



## A PRODUÇÃO DO VALOR E AS CARACTERÍSTICAS DO TRABALHO NAS CENTRAIS DE TELEATIVIDADES

OLIVEIRA, Edneia Alves de<sup>1</sup>

RIBEIRO, Robson Adriano Mendes<sup>2</sup>

**RESUMO:** Este artigo objetiva introduzir o debate sobre a produção do valor, particularizando o trabalho no setor de teleatividades. A metodologia utilizada consistiu de uma pesquisa teórica e descritiva com revisão bibliográfica, revisitando algumas categorias marxianas para explicar a relação entre a lei do valor e o trabalho nas centrais de teleatividades. As conclusões nos permitem perceber que todos os ramos da produção no capitalismo está vinculada à produção e realização do valor, seja na forma de extração do mais-valor diretamente via apropriação do mais-valor através da exploração da força de trabalho ou contribuindo para a realização do mesmo, acelerando o tempo de rotação do capital, auxiliando no processo de distribuição da mercadoria e ampliando a parte do capital social total, incluindo o setor das centrais de teleatividades.

**PALAVRAS-CHAVE:** Trabalho; Valor; Centrais de Teleatividades.

### INTRODUÇÃO

O trabalho é uma relação social fundamental para existência da sociedade, estudar suas características pode fornecer instrumentos importantes para análise da realidade. As transformações ocorridas no mundo do trabalho, em especial aquelas relacionadas ao acelerado desenvolvimento tecnológico, afetam diretamente a vida das pessoas.

As inovações tecnológicas têm possibilitado, em diversas áreas do setor produtivo, a substituição total ou parcial do trabalho manual por máquinas ou *softwares*, diminuindo a necessidade de compra de força de trabalho para produção de riqueza material. Produz-se mais com menos esforço, o que deveria significar a redução na jornada de trabalho de

---

<sup>1</sup> Orientadora. Doutora em Serviço Social pela Universidade do Estado do Rio de Janeiro. Professora associada do curso de Serviço Social da Universidade Federal de Juiz de Fora. Email: oliveiraedneia21@yahoo.com.br.

<sup>2</sup> Assistente Social formado pela Universidade Federal de Juiz de Fora. Mestrando em Serviço Social no Programa de Pós-graduação da Faculdade de Serviço Social da Universidade Federal de Juiz de Fora. Email: robsonamribeiro@gmail.com.

muitos trabalhadores, mas não é o que acontece. Ao invés do avanço tecnológico oferecer melhores condições de trabalho, isso não se reverbera para o conjunto de trabalhadores, como nos revela o caso dos teleoperadores nas Centrais de Teleatividades.

A crescente substituição de força de trabalho viva por trabalho morto levantam dúvidas quanto ao futuro do trabalho e das pessoas que dependem dele para sobreviver. Para responder essas dúvidas é necessário ultrapassar as barreiras da aparência e caminhar em direção à essência da questão. Por isso o estudo do trabalho nas Centrais de teleatividades deve ser precedido da análise de algumas de suas características mais profundas. Além disso, descobrir como o valor é gerado pode contribuir na compreensão das motivações do capital e auxiliar no desenvolvimento das melhores estratégias para combatê-lo.

As Centrais de Teleatividades representam um segmento crescente dentro do Setor de Serviços, oferecendo produtos e serviços predominantemente imateriais, que faz uso constante de inovações tecnológicas. Algumas empresas desse seguimento estão entre as maiores empregadoras do país, como é o caso da Atento que, no ano de 2019, ocupou o primeiro lugar em número de funcionários (ALVARENGA, 2019).

Portanto, estudar o trabalho dos teleoperadores pode contribuir para compreensão do lugar que eles ocupam na produção do valor e, conseqüentemente, na produção e concentração da riqueza no capitalismo. Por absorver constantemente inovações tecnológicas e empregar um número significativo de trabalhadores, as Centrais de Teleatividades apresentam-se como um espaço privilegiado para estudar algumas características do trabalho no mundo contemporâneo e sua relação o índice de desemprego.

## **2. VALORIZAÇÃO DO CAPITAL E O TRABALHO NAS CENTRAIS DE TELEATIVIDADES**

O trabalho é um processo que se dá na relação de intercâmbio entre homem e natureza, onde ao entrar em contato com a natureza, utilizando seu cérebro e membros, com o objetivo de transformá-la, o homem transforma a si mesmo, desenvolvendo suas potências adormecidas e modificando sua própria essência, mesmo sem ter consciência disso (MARX, 1996).

Marx (1996) explica que o trabalho, enquanto criador de valores de uso – coisas cujas propriedades possuem capacidade de satisfazer as necessidades e carências humanas –, é uma condição de existência do homem. Independente da forma de sociedade que a humanidade tenha desenvolvido ou que venha a desenvolver, o trabalho apresenta-se como uma “eterna necessidade natural de mediação do metabolismo entre homem e natureza e, portanto, da vida humana” (MARX, 1996, p. 172.)

Quando o homem separa um objeto de seu meio natural (terra e água) através do trabalho, de acordo com Marx (1996), transforma-o em objeto de trabalho, podendo ser entendido enquanto a matéria que se aplica ao trabalho. Se os objetos representam as condições materiais necessárias à objetivação do processo de trabalho, como os instrumentos e as ferramentas de trabalho, não podem ser caracterizados como objetos de trabalho, pois são meios de trabalho. No processo de trabalho o homem utiliza os meios de trabalho para transformar os objetos de trabalho, objetivando criar valores de uso. O conjunto dos meios e objetos de trabalho são caracterizados como meios de produção. Os valores de uso criados através dos meios de produção podem ser consumidos/utilizados enquanto produto final ou utilizados na confecção de outros produtos como meios de produção. O que atribui valor de uso a uma coisa é sua utilidade, não importando para tal a quantidade de trabalho empregado em sua produção ou a forma com que ela satisfaz a necessidade humana (MARX, 1996).

Marx (1996) elucida que no modo de produção capitalista os valores de uso se apresentam como portadores materiais de valor de troca. Ao realizar a troca entre duas ou mais mercadorias é possível perceber que elas, apesar de serem diferentes entre si, possuem uma grandeza em comum que lhe permitem a troca enquanto equivalentes (variando somente em relação a quantidade de uma ou de outra). Essa grandeza em comum é o trabalho humano abstrato. Enquanto valor de troca as mercadorias são simples repositórios do dispêndio de trabalho humano abstrato, que desconsidera suas qualidades e as especificidades do trabalho empregado.

O trabalho é a substância constituidora de valor. Os valores de uso só possuem valor porque objetivam ou materializam trabalho humano abstrato e a dimensão do valor está diretamente relacionada à quantidade de trabalho despendida no processo produtivo. Por sua vez, a quantidade de trabalho é definida por seu tempo de duração, que considera a força conjunta de trabalho da sociedade. A relação entre valor e tempo de trabalho, leva ao entendimento de que com introdução de novas tecnologias no processo produtivo, ao diminuir o tempo de trabalho socialmente necessário para produção de uma mercadoria, diminui também o valor da mesma, pois, cada uma cristalizará uma quantidade menor de trabalho. Assim, o valor de uma mercadoria tende a permanecer constante se não houver alteração na quantidade de trabalho social empregado.

Para que duas mercadorias de diferentes tipos sejam trocadas é necessário que uma delas possua a forma equivalente. Ao assumir essa forma a mercadoria perde toda e qualquer determinação quantitativa de valor, tornando-se algo puramente social. Ela corporifica e passa a expressar diretamente o trabalho humano abstrato. Ao igualar todas as espécies de mercadorias a uma única espécie em comum, atribui-se a essa mercadoria o caráter de equivalente geral. Ao longo da história, diversas mercadorias foram utilizadas

como equivalente geral, dentre as quais o ouro, sob a forma de dinheiro, recebeu maior destaque, sendo permutável por qualquer outra mercadoria. A lei do valor estabelece que, em condições normais, a troca sempre ocorre de forma equivalente, ou seja, ambas as mercadorias (o ouro e outra qualquer) sempre possuem o mesmo valor ou *quantum* trabalho humano cristalizado. Enquanto dinheiro, o ouro dissocia-se de sua substância de valor, representando somente um símbolo de seu valor, por isso pode ser substituído por coisas relativamente sem valor, como o papel moeda, que só recebe valor na medida em que representa o ouro, ou, de forma mais geral e a mais correta, na medida em que representa um determinado *quantum* trabalho humano cristalizado (MARX,1996).

O dinheiro em si e para si não é capital, ele transforma-se em capital sob determinadas circunstâncias. Para que essa transformação ocorra é necessário que o capitalista utilize determinada soma de dinheiro para comprar mercadorias com a intenção de obter, com auxílio do processo produtivo, uma soma maior do que foi inicialmente empregada. Ou seja, ele transformará dinheiro em mercadoria para em seguida retransformar mercadoria em dinheiro com incremento, tal relação pode ser expressa através da forma  $D - M - D'$ . Esse incremento ou excedente é denominado de mais-valia. A repetição constante desse processo, com o reinvestimento, ao final de cada ciclo, do dinheiro com incremento, dando início a um novo ciclo, é que torna o possuidor do dinheiro em capitalista. A circulação de dinheiro como capital possui finalidade em si mesma.

Marx (1996) explica que para transformar dinheiro em capital, o possuidor do dinheiro deverá utilizar a esfera da circulação como ponto de partida, seguindo, portanto, as leis imanentes à troca de mercadorias, que determina que elas devam ser compradas e vendidas pelo mesmo valor, ou seja, pela quantidade de trabalho nelas cristalizado. Assim, o conjunto de mercadorias que deu origem a uma nova será vendido pelo mesmo valor que foi adquirido, tornando possível afirmar que na esfera da circulação não se produz valor excedente. Portanto, a mais-valia obtida após a venda de uma mercadoria é oriunda do processo de produção.

Não é possível produzir uma nova mercadoria somente com os meios de produção (meios e objetos de trabalho), é necessário também que o capitalista adquira no mercado a força de trabalho. A força de trabalho é compreendida por Marx (1996, p. 285) “[como] o conjunto das faculdades físicas e espirituais que existem na corporalidade, na personalidade viva de um homem e que ele põe em movimento toda vez que produz valores de uso de qualquer espécie”. Por não ter a posse dos meios de produção necessários a sua subsistência e a de sua família, o trabalhador se vê obrigado a vender, por um determinado período de tempo, a única mercadoria que possui, sua força de trabalho. O valor da força de trabalho, assim como as outras mercadorias, é determinado pelo tempo de trabalho

necessário à sua produção e reprodução, ou seja, pela soma do valor dos meios de subsistência necessários à manutenção de seu possuidor e de sua família (MARX,1996).

Conforme mencionamos, a criação de valor excedente é oriunda do processo produtivo, mas como ocorre essa valorização? De acordo com Marx (1996) o processo de valorização está diretamente relacionado com a força de trabalho. Suponhamos que para fabricação do fio, em condições normais de produção, um determinado capitalista comprou 10 libras de algodão pelo seu valor de 10 xelins. A massa dos fusos desgastada e de todos os outros meios de trabalho empregada representa um valor de 2 xelins. O valor diário da venda da força de trabalho necessária é de 3 xelins, estando incorporadas 6 horas de trabalho (meia jornada de trabalho), que é o *quantum* de trabalho necessário exigido para garantir a subsistência diária do trabalhador. Ao final das 6 horas de trabalho, nosso fiandeiro transformou 10 libras de algodão em 10 libras de fio. Essas 6 horas de trabalho foram absorvidas pelo algodão no processo de fiação, acrescentando seu valor correspondente (3 xelins) no final do processo produtivo. Assim, de acordo com a lei do valor, o preço adequado ao produto, 10 libras de fio, é 15 xelins – 10 xelins para o algodão, 2 xelins para a massa de fusos consumida e 3 xelins para a força de trabalho.

Como é de se esperar, o valor do produto é igual ao valor do capital adiantado, ao vender a nova mercadoria, o dinheiro não se transformou em capital, não gerou valor excedente, constituindo um problema para o possuidor do dinheiro. Os exatos 3 xelins pagos ao trabalhador por meia jornada de trabalho foram devolvidos, acrescidos ao algodão, sem gerar lucro. Para cumprir seu objetivo principal, o capitalista obriga o trabalhador, por meio de um contrato entre pessoas livres, a trabalhar uma jornada superior ao necessário para garantir seus meios de subsistência – uma liberdade relativa, pois, o trabalhador não detém a posse dos meios de produção e se optar por não vender sua força de trabalho não conseguirá os meios de subsistência imprescindíveis a sua sobrevivência. Dessa forma, no exemplo citado, mesmo que em 6 horas de trabalho o trabalhador garanta os meios necessários para sua subsistência, o capitalista exige através de contrato, formal ou não, que o trabalhador continue trabalhando por um período completo, 12h. Ao invés de produzir 10 libras de fio (que totalizam 15 xelins), o trabalhador vai produzir em um período de completo 20 libras de fio, que será vendido por seu preço adequado, 30 xelins – 20 xelins para o algodão, 4 xelins para a massa de fusos consumida e 6 xelins para a força de trabalho. No entanto, o capitalista não vai pagar ao trabalhador o real valor de seu trabalho (6 xelins), mas somente o valor que corresponde ao *quantum* de trabalho necessário para garantir a sua subsistência diária, ou seja, 3 xelins.

Marx (1996) explica que sob a perspectiva do capitalista seu problema foi resolvido e sem que houvesse violação na lei de trocas de mercadorias, trocando equivalente por equivalente. Ele adquiriu todas as mercadorias que necessitava e as consumiu no processo

produtivo. Vendeu a nova mercadoria pelo preço que corresponde à soma dos meios de produção com a força de trabalho e retirou para si os 3 xelins correspondentes a força de trabalho não paga. Portanto, a mais-valia corresponde a apropriação pelo capitalista de parte do valor que deveria ser transferido ao trabalhador pelo uso de sua força de trabalho. O processo de valorização constitui o processo de exploração de uma classe sobre a outra.

No processo de valorização não são os trabalhadores que empregam os meios de produção, mas o contrário, são os meios de produção que empregam o trabalhador. O trabalho material (morto) absorve o trabalho vivo conservando-se e convertendo-se num valor que se valoriza, em capital. Os meios de produção utilizam o dispêndio de força vital dos trabalhadores enquanto um meio de autovalorização do capital, proporcionando um processo de objetificação da força de trabalho e de personificação dos meios de produção, que assume a direção e exploração do trabalho vivo. A dominação capitalista representa a dominação do trabalho morto sobre o trabalho vivo, da coisa sobre o homem, do produto sobre o produtor. A venda da capacidade de trabalho é o resultado do processo de alienação das condições materiais necessárias para realização do trabalho, onde, através de uma relação fetichizada, os meios de subsistência compram o trabalhador para incorporá-lo aos meios de produção (MARX, 2004).

O trabalho é o responsável pela produção de valores de uso que são indispensáveis para a existência da vida humana, mas para os capitalistas ele é apenas um meio para o processo de valorização do capital. A produção de valores de uso não deixa de existir, mas não é a finalidade da produção capitalista, dessa forma, o trabalho que produz um valor de uso mas não produz mais-valia é considerado improdutivo. Nessa sociedade só é considerado produtivo o trabalho que autovaloriza o capital, produzindo diretamente mais-valia (MARX, 2004).

Com o desenvolvimento da sociedade capitalista e com a intensificação na divisão sociotécnica do trabalho a criação de um único valor de uso passa, muitas vezes, a depender do trabalho de diversos trabalhadores, o que possibilita a interpretação de atividades aparentemente improdutivas serem consideradas produtivas, ou, pelo menos, de grande importância para valorização do capital. De acordo com Marx (1996, p. 137) “para trabalhar produtivamente, já não é necessário, agora, pôr pessoalmente a mão na obra; basta ser órgão do trabalhador coletivo, executando qualquer uma de suas subfunções”.

Cabe destacar duas características importantes do trabalho produtivo. A primeira é que, segundo Marx (2004), todo trabalhador produtivo é um assalariado, mas nem todo assalariado é um trabalhador produtivo. Quando o trabalho é consumido por causa de seu valor de uso, como um serviço, onde não se tem a intenção de gerar valor excedente, é considerado o trabalho improdutivo, o dinheiro funciona como meio de circulação e não como capital. A segunda é que o trabalho produtivo “não tem absolutamente nada a ver com

o conteúdo determinado do trabalho, com a sua utilidade particular ou o valor de uso peculiar em que se manifesta. Por isso, um trabalho de idêntico conteúdo pode ser produtivo ou improdutivo” (MARX, 2004, p. 115). Se um sapateiro, por exemplo, fabrica sapatos e vende por conta própria para obter sua subsistência é considerado um trabalhador improdutivo. Mas se esse mesmo sapateiro é empregado por um capitalista, que vai reter parte do valor de sua força de trabalho, ele passa a ser considerado produtivo.

No sentido da produção capitalista, trabalho produtivo é a ação executada pelo trabalhador assalariado com a finalidade de produzir mais-valia, não importando se o produto do trabalho é material ou imaterial. Ao final do processo produtivo o trabalhador recebe uma parte do que produziu sob a forma de salário e a outra é apropriada pelo capitalista sob a forma de capital variável. Para ser produtivo é imprescindível que a força de trabalho converta o dinheiro em capital, produzindo um valor maior do que o que foi despendido em salário. Mesmo que um único dia de trabalho fosse suficiente para garantir os meios de subsistência necessário para toda vida do trabalhador, no sentido capitalista, esse dia só seria produtivo se produzisse mais-valia (MARX, 1980).

A crescente divisão sociotécnica do trabalho associada ao uso intenso e crescente de novas tecnologias, que expulsam diversos trabalhadores do mercado de trabalho e assumem os seus lugares, tornam urgente a necessidade de compreender o papel do trabalho na sociedade contemporânea e na produção de valor. Essa não é uma tarefa simples e não temos a intenção e nem a possibilidade de cumpri-la, mas pretendemos contribuir para essa discussão ao estudar o trabalho dos teleoperadores nas centrais de teleatividades (CTAs).

Antes de entrarmos nesse assunto em si, cabe fazermos um breve apontamento do setor em que as CTAs estão inseridas: o Setor de Serviços. Ele possui grande relevância para economia brasileira, sendo responsável por mais da metade do PIB e pelo emprego de um número crescente de trabalhadores. Segundo Xavier (*apud* ALVARENGA, 2019) no ano de 2019 esse setor foi responsável pela criação de cerca de 90% dos empregos formais.

Mandel (1980) explica que o pré-requisito para a expansão do Setor de Serviços surge a partir do momento em que a indústria propriamente dita deixa de ter condições de valorizar as grandes quantidades de capital disponíveis, abrindo espaço para novas formas de atividades que, mesmo não produzindo diretamente mais-valia, ao reduzir o tempo de rotação do capital, contribuem para o aumento da massa total de mais-valia, ainda que de forma indireta e muito modesta.

De acordo Melo et al (1998), o paradigma econômico-tecnológico, que teve como centro a revolução microeletrônica, potencializou o processo de heterogeneização dos serviços, bem como das especificidades que eles expressam. O acelerado desenvolvimento tecnológico reestruturou a indústria, introduzindo novos produtos imprescindíveis para

diversos processos produtivos. Nesse contexto, serviços autoproduzidos passam a ser substituídos por especialidades oferecidas pelo Setor de Serviços, resultando na diminuição dos custos com a produção. A comercialização dessas especialidades para os outros setores da economia propiciam uma rápida ampliação do processo de terceirização, contribuindo para expansão do Setor de Serviços. Ao produzir insumos indispensáveis, em especial para indústria, os Serviços demonstra sua intrínseca inter-relação com os demais setores.

Portanto, o desenvolvimento tecnológico possibilitou uma intensificação na divisão sociotécnica do trabalho, direcionando para o Setor de Serviços atividades que antes eram realizadas pela indústria e pela agricultura, representando a fragmentação de um trabalho mais amplo. Atividade do ramo da indústria e da agricultura, que antes possuíam início e fim em um determinado processo produtivo, passa a ter parte de seu processo desenvolvido no Setor de Serviços, como é o caso do transporte e do *telemarketing*.

As CTAs pertencem a um ramo de destaque no Setor de Serviços e sua significativa participação não é recente. Segundo Ricci (2010), um levantamento realizado pela Revista Exame em 1995 apontou que a Telesp, uma empresa do ramo das telecomunicações privatizada em 1998, era a quarta maior empregadora do país. Já no levantamento realizado em 2005, pela mesma revista, as CTAs da Atento e da Contax ocuparam, respectivamente, o quarto e quinto lugar no número de empregados.

Em 2019, o levantamento realizado pelo Ministério da Economia expôs que a CTA da Atento era a empresa com o maior número de trabalhadores do país, totalizando 73.822 trabalhadores formais. Além disso, dentre as 50 maiores empregadoras do país, 8 delas tinham o teleatendimento como atividade principal (ALVARENGA, 2019).

No Brasil, até a década de 1990 esse ramo de atividade era pouco expressivo, segundo Braga (2014), 96% das CTAs brasileiras foram criadas na última década do século XX, sendo que 76% dessas empresas surgiram a partir de 1998, impulsionadas pela privatização do sistema Telebras naquele ano e pelo fortalecimento do neoliberalismo no país. Uma vez que esses dados foram apresentados pelo autor em 2014 é possível supor que nos dias atuais esses percentuais sejam ainda maiores.

De acordo com o Dieese (2009), a aprovação da Lei Geral de Telecomunicações (Lei nº 9.472), em julho de 1997, foi um importante passo rumo a privatização da Telebras, através dela o Estado deixou de ser um provedor direto dos serviços de telecomunicações para atuar fundamentalmente no papel de regulador do sistema, uma ação mais normativa que ficou sob a responsabilidade agência Nacional de Telecomunicações – Anatel, criada nesse contexto.

O processo de privatização exigiu que o Estado reestruturasse todo setor de telecomunicações e investisse massivamente em melhorias generalizadas na sua



infraestrutura. Estimasse que entre 1996 e 1998 ele tenha investido no setor de telecomunicações a ordem de R\$ 21,0 bilhões. Além disso, adotou Planos de Demissões Voluntárias, para reduzir o número de trabalhadores das empresas, ao mesmo tempo em que renovava o quadro de funcionários. O objetivo era expulsar os teleoperadores que recebiam salários significativamente superiores à média do trabalhador brasileiro, com vínculos empregatícios relativamente estáveis, promoções por tempo de serviço e carreiras prolongadas (DIEESE, 2009).

Sob esse ponto, cabe destacar que eram melhores condições de trabalho no contexto do capitalismo, não isentando os teleoperadores do processo de exploração, pois, conforme demonstrou Marx em sua leitura crítica da realidade, no sistema de produção capitalista todo e qualquer trabalhador assalariado é explorado. Mesmo que seu salário e suas condições de trabalho sejam melhores do que a maioria dos outros trabalhadores, uma parte da riqueza produzida é sempre expropriada pelos capitalistas.

Concluído o adendo, o processo de privatização e reestruturação do setor de telecomunicações pulverizou as negociações coletivas, tornou as relações de trabalho mais instáveis e vulneráveis, declinou os salários reais, intensificou o ritmo do trabalho, ampliou a rotatividade, vinculou as regras de progressão funcional e a remuneração ao desempenho individual e ao comportamento da produtividade, etc (DIEESE, 2009). Assim, a expansão das CTAs no Brasil caminhou lado a lado com um rigoroso processo de intensificação da exploração do trabalho que, por conseguinte, precarizou as condições de trabalho, diminuindo a qualidade de vida de todos trabalhadores envolvidos.

Quanto as características do trabalho realizado nas CTAs, Venco (2006) destaca três principais tipos de atendimento: *o receptivo*, onde o teleoperador recebe a chamada, dando suporte técnico, informações, orientações, prestando serviços aos clientes através do “Serviço de Atendimento ao Consumidor” – SAC etc.; *o ativo*, quando o teleoperador entra em contato com os clientes, oferecendo produtos, serviços, dando boas vindas, realizando cobrança etc.; e, por fim, o *híbrido*, onde o teleoperador trabalha em ambas situações (ativo e receptivo), exigindo mais experiência e destreza.

Em relação ao perfil dos teleoperadores, é possível afirmar que em sua maioria é composto por mulheres, jovens e pessoas de baixa renda com ensino médio completo. Diversas pesquisas corroboram com essa afirmativa, como as realizadas por Moraes (2018), Dutra (2017), Martinelli (2015), Ricci (2010), Bomfim (2009) e Korgut (2008). Para Venco(2006) algumas CTAs também dão preferência a contratação de homossexuais, transexuais, obesos, afrodescendentes, portadores de necessidades especiais, ou seja, pessoas que comumente sofrem discriminação em outros setores da economia, em especial aqueles que exigem contato vis-à-vis, por não corresponderem o ideário estético da

sociedade de consumo. A falta de opção torna esse segmento mais “produtivo”, com baixos índices de absenteísmo e maior cumprimento das metas.

De acordo com Braga (2014) a média salarial dos teleoperadores brasileiros está entre as mais baixas do mundo e essa baixa remuneração é acompanhada de sindicatos relativamente fragilizados e a exigência de pouca qualificação. Um dado atualizado por Xavier (*apud* ALVARENGA, 2019) ao afirmar que, na média, os empregos em empresas, como as de teleatendimentos, oferecem baixos salários e exigem menores qualificações.

Para Venco (2006), a oportunidade de ingressar no mercado de trabalho formal é um dos principais fatores que motiva a entrada do trabalhador em uma CTAs. São pessoas oriundas da informalidade ou a procura de seu primeiro emprego, considerando esse emprego como algo passageiro, que possibilitará a retomada dos estudos para, em seguida, migrarem para outra área. Essa característica é reforçada por Braga (2014) ao apontar que o crescimento no número das CTAs brasileiras transformou esse ramo de atividade na principal porta de entrada para os jovens no mercado formal de trabalho.

A utilização de tecnologias avançadas, que atribuem cada vez mais autonomia aos meios de produção das CTAs, permitem que a atuação nesse ramo de produção absorva trabalhadores pouco qualificados e por consequência, sob a perspectiva do capital, facilmente substituíveis. O alto índice de rotatividade e o medo da demissão que dele resulta contribui para que os teleoperadores se esforcem ao máximo para cumprir as metas, dificulta a luta sindical e pressiona os salários para baixo.

Além disso, apesar de não ser uma tendência exclusiva desse segmento, o avanço tecnocientífico, que contribuiu para a expansão das CTAs, atualmente tem sido um dos responsáveis pela eliminação de milhares de postos de trabalho. Em 2019, dados do Cadastro Geral de Empregados e Desempregados (Caged) revelou que 21.115 postos de trabalho foram eliminados das CTAs, representando o pior resultado entre as categorias para aquele ano. O avanço do atendimento via robôs e a crescente utilização das redes sociais e aplicativos como forma de propaganda, representam importantes fatores que contribuíram para esse saldo negativo (ESTADÃO CONTEÚDO, 2019).

Em nome do capital, enquanto uma massa de trabalhadores é explorada ao máximo, sendo até mesmo levadas ao adoecimento, outra é impedida de obter seus meios de subsistência, revelando a subsunção formal e real do trabalhador ao capital, minando sua capacidade de encontrar alternativas emancipatórias dentro da ordem vigente.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A disputa entre capital e trabalho não é um jogo e nem é a finalidade da classe trabalhadora. A luta por melhores condições de trabalho e vida é uma necessidade imediata,

fundamental para sua sobrevivência. Para ter força, é necessário que os trabalhadores se unam e para criar as melhores estratégias, deverão aprofundar seus conhecimentos, ultrapassando as diversas camadas de aparências que a sociedade impõe. Essas são, a nosso ver, condições necessárias para o primeiro passo em direção a uma sociedade melhor.

O trabalho nas centrais de teleatividades é de grande importância para o capitalismo, caso contrário, não haveriam tantos trabalhadores empregados nesse setor. Cabe descobrirmos qual é o papel que esse trabalhador exerce na produção do valor. A intensa divisão sociotécnica do trabalho levanta a possibilidade desse trabalho ser produtivo, ou seja, de participar diretamente do processo de produção de mais-valia, pois, conforme afirma (MARX, 1996, p. 137) “para trabalhar produtivamente, já não é necessário, agora, pôr pessoalmente a mão na obra; basta ser órgão do trabalhador coletivo, executando qualquer uma de suas subfunções”. Por outro lado, mesmo que esse tipo de trabalho não seja diretamente produtivo, ele pode auxiliar na aceleração do processo de rotação do capital, diminuindo o tempo de produção e circulação das mercadorias, aumentando portanto a capacidade de extração de valor excedente.

Além disso, o investimento massivo nas Centrais de Teleatividades pode estar relacionado com a dificuldade que o capital possui de investir em setores mais produtivos, devido a saturação do próprio sistema, assim, ainda seria vantajoso para o capital a procura de áreas menos produtivas e com potencial para o surgimento de novos campos de valorização, conforme afirma Mandel (1980) a respeito do Setor de Serviços.

Mas essas são questões mais amplas, que estão sendo trabalhadas em nossa pesquisa que está sendo desenvolvida no programa de Programa de Pós-Graduação da faculdade em que estamos vinculados.

## REFERÊNCIAS

ALVARENGA, D. Empresas de teleatendimento, alimentos e saúde lideram lista de maiores empregadores do país; veja ranking. **G1**. 24 abr. 2019. Disponível em: <<https://g1.globo.com/economia/concursos-e-emprego/noticia/2019/04/24/empresas-de-teleatendimento-alimentos-e-saude-lideram-lista-de-maiores-empregadores-do-pais-veja-ranking.ghtml>>. Acesso em: 15 abr. 2022.

BRAGA, R. **Precariado e sindicalismo no Brasil contemporâneo**: Um olhar a partir da indústria do call center. In: Revista Crítica de Ciências Sociais [Online], n.103, 2014, Mai. 2014. Disponível em: <<http://rccs.revues.org/5532>>. Acesso em: 01 fev. 2015.

BOMFIM, A. S. V. **Entre a voz e o ouvido**: o trabalho emocional e os impactos para a saúde dos trabalhadores do teleatendimento/telemarketing em Salvador. Dissertação

(mestrado) – Universidade Federal da Bahia, Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas, 2009.

DIEESE. **O emprego no setor de telecomunicações 10 anos após a privatização.** Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos. São Paulo: DIEESE, 2009.

DUTRA, R. Q. **Trabalho, regulação e cidadania:** a dialética da regulação social do trabalho em call centers na Região Metropolitana de Salvador. Tese (Doutorado). Universidade de Brasília, 2017.

ESTADÃO CONTEÚDO. Telemarketing é o setor que mais elimina postos de trabalho. **Exame.** 16 nov. 2019. Disponível em: <<https://exame.com/economia/telemarketing-e-o-setor-que-mais-elimina-empregos/>>. Acesso em: 15 abr. 2022.

MARX, K. **Capítulo VI** – Inédito de O Capital. São Paulo, Centauro, 2004.

\_\_\_\_\_. **O capital.** Crítica da Economia Política. Volume I. Livro Primeiro. Os Economistas. São Paulo: Nova Cultural, 1996.

\_\_\_\_\_. **Teorias da mais-valia:** história crítica do pensamento econômico – Volume I. Livro 4. Rio de Janeiro: Civilização brasileira, 1980.

MANDEL, E. **O capitalismo tardio.** São Paulo: Abril Cultural, 1982. (Coleção Os economistas).

MELO, H. P. de. et al. **O Setor de Serviços no Brasil: um a visão global – 1985/95.** Rio de Janeiro: IPEA. (Texto para discussão, n. 549), 1998.

MORAES, A. C. N. de. **Trabalhadores de Call Centers:** Trabalho precário e resistência na Paraíba. Tese (Doutorado). Universidade Federal da Paraíba, 2018.

RICCI, M. G. **Organização do trabalho e controle em teleatendimento:** o caso de uma empresa de cobrança. Tese (Doutorado). Universidade Federal de São Carlos, 2010.

VENCO, S. B. **Tempos moderníssimos nas engrenagens do telemarketing.** Tese (Doutorado). Universidade Estadual de Campinas. 2006.