



**RATIO - FACULDADE TEOLÓGICA E FILOSÓFICA  
CURSO DE SERVIÇO SOCIAL**

RAYANE DE SOUSA LIMA

**PROCESSO DE TRABALHO NA EMPRESA DE TELECOMUNICAÇÃO:  
direito e exploração**

FORTALEZA/CE  
2019

RAYANE DE SOUSA LIMA

PROCESSO DE TRABALHO NA EMPRESA DE TELECOMUNICAÇÃO: direito e  
exploração

Monografia submetida à aprovação do Curso de Bacharelado em Serviço Social pela Faculdade Teológica Ratio, como requisito parcial para obtenção de título de Bacharel em Serviço Social.  
Orientadora: Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Virzângela Paula Sandy Mendes.

FORTALEZA-CE  
2019

RAYANE DE SOUSA LIMA

PROCESSO DE TRABALHO NA EMPRESA DE TELECOMUNICAÇÃO: direito e  
exploração

Monografia submetida à aprovação do Curso de Bacharelado em Serviço Social pela Faculdade Teológica Ratio, como requisito parcial para obtenção de título de Bacharel em Serviço Social.  
Orientadora: Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Virzângela Paula Sandy Mendes.

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

BANCA EXAMINADORA

---

Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Virzângela Paula Sandy Mendes (Orientadora)  
RATIO - Faculdade Teológica e Filosófica

---

Prof.<sup>a</sup> Esp.<sup>a</sup> Francisca Emmanuella Saraiva Martins  
RATIO - Faculdade Teológica e Filosófica

---

Prof.<sup>a</sup> Ms.<sup>a</sup> Maria do Socorro Lima Martins Matos  
RATIO - Faculdade Teológica e Filosófica

Aos meus queridos avós paternos,  
Enilza e Jonas.

## AGRADECIMENTOS

Primeiramente agradeço a Deus, por ter me dado forças para não desistir de tentar mais uma vez. Ter me dado coragem e perseverança para enfrentar os obstáculos que apareceram durante esses quatro anos e, principalmente, nesse último semestre, que me fez adiar um pouco meu sonho, e também pela sabedoria que ele me concedeu para elaborar esse trabalho.

A Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Virzângela Paula Sandy Mendes, pela excelente orientação e pelo apoio. Aos professores participantes da banca examinadora Prof.<sup>a</sup> Esp.<sup>a</sup> Francisca Emmanuella Saraiva Martins e Prof.<sup>a</sup> Ms.<sup>a</sup> Maria do Socorro Lima Martins Matos pelo tempo, pelas valiosas colaborações e sugestões.

A minha família que me apoiou durante todo esse percurso. A minha amada Mama, minha maior inspiração, que me deu forças, me incentivou e fez orações todos os dias pedindo minha proteção e bênçãos.

A minha querida Tia Vanda, que me acolheu em sua residência e não me deixou desistir, e sempre me apoiou em todos os momentos, acreditando no meu potencial e na minha capacidade. E ao amado Charlles que me deu forças nos momentos difíceis.

Aos meus colegas de trabalho pela disponibilidade de conceder parte do seu tempo, para a realização da minha pesquisa de campo. A todos os professores que tive um imenso prazer de conhecer, e que compartilharam seus conhecimentos para nossa construção acadêmica.

As minhas companheiras de turma que tenho um imenso carinho e admiração, por termos compartilhado de momentos inesquecíveis, com muita alegria, compreensão e respeito diante das dificuldades de cada uma. Em especial, as minhas amigas Maria Rizolene e Francisca Ivone, que são pessoas maravilhosas, de enorme coração, que me apoiaram e me motivaram bastante durante todo o percurso. A minha querida Rumana Alice que esteve comigo, principalmente, nessa reta final, compartilhando dos mesmos sentimentos na hora da defesa.

“Não vos aconselho o trabalho, mas a luta. Não vos aconselho a paz, mas a vitória! Seja o vosso trabalho uma luta! Seja a vossa paz uma vitória!”

Nietzsche, Friedrich.

## RESUMO

Visando o crescimento no ramo de Callcenter nos últimos anos e a inserção de jovens no setor, este trabalho de conclusão de curso intitulado de “Processo de Trabalho na Empresa de Telecomunicação: direito e exploração”, procurou chegar ao seguinte objetivo geral: compreender quais as percepções dos jovens trabalhadores de Callcenter sobre a dinâmica de trabalho da empresa. Para isso, apresentou os seguintes objetivos específicos: entender as motivações dos jovens para a imersão e permanência na empresa; identificar como se dá os processos de trabalho no Callcenter; e, por fim, analisar os projetos de vida dos jovens entrevistados. Os sujeitos da pesquisa foram jovens que estão inseridos em uma empresa de telecomunicação situada em Fortaleza. O percurso metodológico utilizado foi à pesquisa qualitativa, bibliográfica e a pesquisa de campo, na qual foram realizadas entrevistas com o auxílio de um roteiro de perguntas abertas, para que os pesquisados respondessem de acordo com suas concepções. Percebemos com as respostas dos pesquisados, que os jovens buscam a inserção na empresa de telemarketing para ingressar no mercado de trabalho, e constatamos com seus relatos, a exploração existente nessa empresa por meio dos processos de trabalho, e que as demandas e pressões que os jovens são submetidos acabam acarretando problemas à saúde.

**Palavras – chave:** Trabalho. Juventude. Projetos de vida.

## **ABSTRACT**

Aiming at the growth in the Callcenter branch in the last years and the insertion of young people in the sector, this work of conclusion of the course titled "Work Process in Telecommunication Company: law and exploration", sought to reach the following general objective: perceptions of young Callcenter workers about the company's work dynamics. For that, it presented the following specific objectives: to understand the motivations of the young people for the immersion and permanence in the company; identify how the work processes are performed in Callcenter; and, finally, to analyze the life projects of the young people interviewed. The subjects of the research were young people who are part of a telecommunications company located in Fortaleza. The methodology used was qualitative, bibliographic research and field research, in which interviews were conducted with the help of a script of open questions, so that respondents could respond according to their conceptions. We realized from the respondents' answers that the young people are looking for the insertion in the telemarketing company to enter the labor market, and we verified with their reports the existing exploitation in this company through the work processes, and that the demands and pressures that the young people are submitted end up causing health problems.

**Keyword:** Work. Youth. Life projects.

## LISTA DE QUADROS

QUADRO I – Perfil dos Entrevistados .....	21
QUADRO II - Sobre as motivações para ingressar na empresa de telemarketing	37

.

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

CRFB – Constituição da República Federativa do Brasil

CLT – Consolidação das Leis do Trabalho

CPF – Cadastro de Pessoa Física

IBGE – Instituto Brasileiro de geografia e Estatística

PIB – Produto Interno Bruto

QVT – Qualidade de Vida do Trabalhador

RH – Recursos Hmanos

SINTELMARK – Sindicato Paulista das Empresas de Telemarketing Marketing  
Direitos e Conexos

TCLE – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

TMA – Tempo Médio de Atendimento

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>11</b>
<b>2 PERCURSO METODOLÓGICO .....</b>	<b>16</b>
2.1 Aproximação com o objeto .....	16
2.2 Relatos sobre a imersão em campo e apresentação dos sujeitos pesquisados .....	18
<b>3 MUNDIALIZAÇÃO DO CAPITAL E REESTRUTURAÇÃO PRODUTIVA: IMPACTOS NO MUNDO DO TRABALHO .....</b>	<b>22</b>
3.1 Concepções sobre o trabalho, processos de trabalho e classe trabalhadora .	22
3.2 Capitalismo e os desafios dos jovens na imersão no mercado de trabalho ....	27
<b>4 ROTINA DOS PROCESSOS DE TRABALHO DE JOVENS DO SETOR DE TELECOMUNICAÇÕES: RELATOS DA PESQUISA DE CAMPO .....</b>	<b>35</b>
4.1 Discursões, conceito de juventude, processos de trabalho e os direitos trabalhistas dos pesquisados .....	35
4.2 Concepções dos jovens sobre projetos de vida .....	44
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>47</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>49</b>
<b>APÊNDICE A – INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS .....</b>	<b>51</b>
<b>ANEXO A – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE). .....</b>	<b>52</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Este trabalho tem como finalidade, descrever os processos de trabalho dentro de uma empresa de telecomunicação em Fortaleza/CE, na qual muitos jovens buscam como opção para serem inseridos no mercado de trabalho. O Callcenter ou setor de telecomunicação são centrais que tem como objetivo, processar o recebimento de ligações telefônicas, direcionando-as para atendentes, com o intuito de prestar serviços como: suporte, vendas, retenção, entre outros, para assim, melhorar o relacionamento com seus clientes.

Essas empresas surgiram na década de 1960, com o intuito de realizar pesquisas de preferências dos consumidores, na época, o resultado foi tão inacreditável que surgiram outras companhias. O início de implantação no Brasil se deu em 1992, após a criação da Lei de Defesa do Consumidor, e tinha a missão de atender os clientes evitando conflitos com o Procon<sup>1</sup>. Antunes (2018, p. 135) ressalta que:

Essas empresas passaram por um processo de reestruturação, especialmente a partir dos anos de 1980, no qual adotaram novos padrões de organização e tecnologia avançada, buscando melhorar a qualificação da força de trabalho e a prática da intensificação da produtividade.

Com isso, o setor de serviços passou a crescer registrando um aumento em relação ao Produto Interno Bruto (PIB). Segundo Pochmann (*apud* ANTUNES, 2018, p.135), “entre os anos de 1980 e 2008 cresceu seu peso relativo em 30,6%, respondendo atualmente por dois terços de toda a produção nacional”.

De acordo com o Sindicato Paulista das Empresas de Telemarketing, Marketing Direitos e Conexos <sup>2</sup> (SINTELMARK), em 2012, o setor de telecomunicação empregou cerca de 1,4 milhões de funcionários em todo Brasil, a maioria desses funcionários era jovens entre 18 a 25 anos de idade, e que estavam ingressando em seu primeiro emprego, 71% desses jovens têm ensino médio completo, 19% ensino superior incompleto e apenas 10% já concluíram faculdade.

---

<sup>1</sup> MADRUGA, Roberto. A História do Telemarketing e Call Center: da fase artesanal ao canal de relacionamento. Disponível no portal ConQuist Educacional. Para mais informações, consultar: [www.conquist.com.br/blog-e-artigos/a-historia-do-telemarketing-e-call-center-da-fase-artesanal-ao-canal-de-relacionamento](http://www.conquist.com.br/blog-e-artigos/a-historia-do-telemarketing-e-call-center-da-fase-artesanal-ao-canal-de-relacionamento). Acesso em: 20 fev.2019.

<sup>2</sup> CAVALLINI, Marta. Pesquisa do Sindicato Paulista das Empresas de Telemarketing, Marketing direito e Conexos (Sintemark), sobre o número de empregabilidade no setor. Portal G1. Disponível em: [g1.globo.com/concursos-e-emprego/noticia/2012/10/telemarketing-emprega-14-milhao-no-pais-veja-como-e-o-trabalho-no-setor.html](http://g1.globo.com/concursos-e-emprego/noticia/2012/10/telemarketing-emprega-14-milhao-no-pais-veja-como-e-o-trabalho-no-setor.html). Acesso em: 12 mar. 2018

Analisando esses dados é possível perceber, que há um elevado número de jovens nessas empresas, que muitas vezes passam uma imagem ilusória com o intuito de atrair o empregado, dando lhes uma oportunidade de inclusão ao mercado de trabalho, com promessas de crescimento individual em um curto período, em consequência, a elevação do próprio salário, desenvolvimento profissional, além da experiência com auto referencial para futuras empresas.

Os motivos que impulsionam os jovens a buscar vagas nesses locais são variados, um exemplo é a falta de experiência curricular que afeta no momento da admissão em outras empresas com melhores condições de trabalho, 77% dos jovens brasileiros apontam essa dificuldade como a principal barreira para ingressar no mercado de trabalho<sup>3</sup>, pois o mercado está cada dia mais exigente.

Com isso, o auto índice de desemprego no país (a taxa de desemprego média em 2018<sup>4</sup> ficou em 12,3%, e a faixa etária mais afetada foi a de jovens entre 14 a 24 anos) divulgada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE, que também contribui para que esses jovens procurem por qualquer vaga disponível, dando pouca relevância às condições de trabalho.

Através das observações empíricas da pesquisadora<sup>5</sup>, podemos perceber algumas situações abusivas que, muitas vezes, ultrapassa os direitos trabalhistas dos funcionários, deixando transparecer a exploração existente dentro da organização através das funções exercidas. No entanto, tais situações não são percebidas pelos funcionários, que acabam achando que a pressão que estão sendo submetidos, é algo natural e só conseguem perceber através dos problemas que lhe afetam no decorrer do tempo, fisicamente ou psicologicamente.

A partir desse contexto, surgiu o objeto desse estudo, que teve como objetivo geral: compreender quais as percepções dos jovens trabalhadores de Callcenter sobre a dinâmica de trabalho da empresa. E como específicos: entender as motivações dos jovens para a imersão e permanência na empresa; identificar

---

<sup>3</sup> FUENTES, Leticia. Pesquisa da empresa argentina Trendsity e pelo McDonald's, que aponta as expectativas dos brasileiros para o primeiro emprego. Revista Veja. Para mais informações, acessar: <https://veja.abril.com.br/economia/emprego-falta-de-experiencia-e-barreira-para-77-dos-jovens/>. Acesso em: 20 fev. 2019

<sup>4</sup> Taxa de desocupação média anual, realizada pela Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua (PNADC), divulgada pelo IBGE em 22.fev.2019. Para mais informações, acessar: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/23844-desemprego-e-o-maior-dos-ultimos-sete-anos-em-13-capitais-do-pais>. Acesso em: 27 fev. 2019.

<sup>5</sup> Trabalhei em uma empresa do ramo de CallCenter, na qual pude observar algumas situações que me chamaram atenção e que me levaram a fazer essa pesquisa, porem será melhor aprofundada no próximo capítulo, que falo sobre a aproximação com o objeto.

como se dá o processo de trabalho no Callcenter; e, analisar os projetos de vida dos jovens entrevistados.

Essa pesquisa trouxe uma abordagem de natureza qualitativa, na qual buscamos uma análise de diversas opiniões sociais referentes ao tema abordado no projeto. Esse tipo de pesquisa contém uma coleta de informações, de modo que, não há uma quantidade estipulada, mas que devem ser articuladas e fundamentadas ao objeto. Sobre a abordagem qualitativa vemos a fala de Minayo (2010, p. 79):

[...] a análise e interpretações dentro de uma perspectiva de pesquisa qualitativa não terem como finalidade contar opiniões ou pessoas. Seu foco é, principalmente, a exploração do conjunto de opiniões e representações sociais sobre o tema que pretende investigar.

Desse modo, nos interessou nessa pesquisa compreender as percepções dos jovens sobre a inserção no Callcenter, como eles percebem a realidade vivenciada em seu dia a dia, e quais motivações para permanência na empresa.

Dessa forma, foi utilizada a pesquisa bibliográfica que engloba toda fonte já publicada em livros, artigos científicos, teses, dissertações, resumos, monografias, arquivos antigos e recentes, que tenham relações, ou até mesmo, que se aproximem do objeto em estudo, que poderão ser analisados de forma crítica e reflexiva, os pensamentos expostos, com o intuito de obter uma compreensão mais ampla e aprofundada da problemática em questão. Segundo Gil (2009, p. 50):

A pesquisa bibliográfica é desenvolvida a partir de material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos. Embora em quase todos os estudos seja exigido algum tipo de trabalho desta natureza, há pesquisas desenvolvidas exclusivamente a partir de fontes bibliográficas.

Através da pesquisa bibliográfica, o acesso às fontes foi bem mais prático evitando maiores obstáculos, sendo possíveis também estudos históricos, proporcionando o detalhamento do princípio até a contemporaneidade.

Para fundamentar a pesquisa, foram abordadas três categorias importantes: trabalho, juventude e projetos de vida. Desse modo, para discursão sobre trabalho usamos os autores: Marx, Antunes, Lamamoto, Ribeiro e sobre juventude usamos Bourdieu, Cassab, Caires, Mattoso.

A pesquisa de campo teve o objetivo de conseguir informações em relação ao objeto, descobrir novos fenômenos e as relações entre eles. Para isso é

necessário se direcionar até a população pesquisada, ou seja, indo diretamente ao espaço onde acontece o fenômeno. De acordo com Piana (2009, p. 169):

A pesquisa de campo é o tipo de pesquisa que pretende buscar a informação diretamente com a população pesquisada. Ela exige do pesquisador um encontro mais direto. Nesse caso, o pesquisador precisa ir ao espaço onde o fenômeno ocorre, ou ocorreu e reunir um conjunto de informações a serem documentadas [...].

O campo da pesquisa foi uma empresa que trabalha no ramo de Callcenter, que está no mercado há mais de 17 anos, tem mais de 40 mil colaboradores divididos em 16 unidades em todo território nacional, e uma delas está localizada em Fortaleza/CE. O campo não será identificado por questões éticas para preservar a identidade dos entrevistados.

Os sujeitos da pesquisa foram funcionários da empresa, e para defini-los foi utilizado o método da saturação, pois na pesquisa qualitativa não nos interessa a quantidade de entrevistados, mas a qualidade das informações obtidas nos depoimentos, até que se chegue ao ponto satisfatório do objetivo em questão.

O instrumento para coleta de dados foi à entrevista, realizada por meio de um encontro com os sujeitos pesquisados, seguindo um roteiro de perguntas para dar um norte a entrevista e, assim, coletar as informações mais necessárias para a pesquisa. Algumas tiveram que ser realizadas por meio de vídeo chamadas, para a comodidade de alguns participantes que não tinha como ser entrevistados pessoalmente, porém, não interferiu na qualidade das entrevistas. Vejamos a visão de Gil (2009, p. 81) sobre a entrevista:

A entrevista é um encontro entre duas pessoas, a fim de que uma delas obtenha informações a respeito de determinado assunto, mediante uma conversação de natureza profissional. É um procedimento utilizado na investigação social, para coleta de dados ou para ajudar no diagnóstico ou no tratamento de um problema social.

Todo trabalho foi desenvolvido com base na Resolução N°466, de 12 de dezembro de 2012, ou seja, considerando o respeito pela dignidade humana e pela proteção da vida dos participantes, uma vez que a pesquisa em ciências humanas e sociais exige respeito e garantia do pleno exercício de seus direitos, sendo realizada de modo a prever e evitar possíveis danos aos participantes.

Todos concordaram em assinar o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido - TCLE, cientes que poderiam deixar de participar da pesquisa a

qualquer momento, e que não precisavam sentir constrangimento para falar, caso preciso.

Também foram consideradas as questões de ordem ética, enraizados em todas as áreas do conhecimento humano. Todo o progresso e seu avanço sempre, respeitando a dignidade, a liberdade e a autonomia, mantendo o sigilo e o anonimato dos participantes da pesquisa, citando dados apenas com o consentimento dos mesmos.

Baseando-se na nossa Constituição Federal da República Federativa do Brasil de 1988 (CFRB/88), cujos objetivos e fundamentos de construir uma sociedade livre, justa e solidária, de garantir o desenvolvimento nacional, de erradicar a pobreza e a marginalização e reduzir as desigualdades sociais e de promover o bem de todos, sem qualquer tipo de preconceito, ou de discriminação coadunam-se com os documentos internacionais sobre ética, direitos humanos e desenvolvimento, e considerando a legislação brasileira.

Os resultados deste estudo foram divididos em três capítulos. No primeiro capítulo, apresentamos o percurso metodológico, sobre a aproximação com o objeto, a imersão<sup>6</sup> em campo para a realização da entrevista, e apresentação dos entrevistados.

No segundo capítulo discorremos sobre o trabalho, suas transformações ao longo dos séculos e seus impactos para a classe trabalhadora, trazendo a concepção de Karl Marx sobre a categoria e, apresentando algumas concepções de autores sobre o capitalismo e seus modelos de produção.

Por fim, no terceiro capítulo abordamos as concepções dos entrevistados, apresentando suas falas sobre os processos de trabalho e seus projetos de vida, onde identificamos os resultados da pesquisa.

---

<sup>6</sup> Termo utilizado devido a trajetória da pesquisadora, por ter vivenciado durante algum tempo no campo pesquisado, tendo assim propriedade para se aprofundar nos relatos.

## 2 PERCURSO METODOLÓGICO

### 2.1 Aproximação com o objeto

A escolha pelo tema foi se construindo no decorrer do curso, através de algumas discussões em sala, que me<sup>7</sup> fizeram ter outra visão da realidade que observei durante algum tempo e que me deixava incomodada dentro da empresa que trabalhei.

Ao chegar no 4º semestre, na cadeira de Pesquisa I, vi a oportunidade de vincular a minha visão sobre essa realidade junto as discussões de grandes autores que abordam pontos sobre o trabalho, precarização, exploração, violação de direitos dos trabalhadores, e assim, compreender o que se passa nesse mundo capitalista.

Comecei a perceber que apesar de muitos anos terem se passado desde as primeiras revoluções trabalhistas, em pleno século XXI, muitas coisas só se modernizaram e se adaptaram a atualidade, mas o modo de produção continua sendo por meio da exploração e a precarização da força de trabalho.

Sempre me deparei com comentários positivos às empresas de telecomunicação, que não deixam de existir, por conta da flexibilidade da carga horária de apenas seis horas por dia, acessibilidade de entrar no mercado de trabalho sem a requisição de experiência, porém, quis ir além dessa visão, e trouxe outro ponto para o leitor, o modo como os próprios funcionários veem os processos de trabalho dessas empresas.

Durante quatro anos trabalhei na empresa que foi meu campo de pesquisa. Nesse período observei algumas situações que me intrigavam, vi meus colegas passando por alguns constrangimentos um tanto abusivos, como serem regradas as saídas do posto de trabalho para ir ao banheiro, ou ter que esperar o outro colega ter que retornar para poder ir, porque existe meta em relação as pausas não programadas durante a jornada de trabalho para serem cumpridas.

Outros eram punidos, por meio de advertências disciplinares suspensões, quando tiradas pausas fora da programação. Exigem dos funcionários a realizarem treinamentos durante o atendimento, sendo que o atendimento em si, requer

---

<sup>7</sup> Peço licença ao leitor para nesse capítulo usar o verbo na primeira pessoa do singular, pois a aproximação com o objeto e a imersão em campo, está relacionada diretamente com as vivências da pesquisadora.

atenção e é bastante desgastante. Eram impulsionados a atingir metas, muitas vezes inalcançáveis, mas que os funcionários se sentiam coagidos a bater por medo de perderem o emprego, pois a empresa não quer um funcionário improdutivo que não mostra resultados.

Com toda essa pressão sendo feita, faz com que o funcionário desenvolva problemas de saúde e físicos como a tendinite<sup>8</sup>, sendo a mais comum em muitos casos, e psicológicos como depressão e ansiedade. Até nesses casos o funcionário não se sentia confortável para buscar ajuda profissional por receio de perder o emprego.

Muitos jovens precisam se submeter a esse tipo de situação porque precisam dessa renda, seja para ajudar a complementar a renda família ou por morarem sozinhos e terem que pagar suas contas, principalmente, custear seus estudos, pois seus pais não têm como pagar.

Além dos relatos de colegas, também descrevo por experiência própria, pois comecei a trabalhar aos 18 anos de idade e passei a assumir minhas responsabilidades e custear meus estudos, porque meus pais não tinham condições financeiras de assumir.

Com isso, sempre procurei me esforçar ao máximo porque precisava do emprego, pelo menos até concluir o curso, e assim, poderia procurar uma colocação melhor no mercado. Mas com o tempo fui percebendo que eu estava adoecendo, chegava em casa exausta, vivia estressada, não tinha mais uma vida social, havia dias que ir ao trabalho era algo torturante, até na vida acadêmica estava sentindo os reflexos, mas o que eu estava passando, ouvia todos os dias relatos iguais de algumas pessoas.

E o mais revoltante é que apesar de toda a dedicação e esforço, não havia um reconhecimento por parte da empresa com a qualidade de vida dos funcionários, muito menos a sua valorização enquanto trabalhador, e se eles quisessem, teria que ir à luta fazer reivindicações, como muitas vezes acontecera, principalmente, no período do aumento salarial e reajustes de benefícios.

Por meio de todas essas observações e inquietações, comecei a desenvolver o objeto e delimitar o tema. Diante disso, quis trazer as próprias concepções dos jovens trabalhadores sobre a dinâmica de trabalho da empresa,

---

<sup>8</sup> Dicionário: Tendinite - inflamação de um ou mais tendões, ger. de origem traumática ou degenerativa.

para compreender suas visões diante de tais situações, e entender suas motivações para estarem trabalhando em empresas como essas.

Apesar de muitos relatos ouvidos, percebi que todas as observações aqui já pautadas são minhas concepções durante esse período em que passei inserida na empresa, por isso, decidi ir a campo pegar relatos oficiais, para assim, poder trazê-los para esse trabalho, e avaliar se esses relatos se comparavam com as minhas observações.

E com o auxílio da minha Orientadora Dr.<sup>a</sup> Virzângela Sandy pude lapidar o objetivo da pesquisa, que já foi apresentado na introdução, e organizar o conteúdo para o desenvolvimento da monografia. A seguir relato como foi à inserção em campo e apresento os sujeitos da pesquisa.

## **2.2 Relatos sobre a imersão em campo e apresentação dos sujeitos pesquisados**

A pesquisa de campo aconteceu no período de março a maio de 2019, na cidade de Fortaleza/CE, com trabalhadores de uma empresa de telecomunicação. Como já citado na introdução, o instrumento de coleta de dados foi à entrevista realizada aos finais de semana, tendo em vista a disponibilidade de cada entrevistado.

Essa coleta foi realizada por duas etapas. Na primeira entrei em contato com pessoas próximas por meio do whatsapp, perguntando se elas queriam participar da pesquisa, explicando seu intuito, e para quais fins seriam destinados os relatos dos participantes.

E a segunda etapa foi à realização da entrevista. Algumas não puderam ser realizadas pessoalmente, com isso, foi realizada uma chamada de vídeo com o participante, onde tudo foi gravado e escrito em uma folha todo diálogo da conversa. A entrevista foi realizada em dias diferentes e individualmente, para que não houvesse influência nas respostas entre eles. Todas foram iniciadas com a explicação do termo de consentimento livre e os aspectos éticos da pesquisa, seguindo o mesmo protocolo.

O participante 01 tem 24 anos de idade, casado, natural de Fortaleza/CE, está cursando ensino superior em uma instituição particular. No dia 01 março, tivemos o primeiro contato por meio de uma rede social, perguntei se ele gostaria de

participar da entrevista, expliquei a que se referia e qual seu intuito. De imediato ele aceitou o convite, ficamos apenas de marcar a data.

No dia 23 de abril, entrei em contato novamente com o participante 01 para marcarmos a data, agendamos para dia 28 de abril. Ele me recebeu em sua residência com bastante receptividade, e logo demos início a entrevista seguindo o roteiro.

A participante 02 tem 22 anos, é solteira e natural de Fortaleza/CE, mora com seus pais e cursa ensino superior em uma instituição particular. No dia 20 de abril, entrei em contato com a participante 2, informando sobre a pesquisa que estava realizando, e perguntei se ela queria contribuir dando seu depoimento.

A princípio ela hesitou um pouco por conta de sua timidez, porém, fui dando mais detalhes da pesquisa, expliquei que as perguntas eram simples. Após tudo esclarecido ela decidiu participar, foi então que marcamos a entrevista para o dia 23 de abril. Na data agendada, ela me recebeu em sua residência, muito cordial e simpática.

O participante 03 tem 24 anos, é natural de Fortaleza/CE, tem ensino médio completo, é solteiro e reside com seus pais. Entrei em contato com o participante 3 no dia 23 de abril, por meio do whatsapp, explicando sobre a pesquisa que estava realizando, e perguntei se ele aceitava participar, sem muito hesitar ele aceitou e perguntou se poderia ser naquele mesmo dia, respondi que sim, então combinamos de nos encontrar no shopping, após seu expediente. Tive que explicar o sentido de algumas perguntas, mas sem dificuldade ele logo compreendeu e foi respondendo de acordo com suas vivências.

No dia 23 de abril entrei em contato com mais quatro participantes por meio do whatsapp. A participante 04 tem 22 anos de idade, solteira, natural de Fortaleza/CE, está cursando ensino superior em instituição particular e mora com seus pais. Expliquei o intuito da pesquisa, sem delongas ela aceitou contribuir com seu depoimento, marcamos o encontro para o dia 29 de abril antes do seu expediente. No dia, nos encontramos próximo à empresa, muito simpática respondeu todas as perguntas, e debatemos algumas.

O participante 05 tem 21 anos de idade, natural de Fortaleza/CE, solteiro, mora com sua mãe e sua irmã, tem ensino médio completo. Entrei contato por meio do whatsapp, expliquei a pesquisa e logo ele aceitou o convite, marcamos o encontro para o dia 30 de abril, após seu expediente próximo a empresa. No dia,

participante 05 não obteve nenhuma dificuldade de compreensão nas perguntas.

A participante 06 tem 23 anos, natural de Fortaleza/CE, vive em união estável, tem ensino médio completo. Entrei em contato através do whatsapp, explicando sobre a pesquisa, ele aceitou participar e marcamos para o dia 02 maio, porém, não tivemos como nos encontrar pessoalmente, então realizamos uma chamada de vídeo por meio de uma rede social.

A participante 07 tem 20 anos de idade, solteira, natural de Fortaleza/CE, cursa ensino superior em instituição pública, atualmente reside com sua mãe. Ela aceitou participar da entrevista assim que expliquei seu intuito. Marcamos a entrevista para o dia 02 de maio, que também foi realizada por meio de chamada de vídeo.

Outro participante, 08, tem 22 anos de idade, solteiro, natural de Fortaleza/CE, esta cursando ensino superior em instituição particular, reside com seus pais. Entrei em contato no dia 29 de abril, após explicar o intuito da pesquisa, perguntei se queria contribuir com seu depoimento, muito simpático aceitou. Então, marcamos para o dia 03 de maio uma chamada de vídeo, já que estava com o tempo muito corrido.

Participante 09 tem 24 anos de idade, é solteiro, natural de Fortaleza/CE, tem ensino superior completo e mora de aluguel sozinho. Dia 29 entrei em contato com ele, explicando toda situação e perguntei se ele se disponibilizaria em participar da pesquisa. No dia 30 de abril, entrei em contato novamente, por meio de chamada de vídeo, para realizar a entrevista.

E o último participante 10 tem 21 anos de idade, solteiro, natural de Maracanaú/CE, tem ensino médio completo, mora com seus pais. Entrei em contato no dia 02 de maio, perguntei a ele se aceitava participar da pesquisa que estava fazendo e expliquei a que se referia. Logo ele aceitou e fizemos uma chamada de vídeo, já que ele estava viajando.

No dia 06 de maio, realizei a entrevista com o mesmo, ele respondeu todas as perguntas sem dificuldades, e discutimos algumas delas para maior compreensão de ambos. A seguir apresento o quadro I, no qual consta um resumo do perfil dos entrevistados:

### QUADRO I – Perfil dos Entrevistados

NOME	IDADE	NATURALIDADE	ESTADO CIVIL	ESCOLARIDADE	TEMPO DE EMPRESA
Participante 01	24 anos	Fortaleza/CE	Casado	Cursando superior	4 anos e 9 meses
Participante 02	22 anos	Fortaleza/CE	Solteira	Cursando superior	3 anos e 8 meses
Participante 03	24 anos	Fortaleza/CE	Solteiro	Ens.médio completo	3 anos e 5 meses
Participante 04	22 anos	Fortaleza/CE	Solteira	Cursando superior	4 anos
Participante 05	21 anos	Fortaleza/CE	Solteiro	Ens.médio completo	3 anos
Participante 06	23 anos	Fortaleza/CE	União Estável	Ens.médio completo	3 anos e 11 meses
Participante 07	20 anos	Fortaleza/CE	Solteira	Cursando superior	2 anos e 5 meses
Participante 08	22 anos	Fortaleza/CE	Solteiro	Cursando superior	2 anos e 5 meses
Participante 09	24 anos	Fortaleza/CE	Solteiro	Superior completo	2 anos e 5 meses
Participante 10	21 anos	Maracanaú/CE	Solteiro	Ens.médio completo	2 anos e 5 meses

Fonte: pesquisa de campo

Como podemos perceber, os entrevistados foram identificados através de numerações com o intuito de manter o sigilo, preservando suas identidades. Os entrevistados tem idade entre 20 a 24 anos, são naturais da cidade de Fortaleza e Maracanaú/CE, a maioria cursa ensino superior, e todos já estão a mais de um ano na empresa.

No próximo capítulo aponto alguns pontos essenciais do mundo do trabalho, como: conceito, pensamento de Marx, sistemas de produção, reestruturação produtiva e os desafios da juventude na imersão no mercado de trabalho, e assim, compreender toda sua conjuntura e reflexos para essa classe trabalhadora.

### 3 MUNDIALIZAÇÃO DO CAPITAL E REESTRUTURAÇÃO PRODUTIVA: IMPACTOS NO MUNDO DO TRABALHO

#### 3.1 Concepções sobre trabalho, processos de trabalho e classe trabalhadora

Para falarmos sobre trabalho, é necessário elencarmos o significado dessa categoria, desde o seu conceito, importância para o homem e suas transformações ao longo dos anos junto à globalização. Portanto, neste capítulo abordamos alguns pontos importantes sobre o trabalho, seu desenvolvimento e reflexos para a juventude na atualidade.

Para Marx (2013), o trabalho é a categoria fundante do ser social. Através dele, a natureza é transformada para satisfazer as necessidades que surgem para o homem, desenvolvendo sua consciência e a liberdade, fazendo com que surjam novas possibilidades para a sua sobrevivência.

A origem da palavra trabalho surgiu do latim *tripalium*<sup>9</sup>, que era um instrumento de tortura, segundo Albornoz (1994, p.10) era “feito de três paus aguçados, algumas vezes ainda munidos de pontas de ferro, no qual os agricultores bateriam o trigo, as espigas de milho, o linho, para rasgá-los e esfiapá-los”.

Ainda de acordo com o autor, a palavra também traz consigo diversos significados que nos lembram da ação do homem para sobreviver, por meio da transformação da natureza, e pode ser interpretado através de sentimentos como: dor, suor no rosto, fadiga e cansaço.

Diante disso, notamos que a palavra em si traz um peso de sofrimento, mas que no decorrer do tempo foi se transformando em esforço para sobreviver, ou seja, ao mesmo tempo em que ela transmite a princípio uma sensação de aprisionamento, ela também traz liberdade, crescimento e transformação do ser. E isso é evidenciado por Albornoz (1994, p. 10):

A significação que hoje é dada ao trabalho se refere à passagem moderna da cultura agrária para a industrial. Entre um e outro desses momentos, surgiram às distinções clássicas descritas com palavras diversas, como ocupa - se, produzir, fazer, agir, praticar.

---

<sup>9</sup> *Tripalium* (do latim tardio "tri" (três) e "palus" (pau) - literalmente, "três paus") é um instrumento romano de tortura, no qual eram supliciados os escravos. Daí derivou-se o verbo do latim vulgar tripaliare (ou trepaliare), que significava, inicialmente, torturar alguém no tripálio.

Como já citado anteriormente, de acordo com Marx (2013), o trabalho é a categoria fundante do ser social, é através dele que o homem transforma a si e a natureza para suprir suas necessidades, e assim, garantir a sua sobrevivência. Além disso, o trabalho é o intermédio entre o homem e a natureza, pois só é possível transformá-la através do trabalho, utilizando sua corporalidade. Como aponta Marx (2013, p. 326 – 327):

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

Marx se refere ao trabalho como algo restritamente humano, porque no processo da transformação da natureza, ele idealiza e desenvolve novas possibilidades, sendo que isso o diferencia dos outros animais. Ainda segundo Marx (2013, p. 327), mostra posteriormente:

Pressupomos o trabalho numa forma em que ele diz respeito unicamente ao homem. Uma aranha executa operações semelhantes às do tecelão, e uma abelha envergonha muitos arquitetos com a estrutura de sua colmeia. Porém, o que desde o início distingue o pior arquiteto da melhor abelha é o fato de que o primeiro tem a colmeia em sua mente antes de construí-la com a cera.

Portanto, os animais trabalham apenas por instintos, não planejam e nem criam a maneira de transformar a matéria, diferente dos seres humanos que tem essa capacidade de idealizar, antes de começar a ação, segundo MARX (2013, p. 327), “no final do processo de trabalho, chega-se a um resultado que já estava presente na representação do trabalhador no início do processo, portanto, um resultado que já existia idealmente”.

Desse modo, também se faz necessário explicar o que é o processo de trabalho, que surge durante essa transição da natureza para se chegar ao produto final. “Os momentos simples do processo de trabalho são, em primeiro lugar, a atividade orientada a um fim, ou o trabalho propriamente dito; em segundo lugar, seu objeto e, em terceiro, seus meios”, (MARX, 2013, p. 328), ou seja, vai desde a

idealização do objeto, sua construção e os meios que são utilizados para se chegar ao objeto. Continuemos com o pensamento de Marx (2013, p. 330):

Num sentido mais amplo, o processo de trabalho inclui entre seus meios, além das coisas que medeiam o efeito do trabalho sobre seu objeto e, assim, servem de um modo ou de outro como condutores da atividade, também todas as condições objetivas que, em geral, são necessárias à realização do processo.

Portanto, consideramos o processo de trabalho por inteiro, toda a atividade do homem, com o auxílio dos meios de trabalho, no qual opera a transformação da matéria em objeto, segundo uma finalidade concebida desde o início. (MARX, 2013)

Esses elementos, processos de trabalho e produtos, não são mais utilizados apenas com a finalidade de sobrevivência, mas também, como valores de troca, já que estamos em uma sociedade mercantilizada Para Marx (2013, p. 330), o trabalho se tornou uma mercadoria:

A utilização da força de trabalho é o próprio trabalho. O comprador da força de trabalho a consome fazendo com que seu vendedor trabalhe. Desse modo, este último se torna actu [em ato] aquilo que antes ele era apenas potentia [em potência], a saber, força de trabalho em ação, trabalhador. Para incorporar seu trabalho em mercadorias, ele tem de incorporá-lo, antes de mais nada, em valores de uso, isto é, em coisas que sirvam à satisfação de necessidades de algum tipo. Assim, o que o capitalista faz o trabalhador produzir é um valor de uso particular, um artigo determinado.

Então, compreendemos que a mercadoria é um valor de uso, ou seja, são as coisas que satisfazem as necessidades, é o que o trabalhador produz para o capitalista, mas não sofre nenhuma alteração na sua natureza por estar sendo produzida sob controle.

Agora, “quando um valor de uso resulta do processo de trabalho como produto, nele estão incorporados, como meios de produção, outros valores de uso, produtos de processos de trabalho anteriores” (MARX, 2013, p. 331). Portanto, o valor de uso pode aparecer como matéria-prima, meio de trabalho ou produto final dentro do processo de trabalho, e dependendo da sua posição ele vai gerar outro valor de uso.

Seguindo essa lógica, Marx (2013, p. 336) faz uma referência ao consumo da força de trabalho pelo capitalista, vejamos:

O trabalhador labora sob o controle do capitalista, a quem pertence seu trabalho. O capitalista cuida para que o trabalho seja realizado corretamente

e que os meios de produção sejam utilizados de modo apropriado, a fim de que a matéria-prima não seja desperdiçada e o meio de trabalho seja conservado, isto é, destruído apenas na medida necessária à consecução do trabalho.

Contudo, o capitalista cuida para que nada seja desperdiçado durante o processo de produção da sua nova mercadoria, monitora o trabalhador e controla os meios de produção, verificando seu uso adequado. Mais adiante, Marx (2013, p. 336), explica porque o produto é propriedade do capitalista:

Em segundo lugar, porém, o produto é propriedade do capitalista, não do produtor direto, do trabalhador. O capitalista paga, por exemplo, o valor da força de trabalho por um dia. Portanto, sua utilização, como a de qualquer outra mercadoria – por exemplo, um cavalo – que ele aluga por um dia, pertence-lhe por esse dia. Ao comprador da mercadoria pertence o uso da mercadoria, e o possuidor da força de trabalho, ao ceder seu trabalho, cede, na verdade, apenas o valor de uso por ele vendido. A partir do momento em que ele entra na oficina do capitalista, o valor de uso de sua força de trabalho, portanto, seu uso, o trabalho, pertence ao capitalista.

Portanto, quando o capitalista compra a força de trabalho, ele está comprando a mercadoria, ou seja, o valor de uso, e o trabalhador está cedendo apenas o que foi vendido, seu trabalho através da sua força de trabalho.

A intenção do capitalista é fazer com que o trabalhador produza um novo valor de uso, a mercadoria, que tenha um valor de troca, que sirva para vender e que tenha o valor superior à soma das mercadorias adquiridas para sua produção, os meios de produção e a força de trabalho, “Ele quer produzir não só um valor de uso, mas uma mercadoria; não só valor de uso, mas valor, e não só valor, mas também mais-valor”. (MARX, 2013, p. 338 - 339)

Logo, Marx traz sua síntese sobre o trabalho produtivo e improdutivo. Um trabalhador produtivo cria *diretamente* mais-valor, e é pago por *capital-dinheiro*, resulta do *trabalho coletivo, social e complexo*, valoriza o capital e tende a ser assalariado (MARX, 2013). Já o trabalhador improdutivo cria somente bens úteis, cria valor de uso, e não valor de troca.

Segundo Marx, a classe trabalhadora são todas as pessoas que vendem sua força de trabalho em troca de salário, ou seja, que vende sua força de trabalho para o capital. É nesse processo de criação de valores e na luta entre as classes que seu papel se torna decisivo. A inspiração do autor era os trabalhadores assalariados, proletariado industrial, da Europa em meados do século XIX.

Já Antunes (2018, p. 111 - 112), traz uma visão contemporânea sobre a classe trabalhadora atual, a *classe-que-vive-do-trabalho*, que não se restringe ao trabalho manual:

Mas incorpora a *totalidade do trabalho social*, a *totalidade do trabalho coletivo* que vende sua força de trabalho como mercadoria em troca de salário. Portanto, ela ainda é (centralmente) composta pelo *conjunto de trabalhadores produtivos que produzem mais-valor e que participam do processo de valorização do capital*, por meio da interação entre trabalho vivo e trabalho morto, entre trabalho humano e maquinário científico-tecnológico.

O autor nos mostra que a nova classe trabalhadora é mais ampla, diversificada, complexa e fragmentada, comparando o proletariado industrial do século XIX e do início do século XX. Antunes (2018, p. 105) explica essas diferenças, vejamos:

Durante a vigência do taylorismo/fordismo no século XX, os trabalhadores por certo não eram homogêneos; sempre houve homens trabalhadores, mulheres trabalhadoras, jovens trabalhadores, qualificados e não qualificados, nacionais e imigrantes etc., isto é, as múltiplas clivagens que configuraram a classe trabalhadora. É evidente ainda que no passado também já havia terceirização (em geral, os restaurantes, a limpeza e o transporte eram terceirizados). Mas pudemos presenciar, nestas últimas décadas, uma enorme intensificação desse processo, o que alterou sua qualidade, fazendo aumentarem e intensificarem-se as clivagens anteriores.

Desse modo, o autor destaca que no século XX também havia trabalhadores com essas características, mas que nos últimos séculos elas vêm se multiplicando, e assim, configurando a nova classe trabalhadora. Continuemos com a visão de Antunes (2018, p. 106):

Em verdade, estamos presenciando uma intensificação e ampliação dos modos de extração do sobretrabalho, das *formas geradoras do valor*, resultado da articulação de um maquinário altamente avançado (de que são exemplo as TICs que invadiram o mundo das mercadorias), com a exigência, feita pelos capitais, de buscar maiores “qualificações” e “competências” da força de trabalho.

Conforme a fala do autor, vêm ocorrendo uma intensificação dos mecanismos novos e antigos, no caso, os meios de produção, que geram mais valor e seguem sendo adaptados às exigências impostas pelo capital, buscando qualificação e competência na mão de obra.

De acordo com o autor, é essencial compreender a *nova morfologia do trabalho* e do *novo proletariado* hoje, para termos consciência das lutas da nossa

atualidade que vão contra a linha do capital, também é importante entendermos a subjetividade do ser e suas alienações. Como o próprio Antunes (2018, p. 107) afirma:

Compreender sua *forma de ser*, suas rebeldias e resistências, é vital para que possa haver uma melhor percepção das múltiplas e polissêmicas lutas anticapitalistas de nosso tempo. Mas, do mesmo modo, é vital apreender suas alienações e seus estranhamentos, os seus distintos exercícios de subjetividade.

A seguir retomamos a discussão sobre capitalismo, seus modelos de produção e os desafios dos jovens na imersão no mercado de trabalho devido os reflexos das crises do sistema capitalista.

### **3.2 Capitalismo e os desafios dos jovens na imersão no mercado de trabalho**

Com a decadência do feudalismo, no século XIV, por diversos fatores, entre eles, a revolta dos camponeses por causa do aumento da exploração, surgiu um novo modelo completamente superior à dos pequenos produtores, o modo de produção capitalista. Conforme Segal (1945, p. 297):

Essa forma de produção correspondeu novas relações sociais de produção. O capital existia, até então, apenas sob a forma de capital usuário e comercial. O comerciante e o usuário exploravam os pequenos produtores, que tinham seus produtos para vender. Desde que apareceu a manufatura, o operário já não vende seus produtos, mas "sua força de trabalho".

Esse sistema econômico se caracteriza pela privatização dos meios de produção, que pertencem ao capitalista (burguesia), pelo trabalhador assalariado, que vende sua força de trabalho e a mais-valia que é produzida por meio deste, para o capitalista. A intenção do sistema é enriquecer o capitalista como afirma Segal (1945, p. 298):

No regime capitalista, a produção não tem como objetivo satisfazer necessidades sociais. Seu móvel é o enriquecimento dos capitalistas. A caça aos lucros é sua força motriz. Para alcançar a maior vantagem possível, cada capitalista, submetido às leis do mercado, trata de aumentar sua produção, de intensificar a exploração de seus operários e de introduzir novas e mais perfeitas máquinas, afim de diminuir o custo da produção e aumentar seu lucro.

Nesse contexto, é notório que não havia preocupação com as condições de trabalho e a dignidade do trabalho humano, o trabalhador era apenas parte do processo de produção para obter o lucro. Para Marx (2013), esse sistema ultrapassa em energia, exagero e eficiência a todos os sistemas de produção que o antecedem — o escravagista e o feudal — baseados diretamente no trabalho forçado, que explora a mão de obra e concentra a riqueza nas mãos dos capitalistas.

O sistema capitalista como já mencionado se caracteriza pela produção de mais-valia, através da exploração da força de trabalho, na qual os donos da empresa detêm dos meios de produção. Desse modo, na produção capitalista apenas um detém dos meios de produção, e cabe ao trabalhador produzir para o proprietário deles. Vejamos o pensamento de Caires (2015, p. 3):

A transição histórica do feudalismo para o capitalismo implicou num total controle do capital sobre os processos de trabalho, contexto em que o trabalhador perdeu, além da propriedade dos meios e instrumentos de trabalho, os meios de subsistência, restando-lhe apenas a propriedade da sua força de trabalho. A posse dos meios de produção pelo capitalista, caracterizados por tecnologias mais avançadas, em articulação com medidas cada vez mais racionalizadas (utilização científica da matéria viva, do trabalho humano), gerou a redução do valor das mercadorias e, conseqüentemente, o aumento do controle sobre o trabalhador e a diminuição do valor da sua força de trabalho.

Contudo, esse sistema tem como base o mais-valor produzido pelo trabalhador, que não é pago a ele, e assim, enriquece o capitalista. Como afirma Marx (2013, p. 602):

O capital, portanto, não é apenas o comando sobre o trabalho, como diz A. Smith. Ele é em sua essência, o comando sobre o trabalho não pago. Todo mais-valor, qualquer que seja a forma particular em que mais tarde se cristalize, como lucro, a renda etc., é, com a relação á sua subsistência a materialização do capital se resolve no fato de que este pode se dispor de uma determinada quantidade de trabalho alheio não pago.

O sistema capitalista desenvolveu a economia, proporcionou o desenvolvimento dos meios de comunicação, porém, não teve controle para dominar as próprias forças produtivas. Segal (1945, p. 300), afirma que “as crises, que enfraquecem periodicamente o sistema capitalista e destroem parte de suas forças produtivas, são bastante eloquentes na demonstração desse fenômeno de descontrole e anarquia”.

Esse sistema é vigente até os dias atuais, porém, ao longo dos anos, a cada crise, o sistema adotou alguns modelos de produção, a fim de superá-las. Após a 1ª guerra mundial, em 1920, surgiu o sistema taylorismo, criado por Frederick Taylor, economista e engenheiro mecânico, o objetivo era aperfeiçoar as tarefas desempenhadas nas empresas, por meio da organização e divisão de funções dos trabalhadores. Segundo Ribeiro (2015, p. 66):

Taylor propôs a ideia de uma gerência que criasse, através de métodos de experimentação do trabalho, regras e maneiras padrões de executar o trabalho. Essas regras padrões seriam obtidas pela melhor equação possível entre tempo e movimento. Para Taylor a garantia da eficiência era papel fundamental da gerência. Assim, criava-se métodos padronizados de execução que deveriam otimizar a relação entre tempo e movimento.

Para Taylor, o trabalho deveria ser administrado por uma gerência. Ele acreditava que o trabalhador sabia muito sobre os processos de trabalho e isso criava possibilidades de resistência por parte deles, a gerência criaria, então, regras e padrões de execução do trabalho, baseadas entre o tempo e o movimento. Segundo Taylor *apud* Ribeiro (2015, p. 66 – 67):

O uso prático dos dados científicos requer uma sala em que são guardados os livros, notações dos rendimentos máximos e uma mesa para o planejador das tarefas. Assim, todo o trabalho feito pelo operário no sistema antigo, como resultado de sua experiência pessoal, deve ser necessariamente aplicado pela direção no novo sistema, de acordo com as leis da ciência, porquanto o trabalhador, ainda que bem habilitado na organização e uso dos dados científicos, estaria materialmente impossibilitado de trabalhar, ao mesmo tempo, na máquina e na mesa de planejamento. Está claro, então, na maioria dos casos, que um tipo de homem é necessário para planejar e outro tipo diferente para executar o trabalho.

Através da perspectiva de Taylor, o trabalho fabril sofreu grandes transformações, que se baseavam em suas ideias, no qual as tarefas simplificadas asseguraria ao capitalista o controle dos processos de trabalho e ainda barateava à força de trabalho, adaptando assim o trabalho as necessidades do capital.

Já o modo de produção fordismo foi criado pelo norte-americano Henry Ford, em 1914, e estava relacionado com a produção em massa do produto. Sua principal novidade foi à esteira rolante, na qual levava o trabalho até o trabalhador numa posição fixa, e fazia paradas periódicas para ele executar simples operações, e constituiu como uma maneira de controlar o ritmo do trabalho.

O fordismo também tinha como base o controle dos processos de trabalho, por meio da intensificação, automatização e mecanização, e isso gerou uma grande rotatividade dos trabalhadores indústria. Segundo Ribeiro (2015, p. 69):

A indústria Ford exige uma discriminação, uma qualificação, para os seus operários que as outras indústrias ainda não exigem; um tipo de qualificação diferente, nova, uma forma de consumo de força de trabalho e uma quantidade de força consumida no mesmo tempo médio mais oneroso e extenuante do que as outras empresas, força que o salário não consegue reconstituir em todos os casos, nas condições determinadas pela sociedade.

Diferente do taylorismo, seu intuito era se tornar um projeto de hegemonia, que fosse aderido pelos trabalhadores e pela sociedade, que no caso entraria o papel do Estado como provedor de políticas pública e sociais, que investissem na saúde, na educação e no lazer. Segundo a visão de Ribeiro (2015, p. 71):

Percebe-se que o fordismo se configurou como um novo padrão de produção e demorou quase meio século para se estruturar e maturar suas consequências para o mundo. Esse novo padrão de produção teve consequências marcantes para o sistema capitalista de produção e criou um padrão de organização do trabalho, assim como um novo estilo de vida e, junto com ele, um novo tipo de homem que, em alguma medida, perdura até os dias de hoje.

Após os famosos 30 anos gloriosos, que obteve um crescimento contínuo dos ganhos de produtividade, o fordismo tem sua primeira crise, que se deu no final da década de 1960, devido à diminuição dos ganhos de produtividade. Nos processos de trabalho, os trabalhadores já se encontravam desgastados e revoltados com a sua intensificação e exploração da força de trabalho. Ribeiro (2015, p. 73) aponta:

As manifestações não se limitam aos locais de trabalho, mas se generalizam para os vários setores da sociedade, em particular entre os jovens e estudantes, que questionam o modo americano de viver, questionam as formas de uso social do seu saber, de suas qualificações e da rigidez dos padrões racionais que dominavam não somente o trabalho, mas também o não trabalho.

No final dos anos 1960, a produção em massa levou o mercado à acumulação de bens, provocando uma queda na taxa de consumo, e assim, impactando diretamente na obtenção dos lucros e na produção das empresas, levando o fordismo para a crise.

Devido a essa crise do fordismo, foi necessária uma *reestruturação produtiva*. Segundo Ribeiro (2015, p. 73):

Caracterizada por uma inversão de perspectivas, por desafios lançados ao movimento operário, pela ruptura do compromisso social do período pós-guerra, pela fragmentação do proletariado e pela flexibilização/precarização do trabalho e da organização.

No entanto, no Japão já surgia um novo padrão de produção, o toyotismo, criado logo após a Segunda Guerra Mundial pelo engenheiro Japonês Taiichi Ohno. Esse modelo, inicialmente, aplicado na fábrica Toyota, segundo Druck (*apud* RIBEIRO, 2015, p. 75) teve como principais características:

- I) O sistema de emprego adotado pelas grandes empresas constituído por:
  - a) o chamado emprego vitalício, apesar de não existir nenhum contrato formal;
  - b) a promoção por tempo de serviço;
  - c) a admissão do trabalhador não é realizada para um posto de trabalho, mas para a empresa, num determinado cargo, ao qual corresponde um salário.
- II) Sistema de organização e gestão do trabalho: Just-in-time – produzir no tempo certo, na quantidade exata; Kanban – placas ou senhas de comando para reposição de peças e estoques; qualidade total – envolvimento dos trabalhadores para a melhoria da produção; trabalho em equipe – a organização do trabalho está baseada em grupo de trabalhadores polivalentes que desempenham múltiplas funções.
- III) O sistema de representação sindical: os sindicatos por empresa são integrados à política de gestão do trabalho. Os cargos assumidos na empresa confundem-se com os do sindicato.
- IV) sistema de relações Inter empresas: são relações muito hierarquizadas entre as grandes empresas e as pequenas e médias. Ocorre subcontratação de pequenas e microempresas extremamente precárias e instáveis. Essa rede de subcontratação é fundamental para o modelo japonês de produção. Além do que existe uma hierarquia entre as grandes e médias e pequenas empresas que colocam estas últimas em posição de subordinação.

As indústrias vincularam algumas características do modelo fordista com o novo modelo, criando assim, um novo tipo de acumulação e produção, chamada de acumulação flexível, provocando como consequências o processo de flexibilização do mundo do trabalho. Druck (*apud* RIBEIRO, 2015, p. 76) define a flexibilização da seguinte maneira:

[...] fragmentação, segmentação dos trabalhadores, heterogeneidade, individualização, fragilização dos coletivos, informalização do trabalho,

fragilização e crise dos sindicatos, e a mais importante delas, a ideia de perda – de direitos de todo tipo – e da degradação das condições de saúde e de trabalho. Noções que dão conteúdo à ideia de precarização, considerada como a implicação mais forte da flexibilização.

Todas essas características pontuadas pelo autor, nos mostra como o mercado de trabalho se tornou precário para os trabalhadores, devido esse novo modelo flexível adotado pelas indústrias. Alves (1999, p. 14) ressalta:

Muitos autores consideram que o complexo de inovações sociais, políticas, tecnológicas e culturais que atingem o capitalismo mundial a partir dos anos 70, as modificações radicais em processos de trabalho, hábitos de consumo, configurações geográficas e geopolíticas, poderes e práticas do Estado, etc inauguram um novo período histórico, denominado [...] “acumulação flexível” (Harvey), “mundialização do capital” (Chesnais).

A acumulação flexível ou *mundialização do capital*, como cita o autor, compreende o novo regime de acumulação financeiro, um novo período histórico de desenvolvimento do capitalismo, é uma nomenclatura mais precisa da globalização (ALVES, 1999). De acordo com Antunes (2002, p. 23):

A década de 1980 presenciou, nos países de capitalismo avançados, profundas transformações no mundo do trabalho, nas suas formas de inserção na estrutura produtiva, nas formas de representação sindical e política. Foram tão intensas as modificações, que se pode mesmo afirmar que a classe-que-vive-do-trabalho sofreu a mais aguda crise deste século, que atingiu não só a sua *materialidade*, mas teve profundas repercussões na sua *subjetividade* e, no íntimo inter-relacionamento destes níveis, afetou a sua forma de ser.

Antunes relata sobre os impactos que essas mudanças provocaram, não apenas no mundo do trabalho, mas também no indivíduo, na sua forma de ser, até mesmo na sua essência, alterando sua subjetividade. O novo modelo permitiu que o trabalhador usasse sua capacidade de iniciativa e criatividade no processo de trabalho, mas que estivessem relacionados com os objetivos da empresa, e isso acabara provocando um estranhamento em relação ao que se produz e para quem se produz. Mandelli (2011, p. 51 – 52), aponta os principais pontos que motivaram essas transformações, vejamos:

Essas transformações ocorreram devido ao desenvolvimento tecnológico, da automação, da robótica e da microeletrônica, que invadiram o universo fabril, inserindo-se e desenvolvendo-se nas relações de trabalho e de produção do capital. As estruturas social e educacional, a seu turno, passaram por mudanças de valores, entre elas maior incentivo e preparo dos jovens para o mercado de trabalho. O jovem, diante dessas transformações, passa a ser compreendido como força de trabalho, nicho

de mercado, e como potencial transformador por sua reconhecida "flexibilidade".

O autor relata que essas transformações também ocorreram devido às transformações tecnológicas, que chegaram às indústrias e que os trabalhadores tiveram que se adequar aos novos meios de produção, e que a classe juvenil está disponível para essa flexibilidade exigida pelo mercado (o capital), dando pouca relevância para a complexidade da situação que estão inseridos, enfatizando apenas seus interesses nas mudanças da sua situação econômica.

Outra reflexão importante é de Sennett (2015, p. 13) sobre o caráter desses trabalhadores, em seu livro *A corrosão do caráter*,

A expressão "capitalismo flexível" descreve hoje um sistema que é mais que uma variação sobre um velho tema. Enfatiza-se a flexibilidade. Atacam-se as formas rígidas de burocracia, e também os males da rotina cega. Pedese aos trabalhadores que sejam ágeis, estejam abertos a mudanças a curto prazo, assumam riscos continuamente, dependam cada vez menos de leis e procedimentos formais.)

O autor aponta sobre como o novo capitalismo mudou o caráter das pessoas, tornando-as flexíveis ao que ele (capital) quer, suas regras impactam no modo de agir, de pensar, até mesmo de conviver em meio social, mas é algo inevitável, por que há necessidade dessas pessoas estarem inseridos nele. Não há dúvidas de que é essencial se ter um emprego para poder sobreviver, porque são pessoas que vivem da venda da sua força de trabalho e que não detém dos meios de produção, conforme teoria marxiana.

E isso se perpetua até os dias atuais, é o que relata Mandelli et. al., (2011, p. 81): "o modo contemporâneo de estabelecer as relações sociais delimita também às exigências e as necessidades do mercado, que se caracterizam por um elevado grau de competitividade, concorrência e qualificação".

Principalmente para a classe juvenil, no qual são induzidos para preparação e qualificação profissional, baseando-se nessas exigências, e assim, conseguirem obter sua inserção no mercado de trabalho. Segundo Caires (2015, p. 2):

Os jovens assumem o desafio de ingressar num mercado de trabalho restrito e exigente, e são obrigados a contar com a falta de experiência profissional e formação educacional, particularidades perfeitamente compreensíveis tendo em vista o ciclo de vida a que estão submetidos esses sujeitos.

Sabemos que a melhor forma de se ter uma boa qualidade de vida e um futuro promissor são através dos estudos, porém, muitos não têm condições de custeá-los, a maioria vem de condições nada confortáveis, defasadas de políticas de qualidade, que cresceram em condições com ensinos precários, e são oriundos da classe trabalhadora.

Diante de tais situações os jovens se veem na necessidade de adentrarem no mercado de trabalho, e acabam buscando qualquer vaga disponível, com o intuito de ser inserido, para custear sua formação profissional, e assim, concorrer a uma vaga melhor no mercado.

Devido às tantas transformações que ocorrendo nas últimas décadas, como já foi mencionado anteriormente, o mundo do trabalho está cada vez mais se tornando competitivo e exigente, seguindo a linha do capital, e requisita as novas classes-que-vive-do-trabalho, incluindo os jovens, mais qualificação e, tudo isso, por conta das inovações tecnológicas, que impõe mão de obra qualificada para manuseá-las. Para Mattoso (2015, p. 6):

A escolaridade passa a ser cada vez mais cobrada, considerada como imprescindível para o desenvolvimento econômico. A qualificação para o domínio de novas tecnologias presentes nos processos de trabalho, seja nos serviços ou no fabril, surge como exigência feita pelo capital de uma força de trabalho capacitada a lidar com as inovações tecnológicas já existentes, bem como preparados para implementações constantes de novas tecnologias.

A inserção no mercado se torna muitas vezes algo frustrante para esses jovens, principalmente, para aqueles que ingressam no primeiro emprego, e percebem a precarização do mercado, passando a deixar incerteza e insegurança para os próprios. Mattoso (2015, p. 10) destaca que:

Estar trabalhando é uma forma de “mostrar” para a sociedade que pertence à classe trabalhadora e, não ao mundo do tráfico de drogas, por exemplo. Dessa forma o trabalho para esses jovens pode abrir novas vias de sociabilidade e integração societária.

Portanto, o trabalho é uma maneira sim de viabilizar o acesso a uma vida de qualidade, porém, toda essa conjuntura no mundo do trabalho que atinge diretamente a classe trabalhadora acaba impactando nas suas relações, precariza os processos de trabalho, e retira os seus direitos. No próximo capítulo, trazemos os resultados da pesquisa com as concepções dos entrevistados.

## **4 A ROTINA DE TRABALHO DE JOVENS DO SETOR DE TELECOMUNICAÇÃO: RELATOS DA PESQUISA DE CAMPO**

### **4.1 Concepção conceituais de juventude, processos de trabalho e os direitos trabalhistas dos pesquisados**

Nesse capítulo, discutimos sobre concepção de juventude, e as motivações dos jovens entrevistados em estarem inseridos nessa empresa, sua rotina nos processos de trabalho, e suas concepções sobre seus projetos de vida. Para essa discussão, além dos relatos dos pesquisados trazemos alguns apontamentos de autores, traçando um diálogo entre a prática e a teoria.

Vale ressaltar que, os pesquisados são jovens que estão buscando por uma inserção no mercado de trabalho, e que encontrou nessa empresa uma oportunidade para serem inseridos. Então, é importante definirmos o significado de juventude, Cassab (2011, p. 151) faz uma reflexão sobre a percepção da categoria diante da sociedade, vejamos:

Dos séculos XVIII e XIX em diante, a juventude é percebida como uma etapa da vida na qual os indivíduos possuíam uma maneira própria de ver, sentir e reagir – características que seriam específicas dos jovens. A partir desse momento, a juventude é identificada como um período específico da vida, em que se desfruta de certos privilégios. Um momento entre a maturidade biológica e social. [...] Entende-se esse período como uma transição, durante o qual o indivíduo deve se preparar para a vida adulta, sendo permitido o tempo livre, o descompromisso, o não trabalho. Caberia a esses jovens o estudo e o preparo para uma profissão.

Segundo a autora, a partir do século XVIII, a juventude começou a ser definida como período de transição para a vida adulta, na qual os jovens começavam a perceber o mundo a sua maneira e se preparavam para adentrar na fase adulta, já escolhendo uma profissão para seguir.

Com as transformações que ocorreram no mundo do trabalho, os jovens passaram a ser preparados para o trabalho. A esfera escolar passou a capacitá-los para a vida adulta, Cassab (2011, p. 151) ressalta que:

A juventude prolonga-se e torna-se uma época de formação e de escolhas. Esse é o momento de pensar e se preparar para o futuro, enfrentar as necessidades, manter a vida, poupar recursos, sacrificar os momentos de lazer, tão comuns entre os jovens da Idade Média, em prol dos estudos e do trabalho.

A categoria juventude ficou marcada pela transição para a vida adulta, na qual os jovens começam a assumir suas responsabilidades, e se preparar para o futuro, abdicando de algumas coisas para se dedicar ao trabalho e os estudos, e assim, se ter um futuro promissor.

Conforme já visto, para Marx o trabalho é uma categoria fundante do ser social, é uma realização estritamente humana, que nos difere dos outros animais, porque nós colocamos sentido naquilo que fazemos. O trabalho é a realização metabólica do homem com a natureza, onde o homem a transforma em algo útil, em um produto útil e ainda tem a capacidade de colocar sentido nela.

Também já vimos como Marx define os processos de trabalho que surgem nessa transição, de tornar a matéria-prima em produto final, que foi inicialmente idealizado. Na prática acontece da seguinte maneira, quando um marceneiro pega a matéria bruta (madeira), utiliza os meios de produção (instrumentos), para se chegar ao produto final (cadeira), que foi idealizado antes. Então, todo esse percurso se caracteriza como processo de trabalho.

Mediante esta recapitulação, vejamos agora os resultados da pesquisa com os relatos dos entrevistados sobre o processo de trabalho na empresa pesquisada, e outros pontos que também se fazem necessários mencioná-los.

Ao realizar a entrevista com os participantes, percebemos pouca dificuldade para eles relatarem suas rotinas, porém, eles tiveram a oportunidade de se perceberem em suas funções, refletindo um pouco sobre suas atividades monótonas, captando pontos negativos e positivos, e como tudo isso reflete em suas vidas.

Ricardo Antunes (2009), no livro *Os sentidos do trabalho*, escreveu que o trabalho é um momento definitivo de colocação humana, que se mostra como uma experiência na vida, e uma resposta às necessidades sociais, ou seja, em busca de uma vida melhor, através da estabilidade financeira, os pesquisados anseiam por uma colocação no mercado, com o intuito de adquirir experiência, e assim, poder dar início a jornada para chegar a seus objetivos.

A primeira pergunta feita aos entrevistados foi relacionada à motivação para trabalhar na empresa de Callcenter. As respostas obtidas não foram tão distintas, segue abaixo, no quadro II, os relatos dos entrevistados.

## QUADRO II – Sobre as motivações para ingressar na empresa de telemarketing

ENTREVISTADO	RELATOS
Entrevistado 01	Foi a minha primeira oportunidade de trabalhar em carga horária efetiva, no caso 6 horas, pois anteriormente minha carga horária era como jovem aprendiz, 4 horas por dia. E também obter uma nova experiência em uma nova função.
Entrevistado 02	Foi o meu primeiro emprego de carteira assinada, estava à procura de experiência profissional.
Entrevistado 04	Pelo fato de está sem trabalhar, precisando de dinheiro para pagar minhas contas, principalmente à faculdade que comecei há pouco tempo.
Entrevistado 05	Eu precisava ganhar dinheiro e experiência, que me enriqueceu muito, é o meu primeiro emprego de carteira assinada logo depois que concluí meu ensino médio.
Entrevistado 06	Na época, eu não estava procurando nenhum emprego específico, mas estava há muito tempo desempregada, e precisava conseguir emprego e a empresa que estou foi à única que me deu a oportunidade de emprego.
Entrevistado 09	Necessidade de ingressar no mercado de trabalho e pagar as minhas contas.

Fonte: pesquisa de campo

Notamos que, a maioria dos entrevistados foi em busca de emprego nessa empresa, porque viu a possibilidade de ganhar dinheiro para pagar suas contas junto à necessidade de conseguir um trabalho, e que nela percebeu a facilidade de ingressar no mercado, mediante outras empresas que exigem experiência, devido os reflexos do sistema capitalista atualmente vigente.

Percebemos que esse é o primeiro emprego para grande parte desses jovens, e que eles encontraram nesse espaço uma porta aberta para o mercado de trabalho dando início a sua vida laboral.

Devido à inovação das tecnologias, por exigência do capital, faz com que o mercado exija mão de obra qualificada, que saiba manusear seus maquinários, seus meios de produção, que se encaixe em seus padrões, tudo isso reflete diretamente na classe trabalhadora, faz com que muitas pessoas busquem qualquer vaga disponível, sem dar relevância para as condições de trabalho.

Vejamos agora os relatos sobre suas rotinas. Todos os pesquisados trabalham como atendentes receptivos, no setor do suporte técnico da empresa, como podemos perceber no relato do pesquisado 03, “eu trabalho no setor que trata reparos de fixo e internet”. O pesquisado 10 detalhou um pouco mais sobre sua função,

A minha função na empresa é de forma direta, de ajudar nos serviços de melhoria do cliente, quando o cliente liga informando que está insatisfeito com o serviço (fixo/internet) dele, ele entra em contato com a central na qual eu trabalho suporte técnico, e o nosso dever é fazer com que venha melhorar o serviço dele, para que ele saia satisfeito.

Ou seja, eles trabalham em atendimento direto aos clientes da empresa, tentando resolver problemas nos serviços fornecidos pela própria, para que a empresa mantenha o bom relacionamento com seus clientes.

Ao perguntarmos sobre a rotina dentro empresa, o pesquisado 08 relatou um pouco sobre ela, vejamos:

Meu horário é de 09h30min as 15h50min, mas sempre chego na empresa um pouco mais cedo para bater o ponto, que sempre abre quando falta 5min antes da carga horária, e se atrasar é descontado no final do mês. E depois abro o sistema. Para o atendimento uso os equipamentos: um headset, uma esponja e um tubo de voz, que sempre pego em meu armário. Vejo se minha cadeira esta no local, e faço sua regulagem, e sempre pego agua antes de começar o atendimento.

Notamos na fala do pesquisado 08 uma apreensão em assinar seu ponto no horário e deixar tudo organizado para iniciar sua escala de trabalho, tanto que ele chega cedo para realizá-lo, com receio de que isso não possa diminuir seu salário.

O pesquisado 03 disse que, seu supervisor sempre chega antes para monitorar eles logarem<sup>10</sup>, e para não ter atrasos. E acrescentou que ele tem três pausas durante a escala de trabalho, duas são descanso cada uma com 10 minutos, e a outra é pausa lanche 20 minutos, e que todas são tiradas fora do posto de atendimento.

Em seguida, perguntamos quais os tipos de demandas que eles recebem e como é o processo para se resolvê-las, o pesquisado 01 respondeu o seguinte:

Recebo uma quantidade X de ordens de serviços por dia, que nelas contem as reclamações dos clientes, como por exemplo, defeito na linha ou na internet, depois de recebê-las faço uma triagem no sistema de correções online para tentar fazer a correção do defeito sem mandar o técnico na casa do cliente, caso a triagem identifique que é realmente um defeito na rua, nesse caso será necessário encaminhar um técnico ate a residência do cliente para fazer a correção do defeito, então eu tenho que ligar para o cliente para informa a ele o que foi feito em seu serviço.

Ele explica que para a empresa, encaminhar o técnico é “desvantajoso”, por que o custo é maior, e seu trabalho é para evitar essa visita diretamente no local, e

---

<sup>10</sup> Termo que os entrevistados utilizam para fazer referencia ao iniciar o atendimento com os clientes.

assim, a empresa gasta bem menos. Para explicar como o setor de serviços gera mais – valor, Ricardo Antunes (2018), faz uma alusão à citação de Marx, no qual ele cita como exemplo a *indústria de transportes*, que mesmo sem produzir material, acrescenta valor através do *processo de produção* em seu movimento. A pesquisada 07 falou sobre o processo para resolver as demandas:

Quando a ligação cai no sistema, por meio do programa, ouvimos o problema do cliente primeiro, só depois começo a fazer os procedimentos. Temos algumas ferramentas online pra gente ver como esta o serviço do cliente, por meio do numero do seu fixo, eu vejo se ele tem bloqueio por falta de pagamento, se está tendo alguma manutenção na área, caso não tenha eu faço o passo a passo com ele: peço pra ele desligar e ligar o modem, depois faço configuração do aparelho com ele, se não funcionar eu abro um reparo para o técnico ir ate na casa dele.

Diante do relato da pesquisada, percebemos que ela segue um script para tentar resolver o problema do cliente, no qual é predeterminado pela empresa, e isso tornando o seu trabalho bastante monótono e acaba tirando sua liberdade de interação. Vejamos a visão de Antunes (2018, p. 148) sobre esse script que o trabalhador é induzido a realizá-lo:

Muitas empresas de telemarketing padronizaram os diálogos, objetivando facilitar o trabalho das teleoperadoras, por meio da prescrição de uma norma de comportamento que as orienta, inclusive, quanto à entonação da voz, já que a resposta dada ao cliente é muitas vezes aceita ou não dependendo da sua tonalidade. [...] Assim, independentemente da postura dos clientes, ela deverá manter o mesmo padrão de atendimento no que se refere tanto ao tom da fala como ao *script* predeterminado.

Segundo o autor, esse script seria uma forma de manter o trabalhador sob o controle da empresa. O entrevistado 09 também relatou suas demandas, que são um pouco diferentes, ele é responsável pela verificação do andamento da instalação do serviço do cliente, como podemos constatar em seu relato:

Faço verificação e acompanhamento da instalação do produto. É necessário checar no sistema todas as informações e concluir com agendamento da instalação, quando houver necessidade. Vejo através do CPF do cliente, o prazo e a data pra instalar o serviço ou se teve algum problema no cadastro que esta atrapalhando a instalação, e se ele quiser faço um agendamento do dia.

Notamos que apesar das demandas serem diferentes nos dois relatos, o processo para resolvê-las é o mesmo, seguindo os scripts prescritos pela empresa, mantendo um padrão para todos os operadores independente da função. A

pesquisada 06 relatou que, além dessas demandas, também tem as metas da empresa para alcançar:

Temos que resolver tudo isso no menor tempo possível, digamos que no máximo em 10 minutos por cliente para atingir a meta chamada Tempo Médio de Atendimento – TMA, mas como resolver um problema de defeito sem fazer os procedimentos com o cliente? Por que também somos cobrados por isso que leva tempo e ainda tem os clientes que não aceitam e acabam insistindo e isso faz com que demore ainda mais o atendimento então começa a gerar um estresse seu supervisor cobrando o TMA e o cliente querendo que o serviço funcione.

Esse controle da empresa, pressionando o trabalhador por resultados causa impacto diretamente ao emocional, acarretam em problemas psicológicos. O pesquisado 05 relatou que hoje é uma pessoa muito estressada e ansiosa. Segundo Limongi e Assis (1995, p. 28):

Existe uma grande distância entre o discurso e a prática. Filosoficamente, todo mundo acha importante à implantação de programas de Qualidade de Vida no Trabalho - QVT, mas na prática, prevalece o imediatismo e os investimentos de médio e longo prazos são esquecidos. Tudo está por fazer. A maioria dos programas de QVT tem origem nas atividades de segurança e saúde no trabalho e muitos nem sequer se associam a programas de qualidade total ou de melhoria do clima organizacional. QVT só faz sentido quando deixa de ser restrita a programas internos de saúde ou lazer e passa a ser discutida num sentido mais amplo, incluído qualidade das relações de trabalho e suas consequências na saúde das pessoas e da organização.

De acordo com os relatos, percebemos que na prática não há preocupações com a saúde do trabalhador, e o autor argumenta que os programas que surgem são pautados no imediatismo, sem preocupações em longo prazo, apenas para cumprir exigências estipuladas pela Consolidação das Leis do Trabalho - CLT.

Ao perguntar se a rotina do trabalho tem influenciado em alguma alteração na vida deles, a pesquisada 06 relatou que tem influenciado no seu estado físico, ela sente dores horríveis em suas mãos e punhos devido o trabalho ser repetitivo.

Já a pesquisada 02 disse que sente muito cansaço e estresse por conta da quantidade de ligações e a cobrança de metas. Seu relato coincide com o pesquisado 08, “sim, no âmbito físico a influência foi negativa comecei a sentir muitas dores nas articulações, mãos e ombros. E psicológico, me sinto muito cansado com a pressão por metas e fluxo excessivo de ligações”. Antunes (2018, p. 157), explica por que por isso ocorre:

Ao longo do século XX, com a produção em massa, a ampliação do controle e a intensificação do trabalho, proporcionadas pela expansão do taylorismo-fordismo, novas formas de acidentes e adoecimentos com nexo laboral passaram a fazer parte do cotidiano do trabalho.

Segundo o autor, em virtude da intensificação do ritmo da produção no trabalho, com o objetivo de aumentar a produtividade, os adoecimentos dos trabalhadores passaram a ser algo normal, adotados como uma consequência comum vinculada à atividade exercida, porém, estão vinculadas a robotização do processo de produção e a submissão aos mecanismos da gestão, que são pautados na pressão psicológica, voltadas a produtividade.

O pesquisado 10 disse que seria muito bom ter um profissional que os acompanhassem. Ele relatou o seguinte:

Acho que no ambiente de trabalho deveria ter psicólogos, profissionais que pudessem estar atendendo a cada mês, para poder entender como está a cabeça de cada um, e não deixar para gente se cuidar só quando a gente tá passando por estresse, por algum desequilíbrio emocional, algo que o trabalho infelizmente chega a desenvolver no decorrer do dia.

Conforme os psicólogos Maslach e Leiter, os desgastes existentes nos locais laborais, falam mais sobre as circunstâncias de trabalho do que sobre os próprios trabalhadores, (MASLACH; LEITER, 1999). O excesso de trabalho, a falta de reconhecimento e recompensa, a pressão por resultados são alguns dos fatores que provocam esses desgastes. Vejamos o apontamento de Antunes (2018, p. 151):

A exigência de metas, a rotinização do trabalho, o despotismo dos coordenadores e supervisores, os baixos salários, os adoecimentos e padecimentos decorrentes das condições de trabalho são traços constitutivos desse novo proletariado de serviços que está em expansão no Brasil e em várias partes do mundo. Constitui, portanto, uma nova parcela que amplia e diversifica a nova morfologia do trabalho no Brasil e em várias partes do mundo.

Diante de tais respostas que comprovam a precarização dos processos de trabalho, foi perguntado então aos pesquisados quais os benefícios de se está nessa empresa, e muitos almejavam a carga horária, por serem apenas 6 horas, eles tem disponibilidade para fazer outras coisas. O que constatamos no relato da pesquisada 02, “o único benefício que vejo é a carga horária que é menor, e um pouco de experiência profissional para ter noção como se trabalha em empresas, em equipe”.

O pesquisado 08 apontou a “flexibilidade de horários, descontos em instituições de ensinos e pontualidade nas questões financeiras como salário, vale-transporte e alimentação”. Para a pesquisada 07, o benefício é de ser próximo da sua faculdade, ter plano de saúde e odontologia, e também gosta do valor do vale alimentação.

Nesse contexto, é necessário ressaltar que, a alimentação está compreendida no salário, e que não é uma obrigação legal do empregador, de acordo com o Art. 458 da Consolidação das Leis do Trabalho - CLT. Já o vale transporte, que também foi citado como um benefício por grande maioria é obrigatório ao empregador fornecer o valor gasto com o transporte, segundo a Lei 7.418 de 1985, porém, é opcional por parte do empregado, caso ele declare que não necessita do benefício, a empresa deixa de fornecer.

É importante destacar que o pagamento salarial em dia, também foi incluso nessa categoria. Percebemos, então, que essa classe trabalhadora, assim como muitas outras, não tem um pleno conhecimento sobre seus direitos enquanto empregado, o Art. 463 da CLT destaca essa obrigação do empregador com o empregado.

Ao perguntar sobre algo que incomodava na empresa, as respostas dos pesquisados foram diversificadas, a pesquisada 06 disse: “o que me incomoda muito é o ambiente de trabalho, não é muito bem cuidado. Muito descaso em relação aos equipamentos de trabalho”.

Esse relato sobre o descuido com o ambiente de trabalho, por parte da empresa, é interessante para compreendermos sobre como é a salubridade da empresa, perante a Lei nº 6.514<sup>11</sup>, de 1977, “a empresa é obrigada a fornecer aos empregados, gratuitamente, equipamento de proteção individual adequado ao risco e em perfeito estado de conservação e funcionamento”. Continuando com seu relato, ela ressaltou:

Logo que entrei na empresa, os equipamentos, como tudo de voz e esponja, que são colocados no headset para que eles não machuquem, eram fornecidos pela empresa e que só podiam ser trocados após três meses, antes disso só se pagasse por novos. (PESQUISADO 06)

---

<sup>11</sup> LOPES, Cinthia Fonseca; Serviço Social - Vade Mecum. 8ª ed., p.207-222. Premius, Fortaleza: 2017.

Os pesquisados 02 e 10 disseram o que mais incomoda é no tempo de pausas, os descansos são muito curtos, para eles se tivessem um tempo maior o desempenho seria bem melhor nas atividades exercidas. Eles têm duas pausas sendo cada uma de 10 minutos, para descanso fora do posto de trabalho.

A pesquisada 07 elenca a falta de compromisso de alguns colegas de trabalho, em relação a bater metas e faltar ao trabalho, porque o trabalho é realizado em equipe, explica ela, se um colega faltar já prejudica a todos. Antunes (2018, p. 105) faz um breve apontamento:

Na síntese que utilizei em *adeus ao trabalho?*, Eles são instigados a se autorreprimir e se punir se a sua produção não atingir as famigeradas “metas”, sendo pressionados a ser déspotas de si mesmos. Eles trabalham num coletivo, em *times* ou células de produção e, se um/a companheiro/a não comparece ao trabalho, é “cobrado/a” pelos próprios membros que formam sua equipe. É assim, por exemplo, no ideário do toyotismo. As resistências, as rebeldias, as recusas são completamente rechaçadas pelos gestores como atitudes contrárias “ao bom desempenho da empresa”.

O autor nos explica a influência da empresa sob o trabalhador, como ela instiga o funcionário a si reprimir por suas atitudes, quando os mesmos estão fora do padrão exigido pelo empregador, e nos mostrar que essa característica faz parte do modelo do sistema capitalista, o Toyotismo, que até hoje ainda tem seus reflexos.

Diante de todos os relatos, aqui pautados, podemos notar as péssimas condições de trabalho que esses jovens estão submetidos, deixando seus reflexos que podem se estender por um longo período, e que prejudicam principalmente a saúde deles.

Percebemos que esses jovens estão dentro de um processo no qual são explorados, porém, alguns não percebem tal exploração, e para aqueles que têm essa visão mais ampla já estão conseguindo uma maneira de sair dele, pois muitos têm um objetivo a ser cumprido enquanto estiverem na empresa, aproveitando assim, a única porta que se abriu para eles.

Também percebemos com os relatos, quão estão estressados, pressionados, ansiosos e prejudicados fisicamente com a sobre carga do trabalho. E seus descontentamentos com a empresa, pela falta de reconhecimento de seus esforços. No próximo item serão abordadas as concepções desses jovens para o futuro dentro da empresa e seus projetos de vida.

## 4.2 Concepções dos jovens sobre projetos de vida

Iniciamos esse tópico, explicando sobre o que são projetos de vida. Um projeto de vida são as escolhas que podemos fazer baseados em nossos desejos, para dar sentido à vida, é um plano de ação em relação a alguma fase de sua vida, que se transforma com o amadurecimento. Vejamos segundo Leão et. al., (2011, p. 1071) a definição de projeto de vida:

[...] o projeto de vida seria uma ação do indivíduo de escolher um, entre os futuros possíveis, transformando os desejos e as fantasias que lhe dão substância em objetivos passíveis de ser perseguidos, representando, assim, uma orientação, um rumo de vida.

Agora vejamos o pensamento de Soares (2002, p. 76):

O projeto é, ao mesmo tempo, o momento que integra em seu interior a subjetividade e a objetividade e é, também, o momento que funde, num mesmo todo, o futuro previsto e o passado recordado. Pelo projeto, se constrói para si um futuro desejado, esperado.

Ou seja, é através do projeto de vida que o indivíduo consegue alcançar o que se deseja, e isso também está relacionado com a sua ação no seu trajeto de vida, passado e presente, e assim, se constrói um futuro.

Os pesquisados relataram alguns dos seus projetos de vida, de uma maneira mais ampla, dentro e fora da empresa, e sem detalhar os meios de alcançá-los. De modo geral, os projetos estão voltados para a escolaridade e crescimento profissional, visando sua estabilidade financeira.

O pesquisado 08 explica que ainda não quer ser desligado da empresa, pretende obter novos conhecimentos em outras áreas, “dentro da empresa espero ser transferido a outros setores e conseguir aprender processos novos”. E que seu projeto de vida, “é me formar dentro do prazo previsto e conseguir trabalhar na minha área, que é atuando como fisioterapeuta”.

Para pesquisada 06, seu projeto de vida é o crescimento dentro da empresa, “eu quero crescer na empresa, mas em outra área. Pretendo investir na área de Recursos Humanos - RH da empresa”. Perguntamos a ela se pretende cursar faculdade na área, a mesma confirmou que, “sim, e para eu conseguir uma vaga seria necessário”. Segundo Leão et. al., (2011, p. 1071-1072):

A ideia de projeto de vida remete a um plano de ação que um indivíduo se propõe a realizar em relação a alguma esfera de sua vida (profissional, escolar, afetivo etc.) em um arco temporal mais ou menos largo. Tais elaborações dependem sempre de um campo de possibilidades dado pelo contexto socioeconômico e cultural no qual cada jovem se encontra inserido e que circunscribe suas experiências.

Segundo o autor, o projeto de vida remete muitas vezes ao contexto que o jovem está inserido, contribuindo para as suas decisões de escolha como, por exemplo, a profissional, a pesquisada 06 pretende vincular sua atual profissão a escolha do seu curso superior porque lhe é mais conveniente já que ela está no ramo.

Para o pesquisado 05 já é diferente, ele não tem visão de crescimento na empresa, deseja apenas arrecadar uma boa renda e depois deseja sair dela. Em relação a um projeto de vida, ele disse que, por enquanto, não tem nada em mente, mas na carreira profissional quer seguir no ramo da moda, já que se identifica.

O pesquisado 09, no entanto foi mais direto, seu principal projeto no momento é apenas conseguir sua demissão, já não se identifica mais com que está fazendo, e acrescentou que, por enquanto, não tinha nada em mente para fazer depois que saísse da empresa. Leão et. al., (2011, p. 1078) ressalta:

Neste continuum de projetos, as diferentes posturas diante do futuro podem ser entendidas como a busca de estratégias que os sujeitos construíam para lidar com o contexto em que se formavam e no qual se encontravam, ou seja, o seu campo de possibilidades; mas, também, com os recursos materiais e subjetivos a que tinham acesso, com a qualidade da sua trajetória escolar, o acesso ou não às informações sobre o ensino superior e sobre o mundo do trabalho, entre outras variáveis que interferiam diretamente na capacidade de lidar com o futuro, em um contexto social dominado pelas incertezas.

Segundo o autor, as incertezas sobre o futuro estão ligadas ao contexto que esse jovem está inserido, também está relacionada à sua trajetória de vida, mas muitos veem os projetos como uma saída, uma alternativa para se sair do contexto que estão vivenciando ou já vivenciaram.

O pesquisado 01 tem como objetivo no momento o de permanecer trabalhando na empresa até a conclusão da sua faculdade. Ele faz graduação em radiologia e seu projeto futuro é ser um tecnólogo em radiologia, executar a função que está aprendendo na graduação, para ele, “ter uma formação é essencial, por que as possibilidades de ter uma vida tranquila, visando o financeiro, são mais fáceis”.

Já o pesquisado 04, quer muito sair da empresa, disse que pretende trabalhar com algo que goste que se sinta bem, juntando o útil ao agradável. No momento, ela está cursando gastronomia, e está simplesmente adorando o curso, e pretende investir/seguir essa carreira.

A pesquisada 07, na empresa está muito feliz no cargo que exerce e a princípio não deseja mudar, pelo menos até ter uma experiência maior na área. Agora, seu projeto de vida pessoal, até o momento, é concluir sua faculdade de administração.

Diante dos relatos dos entrevistados, percebemos que a grande parte deles quer sair da empresa, e acabaram apontando isso como um objetivo a ser alcançado. Notamos que muitos já estão ingressando no ensino superior com objetivo de alcançar futuramente uma estabilidade financeira, alguns tentam vincular esse objetivo com algo que lhe agrade, que lhe deixe confortável a exercer uma profissão.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A relevância sobre o tema apresentado nesse trabalho se deu por meio da própria aproximação com o objeto pesquisado. Convivendo dentro dessa empresa por alguns anos, em nosso cotidiano percebemos situações e relatos que nos desagradavam e que nos levaram a fazer questionamentos, e na tentativa de compreender essa realidade resolvemos vincular o tema a esse trabalho de conclusão de curso.

Por meio dessa pesquisa podemos compreender um pouco sobre o contexto das transformações que ocorreram no mundo do trabalho, por meio de alguns apontamentos de autores renomados, que nos levam a entender a realidade dos processos de trabalho na contemporaneidade.

Mediante isso, também trouxemos a própria concepção desses jovens sobre as rotinas dos processos de trabalho da empresa que estão inseridos, com o intuito de mostrar seu próprio olhar sobre o seu cotidiano, suas motivações para estarem inseridos e permanecerem nela, apesar das péssimas condições de trabalho, entre outros apontamentos como direitos, benefícios e projetos de vida.

Através das respostas obtidas por meio dos questionamentos levantados para esses jovens pesquisados, foi observado que esses jovens buscam a sua inserção no mercado de trabalho para poderem suprimir suas necessidades, para a maioria foi o primeiro emprego que surgiu primeira porta a se abrir dando início a sua vida laboral.

Os pesquisados vêm essas empresas como uma ponte para serem inseridos, por encontrarem facilidades para serem contratados sem muitas exigências. De imediato não se atentam as condições de trabalho que serão submetidos, mas posteriormente, começam a sentir seus reflexos.

Constatamos que os processos de trabalho dessa empresa são pautados na exploração, visando apenas atingir as metas de produção, mediante as suas imposições. Deixando transparecer apenas os objetivos de satisfazer o cliente por meio da qualidade dos atendimentos, mas percebemos a exploração que esses jovens estão submetidos, a alienação e a pressão para bater metas, que prejudica a saúde desses trabalhadores.

Percebemos pouco conhecimento desses jovens sobre seus direitos, principalmente, em relação a benefícios, e o que é obrigação legal do empregador,

confundindo um pouco, direitos e deveres. Também identificamos os principais incômodos dos mesmos em relação à empresa.

Para atingir os objetivos nos aprofundamos na percepção de alguns autores por meio de livros e artigos relacionados ao tema, e realizamos a pesquisa de campo na qual entrevistamos os jovens que trabalham na empresa em questão, e assim, pudemos nos aprofundar nessa realidade.

Percebemos todos os reflexos que as transformações do trabalho impactam na vida daqueles que vivem do trabalho. É necessário refletirmos sobre as modificações que acontecem no mundo do trabalho, e que lutemos para melhorar as condições que estamos nos submetendo, já que o trabalho é essencial para nossa subsistência e evolução.

O trabalho é uma categoria essencial para o desenvolvimento de todos os indivíduos, mas é extremamente importante termos condições adequadas de trabalho para todas as categorias que dela necessita, que tenha mais igualdade para todos, e conhecer nossos direitos e lutar por eles é um passo para modificamos o presente e construirmos futuro diferente.

Portanto, acreditamos que todos os conhecimentos expostos nesse trabalho possam servir para reflexões e discursões posteriores, somando-se com as pesquisas já existentes. E influenciem novas pesquisas relacionadas ao tema para ampliar e criar novos projetos sociais, que ajudem os jovens a compreender as realidades que estão submetidos, na tentativa de amenizar a exploração e as desigualdades presentes no cotidiano.

## REFERÊNCIAS

ANTUNES, R. **O privilégio da servidão [recurso eletrônico]** : o novo proletariado de serviços na era digital. - 1. ed. - São Paulo : Boitempo, 2018.

\_\_\_\_\_. **Adeus ao trabalho?** Ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho. 7. ed., São Paulo: Cortez, 2002.

ALBORNOZ, Suzana. **O que é trabalho**. 8ª reimpr., da 6ª ed. 1994 – São Paulo: Brasiliense, 2008.

ALVES, Giovanni. **Trabalho e Mundialização do Capital: A Nova Degradação do Trabalho na Era da Globalização**. 2º Ed. Londrina: Praxis, 1999.

BRASIL. **Lei 7.418**, de 16 de dezembro de 1985. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS/L7418.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L7418.htm)>. Acesso em: 23. Mai. 2019.

\_\_\_\_\_. **Resolução Nº 466**, de 12 de dezembro de 2012. Disponível em: <http://conselho.saude.gov.br/resolucoes/2012/Reso466.pdf>. Acesso em: 04 mar. 2019.

\_\_\_\_\_. **Resolução nº 510**, de 07 de abril de 2016. Disponível em: <http://conselho.saude.gov.br/resolucoes/2016/Reso510.pdf>. Acesso em: 04 mar. 2019.

CAIRES, Adriana Silva. Precarização do trabalho, juventude e políticas públicas. Artigo, **Revista Conhecendo Saberes**, Paraíba: 2015.

CASSAB, Clarice. Contribuição à construção das categorias jovem e juventude: uma introdução. **Revista de história**, v. 17, n.02, p. 145-159, Juiz de Fora: Locus, 2011.

CAVALLINI, Marta, **Telemarketing emprega 1,4 milhão no país**. São Paulo, 2012: Portal G1. Disponível em: <[g1.globo.com/concursos-e-emprego/noticia/2012/10/telemarketing-emprega-14-milhao-no-pais-veja-como-e-o-trabalho-no-setor.html](http://g1.globo.com/concursos-e-emprego/noticia/2012/10/telemarketing-emprega-14-milhao-no-pais-veja-como-e-o-trabalho-no-setor.html)>. Acesso em: 12 mar. 2018.

FUENTES, Leticia, Emprego: falta de experiência é barreira para 77% dos jovens. Economia. Rio de Janeiro: **Veja**, 2018. Disponível em: <[veja.abril.com.br/economia/emprego-falta-de-experiencia-e-barreira-para-77-dos-jovens/](http://veja.abril.com.br/economia/emprego-falta-de-experiencia-e-barreira-para-77-dos-jovens/)>. Acesso em: 20 fev. 2019

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social** – 6.ed. São Paulo: Atlas, 2009.

IAMAMOTTO, Marilda Villela. **O serviço social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional** – 25 ed. São Paulo: Cortez, 2014.

LEÃO, Geraldo; et al. **Juventude, projetos de vida e ensino médio**. Educ. Soc. vol.32 nº.117, p. 1067-1084, Campinas: 2011.

LESSA, Sergio. **Serviço Social e trabalho porque o serviço social não é trabalho** – 2ª ed. São Paulo: Instituto Lukács , 2012.

LIMONGI, C.; ASSIS, M. P. **Projetos de qualidade de vida no trabalho**: caminhos percorridos e desafios. Era Ligth, v.2, n., p. 26-32, São Paulo: 1995.

LOPES, Cinthia Fonseca; CRUZ, Erivânia Bernardino. Serviço Social - **Vade Mecum**. 8ª ed., Fortaleza: Premium, 2017.

MANDELLI, Maria Teresa; et al. Juventude e projeto de vida: novas perspectivas em orientação profissional. **Arquivos Brasileiros de Psicologia**, vol. 63, p. 49-57, Rio de Janeiro: 2011.

MARX, K. **O capital**: crítica da economia política. Tradução Rubens Enderle. E-books da Boitempo Editorial, 16ª ed. Rio de Janeiro, 2013.

MADRUGA, Roberto. **A História do Telemarketing e Call Center**: da fase artesanal ao canal de relacionamento. São Paulo, 2015: Portal ConQuist Educacional. Disponível em: <[www.conquist.com.br/blog-e-artigos/a-historia-do-telemarketing-e-call-center-da-fase-artesanal-ao-canal-de-relacionamento](http://www.conquist.com.br/blog-e-artigos/a-historia-do-telemarketing-e-call-center-da-fase-artesanal-ao-canal-de-relacionamento)>. Acesso em: 20 fev. 2019

MATTOSO, Francinelly Aparecida. **Juventude e trabalho**: o futuro da classe trabalhadora em questão. Minas Gerais, 2015. Disponível em: <<http://www.cress-mg.org.br/publicacoes/Home/PDF/51>>. Acesso em: 06 mai. 2019

MINAYO, Maria Cecília de Souza. O desafio da pesquisa social. In: MINAYO, Maria Cecília de Souza; GOMES, Suely Ferreira Deslandes Romeu (Orgs.) **Pesquisa social**: teoria, método e criatividade. 27ª ed. Petropolis: Vozes, 2008.

RIBEIRO, Andressa de Freitas. Taylorismo, fordismo e toyotismo. **Revista Lutas Sociais**, vol.19 n.35, p.65-79. São Paulo: 2015.

SEGAL, L. **Introdução ao Estudo do Marxismo**. Tradução Abguar Bastos. Rio de Janeiro, Editorial Calvino Ltda, p. 296-329, 1945.

SENNETT, Richard. **A corrosão do caráter**: as consequências pessoais do trabalho no novo capitalismo. Tradução Marcos - 16ª ed. - Rio de Janeiro: Record, 2015.

SOARES, D. H. P. **A escolha profissional**: do jovem ao adulto. Summus, São Paulo: (2002).

**APÊNDICE A – INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS**  
**ROTEIRO DE ENTREVISTA**

Data: \_\_\_\_\_

**IDENTIFICAÇÃO**

Nome: \_\_\_\_\_  
Idade: \_\_\_\_\_ Naturalidade: \_\_\_\_\_  
Escolaridade: \_\_\_\_\_ Est. Civil: \_\_\_\_\_

- 1- Há quanto tempo trabalha na empresa?
- 2- Qual motivação te levou a trabalhar na empresa?
- 3- Qual sua atividade dentro da empresa?
- 4- Como é sua rotina dentro da empresa?
- 5- Quais as demandas que você recebe? E como é o processo para resolver?
- 6- Como é a relação com seus colegas e superiores? (Tratamento entre funcionários, hierarquia, favoritismo).
- 7- Tem algo que te incomoda na empresa? (Ambiente de trabalho, pausas descanso)
- 8- Quais os benefícios de trabalhar nessa empresa?
- 9- A rotina do trabalho tem influenciado alguma alteração na sua vida? (Social, familiar, físico e psicológico).
- 10- Qual sua visão para o futuro dentro da empresa, e seus projetos?

**ANEXO A – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE)**

Declaro, por meio deste Termo, que concordei em ser entrevistado (a) e/ou participar da pesquisa de campo referente à pesquisa intitulada: \_\_\_\_\_ desenvolvida por \_\_\_\_\_ . Fui informado (a), ainda, de que a pesquisa é orientada por \_\_\_\_\_, a quem poderei contatar/consultar a qualquer momento que julgar necessário através do telefone nº (85)\_\_\_\_\_. Afirmo que aceitei participar por minha própria vontade, sem receber qualquer incentivo financeiro ou qualquer ônus e com a finalidade exclusiva de colaborar para o sucesso da pesquisa. Fui informado (a) do objetivo geral, estritamente acadêmico, do estudo que, em linhas gerais, é \_\_\_\_\_. Fui também esclarecido (a) de que os usos das informações por mim oferecidas estão submetidos às normas éticas destinadas à pesquisa e que minha colaboração se fará de forma anônima, por meio de entrevista a ser gravada a partir da assinatura desta autorização. O acesso e a análise dos dados coletados se farão apenas pelo (a) pesquisador (a) e/ou seu (sua) orientador (a). Fui ainda informado (a) de que posso me retirar desse estudo a qualquer momento, sem prejuízo para meu acompanhamento ou sofrer quaisquer sanções ou constrangimentos.

Atesto recebimento de uma cópia assinada deste Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

Fortaleza, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 201\_\_.

Assinatura do (a) participante:

\_\_\_\_\_

Assinatura da (a) pesquisador (a):

\_\_\_\_\_

Assinatura da testemunha:

\_\_\_\_\_

