social em uma faculdade à distância, e hoje mora apenas com a mãe, pois perdeu seu pai recentemente.

**Trabalhar para mim é ser independente**, poder arcar com as responsabilidades caso aconteça algo, porque assim, depois que meu pai se foi, eu tive que tomar muita responsabilidade para si, porque só é eu e minha mãe. Então, assim, ninguém sabe o dia de amanhã, quando ele faleceu foi uma barra [...]. Eu tenho isso comigo, eu sempre tive, mas a responsabilidade meio que dobrou. É hoje e não é amanhã, se minha mãe se for, o que vai ser? Eu imagino muito isso, de independência, questão financeira. (Teleoperadora 3, 22 anos, *call center B*, entrevista realizada 10.08.2018, grifo nosso).

A independência aqui aparece ligada à situação de poder assumir responsabilidades por conta própria sem necessitar de outrem para conduzir sua vida. A jovem receia ficar sem sua mãe, o que traria para ela mais responsabilidades, então o trabalho é uma forma de “assegurá-la” a não depender de ninguém caso fique sem o amparo da família. Sua situação é diferente da vivida pelo teleoperador 2, pois para este a ideia de independência aparece relacionada à liberdade, a não ter que “dar satisfações de sua vida”, algo que podemos remeter aos motivos que o levaram a ingressar no mercado de trabalho, já que além de desejar trabalhar para ter suas coisas, o jovem também apontou a pressão da família para fazer algo, “arrumar” uma ocupação; já no seu caso da teleoperadora 3, ser independente significa poder assumir responsabilidades, visto o seu medo de “ficar sozinha na vida”; também podemos destacar entre seus motivos para ingressar

na atividade laboral a necessidade de trabalhar para ajudar nas despesas de casa após o falecimento de seu pai. Mais quatro entrevistados apontaram ao trabalho o sentido como independência, vejamos os depoimentos:

Era bem complicado quando eu não trabalhava, porque não tinha dinheiro para sair, para comprar as coisas. **Tudo eu tinha que depender da minha mãe e do meu pai**, era uma dependência porque eu não tinha dinheiro para comprar o que queria, também foi um dos motivos para eu querer trabalhar, porque eu queria ter minhas coisas. (Teleoperadora 4, 22 anos, *call center* A, entrevista realizada 16.08.2018, grifo nosso).

Para mim o trabalho tem a ver em primeiro lugar com a questão financeira, **a independência financeira**. (Teleoperador 7, 24 anos, *call center* B, entrevista realizada 09.10.2018, grifo nosso).

**Trabalhar para mim é ter a minha independência**, meus objetivos, não tá dependendo de ninguém. Mesmo sendo da família eu, não gosto de depender de ninguém, gosto de ir atrás do que eu quero. Sempre fui muito independente, lá em Maranguape eu morava com meus avós, tudo que eu queria eles me davam, mas eu não queria isso para mim, entendeu?! (Teleoperadora 8, 26 anos, *call center* B, entrevista realizada 09.10.2018, grifo nosso).

O trabalho para mim é eu ter meu próprio dinheiro, para mim é a coisa mais linda do mundo. Meu primeiro salário parecia que eu tinha ganhado na mega sena. Para mim, trabalhar **significa manter minha independência**. (Teleoperadora 10, 25 anos, *call center* C, entrevista realizada 11.10.2018, grifo nosso).

Dos relatos acima, o primeiro deles pertence a uma jovem que trancou o curso superior pelo desgaste sofrido no emprego no *call center*. Morando com sua mãe e seu irmão, ela precisou trabalhar também para contribuir nas despesas de casa, mas o peso maior dado ao trabalho é poder ser independente para adquirir o que deseja.

Abramo (2005) aponta que muitos jovens solteiros que trabalham retêm a maior parte do que ganham para uso pessoal. Isto significa que nem sempre eles procuram emprego por necessidade extrema de garantir sua sobrevivência: inserem-se no mercado por outros motivos, como a vontade de não depender totalmente dos pais, de poder ter seu próprio rendimento.

O teleoperador 7 atualmente só trabalha, terminou o Ensino Médio e logo arrumou emprego, mas ainda deseja fazer faculdade. Mora apenas com a mãe e disse contribuir nas despesas de casa. Para ele, o trabalho aparece como possibilidade de independência financeira. Já a teleoperadora 8 é casada e tem um filho, veio de Maranguape para estudar em Fortaleza. Considera o trabalho a maneira que encontrou para não depender da família, de “correr atrás de seus objetivos” por conta própria. É importante aqui destacar que essa jovem está entre as que financiam o próprio estudo. Como já demonstramos, a maioria dos jovens

entrevistados tem seus estudos bancados pelos pais ou através de políticas educacionais, isso nos ajuda a compreender o sentido por ela atribuído ao trabalho.

Já a teleoperadora 10 mora com uma amiga e decidiu sair da casa dos pais porque queria ser independente, e isso foi possível através do trabalho. Quando a entrevistamos, não estava estudando, tinha trancado o curso de Biomedicina por não ter certeza do que queria cursar, relata ter sido impulsionada por sua mãe nessa escolha:

Eu saí da faculdade por imaturidade minha na época. Me arrependo tanto, mas era muita imaturidade. Na época minha mãe ficava dizendo que era bom fazer o curso de Biomedicina, e aí foi o primeiro que vi e eu fiz. Hoje me arrependo de ter saído da faculdade. Pretendo voltar! Se não tivesse largado, hoje eu já poderia tá formada, né?! (Teleoperadora 10, 25 anos, *call center C*, entrevista realizada 11.10.2018).

A jovem disse também que desejava fazer o Exame Nacional do Ensino Médio (ENEM) – atual forma de ingresso em Universidades de todo o país e também em faculdades privadas através de políticas como PROUNI e FIES – para retomar os estudos. O seu entendimento sobre o trabalho como independência está ligado à permanência na situação que se encontra: não morar mais com os pais. Como já exposto em uma das suas falas trazidas neste capítulo, a jovem considera um retrocesso voltar para a casa dos genitores.

É possível perceber que os jovens que atribuem o sentido de independência ao trabalho expressam em suas falas a importância em não precisar de alguém para conseguir trilhar seus caminhos. Assim, tanto materialmente como simbolicamente, o trabalho concede a possibilidade de alcançar o que desejam atualmente para suas vidas, o que não seria possível caso experimentassem sua ausência.

Mesmo esses jovens atribuindo o sentido de independência, existem singularidades, como apresentamos, não sendo possível apresentar uma variável comum a esses seis entrevistados, pois eles tiveram trajetórias diferenciadas para a entrada no mercado de trabalho: três entraram nos *call centers* após iniciar o curso superior, dois foram primeiro para o *call center* e somente depois ingressaram na faculdade, e um logo após o término do Ensino Médio iniciou no setor de *telemarketing*.

Outro sentido do trabalho elencado está associado ao *consumo*. Uma das jovens que atribuiu o significado de independência também o vê como possibilidade de adquirir coisas que deseja:

O trabalho possibilita ter meu próprio dinheiro, **eu posso comprar minhas coisas**, posso pagar minhas contas, posso ter meu cartão, posso fazer o que eu quero referente a isso. (Teleoperadora 4, 22 anos, *call center A*, entrevista realizada 16.08.2018, grifo nosso).

Esse entendimento, no entanto, apareceu em menor proporção, revelando um dado importante, que o sentido do trabalho ainda aparece associado a valores que ultrapassam a dimensão material.

Inicialmente, supomos que encontraríamos respostas que vinculassem o sentido do trabalho à ideia de consumir, visto que muitos dos entrevistados expuseram no primeiro momento que tinham buscado trabalhar para poder ter suas coisas, em contrapartida, quando indagados sobre o que o trabalho significaria para eles, os relatos distanciaram-se daquela ideia. Mesmo que o labor seja necessário para fazer aquisições, já que na sociedade capitalista ele é também uma atividade assalariada e, por isso, necessária para a própria sobrevivência, ainda encontramos sentidos relacionados ao seu caráter útil.

Um dos sentidos encontrados nas falas dos entrevistados e que corroboram com a ideia do trabalho como elemento de socialização do indivíduo é o de *utilidade social*. Isso nos remete às considerações feitas por Santos (2000) sobre os significados do trabalho que mais se aproximam do seu campo de estudo – os desempregados –, ele pontua que aqueles que não têm condição de realizar essa atividade se sentem inúteis, reforçando a teoria “que infere ao trabalho o valor de dar ao homem uma identidade social, e que ainda o considera uma categoria ontológica fundante da sociabilidade humana” (SANTOS, 2000, p. 47).

No capitalismo, a ideia de utilidade social pelo trabalho é contraditória, tendo em vista que para se sentir útil o indivíduo deve vender sua força de trabalho e ser explorado pelo capital. Três jovens apontaram ao trabalho o caráter de utilidade social:

Quando a pessoa já é acostumada a trabalhar e **você fica sem trabalho, você fica praticamente sem nada para fazer**. Como eu já sou acostumada, porque desde dezoito anos que eu já trabalho, eu não consigo ficar parada, tipo é de mim mesmo. (Teleoperadora 3, 22 anos, *call center B*, entrevista realizada 10.08.2018, grifo nosso).

Quando **eu estava sem trabalhar me sentia inútil**, porque eu precisava trabalhar, precisava fazer alguma coisa, me sentia parada. Porque o trabalho te faz sentir produtiva em certa área. **Trabalhar te faz crescer, amadurecer**. Eu aprendi a frear as coisas, decidir com o que eu vou gastar, ter planejamento. Eu acho que o trabalho te faz ter planejamento, porque tu tem que planejar tua vida para chegar na hora ao trabalho, até o que tu vai fazer com o dinheiro. (Teleoperadora 5, 23 anos, *call center C*, entrevista realizada 21.08.2018, grifo nosso).

Quando a gente tá trabalhando a gente acha cansativo, quer umas férias, um descanso, quer um emprego melhor, mas **quando a gente está sem o trabalho é que vemos a importância que é a gente estar com a mente ocupada**. Aquela sensação de você chegar em casa cansado, tomar um banho cansado e pensar “hoje eu trabalhei”, é muito bom. (Teleoperadora 9, 22 anos, *call center* A, entrevista realizada 10.10.2018, grifo nosso).

A teleoperadora 3 também atribuiu ao trabalho o sentido de independência, mostrando a miríade de significados que podem coexistir em suas trajetórias. No relato da jovem teleoperadora 5, que ainda mora com sua mãe e que no momento da entrevista estava prestes a concluir o Ensino Superior, encontramos em suas palavras o papel que o trabalho ainda pode desempenhar na vida social dos indivíduos, assumindo também a “metáfora do crescimento” (GUIMARÃES, 2004), na ideia que se tem de “crescer através do trabalho”. Ela veio de Macapá, sua cidade natal, com dezoito anos para estudar e acabou também se empregando porque “desejava ter suas coisas”, o trabalho acabou ajudando a planejar melhor sua vida e a fazê-la sentir-se útil.

Já a teleoperadora 9, que trabalha e estuda Pedagogia, casou pouco tempo antes de realizamos a entrevista e ainda mora com os pais. Ela considera que o trabalho a mantém com a mente ocupada, a faz sentir-se útil, pois ao final do dia pode dizer para si mesma que fez algo.

Das três jovens que apontaram o significado de utilidade social ao trabalho, duas delas primeiro ingressaram no *call center* para depois iniciar o curso superior, e uma primeiro ingressou na faculdade para depois iniciar a atividade laboral. Em ambos os casos, as jovens enxergaram no trabalho o sentido de não estar fora da sociedade, por isso procuraram uma ocupação. A teleoperadora 3 e a 9 foram “empurradas” ao mercado de trabalho pela necessidade de também custear seus estudos, isto pode colaborar para o entendimento do sentido que apregoam, alguém que não trabalha ou não precisou trabalhar ainda pode não ver no trabalho a qualidade de ser útil.

Outro aspecto apontado por uma entrevistada refere-se ao entendimento do *trabalho como acesso a direitos*, a ideia de trabalho protegido que garante benefícios e direitos a quem é por ele regido. No caso dessa jovem, a significação pode estar relacionada ao fato de estar empregada em um *call center* que beneficia seus trabalhadores com plano de saúde de qualidade, vale-alimentação, plano odontológico, além de outros direitos garantidos pela legislação, o que pode não ser sentido pelos jovens de outros *call centers*, e até mesmo por aqueles que trabalham no mesmo local que ela, considerando que essa relação só apareceu em sua fala:

**Trabalho hoje em dia é saúde, educação**, são coisas que realmente você não vai ter sem o trabalho. [...] Educação porque hoje eu pago a faculdade. A saúde é cara, hoje a gente trabalha por conta de plano de saúde (Teleoperadora 5, 23 anos, *call center* C, entrevista realizada 21.08.2018, grifo nosso).

Um último sentido que identificamos através das falas dos jovens entrevistados é a associação do *trabalho ao recebimento de remuneração*. Sobre isto, Santos (2000) aponta que o trabalho na sociedade contemporânea costuma designar apenas uma atividade assalariada, uma equivalência entre os termos “trabalho” e “emprego”.

Antes de eu entrar no *call center*, não estava sem trabalhar. **Eu trabalhei durante quatro anos como bolsista na faculdade. Eu tinha o dinheiro da bolsa**, trabalhei três anos com pesquisa no grupo que eu fazia parte e um ano como bolsista do PIBID. Quando a bolsa tava perto de terminar foi também quando surgiu a questão do *call center* C, então quando terminou a bolsa eu já pulei para lá, dei essa sorte. (Teleoperadora 6, 24 anos, *call center* C, entrevista realizada 08.10.2018, grifo nosso).

A jovem estudante de Teatro, natural de Aurora, veio para Fortaleza quando tinha três anos, mora atualmente com uma amiga e pretendia se formar no final de 2018. Seu relato demonstra a ideia que tem do trabalho vinculado ao recebimento de uma remuneração. Antes de conseguir um emprego formal, foi bolsista na faculdade e considera que ali já trabalhava. Não é nossa pretensão entrar aqui na discussão do que se caracteriza trabalho ou não, mas antes apontar a representação que a jovem tem dele.

A partir dos sentidos trazidos pelos jovens entrevistados sobre o trabalho, podemos corroborar com a ideia que já trouxemos em tópico anterior de que o trabalho, longe de perder sua significância – que poderia ocorrer devido às dificuldades provenientes das novas condições de inserção laboral e da maneira de organizá-lo, que tende a aprofundar a exploração sobre o trabalhador –, continua a produzir diferentes significados que aludem às trajetórias dos indivíduos.

Os achados desta pesquisa nos instigam a refletir mais profundamente sobre a vida desses jovens, algo que não foi possível neste momento pelos objetivos traçados para o estudo e por requerer outro método, como a história de vida, assim poderíamos compreender melhor as significações por eles apresentadas.

Dito isso, passamos agora a discutir a maneira como os jovens percebem o trabalho no *call center*, o que ele representa em suas trajetórias. Será que algum desses jovens tem pretensão de fazer carreira no *call center*? Esse emprego teria um efeito compensatório? São questões que nos acompanharão neste momento.

#### 5.4 O trabalho nos *call centers* e sua momentaneidade: “A minha estrada lá é só o tempo de eu me formar”.

O trabalho nos *call centers* foi considerado por estudiosos do tema como um “emprego de passagem” (ROSENFELD, 2009), como “missão provisória” (BRAGA, 2012), visto as próprias condições que esgotam facilmente o empregado e as perspectivas que têm os trabalhadores sobre essa atividade. Segundo Rosenfield (2009), há dois perfis identitários dentro dos *call centers*: de um lado estão aqueles que utilizam do regime de trabalho de seis horas para investirem em outras atividades, como o estudo; e de outro, aqueles que se investem temporariamente até o esgotamento, para depois procurar outro emprego, que pode ser em outra empresa de *call center*. Sobre os primeiros, a autora assinala:

Desenvolvem uma identidade provisória no trabalho porque este é um **emprego de passagem**. Seu investimento pessoal repousa sobre as perspectivas profissionais futuras. O emprego em *call center* é um trampolim, uma maneira de viabilizar financeiramente objetivos futuros mais nobres, como se formar e atuar na área de formação. (ROSENFELD, 2009, p. 184, grifo nosso).

É dessa perspectiva que nossos entrevistados mais se aproximam, dez jovens enxergam o emprego no *call center* como algo “momentâneo” em suas trajetórias ocupacionais. Apenas uma disse ter desejo em passar mais tempo no *call center* por acreditar que no futuro pode angariar uma função compatível com sua formação profissional em curso:

A empresa dá oportunidades, a gente não pode dizer que não. Eles dão oportunidade de você ser supervisor, você ir para o setor de qualidade. Eu pretendo, assim, hoje eu tô fazendo Recursos Humanos, quem sabe eu não vou tá nos recursos humanos da própria empresa? Então eu vejo esse lado também. (Teleoperadora 8, 26 anos, *call center* B, entrevista realizada 09.10.2018).

Ao contrário dessa jovem, encontramos aqueles que não têm interesse de ascender na empresa e estão no *call center* enquanto não concluem o curso superior ou enquanto não conseguem uma ocupação melhor. Vejamos o que os jovens que estavam estudando falam sobre isso:

Não tenho vontade de fazer seleção lá dentro, jamais. Se eu conseguisse um trabalho na área pública, porque meu sonho é ser concursada, eu saía. Não só isso, se eu conseguisse em outra área que trabalhasse só na semana, porque lá a gente trabalha todo final de semana, eu também sairia. (Teleoperadora 5, 23 anos, *call center* C, entrevista realizada 21.08.2018).

Para mim lá é passageiro, nunca tive vontade de fazer carreira lá dentro. **A minha estrada lá é só o tempo de eu me formar**, me fixar em uma coisa, porque eu tenho essa ideia, eu só saio de um canto quando eu me fixo em

outro. (Teleoperadora 6, 24 anos, *call center C*, entrevista realizada 08.10.2018, grifo nosso).

Não tenho vontade de fazer seleção lá dentro porque eu sempre vi que os supervisores eram muitos submissos, não tinham como expor suas opiniões. O coordenador ficava mais chegado àquele que bajulava mais ele. Para mim, para gente trabalhar juntos não precisa a gente se bajular. (Teleoperadora 9, 22 anos, *call center A*, entrevista realizada 10.10.2018).

É uma passagem, é um ensinamento para você. Eu não vou dizer que eu me arrependi de entrar no [*call center A*], não me arrependo porque se eu não tivesse entrado lá eu não teria a experiência que eu tenho hoje. **Querendo ou não, lá é um emprego que se a pessoa aguentar, ela vai aguentar tudo, porque é difícil.** (Teleoperador 11, 23 anos, *call center A*, entrevista realizada 17.10.2018, grifo nosso).

A teleoperadora 5 relata o interesse de sair do *call center* caso apareça uma oportunidade, mesmo que não seja para trabalhar na área que está se formando. Na entrevista, salientou as dificuldades encontradas no mercado profissional para aqueles com curso superior.

Cavaignac (2010) assinala que, em busca de qualificação, as pessoas se desqualificam, pois acabam por inflacionar o mercado de trabalho cada vez mais competitivo e exigente, deixando à disposição uma massa de trabalhadores qualificados à mercê da exploração e da má remuneração. Isso acarreta frustração profissional, haja vista que as expectativas de uma melhor condição laboral são contrariadas.

A espera pela conclusão do curso superior aparece como um acalento para um futuro que talvez não seja tão promissor como esperado – as expectativas dos jovens serão trazidas adiante. Enquanto essa etapa não é concluída, a teleoperadora 6 diz que se manterá no emprego até se formar e conseguir outra ocupação, para utilizar-se das suas palavras, o emprego no *call center* faz parte de sua “estrada”, a estrada da vida em que se apostam todas as fichas em um caminho de riscos e incertezas.

Nos dois últimos relatos, os entrevistados também expõem que não têm pretensão de fazer carreira no *call center*, a teleoperadora 9 fala sobre as condições que precisaria se submeter para ser supervisora dentro da empresa, enquanto que o teleoperador 11 considera que a experiência no ramo será válida para qualquer outra vivência no mercado de trabalho, haja vista as condições dessa atividade. Venco (2009) aponta que a não permanência no setor é determinada fundamentalmente pelas condições de trabalho, por se trabalhar em atendimento quase ininterrupto, além da pressão para o alcance das metas e o tratamento

recebido dos superiores, o que corrobora com os relatos trazidos pelos nossos entrevistados.

No grupo dos que não desejam trilhar carreira no setor está um jovem que, mesmo sem estudar – visto que muitos entrevistados esperam a conclusão do curso superior para poder sair do *call center*, na possibilidade de encontrar emprego preferencialmente na área de formação –, não demonstra interesse em continuar por mais tempo na empresa:

Eu já pensei em crescer aqui dentro [*call center B*], mas as vagas que foram oferecidas não me interessaram. Até já fiz algumas seleções, só que muito bagunçado, não deram resultado em nada, então, faz algum tempo que eu não tenho mais interesse. Eu quero no próximo ano tentar fazer a faculdade de Administração e tentar um trabalho nessa área. E não precisar mais trabalhar em call center. (Teleoperador 7, 24 anos, *call center B*, entrevista realizada 09.10.2018).

Identificamos também entre os jovens entrevistados outro perfil com relação ao caráter provisório do trabalho no *call center*, são aqueles que mesmo considerando o emprego no lugar como algo de momento, cogitam mudar de função enquanto lá permanecerem. Isto pode ser explicado em alguns casos pelo “*status*” logrado quando se está em um cargo de supervisão ou coordenação dentro dessas empresas, além do possível aumento salarial.

Eu tenho vontade de crescer, porque é uma empresa que, querendo ou não, do meu ponto de vista, ela tem muitos benefícios. Quem passa para cargo administrativo, supervisor, instrutor e monitoria, é muito bom. **Eles dizem que quem passa para o administrativo é praticamente um concurso público, porque o risco de você ser demitido é quase zero e tem muitos benefícios.** Quem é do administrativo ganha um celular novo todo ano, é 4G ilimitado da [operadora], então tem muitos benefícios. Eu tenho vontade, só que tipo assim, **não é a carreira que eu quero seguir para mim**, então o que penso: **no [*call center C*] eu vou tirar o máximo que puder para mim.** Então, se aparecer uma oportunidade de crescimento, eu vou correr, vou atrás, porque vai ser algo que vai me trazer uma melhor condição, **enquanto eu não resolvo a minha outra área**, que é o mestrado, doutorado. Pegar uma bolsa de doutorado eu saio de lá! (Teleoperador 11, 23 anos, *call center A*, entrevista realizada 17.10.2018, grifo nosso).

O jovem que estava terminando uma pós-graduação considera crescer na empresa enquanto não alcança seu “sonho”, que é fazer doutorado e depois seguir carreira de professor universitário. Podemos entrever através de seu relato a busca constante pela elevação de sua condição social por meio do trabalho, seja no *call center*, enquanto lá precisar ficar, seja na possível concretização de seu sonho para mudar de emprego. Ele cita os benefícios oferecidos para aqueles que ascendem na empresa, como “maior” estabilidade e recebimento de um aparelho telefônico, sendo estes elementos que o fazem desejar a carreira no setor, ainda que seja

momentânea. Seu relato nos remete ao que Venco (2009) salienta sobre o emprego no *call center*, de que ele é visto pelas camadas populares da sociedade como uma possibilidade de elevação do padrão social, em vista dos benefícios oferecidos:

Para pessoas oriundas das camadas populares da sociedade, impossibilitadas de terem acesso ao consumo e sem perspectiva profissional definida, obter um emprego formal, com benefícios – plano de assistência médica e odontológica, descontos em farmácias, acesso a crédito via convênio entre empresas e com débito parcelado em folha de pagamento e vale-refeição, frequentemente convertido em alimentos para toda a família – significa a elevação a um padrão social inalcançável por outro meio. (VENCO, 2009, p. 166).

No caso dos nossos entrevistados, apenas um deles tinha formação já definida – já era graduado –, oito estavam angariando a formação superior e três estavam apenas trabalhando – o que sinaliza a entrada no mercado de trabalho desses jovens antes de concluírem a qualificação profissional –, assim, o emprego no *call center* aparece como possibilidade de elevação social – existindo uma ideia de compensação frente as condições de trabalho encontradas no setor, como veremos. Outros jovens relataram o interesse em mudar de função no *call center*, mesmo que seja apenas por um tempo:

Para mim, nesse momento o emprego lá é importante, **até então não é passageiro**, até quando eu conseguir algo na minha área. [...] Lá no *call center* não quero ser atendente até conseguir um emprego na minha área, então eu tô tentando ir para a supervisão. (Teleoperador 2, 22 anos, *call center* A, entrevista realizada 09.08.2018, grifo nosso).

Eu tenho vontade de ir para outros cargos, como monitor, supervisor, mas já tentei duas vezes e não passei [...]. **É passageiro, não pretendo ficar nessa área.** (Teleoperadora 3, 22 anos, *call center* B, entrevista realizada 10.08.2018, grifo nosso).

Meu supervisor queria muito que eu fizesse o processo seletivo para ser supervisora, mas eu sou pessoa altamente estressada, então acho que ia ser muito difícil, porque para mim já é difícil só eu e meu atendimento [...], mas tenho vontade de fazer para o planejamento, para monitoria, para outra área. **Não pretendo ficar mais tempo lá**, tenho medo de ficar desempregada, mas também tenho outros planos. Quero entrar na faculdade e eu sei que eu estando lá vai continuar muito cansativo e estressante. (Teleoperadora 4, 22 anos, *call center* A, entrevista realizada 16.08.2018, grifo nosso).

Eu queria muito qualidade, que era para monitorar, era um setor que eu queria, eu nunca pensei em ser supervisora. **Para mim é passageiro**, inclusive eu não pretendo trabalhar novamente em *call center*, é muito desgastante. Psicologicamente então, não é algo que eu queira novamente não. (Teleoperadora 10, 25 anos, *call center* C, entrevista realizada 11.10.2018, grifo nosso).

Como pudemos perceber, os jovens consideram em sua maioria o emprego no *call center* como algo de momento em suas trajetórias, alguns com interesse de crescer na empresa enquanto não alcançam seus objetivos de

formação acadêmica ou não conseguem outro emprego; outros o vêem apenas como uma “passagem” na sua estrada da vida, não projetando fazer carreira no setor. Esses jovens utilizam-se de estratégias para sua formação profissional vislumbrando no futuro uma melhor posição, enquanto isso o emprego no *call center* aparece mesmo como degrau necessário para alcançar o que desejam. Em ambas as perspectivas, os jovens não consideram passar um longo período nos *call centers*, mas enquanto lá se encontram, na ótica de alguns tiram o máximo de proveito do que lhes é oferecido.

### 5.5 O caráter compensatório do trabalho nos *call centers*

Temos argumentado que o trabalho desempenha papel importante na vida dos indivíduos, ainda que na forma estabelecida na sociedade capitalista. Como bem assinala Antunes (2018), é possível reconhecer coágulos de sociabilidade no trabalho marcado por traços de alienação, principalmente se nos atentamos para aqueles que vivenciam a sua ausência.

Não trabalhar – estar desempregado – incide sobre o lugar social que ocupa o indivíduo. É comum, quando somos apresentados a alguém, sermos indagados sobre aquilo que fazemos ou em quê trabalhamos. Nessa linha, Santos (2000, p. 52) assinala que “se aprende desde criança que o trabalho remunerado – o emprego – será a base da identidade profissional e, por conseguinte, do sucesso ou fracasso do indivíduo durante sua existência”, é por meio do trabalho que as pessoas têm acesso a bens, que podem ser serviços ou objetos, e também por meio dele podem se realizar pessoalmente.

Os jovens entrevistados elencam a importância de estar trabalhando, de ter uma ocupação remunerada. Se em alguns casos podem existir empregados “dóceis” que são mais fáceis de disciplinar, como as empresas costumam enxergar a força de trabalho juvenil (BRAGA, 2012), compreendemos, em contrapartida, que há nesse processo um reconhecimento das condições precárias e uma “aceitação necessária” delas, como identificamos em certos depoimentos.

**Não consigo mais ficar sem trabalhar, parece que falta alguma coisa.** Por isso que eu penso assim, às vezes muita gente pensa em sair daqui [*call center* B] porque não aguenta mais por conta da pressão, mas aí, como tá tão difícil no mercado de conseguir outra coisa, a gente tenta conciliar, tenta até encontrar uma coisa nova, uma coisa melhor. (Teleoperador 7, 24 anos, *call center* B, entrevista realizada 09.10.2018, grifo nosso).

O jovem fala sobre a vontade que as pessoas têm de sair do *call center* pela pressão que há na atividade realizada, mas considera que somente sairia se encontrasse outra ocupação, caso contrário permanecerá enquanto puder, já que não consegue mais ficar sem trabalhar, para utilizar suas próprias palavras. O “não conseguir” relaciona-se com as necessidades que podem ser supridas através da remuneração do seu trabalho. Outro jovem expõe o que o emprego no *call center* pode lhe proporcionar:

Eu tô no [*call center* C] que não é das piores empresas do setor, não é das piores empresas no geral porque raro uma empresa que paga um vale alimentação de R\$ 600,00. Eu ganho bem, tá me proporcionando minha independência, consigo pagar minhas contas, não dependo mais da minha família, às vezes até ajuda. **Então tem esse lado positivo, porque é ruim, é, mas eu preciso dele, pelo menos para agora conseguir juntar dinheiro, para eu realizar o sonho de, no futuro, fazer uma viagem internacional, de comprar uma coisa que eu queira, de fazer um investimento em longo prazo para eu me aposentar mais cedo.** Então o trabalho tem essa questão de ter uma remuneração boa, onde eu posso tá calcando esses objetivos, que são de curto, médio e longo prazo, então é um dilema o tempo todo. Porque de um lado, penso, de sair porque trabalhar lá é ruim, e por outro penso que eu tô sendo bem remunerado. (Teleoperador 1, 25 anos, *call center* C, entrevista realizada 09.08.2018, grifo nosso).

O trabalho, além de lhe proporcionar a aquisição de bens de consumo, pode garantir um investimento para aposentadoria – preocupação de longo prazo destacada pelo teleoperador –, além de assegurar sua sobrevivência, já que não mora mais com a família. Outro entrevistado reconhece que o emprego no *call center* não é o ideal, mas que no momento precisa se contentar com ele:

**Trabalhar é importante, mas não lá.** Mas é porque você tem tudo, sem emprego você não faz nada. É muito ruim ficar sem trabalhar. Eu ficava perdido, porque precisava do emprego, precisava de dinheiro, não tinha. Eu ganhava mesada, só que não dava mesada para passar o mês inteiro, precisava de um emprego mesmo. (Teleoperador 2, 22 anos, *call center* A, entrevista realizada 09.08.2018, grifo nosso).

Mesmo com as condições de trabalho do *call center* – que como já mostramos são caracterizadas por pressão constante, desgaste psíquico, adoecimento, robotização dos movimentos – os jovens apontam a precisão em continuar nesse emprego, mesmo que momentaneamente. Vejamos outros depoimentos em que se destaca a “ideia de compensação” nessa ocupação:

**Eu me vejo na obrigação de trabalhar,** tanto para não ficar em casa, porque realmente sou acostumada a trabalhar, como também para ajudar nas despesas, porque só ficou minha mãe como pensionista do meu pai. (Teleoperadora 3, 22 anos, *call center* B, entrevista realizada 10.08.2018, grifo nosso).

É muito bom você ter seu dinheiro, poder sair, fazer suas contas e não se preocupar. **Por mais que seja estressante toda essa loucura no *call***

**center, mas realmente eu gosto de ter meu dinheiro.** Já pensei várias em sair, teve uma época que eu tava com um nível de estresse alto, **mas eu fico pensando se eu ficar desempregada e não conseguir nada agora, vai ser bem mais complicado.** Fora que agora, como eu trabalho, tenho minhas contas que tenho que manter e ajudar em casa, porque só minha mãe trabalhando não dá conta, e meu irmão já tá desempregado. (Teleoperadora 4, 22 anos, *call center A*, entrevista realizada 16.08.2018, grifo nosso).

Como salienta Pais (2016, p. 8), os jovens “não querem ser escravos do trabalho, mas também não o rejeitam tanto como fonte de rendimento como fonte de realização”, isso é encontrado nas falas dos entrevistados, que consideram o recebimento da remuneração primordial para seus planos atuais.

É possível entrever que o efeito compensatório do emprego nos *call centers* está mais presente entre aqueles com menos recursos econômicos, visto que em nossa pesquisa entrevistamos jovens oriundos de camadas populares, e mesmo entre aqueles que têm maior amparo social e econômico da família, o trabalho apresenta-se como necessário. O que poderia não ocorrer com jovens de camadas da sociedade com maiores recursos, que acabam por vivenciar de forma mais banalizada a ausência de trabalho (CORROCHANO, 2008).

## 5.6 Planos de vida dos jovens teleoperadores: expectativas sobre o futuro

Inicialmente, não havíamos proposto identificar as expectativas dos jovens quanto ao seu futuro, no entanto, a pesquisa trilhou caminhos que nem sempre haviam sido planejados. “Os resultados são sempre desvios” e a “previsão difere do retrospecto”, cita Wagner (2014) sobre as concepções de Schutz acerca dos planos feitos pelos homens, isso significa que todo planejamento é tensionado, há na nossa frente um “horizonte indeterminado”, por isso podemos fazer planos pelo conhecimento de situações típicas na estrutura básica do mundo da vida, mas não temos certeza de quais resultados alcançaremos.

Planejar é antecipar eventos futuros. [...] Com as idealizações, os homens expressam sua confiança no **mundo da vida**: ele permanece imutável, e pode-se confiar nele futuramente. Isso permanece verdade mesmo quando a experiência possui um “horizonte indeterminado”, tornando impossível uma certeza absoluta. Schutz explicou a incerteza remanescente em termos de dois fatores. Primeiro, as antecipações são necessariamente baseadas em **expectativas típicas em contextos típicos**. A conduta efetiva, contudo, no máximo aproxima-se desse caráter típico; seus resultados são sempre desvios se comparados à antecipação. Em segundo lugar, durante a execução de um projeto, o sistema de relevâncias do ator também passa por mudanças. Consequentemente, ele vê o resultado final em retrospecto, sob uma luz diferente daquela de quando o resultado foi planejado. (WAGNER, 2012, p. 38).

O “mundo da vida”, conceito trabalhado por Schutz, refere-se ao mundo pré-estruturado que já existia antes do nosso nascimento, foi experimentado e interpretado por outros antes de nós e é nele que buscamos realizar nossos interesses a partir de experiências anteriores e orientações as quais irão incidir sob nossas condutas. Por sua vez, nossas ações são planejadas mediante o conhecimento de situações já vivenciadas por outros ou por nós mesmos, e por isso confiamos que determinada ação trará resultados substantivos semelhantes.

Schutz (2012, p. 93) assinala que “o conhecimento vinculado ao padrão cultural carrega em si mesmo sua evidência – ou melhor, é tido como certo na ausência de uma evidência em contrário”, esse conhecimento é carregado de “receitas valiosas” para interpretar e lidar com o mundo social, contribuindo com a maneira que os homens devem agir para obter os melhores resultados. Seria algo que podemos chamar de “pensar como de costume”, como sugere o próprio autor, correspondendo à concepção de mundo do indivíduo, à maneira como ele vê e interpreta o mundo pré-estruturado. Aqui nos remetemos às falas de duas jovens entrevistadas que carregam em sua interpretação de mundo as ideias: “você precisa estudar para ser alguém na vida”, “você vence através dos estudos”:

Eu tô estudando porque penso no amanhã **que o conhecimento venha me dar um retorno**, não trabalhar mais nessa área [referiu-se ao call center] porque é muito estressante. (Teleoperadora 3, 22 anos, *call center* B, entrevista realizada 10.08.2018, grifo nosso).

Quero voltar para minha faculdade ano que vem [...] quero fazer Odontologia. Tô vendo essa questão. Tenho até que ir à faculdade ver como tá minha situação, porque eu quero muito voltar a estudar. Eu me preocupo porque tô só trabalhando e **hoje em dia você ter uma formação é muito importante**, então meio que eu só trabalho e fico esperando o resto da vida passar. (Teleoperadora 4, 22 anos, *call center* A, entrevista realizada 16.08.2018, grifo nosso).

O estoque de conhecimento<sup>127</sup> da primeira jovem a faz acreditar que através do estudo terá um futuro melhor, que seu esforço em estudar trará resultados positivos como não precisar mais trabalhar no setor de *call center* ou sob condições de trabalho desgastantes. A teleoperadora 4 expressa que o fato de não estar estudando e somente trabalhando é como deixar sua vida passar, sentindo-se cobrada com relação à conduta que deve tomar para melhorar de vida, já que a atual condição de trabalhadora precarizada de *telemarketing* não traz perspectivas. A receita que parece funcionar para essas jovens é a de que o estudo possibilitará

<sup>127</sup> Schutz (2012) assinala que o “estoque de conhecimento” serve como esquema interpretativo das experiências dos homens e também determina a antecipação das condutas que estão por vir.

ascensão social, condição melhor do que a vivenciada atualmente, e que a formação profissional possibilitará a inserção em uma ocupação mais qualificada.

Schutz (2012), no entanto considera que o “pensar como de costume” pode ser algo contínuo desde que alguns pressupostos continuem a valer: 1) que a vida social continue a ser o que era antes, o que significa que possamos utilizar as mesmas soluções para os mesmos problemas; 2) que possamos confiar no conhecimento que nos foi transmitido no mundo pré-estruturado; e 3) que as receitas enquanto esquemas de interpretação e expressão sejam aceitos e aplicados por nossos contemporâneos e que não façam parte apenas da nossa esfera pessoal.

A partir dessa compreensão, podemos sinalizar que na contemporaneidade – momento em que se universaliza a precarização do trabalho, em que os vínculos são instáveis, em que as relações de trabalho são flexíveis, temporárias e exploradoras, em que há uma desregulamentação dos direitos sociais dos trabalhadores –, planejar sobre o futuro profissional é um risco constante, mais ainda por dele depender outras esferas da vida social do indivíduo.

Se anteriormente, em algum período os jovens puderam, ainda que com desvios, planejar sua inserção no mercado de trabalho através do investimento em formação profissional, hoje isso é cada vez mais incerto. Em outro momento desta dissertação<sup>128</sup> trouxemos elementos sobre o que Alves (2013) conceitua de precarização do homem-que-trabalha no sentido de que para além da precarização social do trabalho é necessário olharmos para o trabalhador nas múltiplas dimensões de sua vida social e relações de sociabilidade, visto que estas são diretamente atingidas pelas condições de trabalho a que estão submetidos. O autor aponta que nos marcos do capitalismo flexível formou-se uma camada social da classe trabalhadora – o precariado – que altamente qualificados estão inseridos em ocupações precárias ou assolados pelo desemprego, vivem um presente sem perspectivas quanto a melhorias no futuro, tendo em vista que seus planos já foram frustrados.

Carvalho (2014) em análise sobre o conceito do precariado, corroborando com a perspectiva de Alves (2013), assinala que ele se configura em grupos de juventudes frustradas e revoltadas, unificadas pela insegurança, medo, risco e indignação. A autora também aponta que sob a universalização da “condição de proletariedade” na sociedade do capital, o precariado se afirma como expressão

---

<sup>128</sup> O tema foi pontuado no tópico “3.5 Trajetórias coletivas: caminhos até o emprego no *call center*” desta dissertação.

social suprema do estranhamento “aviltando e dilacerando o desenvolvimento da personalidade humana de milhões de jovens e adultos que se percebem sem rumo, sem perspectiva e sem projeto de vida, em meio a uma crescente precarização existencial” (CARVALHO, 2014, p. 230).

Nesta análise do precariado encontram-se jovens que vivenciam a frustração de após terem concluído a formação superior não conseguirem ocupações qualificadas, e em muitos casos não estarem sequer empregados. No caso de nossa pesquisa essa perspectiva incorre sobre a vida dos jovens de forma rastejante, pois ainda traçam seus planos e caminham para “alcançá-los” investindo em formação profissional, ou projetando iniciá-la.

Esses jovens acreditam – ainda que alguns reconheçam as dificuldades encontradas no mercado de trabalho e relatem o desejo de prestar concurso público para garanti-lhes estabilidade, mesmo que não seja em suas áreas –, que formados terão uma profissão e um emprego diferente do que têm hoje. Um dos jovens relata preocupação com os estudos já que suas projeções estão em torno da continuação de sua qualificação profissional:

Eu tô preocupado com meus estudos, porque as opções estão ficando escassas. Eu quero o doutorado e se eu não passar eu vou ficar preocupado. (Teleoperador 1, 25 anos, *call center C*, entrevista realizada 09.08.2018).

O jovem deseja seguir a carreira de professor e, para isso, buscou se inserir em uma pós-graduação, que estava sendo concluída quando o entrevistamos. Com o término dessa etapa seus planos se voltam para tentativa de continuar se qualificando ao tentar o doutorado.

Sua perspectiva pode ser interpretada de duas maneiras já salientadas por Alves (2012): de um lado vista como alongamento de escolarização, tendo em vista as necessidades de qualificação para acessar melhores postos de trabalho; e por outro pode ser pensada como alternativa ao “desemprego dos qualificados”. O jovem mesmo já tendo uma formação superior ainda não havia tentando nenhum posto de trabalho em sua área, em alguns momentos da entrevista relatou que os salários de sua profissão eram baixos e que por isso não tinha sequer participado de seleções. De certa maneira, isso o impediu de vivenciar a frustração ocasionada pela não concretização de seus planos, já que prossegue se qualificando para alcançar seus objetivos.

Nos relatos percebemos que as expectativas dos jovens estão em torno da concretização do curso superior, e enquanto não o concluem podem possuir planos de curto prazo:

**Quando eu me formar, eu quero um emprego na minha área.** Lá no *call center* não quero ser atendente até conseguir um emprego na minha área, então, eu tô tentando ir para a supervisão, vai ter agora seleção, pode fazer depois de um ano que tá lá, e eu já estou com um ano e dois meses. (Teleoperador 2, 22 anos, *call center* A, entrevista realizada 09.08.2018, grifo nosso).

Além de esperar pela conclusão do curso que está fazendo, o jovem planeja angariar uma vaga de supervisão na empresa onde trabalha enquanto não realiza o desejo de trabalhar em sua área. Virmos dessa maneira que seus planos podem são de curto e longo prazo, almejando algo melhor para sua vida. Outra jovem relata os planos para sua trajetória ocupacional:

Depois que eu estou no [*call center* C], já tranquei o curso, hoje em dia trancar o curso de novo já me dá um certo desespero, eu quero me formar mesmo. Eu me formo agora em dezembro, só entregar a monografia. [...] **eu quero algo fixo, um concurso, a certeza de que o salário não vai depender de meta e sim do que eu trabalho e gosto de produzir.** (Teleoperadora 6, 24 anos, *call center* C, entrevista realizada 08.10.2018, grifo nosso).

Ela deseja ser concursada em sua área de formação para trabalhar com o que gosta, dessa maneira se realizará profissionalmente. Refere-se também à questão salarial, pois sua perspectiva é que seu salário não dependa de metas, mas que seja fixo. Outros jovens associaram a melhora de sua condição social aos estudos:

Onde eu quero chegar eu vou ter que terminar a faculdade, vou ter que fazer uma pós. (Teleoperadora 8, 26 anos, *call center* B, entrevista realizada 09.10.2018).

Trabalho no *call center* não é uma prioridade pra mim, prioridade para mim são os estudos, que é o vai me dar futuro, porque aqui é uma coisa temporária, eu não priorizo isso aqui. (Teleoperador 11, 23 anos, *call center* A, entrevista realizada 17.10.2018).

Os jovens planejam suas vidas e enquanto não alcançam seus objetivos buscam meios para realizá-los. Alguns trabalham para pagar sua faculdade, outros trabalham para manter sua sobrevivência, há ainda os que se empregam para garantir independência, mas todos vêm na atual ocupação uma etapa em suas trajetórias para mais tarde conseguirem algo melhor.

Não se sabe se vivenciarão outras experiências de trabalho antes de se formarem, ou se permanecerão nos *call centers* até lá – visto que alguns deles já desejavam sair –, se após concluírem o curso superior conseguirão uma ocupação

na área ou se ainda permanecerão em empregos aleatórios como “única saída” ao desemprego. São indagações que não podemos responder, mas que pairam em nosso pensamento no momento que escrevemos.

O que podemos concluir neste momento é que os planos dos jovens pairam sobre um ideal de vida no trabalho, como algo que possam fazer porque desejam, porque escolheram essa ou aquela profissão. Aqui o trabalho aparece mais uma vez em seu sentido de identidade social, de realização pessoal, de demanda social, e ainda que no presente não tenham acesso a isso, idealmente as desejam.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Redigir as considerações de um estudo de cunho qualitativo, que visou compreender os sentidos atribuídos por jovens ao seu emprego nos *call centers* e ao próprio trabalho em suas trajetórias, é sem dúvidas um exercício que requer maturidade para compreender que a finalização de uma pesquisa nunca é de fato um ponto final, é mais conveniente pensar neste momento como ponto e vírgula e, por que não, em algumas interrogações. Tentaremos de maneira breve recapitular elementos principais apresentados ao longo desta pesquisa, para apontarmos significativas considerações acerca dos resultados.

Os jovens a que tivemos acesso nesta pesquisa buscaram a inserção no mercado de trabalho por diferentes motivos, seja a “necessidade” de possuir uma renda para sustento próprio ou ainda para contribuir com as despesas de casa – visto serem de camadas da sociedade com menos recursos financeiros –, seja por “escolha” em vivenciar o trabalho impulsionados pela vontade de adquirir bens, quer materiais ou simbólicos. As motivações desses jovens para ingressar no mercado de trabalho são definidas e redefinidas a partir do lugar a que pertencem e da maneira pela qual vêem e interpretam o “mundo social”. Isso significa que seus motivos estão situados na materialidade e na subjetividade, por serem interpelados tanto pela necessidade material, quanto pela busca de bens de simbólicos.

O trajeto percorrido em busca de emprego, sobretudo por ser a primeira experiência no mercado de trabalho desses jovens, apresentou similitudes nas dificuldades. Uma “saga” para seis entrevistados que buscaram ocupações diferentes antes de decidirem ir para os *call centers*, participação em seleções e tentativas frustradas, para depois como “única opção” ingressarem no setor de *telemarketing*. De outro lado, observamos cinco jovens que por “escolha” procuraram os *call centers*, fosse pela facilidade de contratação, já que essas empresas não requerem experiência, ou pela perspectiva de conciliação do trabalho com outras atividades devido à “jornada reduzida” do setor. Em nossa análise, assinalamos que essas situações podem se entrelaçar, no entanto, visto que aqueles que diretamente procuraram o emprego nos *call centers*, caso tivessem buscado outras ocupações, poderiam ter vivenciado o percurso de idas e vindas assim como os outros jovens teleoperadores.

O mercado de trabalho brasileiro é de longo tempo flexível, visto a inexistência de estabilidade nos regimes de trabalho, consequência do

desenvolvimento periférico e retardatário do capitalismo nacional, e com isso as características como alta rotatividade, baixos salários, baixa qualificação das ocupações e uso predatório da força de trabalho são presentes tanto no mercado informal quanto formal (CARDOSO, 2012). São nessas condições que transitam os trabalhadores, ressaltando que o segmento juvenil se torna mais vulnerável do que os demais. A dificuldade de inserção juvenil pela falta de experiência ou por ainda não ter qualificação profissional – já que é neste momento que a estão buscando – foi encontrada em nosso estudo, os jovens entrevistados anteriormente na situação de desempregados passaram à condição de trabalhadores precarizados.

Como “escolha” ou “única opção”, esses jovens entraram nos *call centers* e vivenciam as condições de trabalho típicas desse setor: pressão constante, controle em tempo real dos movimentos do teleoperador, assédio moral e rotina desgastante, características que articulam aspectos da empresa flexível, com a presença de estratégias de envolvimento do trabalhador e investimento tecnológico para reduzir o tempo de não trabalho, além das técnicas da organização taylorista-fordista, com a existência de “*scripts*” e controle rígido do tempo de trabalho (ANTUNES; BRAGA, 2009). Essas condições são consideradas pelos jovens como desgastantes e, por isso, a atividade realizada os leva em um curto período à exaustão. Mesmo aqueles que ingressaram no *call center* na perspectiva de conciliar o trabalho com outras atividades, visto a “jornada reduzida” – que importa ressaltar é estabelecida na legislação pelo teor da atividade – não relataram desejo de permanecer por mais longo tempo nesse emprego.

Desse modo, podemos assinalar a partir de nosso estudo que há nos *call centers* três principais formas de inserção juvenil: 1) existem aqueles que após terminarem o Ensino Médio ingressaram nesse emprego e depois iniciaram um curso superior; 2) os que logo ao concluírem o Ensino Médio buscaram a continuação da qualificação profissional, mas antes de encerrarem esta etapa tiveram que procurar emprego e assim foram para os *call centers* – nesta inserção está incluso aquele que já tendo concluído uma formação superior prosseguiu em sua qualificação profissional, mas por “necessidade” no meio do percurso teve que ingressar na atividade de *telemarketing* –; e 3) aqueles que tendo terminado o Ensino Médio logo ingressaram no mercado de trabalho, ainda planejando prosseguir os estudos.

De maneira geral, os jovens que entrevistamos estavam estudando e trabalhando, conciliando essas atividades na perspectiva de mais tarde inserirem-se

em uma melhor ocupação; e em sua minoria, estando apenas trabalhando, ansiavam o momento que voltariam a estudar para buscar uma melhor condição social. É possível entrevermos que a condição juvenil é vivenciada por eles de diferentes formas – sendo dispensados do trabalho por mais ou menos tempo a depender de suas condições sociais, econômicas e culturais, já que entre eles visualizamos diferentes formas de inserção no mercado de trabalho, como apontado acima.

O que pudemos notar é que mesmo tendo traçado percursos diferentes para inserirem-se nesse emprego, quando lá estão, percebem o *call center* como algo momentâneo em suas trajetórias, não sendo de interesse fazer carreira no setor, ainda que alguns deles tenham expressado que tentariam crescer na empresa enquanto necessitassem estar nessa ocupação. Esse aspecto do emprego nos *call centers* foi evidenciado em outros estudos como “emprego de passagem”, em Rosenfield (2009), e “missão provisória”, em Braga (2012).

Compreendendo a forma que enxergam o emprego nos *call centers*, buscamos analisar os sentidos que o trabalho tem em suas trajetórias a partir dos elementos apresentados durante a pesquisa: os motivos para ingresso no mercado de trabalho, os trajetos percorridos até o emprego no setor de *telemarketing*, as condições de trabalho a que estão submetidos, realizando entrecruzamentos quando possível. As motivações expostas pelos jovens se relacionam em diversos momentos às significações atribuídas ao trabalho, reforçando a ideia de que na subjetividade dos indivíduos, motivo e sentido caminham lado a lado (WEBER, 2015). Consideramos, entretanto, pela natureza do estudo, que essas variáveis nem sempre apareceram interligadas entre os entrevistados, devido à própria singularidade de suas trajetórias.

Através dos sentidos, os juvenis atribuíram ao trabalho: sobrevivência, independência, consumo, utilidade social, acesso a direitos e remuneração. Apontamos que longe de perder sua significância – visto as condições de inserção laboral e a maneira de organização, que tende a aprofundar a exploração sobre o trabalhador – o trabalho assume significações na vida dos indivíduos que tendem a sentir a sua ausência de maneira negativa, e mesmo na condição de empregados precários reconhecem traços de sociabilidade no trabalho.

Os jovens precisam sobreviver e para tanto necessitam de um emprego. Eles também anseiam por independência, seja material ou simbólica, vêem o trabalho como meio para arcar com as contas e adquirir bens, mas também o

percebem como possibilidade de desvinculação de seus pais, de não ter que “dar satisfações” de suas vidas. Aqui entrevemos um aspecto importante da condição juvenil: anseiam por autonomia, por tomar as rédeas da própria vida, mas isso não descarta o seu momento de juventude, podem atravessar marcos para a maturidade, sem conseqüentemente transitar a dita “vida adulta”.

Como sentido de consumir, o trabalho aparece aos jovens como ideia de “poder comprar”, “adquirir o que deseja”. Na sociabilidade do capital, consumir é sinônimo de participação social: aquele que não consegue fazê-lo estará excluído (DAGNINO, 2004). Não foi possível aprofundar neste estudo a discussão da dimensão do consumo ligada ao trabalho, mesmo pelos os objetivos propostos, mas não descartamos de realizá-la posteriormente, em vista seus rebatimentos para o desenvolvimento social do indivíduo.

Outro aspecto aqui importante é de que o trabalho como sentido de utilidade social pode ser pensado em duas dimensões: enquanto atividade construtora do ser social – útil para a transformação do homem e dos outros ao seu redor – e na dimensão do trabalho estranhado, em que o sujeito não se reconhece na atividade realizada, mas se lhe negada a possibilidade de vender sua força de trabalho, sente-se inútil, algo constituído no próprio capitalismo.

Ao termos nos debruçado sobre as significações e o entendimento do trabalho nas trajetórias dos jovens teleoperadores, estando esse entre os objetivos centrais desta dissertação, instigamos-nos a posteriormente refletir mais profundamente sobre a vida dos juvenis para melhor compreender os sentidos por eles atribuídos ao trabalho, algo que requer outro método de estudo como a história de vida, por exemplo, e, visto os caminhos traçados por nós na pesquisa, isso não seria possível neste momento.

A partir do que expusemos até aqui, podemos destacar três elementos chave que permearam por nosso estudo e estão interligados: a momentaneidade, a estratégia e a transitoriedade. Os jovens entrevistados que precisaram ingressar no mercado de trabalho e para tanto entraram em diferentes *call centers* percebem esta ocupação como algo momentâneo em suas trajetórias, não desejando continuar por mais tempo, mas também não descartando de todo não “crescer” na empresa enquanto lá precisarem ficar. Se for preciso continuar no ramo, permanecer no atendimento não é a intenção, porém mesmo angariando outra posição dentro do *call center*, estabelecer-se por um maior período e fazer carreira no setor não é para eles uma opção.

Visualizamos em seus depoimentos atributos positivos ao emprego, aos benefícios que recebem – que diferem-se entre *call centers*, mas em suma têm acesso a vale-alimentação, plano de saúde, vale-transporte, remuneração variável, ou seja, uma possibilidade de ganho maior do que o estipulado – e ao próprio salário, o que lhes garante a condição social em que vivem. Isto é o que denominamos de caráter compensatório do emprego nos *call centers*. Todavia, mesmo enxergando esse elemento, os jovens não deixaram dúvidas: reconhecem a penosidade dessa atividade laboral, em alguns casos com uma leitura diferenciada da realidade, caucionada em formações críticas que apontam a exploração do trabalho, associando o mesmo à “tortura”; e em outros casos, com uma linguagem menos intelectual – mas nem por isso menos significativa –, consideram as condições de trabalho nos *call centers* como desgastantes. Por isso mesmo, pretendem apenas passar “uma chuva” nesse emprego, enquanto aspiram conseguir no futuro uma melhor colocação no mercado de trabalho por meio da formação profissional.

Em todo o percurso de transitoriedade dos jovens teleoperadores, é possível enxergamos estratégias, desde a escolha entre trabalhar e estudar, de permanecer ou não por mais tempo no emprego no *call center*, à condução de planos de formação profissional, aspirando garantir um futuro melhor, ainda que incerto.

A entrada e permanência nos *call centers* é modo de ascensão social para aqueles que passaram um período desempregados – já que os jovens estavam à procura de ocupação antes de inserirem-se no setor de *telemarketing* – e, de fato, para aqueles que vivenciam a ausência do trabalho, conseguir um emprego é “subir um degrau”. O *call center* não requer experiência e não exige qualificação profissional, então, para os que ainda não têm esses requisitos, esse emprego possibilita o acesso a benefícios, à saída da casa dos pais (quando esse é o desejo) e entrar na faculdade (para aqueles que precisam custear os estudos), elementos que não seriam possíveis caso não tivessem empregados.

Por isso, elencamos que os jovens fazem suas escolhas a partir de uma postura reflexiva, para utilizar dos termos de Giddens (2002), e com isso compõem e recompõem suas trajetórias, caucionados no conhecimento adquirido em várias fases de suas vidas. Refletem sobre as melhores estratégias, vêem na transitoriedade do emprego nos *call centers* a possibilidade de se qualificarem

enquanto trabalham pela “necessidade”, aspirando melhores perspectivas de futuro profissional.

Ao passo de que os jovens utilizam dessas estratégias, podem no futuro próximo se deparar com a frustração de não conseguirem alcançar suas expectativas, devido às condições materiais do mercado de trabalho, que, como demonstrado nesta dissertação, não são as melhores. Conseguirão alcançar suas expectativas de outrora e terão uma inserção mais qualificada? Ou serão “encurralados” a depois de formados continuarem em ocupações precárias como as dos *call centers*? Questionamentos como esses não são possíveis de responder neste estudo, mas afloram em nós a futura investigação sobre como estarão esses jovens quando tiverem concluído seus planos de agora.

## REFERÊNCIAS

ABRAMO, Helena Wendel. Condição juvenil no Brasil contemporâneo. In: ABRAMO, Helena Wendel; BRANCO, Pedro Paulo Martoni (orgs). **Retratos da juventude brasileira**: análises uma pesquisa nacional. São Paulo: Fundação Perseu Abramo/ Instituto Cidadania, 2005, p. 37-72.

ALVES, Giovanni. **O novo (e precário) mundo do trabalho**. Reestruturação produtiva e crise do sindicalismo. São Paulo: Boitempo, 2005.

\_\_\_\_\_. Crise de valorização e desmedida do capital: Breve ensaio sobre a natureza da crise estrutural do capital. In: CAMARGO, José Marangoni; CORSI, Francisco Luiz; VIEIRA, Rosângela de Lima (orgs.). **Crise do capitalismo**: Questões internacionais e nacionais. Marília: Oficina Universitária, 2011, p. 7-30.

\_\_\_\_\_. A educação do precariado. Blog da Boitempo, 17 dez. 2012. Disponível em: < <https://blogdaboitempo.com.br/2012/12/17/a-educacao-do-precariado/>> Acesso em: 18 dez. 2018.

\_\_\_\_\_. **Dimensões da Precarização do Trabalho**: Ensaios de sociologia do trabalho. São Paulo: Projeto Editorial Praxis, 2013.

ANDRADE, Carla Coelho. Juventude e Trabalho: alguns aspectos do cenário brasileiro contemporâneo. Mercado de Trabalho, V. 37, p. 25-32, 2008.

ANTUNES, Ricardo. **Adeus ao Trabalho?** Ensaios sobre as metamorfoses e a Centralidade no Mundo do Trabalho. 7ª ed. São Paulo: Cortez, 2000.

\_\_\_\_\_. **Os Sentidos do Trabalho**: Ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho. 2ª ed. São Paulo: Boitempo, 2009.

\_\_\_\_\_. **O privilégio da servidão**: o novo proletariado de serviços na era digital. São Paulo: Boitempo, 2018.

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

ANTUNES, Ricardo; DRUCK, Graça. A Terceirização como regra?. **Rev. TST**, Brasília, Vol. 79, Nº 4, Out. /Dez. 2013.

ARAÚJO, Juliana Oliveira. **Relações e condições de trabalho no call center**: as percepções dos operadores de *telemarketing*. Monografia. Universidade Estadual do Ceará, Centro de Estudos Sociais Aplicados, Graduação em Serviço Social, Fortaleza, 2016.

BECKER, Howard S. **Segredos e truques da pesquisa**. Tradução Maria Luiza X. de A. Borges. Rio de Janeiro: Zahar, 2007.

\_\_\_\_\_. **Mozart, El asesinato y los limites Del sentido común**: cómo construir teoría a partir de casos. Buenos Aires: Siglo Veintiuno Editores: 2016.

BOURDIEU, Pierre (1978) **A 'juventude' é apenas uma palavra**, entrevista a Anne-Marie Métaillé, e originalmente publicada em *Les Jeunes et le Premier Emploi*, Paris, Association des Ages. Edição em português em: P. Bourdieu. *Questões de Sociologia*. Rio de Janeiro, Ed. Marco Zero, 1983, p. 112-121.

\_\_\_\_\_. **O poder simbólico**. Lisboa/Rio de Janeiro: Ed. Difel/Bertrand, 1989.

BORGES, Ângela. As novas configurações no mercado de trabalho urbano no Brasil: notas para discussão. **Caderno CRH**, Salvador, Vol. 23, Nº 60, p. 619-632, Set./Dez. 2010.

\_\_\_\_\_. Os novos horizontes de exploração do trabalho, da precariedade e de desproteção. **Cadernos do CEAS**, Salvador, Nº 239, p. 713-714, 2016.

BORGES, Ângela; DRUCK, Graça. Crise global, terceirização e a exclusão no mundo do trabalho. **Caderno CRH**, Salvador, Vol. 6, Nº 19, 1993. Disponível em: <<https://repositorio.ufba.br/ri/bitstream/ri/2376/1/CadCRH-2007349%20S.pdf>>. Acesso: em 09 fev. 2019.

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

\_\_\_\_\_. **A política do precariado**: do populismo à hegemonia lulista. São Paulo: Editora Boitempo, 2012.

BRAGA, Ruy; BRIDI, Maria Aparecida; SANTANA, Marco Aurélio. Sociologia do Trabalho no Brasil hoje: balanço e perspectivas. **Revista Brasileira de Sociologia**. Vol. 06, Nº 12, Jan/Abr. 2018.

BRASIL. **Constituição (1988)**. Constituição da República Federativa do Brasil. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Constituicao/Constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm)>. Acesso em: nov. 2018.

\_\_\_\_\_. **Estatuto da Juventude**. Lei nº 12.852, de 01 de agosto de 2013. Institui o Estatuto da Juventude.

CARDOSO, Adalberto. Juventudes desnorteadas e gerações perdidas: dinâmicas do mercado de trabalho brasileiro. In: ALVES, Giovanni; ESTANQUE, Elisio (orgs.). **Trabalho, Juventude e Precariedade**: Brasil e Portugal. Bauru: Canal 6, 2012.

\_\_\_\_\_. Juventude, trabalho e desenvolvimento: elementos para uma agenda de investigação. **Caderno CRH**, Salvador, V. 26, Nº 68, p. 293-314, Mai./Ago. 2013.

CARDOSO, Luís Antônio. A categoria trabalho no capitalismo contemporâneo. **Tempo Social**: revista de sociologia da USP, São Paulo, V. 23, Nº. 2, p. 265-295, 2011.

CARDOSO, Ruth; SAMPAIO, Helena M. (orgs). **Bibliografia sobre a juventude**. São Paulo: Editora Universidade de São Paulo, 1995.

CARRANO, Paulo Cesár Rodrigues. Juventudes: as identidades são múltiplas. **Movimento**: Revista da Faculdade de Educação da Universidade Federal Fluminense, Niterói, n. 1, p. 11-27, mai. 2000.

Carta Capital. **OIT**: desemprego entre os jovens brasileiros é dobro de média mundial. Disponível em: <<https://www.cartacapital.com.br/economia/OIT-desemprego-entre-jovens-brasileiros-e-o-dobro-da-media-mundial>> Acesso em: 18 dez. 2018.

CARVALHO, Alba Maria Pinho de. A precarização estrutural do trabalho na civilização do capital em crise: o precariado como enigma contemporâneo. **R. Pol. Públ.**, São Luís, Número Especial, p. 225-239, jul. 2014.

CAVAIGNAC, Monica Duarte. **Relações de trabalho e relações no trabalho na lógica capitalista contemporânea**: um olhar sobre atendentes do call center de uma empresa de telecomunicações. 2010 325f. Tese (Doutorado em Sociologia) - Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2010.

CORROCHANO, Maria Carla (2005) “**Trabalho e juventude**”, entrevista a Juliana Breschigliari, e originalmente publicada em Cadernos de Psicologia Social do Trabalho, São Paulo, v. 8, 2005, p. 99-104.

\_\_\_\_\_. **O trabalho e sua ausência**: narrativas de jovens do Programa Bolsa Trabalho no município de São Paulo. 2008 442f. Tese (Doutorado em Educação)- Universidade de São Paulo, São Paulo, 2008.

COSTA, Mardônio. **Emprego, Desemprego e Subutilização da Força de Trabalho no Ceará**: Índícios de Recuperação. Fortaleza: Instituto de Desenvolvimento do Trabalho, 2017.

CRUZ NETO, Otávio. O trabalho de campo como descoberta e criação. In: MINAYO, Maria Cecília de Souza (org.). **Pesquisa Social**: teoria, método e criatividade. 22ª ed. Rio de Janeiro: Vozes, 2003. p. 51-66.

DAGNINO, Evelina. Construção democrática, neoliberalismo e participação: os dilemas da confluência perversa. **Rev. Política e Sociedade**, Florianópolis, n.5, p. 139-164, out./2004.

DIEESE. O emprego no setor de telecomunicações 10 anos após a privatização. São Paulo: DIEESE, 2009.

\_\_\_\_\_. **Boletim Juventude**: Estudo e Trabalho: A experiência da juventude na RMF-2016. Pesquisa de Emprego e Desemprego (Sistema PED). 2017.

DIEESE – CUT. Terceirização e desenvolvimento: uma conta que não fecha – dossiê sobre o impacto da terceirização sobre os trabalhadores e propostas para garantir a igualdade de direitos. São Paulo: DIEESE, 2014.

FISCALIZAÇÃO autua empresas de telemarketing. **Ministério do Trabalho e Emprego (MTE)**. Set. 2015. Disponível em:< <http://www.mtps.gov.br/noticias/615-fiscalizacao-autua-empresas-de-telemarketing>>. Acesso em: 01 fev. 2019.

GIDDENS, Anthony. **Modernidade e identidade**. Rio de Janeiro: Zahar, 2002.

GROPPO, Luís Antonio. **Introdução à Sociologia da Juventude**. São Paulo: Paco Editorial, 2017.

GUIMARÃES, Nadya Araujo. Trabalho: uma categoria-chave no imaginário juvenil?". In: ABRAMO, H.; BRANCO, Pedro Paulo (orgs.). **Retratos da juventude brasileira: análises de uma pesquisa nacional**. São Paulo, Instituto da Cidadania/Fundação Perseu Abramo, 2004.

\_\_\_\_\_. Trajetórias inseguras, autonomização incerta: os jovens e o trabalho em mercados sob intensas transições ocupacionais. In: CAMARANO, A. A. (org.). **Transição para a vida adulta ou vida adulta em transição?** Rio de Janeiro: Ipea, 2006. p. 171-197.

HARVEY, David. **Condição pós-moderna**. Tradução Adail Sobral e Maria Stela Gonçalves. 25. ed. São Paulo: Edições Loyola, 2014.

LEVI, Giovanni; SCHMITT, Jean Claude. (orgs.). **História dos jovens**. São Paulo: Companhia das Letras, 1996.

LIMA FILHO, Irapuan Peixoto. A juventude como estética. **Revista Coletiva**. Nº 17, Set/Dez. 2015.

MARCELINO, Paula. Afinal, o que é terceirização? Em busca de ferramentas de análise e de ação política. **Rev. Pegada**, Vol. 8, n. 2, dez. 2007. Disponível em:< <http://www.puro.uff.br/sites/default/files/user52/4Texto-Paula%20Marcelino.pdf>>. Acesso em 14 jan. 2019.

MAY, Tim. Entrevista Métodos e Processos. in \_\_\_\_\_. **Pesquisa Social Questões, Métodos e Processos**. Porto Alegre Artmed, 2004.

MESQUITA, Erle. **Formalização, flexibilização e mobilidade ocupacional: vivências de trabalhadores na grande Fortaleza**. 2013. 246f. Tese (Doutorado em Sociologia) - Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2013.

\_\_\_\_\_. A juventude metropolitana que nem estuda, nem trabalha, e nem procura oportunidade laboral. In: MORETTO, Amilton José; MATOS, Franco de.; MACAMBIRA, Júnior; CACCIAMALI, Maria Cristina (orgs.). **As transformações no mundo do trabalho e o Sistema Público de Emprego como instrumento de inclusão social**. Fortaleza: IDT, 2018.

MÉSZÁROS, István. **Para além do capital**. Tradução Paulo César Castanheira e Sérgio Lessa. São Paulo: Boitempo, 2011.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **O Desafio do Conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. 8. ed. São Paulo: HUCITEC, 2004.

\_\_\_\_\_. O desafio da pesquisa. In: \_\_\_\_\_. **Pesquisa Social: teoria, método e criatividade**. 31. ed. Rio de Janeiro: Vozes, 2012. p. 9-29.

MONTAÑO, Carlos; DURIGUETTO, Maria Lúcia. **Estado, Classe e Movimento Social**. 3.ed. São Paulo: Cortez, 2011.

MUNIZ, Luciano Borges; MEDEIROS, Regina. Juventude e Trabalho na sociedade contemporânea: transformações, expectativas e possibilidades em meio a lógica da empregabilidade para os jovens do Plug Minas. **Revista de Ciências Sociais**, n. 42, Jan/Jun. 2015, p. 287-309.

NETTO, José Paulo; BRAZ, Marcelo. (orgs). **Economia Política**: uma introdução crítica. 7 ed. São Paulo: Cortez, 2011.

NOGUEIRA, Claudia Mazzei. As trabalhadoras do telemarketing: uma nova divisão sexual do trabalho?. In: ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy (orgs). **Infoproletários**: degradação real do trabalho virtual. São Paulo: Boitempo, 2009, p. 173-185.

NOVAES, Ana. Privatização do setor de telecomunicações no Brasil. **Biblioteca Digital BNDDES**, 2000. Disponível em:<[http://www.bndes.gov.br/SiteBNDDES/export/sites/default/bndes\\_pt/Galerias/Arquivos/conhecimento/ocde/ocde05.pdf](http://www.bndes.gov.br/SiteBNDDES/export/sites/default/bndes_pt/Galerias/Arquivos/conhecimento/ocde/ocde05.pdf)>. Acesso em: 05 jan. 2019.

PAIS, José Machado. A construção sociológica da juventude – alguns contributos. **Análise Social**, vol. XXV (105-106), 1990, p. 139-165.

\_\_\_\_\_. **Culturas Juvenis**. 2. ed. Lisboa: Imprensa Nacional/Casa da Moeda, 2003.

\_\_\_\_\_. **Ganchos, Tachos e Biscates**: jovens, trabalho e futuro. 4. ed. São Paulo: Edições Machado, 2016.

POCHMANN, Marcio. Juventudes na transição para a sociedade pós-industrial. In: MACAMBIRA, Júnior; ANDRADE, Rejane. (orgs). **Trabalho e formação profissional**: juventudes em transição. Fortaleza: IDT, UECE, BNB, 2013, p. 37-55

\_\_\_\_\_. Recessão e Mercado de Trabalho no Brasil. In: MORETTO, Amilton José; MATOS, Franco de.; MACAMBIRA, Júnior; CACCIAMALI, Maria Cristina (orgs.). **As transformações no mundo do trabalho e o Sistema Público de Emprego como instrumento de inclusão social**. Fortaleza: IDT, 2018.

ROSENFELD, Cinara Lerrer. A identidade no trabalho em call centers: a identidade provisória. In: ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy (orgs). **Infoproletários**: degradação real do trabalho virtual. São Paulo: Boitempo, 2009, p. 173-185.

ROSSO, Sadi Dal. **Mais trabalho!**: a intensificação do labor na sociedade contemporânea. São Paulo: Boitempo, 2008.

SANTOS, João Bosco Feitosa dos. **O Averso da Maldição do Gênesis**: a saga de quem não tem trabalho. São Paulo: Annablume; Fortaleza: Secretaria da Cultura e Desporto do Governo do Estado do Ceará, 2000.

SCHINDLER, Nobert. Os tutores da desordem: rituais da cultura juvenil nos primórdios da era moderna. In: LEVI, Giovanni; SCHMITT, Jean Claude. (orgs). **História dos jovens**. 1. Ed. São Paulo: Companhia das Letras, 1996, p. 265-324.

SCHUTZ, Alfred. Fundamentos fenomenológicos. In: WAGNER, Helmut R. (Org.) **Sobre fenomenologia e relações sociais**. Textos escolhidos de Alfred Schütz. Rio de Janeiro: Vozes, 2012. Parte I.

\_\_\_\_\_. O quadro cognitivo do mundo da vida. In: WAGNER, Helmut R. (Org.) **Sobre fenomenologia e relações sociais**. Textos escolhidos de Alfred Schütz. Rio de Janeiro: Vozes, 2012. Parte II.

SCOTT, James C. **A Dominação e a Arte da Resistência**: Discursos ocultos. Tradução: Pedro Serras Pereira. Lisboa: Livraria Letra Livre, 2013. Cap. 1 e 2, p. 27-81.

SILVA, Fábio Pimentel de Maria. **Trabalho e emprego no setor de telemarketing**. 2010 183f. Dissertação (Mestrado em Sociologia). Universidade de São Paulo, São Paulo, 2010.

SILVA, Ismália Afonso. Respostas da política nacional de juventude para a realidade das mulheres da geração “nem-nem”. Uma análise das ações de educação e trabalho. **Revista Juventude e Políticas Públicas**, Brasília, v.1, n. 2, p. 167-176, jul./dez. 2017.

SILVA, Luiz Antônio Machado da. **Mudanças no Mundo do Trabalho**: uma Nota. 2012. Disponível em: <<http://www.fafich.ufmg.br/nesth/IIIseminario/texto11.pdf>>. Acesso em: 05 set. 2018.

TEIXEIRA, Francisco José. A teoria da produção do capital. **Blog Economia Política e Luta de Classes**, 2006. Disponível em: <<http://franciscojoseteixeira.blogspot.com.br/2006/09/pensando-com-marx-livro.html>> Acesso em: 01 mar. 2019.

TILLMANN, Eduardo; COMIM, Flávio. Os determinantes da decisão entre estudo e trabalho dos jovens no Brasil e geração nem-nem. **Pesquisa e planejamento econômico/ PPE**, v. 46, n. 2, ago. 2016.

VENCO, Selma. Centrais de Teleatividades: o surgimento dos colarinhos furta-cores?. In: ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy (orgs). **Infoproletários**: degradação real do trabalho virtual. São Paulo: Boitempo, 2009, p. 153-171.

VIANA, Márcio Túlio. As várias faces da terceirização. **Rev. Fac. Direito UFMG**, Belo Horizonte, n. 54, p. 141-156, jan/jun. 2009.

VINUTO, Juliana. A amostragem em bola de neve na pesquisa qualitativa: um debate em aberto. **Temáticas UNICAMP**, v. 44, p. 201-2018, 2015.

WAGNER, Helmut R. (Org.). **Fenomenologia e relações sociais**. Textos escolhidos de Alfred Schutz. Rio de Janeiro: Vozes, 2012.

WEBER, Max. **Economia e Sociedade**: fundamentos da sociologia compreensiva. Vol. 1. Tradução Regis Barbosa e Karen Elsabe Barbosa. 4 ed. Brasília: Editora Universidade de Brasília, 2014. Parte I.

**APÊNDICE A – ROTEIRO DE ENTREVISTA APLICADA AOS JOVENS TELEOPERADORES DE *CALL CENTERS* DE FORTALEZA.**

1. Nome:
2. Sexo: ( ) Feminino ( ) Masculino
3. Data de Nascimento/Idade:
4. Naturalidade:
5. Estado civil:  
( )Solteiro (a) ( ) Casado (a) ( )Divorciado (a) ( )Viúvo (a) ( ) Outros
6. Com quem mora atualmente:  
( ) Pais ( )Companheiro (a) ( )Amigos ( )Parentes ( )Sozinho (a) ( ) Filhos
7. Grau de escolaridade:  
( )Ensino Superior completo ( ) Ensino Superior incompleto ( )Ensino Médio
8. Estuda: ( )sim ( ) não
9. Caso sim, o que estuda:
10. Instituição: ( )Pública ( )Particular
11. Renda mensal familiar:  
( )Até 2 salários mínimos ( ) Mais de 2 até 4 salários mínimos ( ) Mais de 4 salários mínimos
12. Como soube da vaga no *call center*?  
( )Meio digitais ( )Sine ( )Indicação de amigos
13. Em qual *call center* trabalha? É terceirizado?
14. Como se deu seu ingresso no *call center*?
15. Sua carteira é assinada com qual ocupação?
16. Média do salário recebido? E benefícios (plano de saúde, vale refeição)?
17. Quanto tempo de serviço no *call center*?
18. Como são as condições do *call center* em que você trabalha (jornada de trabalho, quantidade de pessoas por equipe, pausas, ritmo de trabalho, metas)?
19. Você tinha muitas opções de emprego quando procurou o *call center*?  
(Hipótese nula)?
20. Quais motivos o fizeram procurar emprego?
21. Como foi sua procura pelo primeiro emprego?
22. O que o levou a ingressar no *call center*?

23. Como percebe a atividade que desenvolve no *call center*?
24. Quando estava sem trabalhar como se sentia?
25. E agora como se sente trabalhando?
26. O que o trabalho significa para você?
27. Quais são suas expectativas para o futuro?
28. Como se sentiria se ficasse sem emprego?
29. Em algum momento você teve vontade de fazer carreira dentro do *call center*?