

Universidade Federal de Juiz de Fora

Pós-Graduação em Ciências Sociais

Mestrado em Ciências Sociais

O Telemarketing como Formalidade Precária

Juiz de Fora  
2010

Ricardo Gervasio Bastos Visser

## **O Telemarketing como Formalidade Precária**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação em Ciências Sociais da Universidade Federal de Juiz de Fora como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Ciências Sociais

Aprovado em: / /

### **BANCA EXAMINADORA**

---

Prof. Dr. Jessé José Freire Souza (Orientador)  
Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF)

---

Prof. Dr. Carlos Sávio Gomes Teixeira  
Universidade Federal Fluminense (UFF)

---

Prof. Dr. Eduardo Magrone  
Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF)

*“L’époque n’est vraiment pas drôle; vraiment, il n’ y a de quoi rire (...)” (A época não é verdadeiramente engraçada; de fato, não há nada do que rir”).  
Pierre Bourdieu*

## **AGRADECIMENTOS**

Gostaria de agradecer primeiramente ao meu orientador Jessé Souza pela chance e as orientações com relação a minha dissertação e à pesquisa conduzida sobre o assunto. Aos meus caros amigos do CEPEDES que me mostram como é importante a constituição de um grupo de pesquisa no desenvolvimento do trabalho intelectual, em especial a Fabrício Barbosa Maciel, Patrícia Castro Mattos, Roberto Dutra Torres. Aos professores do departamento de Ciências Sociais da Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF). Gostaria de agradecer aos meus familiares, Koenraad, Sandra e Fernando Visser e à Rose Gervasio Bastos, que me encorajaram desde o início. Por último gostaria de agradecer aos meus amigos Pedro e Ivo Marinho Seixas pelo aprendizado nestes anos de amizade.

## Sumário

Resumo.....	1
Abstract.....	2
Introdução.....	3
Capítulo I – As Mudanças Estruturais no Mundo do Trabalho.....	12
Capítulo II – A “Democratização” Escolar e seus Efeitos.....	38
Capítulo III – O “Novo” Espírito Empresarial.....	56
Conclusão - Infoproletários ou Nova Classe Trabalhadora?.....	76
Anexo I.....	80
Anexo II.....	81
Bibliografia.....	82

## RESUMO

O presente trabalho tem como empreendimento a compreensão de como algumas mudanças recentes no modo de operação do capitalismo têm relação com novos constrangimentos no mundo do trabalho. Assim, a pesquisa realizada com atendentes de telemarketing tem como função uma apreensão empírico-teórica de como se constrói uma condição precária de existência. Por trabalho (formal) precário entende-se um tipo de trabalho específico, pois dificulta a estruturação minimamente estável da existência social, apesar de se estabelecerem vínculos formais de emprego. Este é precisamente o sentido de um emprego como o telemarketing no qual a permanência de um atendente é, em geral, de curta duração. Por outro lado, nos últimos anos ocorre um processo de “democratização” escolar cujo sentido foi o aumento da população escolarizada em termos absolutos. Este processo teve como efeito a injeção de uma força de trabalho de capital escolar socialmente desvalorizado (ou seja, precariamente qualificada) no mercado de trabalho. Estes “jovens” recém saídos do ensino médio vivem sob a necessidade de lidar primeiramente com os constrangimentos e urgências do mundo do trabalho. Esta força de trabalho constitui parte de uma nova classe trabalhadora, mais precisamente em sua fração precarizada, ao qual denominamos de batalhadores.

Palavras-chave: Qualificação precária – Batalhadores – Telemarketing - Trabalho Formal Precário.

## **ABSTRACT**

The present work aims to comprehend how the recent changes in capitalism affects and imposes new constraints to the world of labor. In order to have a precise perspective, the research on telemarketing was of special importance. Even if work relations are legal and formal, the singularity of telemarketing is that it constitutes a precarious social condition of existence. That is the meaning of the concept of precarious formal labor, which constrains the possibilities of a solid structuration of the social existence. In general, telemarketing is a job in which the worker's permanence is very short. In the other way, there is, in the last years a process of school "democratization" which consequently increased the schooled population in absolute terms. This process injected a low qualified work force (that is, precariously qualified and with a socially devalued school capital) in the formal labor market, which in reality meant the constitution of precarious social condition. This occurs for the reason that this "young generation" lives under the need to deal, firstly, with the constraints and urgencies of the world of work. That's why they are part of a new working class denominated "Batalhadores".

Key-words: Precarious qualification – "Batalhadores" – Telemarketing – Precarious formal labor.

## Introdução

A ocupação de telemarketing vem ganhando cada vez mais visibilidade. Ela é simultânea ao crescimento do terceiro setor, que também é bem visível a partir dos anos 80 na Europa, Estados Unidos e 90 no Brasil. Esse movimento é também acompanhado pela terceirização dos serviços <sup>1</sup>. No Brasil, se concentram mais de 1.827 *Call Centers*, que correspondem aos locais de trabalho onde os atendentes de telemarketing atuam e curiosamente é onde os *Call Centers* mais concentram trabalhadores: 1.103 em cada empresa (VENCO, 2007). O setor se encontra em grande escalada e movimentou, em 2002, 1,6 bilhões de dólares (SILVA, 2004).

Portanto, a ocupação de atendente de telemarketing é bastante recente e surge com força a partir não só das inovações tecnológicas mais recentes, mas, sobretudo, no surgimento de empregos formais <sup>2</sup> afinados com os parâmetros de um “*novo*” espírito do capitalismo (BOLTANSKI; CHIAPELLO; 2005). Assim, o empregado está cada vez mais constrangido a regimes mais “flexíveis” (SENNETT, 2008) de trabalho. A consequência é a produção de uma constante insegurança no mercado de trabalho formal bem como a construção social de uma condição de precariedade, gerando baixos salários, condições de trabalho cada vez piores, subcontratações e etc.

Contudo, a idéia “flexibilidade” pode nos reenviar a uma imprecisão no seu uso, pois ela pode tanto significar a radicalização da exploração da força de trabalho precariamente qualificada (como é no telemarketing) quanto à “flexibilidade” do trabalho assalariado altamente qualificado no qual o alto valor social do trabalhador significa a possibilidade de estipular, por exemplo, seus próprios horários e até impor ao empregador suas próprias condições de trabalho (Ibidem).

É necessário simultaneamente argumentar que o mercado de trabalho exige, cada vez mais, a obtenção de qualificação. Para se integrar ao mercado de trabalho, especialmente o formal, nunca foi tão importante ter alguma competência escolar. Entretanto, a posse de uma qualificação em si não garante a integração estável no mercado de trabalho na medida em que os trabalhadores com níveis mais baixos de

---

<sup>1</sup> A terceirização constitui uma estratégia na qual as grandes empresas contratam os serviços de empresas menores. Isso permite com que as empresas maiores não precisem arcar com os custos de ter dentro dela própria um setor específico destinado àquela atividade. Assim, as empresas maiores também conseguem diluir os custos e encargos de manterem tal setor dentro da própria empresa.

<sup>2</sup> O estudo de Claudio Dedecca e Eliane Rosandiski (2006) mostra que nos últimos anos presenciamos o aumento do emprego formal e de “oportunidades” criadas neste setor. Estes empregos teriam como destinatários pessoas com 2º grau completo e superior. Os postos gerados foram de remuneração entre e menos de dois salários mínimos, o que corresponde às características do telemarketing.

qualificação são relegados às posições e empregos mais instáveis no mercado de trabalho. Deste modo, uma sociedade mais diplomada não quer dizer uma sociedade incluída de forma sólida no mercado de trabalho. O que se pode observar é muito mais o processo de intelectualização parcial sociedade trazida pela “democratização” escolar, tendo como consequência o aumento de diplomados, mas sem uma valorização relativa destes no mundo do trabalho.

De maneira geral, por intelectualização compreende-se a noção de que a “democratização” escolar dos últimos anos teria como consequência a integração de toda a sociedade em trabalhos intelectuais bem qualificados bem como o acesso às universidades de ponta e de maior prestígio. Além disso, o processo de intelectualização completa da sociedade, trazido pelos “apologetas” do que se chama de “sociedade pós-industrial” (BELL, 197-), teria como consequência a possibilidade de que todos poderiam tirar o máximo de rendimento dos títulos escolares, o que implica em uma análise calcada apenas no valor absoluto da qualificação e do capital escolar. Assim, se seguirmos esse raciocínio, as sociedades modernas teriam como “caminho” a gradativa eliminação de empregos desqualificados e “semi-qualificados” bem como a supressão de fenômenos de desvalorização dos títulos escolares e precarização do mundo do trabalho, como se o mercado de trabalho como um todo pudesse integrar a todos de forma igualitária.

Um dos pontos muito bem articulados por Uwe Bittlingmeyer (2010) é a idéia de que o rótulo de “sociedade do conhecimento” não à toa se vincula com a noção de uma primazia da economia na sociedade (principalmente na política) ou o que ele denomina de um “*quadro de referência neoliberal*” (Ibidem, p. 8). A idéia de formação educacional estaria em par com a possibilidade de sucesso profissional. Com isso, observa-se uma verdadeira disseminação prática da importância do ensino formal. Seu efeito pode ser sentido na medida em que o “conhecimento” torna-se não apenas uma qualidade atrelada ao mundo do trabalho, mas também fora dele. Ele é uma forma de distinção na vida pessoal cujo efeito simbólico atrelado à pessoa é o de ser percebido como alguém “sério”, “letrado” e até “competente”. O capital (BOURDIEU, 1978) escolar talvez nunca tenha sido tão fundamental como um quesito de sucesso no mundo do trabalho. Como consequência, se por um lado, a “democratização” escolar significou a inclusão “por baixo” das classes populares no sistema escolar, a competição neste se tornou mais acirrada.

Uma das idéias a serem desenvolvidas é a de que o telemarketing é um emprego cuja constituição é precária. Isto significa que um emprego precário não tem apenas um efeito localizado nestas pessoas, restrito ao trabalho em si, mas contribui também na piora da vida como um todo. Assim, este tipo de trabalho ajuda a reproduzir uma condição precária que impede a construção de uma condição estável como um todo. O trabalho formal precário constitui um dos resultados da exploração do capitalismo financeiro do trabalho pouco qualificado e especializado.

Neste caso, a idéia de formalidade precária deve ser compreendida como um tipo específico de emprego social e moralmente desqualificado (MACIEL, 2007). Esta categoria permite ir além da polaridade estéril entre empregos formais e informais. Ao contrário, apesar de um emprego formal, o telemarketing ainda assim pode ser considerado um trabalho precário. O trabalho socialmente desqualificado é aquele que não faz jus à noção de trabalho no sentido de “(...) certo direito de sentir e de obter reconhecimento por algum tipo de contribuição à sociedade” (Ibidem, p. 37). Então, o foco principal é o de perceber como o trabalho se relaciona com vida concreta das pessoas e se ele permite ou não uma estruturação estável da existência social. Ao contrário, ainda que o telemarketing seja um emprego em que há o vínculo formal, ele não deixa de ser precário, pois se impõe enquanto “presente irrecusável”.

Assim, só há como realmente avançar na análise se considerar a distinção entre formalidade e informalidade apenas como uma distinção analítica. Ao contrário, muitas vezes se pode usar do vínculo formal para esconder a desqualificação social de um trabalho. Monta-se uma associação entre o fato de ser formal com um trabalho pretensamente mais “leve” em que não se tem que explicitamente “pegar no pesado”, se “sujar” e etc. Ou ainda, a formalidade como aparência de um emprego automaticamente estável no qual se respeitam as leis trabalhistas pela certeza de ter sua carteira assinada. Este é um quesito central no caso do telemarketing, já que apesar de se constituir enquanto um “emprego de escritório”, esta ocupação não dispensa sua dimensão braçal no qual os efeitos são sentidos no corpo, mas, de certa forma, “escondidos” na aparência de ser um “emprego de escritório”. Desta maneira, comumente leva-se em consideração apenas o lado intelectual do telemarketing, ou seja, como sendo um trabalho “informativo” ou “virtual” (BRAGA; ANTUNES, 2009). A especificidade de cada forma de emprego somente é relevante quando se leva em conta como ele atua na dimensão concreta da vida social.

Deste modo, tentaremos reconstruir como estes mecanismos de desclassificação sociais operam em pessoas de “carne e osso” e quais são seus efeitos na vida delas como um todo. De forma geral, isso corresponde à afinidade entre o surgimento de empregos formais precários, padronizados pelos novos parâmetros empresariais “pós-fordistas” e a produção social de uma nova classe trabalhadora que tenha incorporado um capital escolar desqualificado. Se há a produção social de “jovens escolarizados” com a necessidade de integração no mercado de trabalho, é preciso compreender quais são os constrangimentos de classe implicados e que limitam as possibilidades sociais destes. Desta maneira, a generalização da condição de insegurança social pode ser vista em diversos estratos da sociedade, mas é preciso observar onde seus impactos são mais fortes. Assim, a condição de precariedade transforma o presente em algo contra o qual não se pode lutar; ele se impõe enquanto necessidade.

O ensino formal, portanto, não é garantidor necessariamente de uma posição estável no mundo do trabalho. A “democratização” escolar contribuiu tanto para o aumento do contingente de escolarizados quanto para o desenvolvimento de uma situação de precariedade dos níveis escolares mais baixos, ou seja, a constituição de um verdadeiro *exército de reserva minimamente escolarizado para o trabalho precário*. Se por um lado, então, a distância entre os qualificados e desqualificados é cada vez maior (MAURIN, 2009), a qualificação mais básica dada pelo ensino médio relega o batalhador do telemarketing aos setores mais desprotegidos do mercado de trabalho. Esta condição de precariedade também se reflete no regime de trabalho, marcado pelo maior controle e vigilância sobre e no trabalhador. A conseqüência é a intensificação da jornada de trabalho isto é: mais trabalho em menos tempo. É precisamente por esse motivo que as empresas podem diminuir o período extensivo da jornada, oferecendo isso como um “privilégio” aos atendentes, como possibilidade de procurar alternativas.

Desta forma, o primeiro capítulo desta dissertação terá como meta o debate com alguns sociólogos que buscaram explicar o fenômeno da deteriorização das relações de trabalho. Em seus escritos de maturidade, Pierre Bourdieu (1998a; 1998b) atentou para a modificação do modo de dominação capitalista (o “neoliberalismo”) cujo efeito foi no mundo do trabalho foi a precarização do trabalho, sobretudo, para os jovens da classe trabalhadora francesa com poucas chances de sucesso e ascensão aos níveis mais privilegiados do sistema escolar. Estas mudanças têm como conseqüência, em sua visão, o retrocesso das políticas de bem-estar e a constituição de empregos precários. Nestes o trabalhador é subcontratado, ou seja, inserido em empregos de curta duração,

de baixos salários e de poucas garantias para o futuro. Sua idéia de precarização tem como pressuposto uma verdadeira generalização de um estado de instabilidade social no mundo do trabalho. O “neoliberalismo” é, antes de tudo, um regime político que se traveste de lei econômica. Assim, mais do que nunca, a economia aparenta ser uma esfera com leis próprias, descolada do mundo social. Isso porque a luta contra o mercado tem que ser feita através da política. O mais importante no argumento bourdieusiano é o de perceber a aliança entre a precarização do mundo do trabalho e os efeitos negativos da desvalorização dos títulos escolares.

As análises de Richard Sennett (2008) também serão fundamentais na medida em que ele enfrentou a questão dos efeitos da “flexibilidade” no mundo do trabalho. Sua consequência mais direta é o que ele denomina de *corrosão do caráter*. Esta categoria tem como noção central a idéia de que o “capitalismo flexível” tem como efeito a impossibilidade de os indivíduos conceberem sua vida profissional enquanto uma carreira, o que implica estabilidade e, sobretudo, a permanência em longo prazo em um emprego. Um dos resultados disso é a limitação das possibilidades de planejamento profissional e pessoal em longo prazo, bem como o sacrifício da vida pessoal em prol do trabalho. No entanto, pelo fato de enxergar o arranjo das classes sociais a partir de um materialismo estrito, ele acaba por endossar a tese da fragmentação do sujeito, tipicamente pós-moderna. É como se o “capitalismo flexível” instituisse apenas desigualdades pessoais e não mais materiais, atreladas ao capitalismo do século XIX.

Em terceiro lugar, gostaria de analisar as investigações de Luc Boltanski e Ève Chiapello no livro *O Novo Espírito do Capitalismo* (2005). As análises deste livro são centrais na medida em que ela se centra na idéia de que o capitalismo necessita da constante legitimação ou *justificação* de seu *modus operandi*. Esta é precisamente o sentido da noção de crítica, pois é o questionamento da ordem dominante. Assim, no capitalismo, não é só possível a convivência de perspectivas ditas “anti-capitalistas” ou de sentimentos adversos ao capitalismo, mas é possível resignificá-las e adequá-las aos próprios parâmetros dominantes. A categoria de “novo espírito” também implica na “flexibilização” das relações de trabalho. Assim, seu diagnóstico postula alguns problemas muito parecidos com os observados por Sennett como: subcontratações, piores condições de trabalho, insegurança no emprego, piores condições de trabalho, baixos salários e etc.

Contudo, apesar de terem uma perspectiva em certo sentido crítica, pois percebem que o capitalismo sempre opera com novos modos de justificação, os autores

são bastante ambíguos em algumas passagens, endossando a idéia de que os capitais impessoais (capital cultural e econômico) não são mais os estruturantes do sucesso social no capitalismo moderno. O que contaria a partir de então, seriam as qualidades de “intuição” e “talento”, “espontaneidade” e “versatilidade”. Atrelar as novas exigências práticas à noção de talento natural parece ocultar a presença de um habitus de classe específico (da alta burguesia de capital econômico, diga-se de passagem) que possibilita a produção social desse novo “administrador flexível” (ou homem connexionista) ao qual eles se referem. Além disso, o “novo espírito do capitalismo” não apenas deteriora e “flexibiliza” as relações de trabalho pré-existentes do fordismo, mas produz outras como é o caso do telemarketing.

O segundo capítulo se concentrará primeiramente na identificação dos efeitos do processo de “democratização” escolar, que, na verdade significou a inclusão “por baixo” das classes sociais populares bem como a maior permanência destas no sistema, representado pelo aumento no número médio de anos de estudo. Contudo, para o nosso interesse, é fundamental observar como o ensino médio (da rede pública) se comporta com relação a este fenômeno, já que corresponde precisamente à escolaridade dos entrevistados. Além disso, o aumento da população escolarizada no ensino médio aumenta consideravelmente bem como os empregos direcionados a pessoas com esse nível de escolaridade. Mais do que isso, a grande maioria dos alunos recém saídos do ensino médio já trabalhou, trabalha ou está procurando algum emprego <sup>3</sup>. Todavia, se há uma procura ou uma inserção em massa destes alunos em algum tipo de emprego, o ensino médio produz um tipo de trabalhador de baixo nível de especialização, adaptável às novas condições do mercado de trabalho. Sobretudo, o ensino médio constitui um trabalhador de pouca especialização, “adaptável”, sobretudo, “treinável”, que freqüentemente irá se inserir em empregos precários como o telemarketing.

No entanto, a “democratização” escolar também significa a disseminação prática da importância do ensino formal na medida em que a escola não incute, nos alunos de classe dominada, um desinvestimento social brusco no sistema escolar. Como conseqüência, produz-se um tipo de exclusão escolar específico, mais “silencioso” por operar nas chances de continuação no sistema escolar. É precisamente este mecanismo social que denominamos de *inflação ou extensão das expectativas escolares*. Ele funciona em conjunto com a má-fé escolar na medida em que a inflação das

---

<sup>3</sup> Os dados serão devidamente apresentados no capítulo II.

expectativas escolares contribui para a reprodução social das desigualdades escolares. Desta maneira, se este mecanismo tem como efeito a produção do descompasso entre expectativas e chances de realização, isto não significa apenas a presença de uma “falsa consciência”. Para realmente compreender o fenômeno é preciso levar em consideração a dimensão subjetiva e objetiva das trajetórias sociais de maneira relacional. A questão é saber o que produz este descompasso e por isso é fundamental articular conjuntamente estes dois níveis da realidade social.

Portanto, em grande parte, a escola tem o papel de formar um exército de reserva minimamente escolarizado e precariamente qualificado, adaptável às relações de trabalho precarizadas do capitalismo financeiro. O trabalhador precariamente qualificado é aquele que encontra um déficit na possibilidade de reconversão do seu capital escolar (que também é capital cultural) no mercado de trabalho. Isto ocorre em razão de o batalhador do telemarketing primeiramente ter que lidar com constrangimentos do mundo do trabalho, que condicionam suas todas as suas possibilidades escolares no mundo social.

Se por um lado, o mercado de trabalho exige com que se seja cada vez mais qualificado, por outro, existe um tempo social de preparação para este. Este batalhador se encontra em uma posição social desvantajosa pela razão de não serem propriamente os estudos que “orientam” sua entrada no mercado de trabalho. Sua condição é marcada primeiramente pela necessidade de ingresso no mercado de trabalho e em seguida pela possibilidade de aumento do capital escolar.

No terceiro capítulo, se concentra basicamente em compreender a dimensão concreta e empírica da dominação financeira no mundo do trabalho (GRÜN, 2007). A idéia é analisar como este novo modo de dominação do capitalismo tem como consequência a precarização do trabalho formal. Seu efeito imediato é a desestruturação da existência social do trabalhador. Um dos objetivos é, portanto, apreender a dimensão prática da dominação financeira sobre o trabalho formal, representadas na intensificação da jornada de trabalho, na utilização de artefatos tecnológicos que diminuem os custos com o trabalho vivo na vigilância e controle do trabalho quanto permitem maior controle do trabalho <sup>4</sup>.

Esses quesitos autorizam a maior exploração da força de trabalho através da intensificação da jornada de trabalho. É precisamente este o “pulo do gato” do

---

<sup>4</sup> No entanto, isso não quer dizer a extinção do controle vivo do trabalho, encarnado na figura do supervisor.

capitalismo financeiro: explorar a força de trabalho mais intensamente, ou seja, mais trabalho em menos tempo. O “preço” disso também é sentido de forma concreta pelo atendente. Por isso, o telemarketing é o trabalho que dói no corpo e na “alma”, pois a intensificação do trabalho por um lado, significa a exaustão do corpo do trabalhador por outro. Esta medida é tão eficaz que as empresas ainda conseguem diminuir o tempo da jornada de trabalho (de seis horas ao invés de oito) e oferecê-la como um verdadeiro “presente de grego” aos atendentes.

Por esse mesmo motivo, não se pode ter um olhar ingênuo sobre os avanços tecnológicos, como se o trabalho atualmente fosse concebido apenas como um produto do “mundo virtual”, sem qualquer consequência concreta na vida. O argumento central aqui é de que longe de transformar o trabalho precário em algo “virtual”, a tecnologia não alivia o corpo do atendente, exaurindo-o até a última gota. A possibilidade de trabalhar em um *Call Center*, ou seja, em um “emprego de escritório”, sentado e sem ter que explicitamente “pegar no pesado” não garante a isenção de exaustão corporal e muito menos mental. Estes dois critérios nos chamam atenção para o fato de que não pode nem idealizar as competências intelectuais do emprego de telemarketing cujo efeito é a exaustão mental por esforço repetitivo e nem deixar de perceber os efeitos propriamente corporais de um “emprego de escritório” como este. A exaustão mental também é corporal. Embora o telemarketing tenha a aparência de ser uma atividade puramente intelectual, há, contudo, uma dimensão “braçal” no qual o corpo do trabalhador é surrado apesar de as aparências apontarem para o outro lado.

A meta deste capítulo é também a de construir um conceito preciso de precariedade do trabalho formal minimamente qualificado. O esforço deste empreendimento é o de se contrapor a utilização imprecisa da noção de precariedade, definindo seus elementos centrais. O primeiro deles pode ser compreendido na medida em que o emprego de telemarketing reproduz uma condição de insegurança social que por um lado é devido a curta duração de permanência do atendente no emprego. Neste sentido, a “promessa” manifesta das empresas de telemarketing é de que este emprego passageiro é uma forma de se inserir no mercado de trabalho ao mesmo tempo em que o atendente pode se dedicar a outras áreas alternativas da vida. No entanto, é para a parcela com mais dificuldade em dar seguimento nos estudos que o telemarketing se coloca enquanto “presente irrecusável”. Deste modo, essa é a única certeza incerta com a qual essas pessoas podem contar. Portanto, há a produção social de um verdadeiro exército de reserva minimamente escolarizado e precariamente qualificado nos últimos

anos; efeito da superprodução dos títulos escolares. No entanto, só se compreende verdadeiramente o fenômeno se articularmos quais são as conseqüências disso para o mundo do trabalho, isto é, a relação entre escolaridade e trabalho ou qualificação. É justamente esta relação que está por trás da idéia de qualificação precária, ou seja, a conquista de um título escolar não garante a inserção estável no mercado de trabalho. A precariedade se caracteriza pela posição social de instabilidade no mercado de trabalho.

Finalmente, na conclusão, retomarei uma última discussão concentrada no tema do telemarketing. O livro *Infoproletários* (BRAGA; ANTUNES, 2009) é um ponto de partida fundamental para entender as novas configurações do trabalho precário formal. O conceito de taylorização do trabalho intelectual rompe com a idealização ingênua de que todo trabalho intelectual é necessariamente “criativo”. No entanto, este conceito tende a reduzir o telemarketing a um trabalho puramente intelectual, sem articular o sacrifício corporal atrelado a ele. Este mesmo problema ocorre com a noção de “trabalho informacional” que define o ofício do atendente pelo produto ou pela mercadoria resultante de seu trabalho e não pelas relações sociais relacionadas a toda condição de classe do atendente.

## Capítulo I:

### AS MUDANÇAS ESTRUTURAIS NO MUNDO DO TRABALHO

Este capítulo tem como objetivo um debate com autores que foram importantes para o desenvolvimento desta dissertação. São fundamentais pelo fato de terem enfrentado as questões sobre o significado das mudanças sociais relativas ao mundo do trabalho no atual momento do capitalismo. Assim, me aterei a uma interpretação crítica dos autores. A análise nos serve na medida em que ajuda a esclarecer o nosso próprio objeto de pesquisa. Todos eles aqui produziram um diagnóstico sobre as mudanças nas condições de trabalho do capitalismo dos últimos trinta anos, seja Pierre Bourdieu (1998a e 1998b) com a sua idéia de “precarização” e a perda do sentido político da classe trabalhadora francesa, seja Richard Sennett (2004) com a idéia de “flexibilidade” (ou “capitalismo flexível”) ou Luc Boltanski e Ève Chiapello (2005) com a categoria de “novo espírito do capitalismo” cujos efeitos no mundo do trabalho também são igualmente marcantes.

### BOURDIEU E A SUA PERCEPÇÃO DA PRECARIZAÇÃO DO TRABALHO

Nos últimos anos vislumbra-se o que se vem convencendo chamar de uma “recuperação” do mercado de trabalho formal (ver introdução). Um dos elementos desse fenômeno relativamente “novo” se afina com as mudanças do capitalismo atual. Pierre Bourdieu foi um dos autores que melhor percebeu essas mudanças em seus escritos tardios. Para ele, as mudanças do capitalismo estariam intimamente ligadas à derrocada do fordismo e do Estado de bem-estar social francês, precarizando a classe trabalhadora. Este processo também seria acompanhado de uma superprodução de diplomados de baixo nível de especialização. Assim, as mudanças do capitalismo a partir dos anos 80 teriam como efeito a emergência de um novo modo de dominação cujo efeito no mundo do trabalho é a sua precarização. O sentido último desse fenômeno é a desestruturação da existência do trabalhador como um todo, sobretudo, no que tange a esfera do trabalho (BOURDIEU, 1998a, p. 96). No contexto francês de sua época, a precarização significa a desregulamentação das relações de trabalho estáveis, frutos do aprendizado social do

pós-guerra entre o capital e a antiga classe trabalhadora francesa. Veremos adiante um caso muito interessante de um “conflito de gerações” no livro *La Misère du Monde (A Miséria do Mundo)* (1998b) entre os antigos remanescentes da classe trabalhadora francesa e a nova “geração precária” de jovens subcontratados, despolitizados e sem perspectivas em longo prazo em seus postos. Parece-me que a narração desse caso pode ser ilustrativa para notar como esse “conflito de gerações” no “chão de fábrica” é uma representação das mudanças do capitalismo em pessoas de “carne e osso”<sup>5</sup>. Portanto, isso representa bem o processo de precarização o trabalho formal, que não mais passa a ser pensado como sinônimo de garantia de estabilidade profissional.

O capitalismo passa por uma verdadeira *revolução simbólica* (BOURDIEU, 1995) no qual assistimos a emergência de um novo padrão financeiro de dominação. A idéia de revolução simbólica é, neste contexto, a mesma de uma revolução conservadora (BOURDIEU, 1998a, p. 56). O que nos interessa diretamente é como esse novo modo de dominação financeiro (GRÜN, 2007) irá impactar as relações de trabalho formais e mais: como esse novo padrão financeiro de dominação irá conceber novas formas de ocupações que já nascem precarizadas, como é o caso do telemarketing. Assim, a noção de revolução simbólica é a de que o capitalismo traz novos critérios de funcionamento cujos efeitos serão sentidos em todas as esferas da vida, sobretudo, no mundo do trabalho. A idéia de neoliberalismo tem, portanto, para Bourdieu três sentidos básicos: a desestruturação da existência dos agentes sociais como um todo a partir da precarização do trabalho, a naturalização da economia liberal no campo político (concebida enquanto universo simbólico) e a submissão da classe trabalhadora às imposições dos empregadores, isto é, a desorganização política da classe trabalhadora. Estes três aspectos correspondem ao que se poderia chamar de uma legitimação simbólica de novos padrões ou modo de dominação do capitalismo. Seus efeitos no mundo do trabalho são, em grande parte, nefastos.

O primeiro tópico pode ser interpretado como a generalização de um estado de instabilidade social no trabalho e, sobretudo nas trajetórias sociais, na medida em que as garantias de estabilidade trazidas pelo estado de bem-estar social são postas em xeque. Assim: “*A insegurança objetiva funda uma insegurança subjetiva generalizada (...)*” (BOURDIEU, 1998a, p. 97). Ele percebe que a precarização do trabalho é também

---

<sup>5</sup> Vale notar que a essas mudanças, na França, têm de lidar com décadas de aprendizados e “ganhos” sociais obtidos pela classe trabalhadora francesa.

decorrente da superprodução de diplomados de baixo nível de qualificação técnica, ou seja, pouco especializados. Eles constituem um verdadeiro exército de reserva numa situação de insegurança no mercado de trabalho. Este contexto de precariedade teria como efeito a desorganização do sentido prático temporal na medida em que estes trabalhadores tivessem dificuldade de antecipar racionalmente o futuro. É neste aspecto que se pode falar em um descompasso entre expectativas subjetivas e condições objetivas de existência. O emprego passageiro ou a subcontratação é um “presente irrecusável” no qual o trabalhador é obrigado a se submeter às imposições do empregador. Na segunda parte desta dissertação discutiremos o sentido desta afirmação na medida em que a ocupação de telemarketing constitui um ponto de vista privilegiado para observar este fenômeno ou ao que nos referimos como formalidade precária.

Em seguida o que Bourdieu chama de “neoliberalismo” também concerniria a uma naturalização da economia liberal enquanto percepção dominante do campo político e econômico, também chancelada pela autoridade simbólica da ciência. O ancoramento e o suporte primordial desses elementos estariam contidos no Estado, no mercado e na esfera pública.

No entanto, a naturalização da economia enquanto padrão estruturante do mundo social é ela própria, fruto de um *trabalho político* (Ibidem, p. 109) do apagamento da política enquanto campo no qual se colocam questões sociais pertinentes à época presente de uma sociedade. Analisar esse processo desta forma evita cair “no outro lado da mesma moeda”, já que não são apenas forças econômicas que são atuantes, mas ela própria envolve toda uma mudança na auto-percepção de uma sociedade em vários níveis, incluindo o campo político.

Simultaneamente, esse argumento permite admitir que a economia contenha, nela própria, uma dimensão implícita que ela mesma não expõe: a simbólica. Assim, a economia possui uma dimensão simbólica sociologicamente apreensível, que influencia a ação humana para além do próprio “jogo econômico” e além do que a economia pensa sobre si mesma. Por isso ele afirma que a era “neoliberal” é a aquela em que prevalece a “mão direita” do Estado (simbolizado, por exemplo, pelos altos escalões do ministério das finanças) <sup>6</sup>, ou seja, aquela na qual prevalece a diretriz simbólica da economia sobre, por exemplo, a “mão esquerda”. Esta última representa justamente o ideal do

---

<sup>6</sup> Neste caso, os altos escalões da “mão direita” do Estado são os principais mentores das políticas de demissão do Estado de sua intervenção social.

Estado como promotor do bem-estar social em que se colocam questões sociais e lutas sociais fundamentais como a desigualdade. A “mão esquerda” tem justamente o papel de disciplinar o mercado e constranger a exploração desenfreada do trabalho. A primazia da “mão direita” é aquela na qual a esfera pública irá direcionar o debate cada vez mais para uma “gestão empresarial” do Estado (o linguajar empresarial não é utilizado em vão). O fundamental aqui é, por exemplo, as políticas de privatização e diminuição do Estado, elogio dos interesses privados como interesses sociais virtuosos e “acima de qualquer suspeita” e etc. Entretanto, isso não significa apenas a ausência ou demissão do Estado, mas uma presença ativa na qual o predominam as frações com primazia do capital econômico. Isto quer dizer que o Estado não constitui uma instituição harmônica, pois é, acima de tudo, um campo de lutas sociais estruturado pelas frações da classe dominante. Portanto, o Estado pode ser considerado como um campo, mais precisamente como o campo em que prevalece a disputa pelo poder (SWARTZ, 2004).

Em suma, a naturalização da economia liberal enquanto auto-percepção social em todas as instâncias é também a sua denegação/aceitação implícita na estruturação das relações sociais, principalmente no trabalho. A economia, enxergada através dos pressupostos liberais (como o atomismo individualista <sup>7</sup> e a meritocracia, por exemplo) passa, então, a ser o critério que influencia, de uma forma ou de outra, toda vida social. Mais ainda: o poder de adesão do senso comum ao universo simbólico do economicismo liberal é imediato e fortíssimo. O poder que a naturalização da economia tem para a auto-legitimação tanto de privilégios sociais quanto do fracasso social tem, para Bourdieu, um poder especial. O arcabouço simbólico da economia é, portanto, um “(...) discurso “forte” no sentido de que é difícil de combater devido ao seu imenso poder de convencimento no senso comum, que é também o seu poder simbólico” (Ibidem, p. 109). A economia produz violência simbólica em absolutamente todas as esferas de nossas vidas. A precariedade como generalização de um estado social de insegurança carrega consigo efeitos políticos devastadores na medida em que a naturalização da violência simbólica da economia traz à tona a sensação de um fatalismo político (Ibidem, p. 104).

---

<sup>7</sup> A conseqüência “política” direta de se pensar assim é de que a sociedade é composta por indivíduos que partem de posições sociais iguais. O atomismo individualista é uma forma de “interpretação” da sociedade diametralmente oposta a uma noção, por exemplo, que coloca em jogo a noção de classes sociais. Para tanto, é preciso ter em mente que os indivíduos socializados partem de condições sociais desiguais na competição social por recursos econômicos e culturais escassos (isto é, capital econômico e cultural).

Em terceira instância, tanto o diagnóstico do “neoliberalismo” quanto à precarização do trabalho assalariado afetam a organização política da classe trabalhadora. Deste modo, seus efeitos entram em choque a luta política histórica da classe trabalhadora francesa. A precarização social do trabalho produz o “amansamento” ou a submissão da classe trabalhadora às imposições dos empregadores. Portanto, vê-se o enfraquecimento de suas disposições subversivas (Ibidem, p. 102). Estas estão atreladas ao poder de mobilização política da classe trabalhadora, calcada em greves, reivindicações por melhores salários, melhores condições de trabalho e etc.

Em *La Misère du Monde* (BOURDIEU et al., 1998b) nos é oferecido um quadro bastante interessante entre os “interims” (*intérimaire*) e os permanentes (antigos remanescentes classe trabalhadora) em uma fábrica de automóveis francesa. Os “interims” constituem uma força de trabalho jovem e são geralmente contratados temporariamente (isto é, subcontratados). Isto quer dizer que não há um vínculo estável entre estes trabalhadores e a dinâmica da fábrica. No caso narrado pelos autores, há a ocorrência de uma greve dentro da fábrica. Os “intérimis” ou empregados temporários são uma exceção na medida em que os próprios grevistas, empregados permanentes, não os pressionam para entrar na greve. Há aqui uma espécie de sentimento de condescendência para com os temporários, também mais jovens. Eles são conhecidos justamente por sua condição de precariedade e por ocuparem as posições mais degradantes de trabalho dentro da fábrica. Ela é sua única alternativa, já que fracassaram nos estudos, apesar de apresentarem níveis de escolarização (em termos absolutos) mais altos do que a antiga classe trabalhadora (Ibidem, p. 498). Por isso há a contraposição de uma pedagogia prática do trabalho (no sentido de que é na fábrica que se aprende o ofício) pela qual passaram os antigos remanescentes (e também empregados permanentes) da classe trabalhadora. Este ponto é importante, pois como veremos, na medida em que a “democratização” escolar atinge as classes dominadas, tendo como efeito a superprodução de diplomas escolares de baixo nível técnico, o fracasso escolar torna-se algo socialmente mais fatal. Esta “*geração precária*” (Ibidem, p. 505) é perpassada, portanto, por uma situação um tanto paradoxal: seu ingresso no sistema escolar é percebido como “um mundo de oportunidades”, mas o fracasso neste é também mais pesado do que em tempos anteriores. Estes jovens operários estão na última posição da hierarquia do trabalho na fábrica e são conhecidos por fazerem “o trabalho sujo” ou “duro”. O recrutamento destes empregados temporários foi significativo e se tornou um verdadeiro recurso utilizado pelas empresas que podem, por

um lado, manter a estabilidade da antiga classe trabalhadora (mais velha tanto biologicamente, mas, sobretudo, socialmente) quanto recorrer a esta força relativamente nova de trabalho cuja vantagem é a diminuição dos custos com a sua vigilância e controle bem como não ter mais que arcar com os custos financeiros de ter que manter empregados permanentes. Assim, é possível se referir uma super-exploração do trabalho, pois o ônus recai quase exclusivamente sobre os ombros do empregado.

Esta vantagem para as empresas é devida a uma equação simples: a precariedade enquanto desestruturação da existência ou a generalização de um estado de insegurança impede qualquer tipo de reação política a estes trabalhadores na medida em que as necessidades imediatas de existência se impõem a qualquer possibilidade de afloramento de uma “consciência ou mobilização de classe”. É precisamente isso que produz o enfraquecimento das “disposições subversivas”. A contratação temporária é contrabalanceada pela aspiração de uma contratação permanente e o sonho de uma inserção estável em um trabalho. Neste sentido, é isto que precede qualquer tipo de organização política. Portanto, estamos diante de um “embate” entre forças de trabalho sob condições sociais de existência distintas, mas que não se reduz a um conflito de natureza puramente biológica. Ao contrário, o enfraquecimento político das gerações mais novas é geralmente percebido pela geração de grevistas como um envelhecimento político. No entanto, isto se reverte em uma espécie de sentimento de condescendência por parte dos permanentes, que reconhecem a dureza de ser um empregado temporário. É como se “(...) *o fio entre as gerações operárias na fábrica foi rompido*” (Ibidem, p. 508).

Aqui, vale uma comparação com alguns elementos que também perpassam como veremos os atendentes de telemarketing: contratações temporárias, quase ou nenhuma “politização” (também entendido como “dessindicalização”) no ambiente de trabalho e um grau mais alto (em termos absolutos) de escolarização. Se por um lado, neste episódio da fábrica narrado acima vislumbramos relação entre as gerações devida o contraste entre antigas e novas condições de trabalho, nos Call Centers é como se todos já fossem subcontratados, “despolitizados” e sem perspectivas de permanência em longo prazo no emprego. O telemarketing se configura como um emprego que já nasce precário.

Assim, no diagnóstico bourdieusiano das novas condições de trabalho, precarizadas pelo neoliberalismo, trazem consigo a emergência de um:

*O habitus precarizado produz a insegurança e a existência, em todos os níveis da hierarquia social, e mesmo nos escalões mais elevados, de exército de reserva da mão de obra docilizada pela precarização e pela ameaça do desemprego*<sup>8</sup> (Ibidem, p. 112).

No entanto, aqui Bourdieu parece recair sobre uma imprecisão: não é apenas o *habitus* precarizado que produz uma condição de insegurança. O *habitus* precarizado que é também produzido por uma condição social generalizada de insegurança. Isso porque um *habitus* é sempre o fruto de uma estruturação prévia de condições e contextos sociais (bem como a reação a estas). Ele é apenas estruturante na medida em que é estruturando por condições sociais prévias (BOURDIEU, 1979).

Outra questão que pode ser identificada nesta passagem é a de que, de um lado, pode se falar em um processo de precarização estrutural, ou seja, na medida em que ele atinge a sociedade como um todo, ele tem suas conseqüências mais nefastas em classes sociais específicas. Ademais, neste caso, há a constituição de mecanismos sociais de manutenção de privilégios sociais. Desta maneira, apesar de os altos escalões das profissões liberais (ou “*cadres*”) sofrerem com a precarização e a “flexibilização” das relações de trabalho, não se pode falar na constituição de um exército de reserva nas classes dominantes. Assim, o que se pode arrogar é que a produção de exércitos de reserva pode ser observada em parcelas específicas da sociedade, principalmente em que se sente com mais força o processo de desvalorização social das qualificações e competências escolares. Por isso, nosso argumento vai em direção à constituição de uma nova força de trabalho que também diz respeito (como Bourdieu analisa) à derrocada das conquistas da antiga classe trabalhadora, sobretudo, no contexto francês. Assim, o que Bourdieu não percebe claramente é precisamente que estas mudanças do capitalismo atual têm seu impacto maior em suportes sociais específicos, ou seja, em classes sociais específicas. No nosso caso, isto pode ser observado na constituição de uma nova classe trabalhadora ao qual denominamos de batalhadores. Deste modo, não é apenas a deterioração da classe trabalhadora fordista, mas a constituição de outra. Novas condições de trabalho e de vida também significam novas condições de classe. Há, portanto:

*“A existência de um importante exército de reserva, que não se encontra apenas, no fato da superprodução de diplomas nos níveis mais baixos de competência e qualificação técnica, mas que contribui para conferir a cada trabalhador o sentimento de que ele não tem nada de insubstituível e que seu emprego é de*

---

<sup>8</sup> Isto é também o que ele chama de violência estrutural do desemprego (idem).

*qualquer sorte, um privilégio, e um privilégio frágil e ameaçado (...)*” (BOURDIEU, 1998a, p. 96).

O que sociólogo francês traz à cena aqui é o advento de uma nova força de trabalho inserida em empregos formais precários, isto é, a formalidade precária. Esta condição é o produto do sistema escolar e do domínio financeiro sobre o mundo do trabalho. A afinidade entre estes dois quesitos é fundamental para perceber os moldes relativamente novos de exploração destes trabalhadores. A superprodução destes diplomados de pouca especialização técnica é também o que os transforma em um exército de reserva minimamente escolarizado. É justamente nesta afinidade que se abre a possibilidade de uma super-exploração desta força de trabalho na medida em que a oferta social de suas competências é abundante. Ou seja, é uma força de trabalho com um capital escolar socialmente desvalorizado e que em parte contribui para a manutenção de sua condição precária, já a incorporação de um capital escolar desvalorizado é também significa sua descartabilidade no mercado de trabalho, isto é, de que este trabalhador é rapidamente substituível.

Com relação às transformações nas condições de vida da classe trabalhadora, a precarização tem o papel de uma desestruturação sistemática do sentido prático temporal na medida em que a generalização de uma condição social de instabilidade produz uma incapacidade de antecipar o futuro racionalmente. Isso quer dizer que as imposições e urgências do mundo se impõem enquanto necessidades imediatas de existência. O impedimento do suprimento das condições básicas ligadas à existência imediata é também a desestruturação das estruturas práticas temporais. É neste sentido que Bourdieu compara as novas gerações da classe trabalhadora com o sub-proletariado argelino (BOURDIEU, 1998a, p. 97-98). As condições de existência se assemelham, mas será que se poderia falar em uma “sub-proletarização” da classe trabalhadora? Um dos critérios (como no caso dos “intérim”) que contribuem para a diferenciação das novas gerações tanto da classe trabalhadora existente até então quanto do sub-proletariado argelino é o seu nível mais alto de qualificação formal com relação às aos dois tipos de força de trabalho. Assim, a diferença é que, na medida em que os camponeses argelinos têm que se adequar às hierarquias objetivas do capitalismo moderno, eles se transformam em uma força de trabalho desqualificada ou para o trabalho desqualificado.

O sub-proletariado argelino (BOURDIEU, 1977) <sup>9</sup> é uma força de trabalho desqualificada em razão de estarem preparados para todos os empregos (igualmente desqualificados), pois está “(...) disponível para todos os empregos pela razão de não estar verdadeiramente preparado para nenhum, a mão-de-obra desprovida de qualificação está liberta tanto da contratação quanto da demissão” (Ibidem, p. 49). Na grande maioria dos casos não é o trabalhador que escolhe o seu trabalho, mas é o trabalho que escolhe o trabalhador. A igual desqualificação moral e social (MACIEL, 2007) para o trabalho faz com que o quesito de recrutamento seja aleatório. É ao azar justamente porque não há nenhum critério de qualificação ou especialização da força de trabalho que distinga, a partir de elementos puramente impessoais, quem é “melhor” do que o outro. Por este fato, eles percebem a escolha aleatória como se fosse por um critério pessoal. No entanto, vale salientar que esse fenômeno não é algo apenas presente no sub-proletariado argelino.

Pode-se dizer que este sentimento vem à tona toda vez que a força de trabalho é desvalorizada, no sentido de seu “desarmamento”. O mesmo acontece com os atendentes de telemarketing, mas neste caso específico, o que os “desarma” é o processo desvalorização social de seu capital escolar e a sua urgência imediata com relação ao mercado de trabalho. Quando, por exemplo, o entrevistado é perguntado sobre os casos de ascensão na hierarquia da empresa ele responde que a maioria (dos atendentes) entra na posição de operador, mas que o critério de ascensão é sempre pessoal:

*“Não, a maioria entra como atendente, mas eu acho que ainda “rola” (acontece) o “lance” do... “Eu te conheço e você me conhece então vamos lá. O que “rola” é o “Q.I.” mesmo! (quem indica)” (Rodolfo, 21 anos).*

O que está em jogo neste caso é o processo de desvalorização social da força de trabalho minimamente qualificada na medida em que a superprodução de trabalhadores no mesmo nível técnico incute esta perspectiva subjetiva objetivamente condicionada. Neste caso, ainda que não seja reduzido a “puro corpo”, o trabalho de um atendente é também pode ser considerado como socialmente desqualificado na hierarquia moral do trabalho.

---

<sup>9</sup> A constituição de uma força de trabalho desqualificada encontra, no capitalismo periférico, seu suporte social concreto na “ralé” estrutural. Assim, o mercado se aproveita desta força de trabalho ao reduzi-los a pura força bruta do corpo (sem a exigência direta do conhecimento formal) e também na generalização de um estado de insegurança que, muitas vezes, oscila entre a delinqüência e o trabalho desqualificado (tanto formal quanto informal). Ver artigo: *O Trabalho que (In)dignifica o Homem* em: *A Ralé Brasileira: quem é e como vive* (SOUZA et al, 2009).

As categorias de Bourdieu e de seus colaboradores nos auxiliam a perceber criticamente como as recentes transformações do capitalismo têm como consequência a precarização do mundo do trabalho, sobretudo, da geração de “jovens precários” (dos anos 80 e 90 na França) recém inseridos no mundo do trabalho.

Os constrangimentos recentes do capitalismo têm um impacto mais forte em classes sociais específicas, ao qual denominamos nova classe trabalhadora. O batalhador do telemarketing é uma parcela importante desta classe social que sofre constrangimentos específicos, mas também corresponde aos pré-requisitos gerais desta classe, sobretudo, no que tange suas fortes disposições e ética do trabalho ou na busca de ascensão social através dos estudos superiores. Vale salientar que o segundo quesito não vem, de forma nenhuma, desatrelado do primeiro, já que esse batalhador precisa, primeiramente, lidar com as imposições e urgências do mundo do trabalho (isto é, a defesa de sua dignidade moral e material pelo trabalho) e secundariamente a possibilidade de ascender pelos estudos.

## RICHARD SENNETT E A CORROSÃO DO CARÁTER NO CAPITALISMO “FLEXÍVEL”

O objetivo de Sennett o de é perceber como as transformações do capitalismo na valorização de uma conduta “flexível” alteram a formação da personalidade individual, ou seja, o que ele chama de caráter. Seu argumento se concentra em como essas novas configurações podem afetar, por exemplo, a capacidade de estabelecer vínculos e compromissos longo prazo. A corrosão do caráter seria precisamente o impedimento da constituição de algumas dessas qualidades. Desta maneira, a “flexibilização” do capitalismo contribui para a deterioração das relações de trabalho que, por sua vez, incute seus efeitos também na vida privada. O trabalho cada vez mais “flexibilizado” dificulta a realização do trabalhador neste.

A primeira de suas análises se concentra nas das diferenças que marcam duas gerações, sintetizadas em Enrico (pai) e Rico (filho). Enrico trabalhou sua vida toda como faxineiro e fazia parte, então, de uma geração marcada pelo sonho de ascender socialmente, sonho que se concretiza em seu filho. Em seguida, ele investiga o caso de uma antiga padaria cuja modernização dos “meios de produção” através da compra de novo maquinário, tem como efeito a automação da produção. Este é um caso

particularmente interessante na medida em que tecnologia tem como consequência a deterioração dos postos menos qualificados.

Sennett identifica na trajetória ascendente de Rico (com mais capital escolar e com uma renda cinco vezes a do pai) a erosão e o surgimento de novas relações de trabalho, baseadas não mais em vinculações longo prazo, mas curto prazo. Como efeito, a corrosão do caráter ligada às condições de trabalho estabelecidas pelo fordismo, ou seja, calcadas em rígidas hierarquias e, sobretudo, em uma noção de carreira estável. Neste aspecto, a investigação de Sennett se aproxima bastante da feita por Bourdieu na medida em que o surgimento de um trabalhador “flexível” deteriora a capacidade de antecipação racional e planejamento em longo prazo do futuro. É precisamente isso que está em jogo na abolição de uma concepção de trajetória profissional percebida enquanto uma carreira contínua. Assim:

*“Uma mudança na moderna estrutura institucional acompanhou o trabalho a curto prazo, por contrato ou esporádico. As empresas buscaram eliminar camadas da burocracia, tornar-se organizações mais planas e flexíveis”. (SENNETT, 2008, p. 23).*

Contudo, essa mudança não se limita apenas ao mundo do trabalho e a imposição de novas “estratégias” para lidar com essas condições, ela afeta a vida pessoal. No caso de Rico, isso tem endereço certo: sua família. Neste sentido, sua vida pessoal e familiar é completamente engolida pelo trabalho para o qual ele tem que estar pronto “a qualquer hora”, mesmo que isso signifique o sacrifício de sua dedicação como pai. Esta concepção de vida baseada no sacrifício pessoal contribui para sua percepção conservadora do mundo e “(...) *forçou-o a afirmar a pura força de vontade como essência de seu próprio caráter*” (Ibidem, p. 31). É precisamente esta condição de insegurança ou de uma condução da vida a partir de parâmetros curto prazo que mobiliza uma posição conservadora, pois uma das consequências de um “capitalismo flexível” é justamente a radicalização da competição no trabalho, criando a sensação de que “nada é para sempre”.

Em outra ocasião, Sennett usa o caso de uma padaria em Boston, que antigamente possuía uma forma bem tradicional de produzir pães. Ela era, há 25 anos, uma pequena padaria presidida por gregos. Agora ela é uma padaria automatizada e “flexível”, com pessoas de várias etnias trabalhando nela. Esta padaria foi comprada um grande conglomerado de alimentos e segundo padrões empresariais “flexíveis”. Esta

automatização advinda da aquisição de novas máquinas tem dois efeitos diretos: a diversificação do consumo, já que as máquinas são capazes de produzir uma enorme variedade de pães, antes impossíveis de serem feitas, utilizando apenas as antigas técnicas manuais dos padeiros gregos. Em segundo plano ela simplifica as operações e reduz a necessidade de um grande contingente de padeiros. Agora é possível fazer, em um curto intervalo de tempo, uma enorme variedade de pães com um simples apertar de botões.

Para tanto, há toda uma reformulação das condições de trabalho, degradadas e que se baseiam em contratações fugazes e de curto prazo. Este caso é bastante interessante, pois a reformulação da padaria é também a reformulação da força de trabalho (precarizada) que irá compô-la. O que está em jogo é o impacto de novas condições de trabalho em postos menos qualificados. A automação tem como resultado a piora nas condições de trabalho e sua conseqüente precarização. A maioria dos novos empregados que a empresa escolhe “(...) *fica no máximo dois anos na padaria; os jovens trabalhadores, não sindicalizados, são especialmente transitórios*” (Ibidem, p. 81). Sennett nos coloca uma boa questão na medida em que a tecnologia tem precisamente impactos diferenciados com relação ao tipo de força de trabalho na qual ela se introduz. Se nas ocupações mais qualificadas ela abre possibilidades <sup>10</sup>, nas ocupações menos qualificadas e que exigem menor grau de conhecimento especializado, ela acaba por deteriorar as condições de trabalho. A automação da padaria também traz consigo a perda de sentido do próprio trabalho, já que ele é reduzido às operações repetitivas na máquina. É neste sentido que Sennett afirma que este trabalho produz uma degradação pessoal nos trabalhadores. Nenhum dos funcionários possui mais contato direto com os ingredientes e com o processo produtivo em si, este foi alienado dos funcionários. Estes trabalhadores “flexíveis”, executores de operações eletrônicas da padaria automatizada, possuem alguma qualificação para o trabalho, mas não especializada. Uma das funcionárias entrevistadas afirma, por exemplo: “*Padaria, sapataria, gráfica, é só dizer, eu tenho as qualificações (...)*” (Ibidem, p. 82). Assim, estes “postos de execução” se caracterizam pelo baixo nível de domínio do trabalhador pela máquina, apesar de estes saberem operar suas funções básicas.

---

<sup>10</sup> Neste ponto ele analisa a inserção do programa AutoCAD, um programa que possibilita “designers” e projetistas um alto grau de manipulação das imagens e maior rapidez na produção na medida em que os estes não mais precisam desenhar à mão. Os avanços tecnológicos têm, aqui, a função de abrir possibilidades.

Em suma, a automação da antiga padaria grega significou concomitantemente a contratação de outro tipo de trabalhador justamente por estarem inseridos em condições de trabalho diversa da passada. Este trabalhador “adaptável” e contratado temporariamente precisa lidar com a incerteza que ronda a sua permanência na ocupação. O advento do capitalismo “flexível” impõe, para Sennett, novas condições de trabalho para toda a sociedade (como na corrosão do caráter). Porém, o caso da padaria parece ser um caso singular, pois sua reformulação supõe também a contratação de uma força de trabalho específica, isto é, com uma qualificação pouco especializada e sujeita a condições precárias de trabalho, em suma, “pronto para o que der e vier”.

O capitalismo “flexível” se constrói, para Sennett, em oposição aos parâmetros fordistas. Este último era caracterizado por relações de trabalho mais burocratizadas, hierarquizadas e duráveis. Com efeito, eram vínculos empregatícios que se desenrolavam no longo prazo. Assim, o capitalismo “flexível” exige com que as empresas se reorganizem internamente, tornando-se descentradas, tercerizadas e com hierarquias mais fluídas. Como consequência, a própria concepção de jornada de trabalho se altera com a introdução do que ele chama de “flexitempo” (Ibidem, p. 65). Esta “estratégia” tem como função uma ruptura com o ideal de turnos fixos, possibilitando com que os funcionários trabalhem em horários diferentes, individualizando a jornada de trabalho. No entanto, como bem percebe Sennett, este tipo de jornada “flexível” é mais um privilégio de trabalhadores mais favorecidos do que algo generalizado para todos. Uma contraposição interessante aqui é a própria ambigüidade trazida, neste aspecto, pela noção de “flexibilidade da jornada”. Para os trabalhadores socialmente valorizados ela se torna uma espécie de privilégio diante do qual a empresa se curva. No caso de uma ocupação precariamente qualificada como o telemarketing (ou dos funcionários da padaria que ele mesmo cita), a única “flexibilidade” que se pode conceber é a do próprio atendente, que muitas vezes se sacrifica em feriados e fins de semana para trabalhar no atendimento.

Deste modo, é como se o capitalismo não se calcasse mais em padrões rígidos de funcionamento, rompendo com a noção de uma rotina estabelecida e estruturada. Uma das mudanças fundamentais do capitalismo, identificadas por Sennett é também a de uma quebra na concepção contínua de tempo. Assim, ao contrário dos protestantes, por exemplo, que introduziram a noção de trabalho sistemático contínuo através de um ascetismo intramundano, no “capitalismo flexível”, o tempo de trabalho das equipes “flexíveis” é voltado para o curto prazo. Portanto, o capitalismo se desvencilha com um

de seus quesitos fundamentais: o ideal de futuro representado na ética de trabalho disciplinado. Assim, é como se o capitalismo não mais precisasse do trabalho disciplinado para funcionar, pois:

*“As formas modernas de trabalho em equipe são em muitos aspectos o oposto da ética do trabalho como concebia Max Weber. (...) O tempo das equipes é mais flexível e voltado para tarefas específicas de curto prazo do que para a soma de décadas caracterizadas pela contenção e a espera. (...) coisa semelhante à ultrapassada da ética do trabalho”.* (Ibidem, p. 126 -130).

Neste ponto Sennett cai num equívoco, pois simplesmente não há capitalismo sem trabalho disciplinado sistemático. Ao contrário, este aspecto fundamental é o que diferencia o ascetismo protestante dos demais ascetismos contemplativos. É elementar uma concepção de tempo linear para o funcionamento do capitalismo, ainda que sua desestruturação nas pessoas seja fruto da generalização de uma condição de insegurança social. O capitalismo atual se caracteriza muito mais pela radicalização dos quesitos apontados Max Weber do que pelo seu abandono. A desorganização do sentido prático temporal do qual fala Sennett é produzido não porque o capitalismo de despiu de antiga hierarquia moral para vestir uma nova, mas pela razão de produzir uma condição de precarização estrutural cujo resultado é a possibilidade de uma sobre (ou super) exploração da força de trabalho. Por ter uma categoria ambígua de “flexibilidade” sua análise se torna fragilizada. Ora, o que se pode dizer é que a jornada de trabalho passa por um processo de intensificação, o que possibilita sua exploração em curto prazo. Nosso objeto empírico esclarece essa dúvida. A jornada de um atendente de telemarketing é normalmente um pouco mais curta (de seis horas ao invés de oito). No entanto, neste período, a exploração do trabalho é intensificada ao extremo: em seis horas são contadas apenas quarenta minutos de pausa (no total). A intensificação da jornada e sua super-exploração em curto prazo também significam a deterioração mental e física da força de trabalho.

Um trabalhador em situação precária é extremamente vulnerável, pois está condenado à incerteza em seu trabalho. Pelo fato, de Sennett não aliar ao seu conceito de “flexibilidade” uma noção de precarização do trabalho, sua utilização se torna bastante limitada e ambígua. Além disso, ele não distingue com bastante precisão a diferença do impacto das formas “flexíveis” de trabalho com relação às ocupações mais ou menos valorizadas. É verdade que o caso da padaria “*high-tech*” é bem diverso do

caso de Rico, mas sem conceitos que os analisem de maneira relacional. É por isso que ele recai sobre o pensamento pós-moderno do diagnóstico da fragmentação do sujeito como representação da época em que vivemos. Ela seria marcada pela constante mudança na qual não poderemos mais conceber nossas vidas enquanto narrativas lineares. Estaríamos, portanto, diante desse:

*“(...) jogo de poder sem autoridade na verdade (que) gera um novo tipo de caráter. Em lugar do homem motivado, surge o homem irônico. Richard Rorty escreve, sobre a ironia, que é um estado em que as pessoas jamais são “exatamente capazes de se levar a sério, porque sempre sabem que os termos em que se descrevem estão sujeitos a mudança, sempre sabem da contingência e da fragilidade de seus vocabulário finais, e portanto de seus “eus”. Uma visão irônica de si mesmo é a consequência lógica de viver no tempo flexível, sem padrões de autoridade e responsabilidade” (Ibidem, p. 138).*

Esse desprendimento irônico seria o que caracterizaria a época presente. Esta afirmação consiste em uma generalização abusiva na qual se incorre no erro de generalizar a “arte de viver” do intelectual (também partilhante das classes dominantes) como se fosse a condição de classe de toda sociedade. Além do mais, esta fragmentação “biográfica” do sujeito só pode ser realmente irônica, cujo sinônimo paralelo é a “leveza” (da classe burguesa generalizada para toda a sociedade), para quem a “flexibilidade” não se coloca enquanto um risco de “perder tudo”. A “ironia” e a “leveza” não parecem muito os sentimentos que encontramos nem no caso dos “intérimis” e muito menos nos atendentes de telemarketing. Desta maneira, Sennett acaba por incorrer no erro sociológico de generalizar uma condição particular de classe (e de fração) como universal. Assim, é como se os privilégios de alguns tivessem à disposição de toda sociedade. A tese da fragmentação do sujeito endossa a idéia de que o mundo social não mais possui racionalidade ou padrões estruturantes de nosso comportamento individual. Ademais, a impossibilidade de conceber a vida individual enquanto uma narrativa minimamente estruturada é na verdade a desestruturação social da existência e sua conseqüente precarização.

Finalmente, ele faz uma última comparação na qual ele afirma que a desigualdade social do capitalismo fordista era a material e a do capitalismo “flexível” é pessoal (Ibidem, p. 175). Há aqui um problema: ele opõe “material” e “imaterial” como dimensões distintas de classe. Ao contrário, as classes sociais, assim como concebido por Bourdieu (1979) são a síntese entre “material” e “imaterial” (representado nas diferenças pessoais). Ou seja, diferenças pessoais sempre existiram, em qualquer

momento da história e não somente no capitalismo “flexível”. Em seguida podemos afirmar que elas são intimamente articuladas com condições materiais de existência. Deste modo, a impressão que fica é a de que até o capitalismo “flexível” as desigualdades eram materiais em função de o conceito de classe correspondente ser o marxista, que postula as desigualdades sociais enquanto produto da posição nas relações de produção, ou seja, são puramente econômicas. Não obstante, as “diferenças pessoais” caracterizaram a época presente e não corresponderiam mais a diferenças coletivas, mas meramente individuais. O problema deste argumento é justamente o de recorrer a um “relativismo do gosto” na medida em que ele é concebido como algo exclusivamente pessoal. Ao contrário, diferenças pessoais de estilo não são apenas “diferenças”, mas hierarquias classificantes (e classificadas) dos indivíduos na sociedade <sup>11</sup>.

De maneira geral, a análise de Sennett, apesar de esclarecedora em alguns pontos, possui imprecisões estruturais. Muito embora ele perceba que a desestruturação do caráter implica em conseqüências nefastas para a sociedade, ele acaba por aceitar a tese pós-moderna da fragmentação do sujeito na medida em que o capitalismo “flexível” permite lidar com a incerteza de modo “irônico” e “leve”. Esta tese é conservadora por generalizar o ponto de vista dominante como se fosse válido para toda sociedade. Assim, é possível encarar o mundo com a “flexibilidade” da “alma de um artista”. A grande ilusão deste ponto de vista é o de supor que o mesmo pode ser feito por toda uma força de trabalho precarizada e que está sujeita às maiores arbitrariedades de seus empregadores.

## BOLTANSKI, CHIAPELLO E O “NOVO” ESPÍRITO DO CAPITALISMO

A finalidade central do argumento de Boltanski e Chiapello é perceber como o capitalismo necessita de formas de justificação moral para o seu funcionamento. Esse é o quesito central para o conceito de crítica. Deste modo, o “novo” espírito do capitalismo, corresponderia a uma necessidade crítica que se divide entre a crítica artística, muito influenciada pelos ideais de Maio de 68, e a crítica social, calcada nos

---

<sup>11</sup> Para uma análise mais detalhada de como o “gosto” hierarquiza e se estrutura por classes sociais ver: BOURDIEU, P. *La Distinction: critique social du jugement*. 1.ed. Paris : Minuit, 1979.

ideais marxistas na exploração do trabalho assalariado (classe trabalhadora). Ela corresponde à crítica baseada na igualdade social. O ideal de espírito do capitalismo é:

*“(...) um conjunto de crenças associadas à ordem capitalista e que ajuda a justificar esta ordem e, ao legitimá-la, sustenta formas de ação e pré-disposição compatíveis com ela. Estas justificações gerais ou práticas, globais ou locais, expressada em termos de virtude ou justiça, sustentam a desempenho de tarefas mais ou menos desagradáveis e a adesão ao estilo de vida compatível com a ordem capitalista (...)”* (BOLTANSKI e CHIAPELLO, 2005, p. 10-11).

Assim, sua categoria de ideologia não representaria, portanto, apenas uma “falsa consciência” na qual os agentes sociais estão imersos. Ao contrário, ela cumpre um papel social na qual responde às necessidades de justificação do capitalismo como um todo. Esta é, portanto, uma justificação orientada ao bem comum, isto é, valores socialmente compartilhados. Deste modo, valores sociais compartilhados são dinâmicos e por isso, passíveis de serem criticados e reformulados. Em suma, a crítica é sempre determinada por um processo contingente e não teleológico. Isso significa que ela não tem um objetivo final (ou um *telos*), mas depende de constrangimentos sócio-históricos para que possa ser feita. Por esta razão ela está, em certo sentido, “em aberto”.

O “novo” espírito do capitalismo seria, na verdade, uma espécie de “terceiro” espírito, antecedido por dois. A idéia de espírito do capitalismo é baseada na afirmação de que o capitalismo mudou com o seu desenvolvimento histórico, mas seu núcleo não sofreu mudanças radicais. O “primeiro” inspirou o liberalismo do século XIX e foi descrito, por exemplo, na figura do empresário industrial. Neste momento inicial, o capitalismo tem o sentido de libertação da dependência local e pessoal, atrelada ao tradicionalismo feudal. Isto significou a introdução de um novo tipo de dominação social; o impessoal. Aqui, há um enorme esforço de orientar o comportamento para a racionalização e disciplina cotidiana, tanto no sentido de um ascetismo intra-mundano através do trabalho quanto à acumulação de recursos econômicos (o capital) (WEBER, 2002).

O “segundo” espírito seria marcado precisamente por um esforço crítico com relação ao “primeiro”. O período áureo teria sido dos anos 30 aos anos 60 (nos países centrais). Seu ‘*ethos*’<sup>12</sup> é inspirado no ideal das grandes organizações empresariais, por

---

<sup>12</sup> A abordagem de Boltanski e Chiapello é inspirada na categoria de *ethos* de Max Weber. Este último corresponde a valores-guia que orientam o comportamento prático, ou seja, produzem no indivíduo socializado um efeito prático em sua conduta cotidiana.

oposição à figura do industrial. O objetivo das firmas burocratizadas era justamente o de expandir a produção em massa de mercadorias padronizadas (socialização da produção). Elas obedeceriam a uma organização hierarquizada e rígida do trabalho. Sua figura de proa é o administrador assalariado. Nesta época são constituídos os “*cadres*” na França, eles são funcionários altamente qualificados atuantes em instituições que prestam serviços públicos, consultorias, enfim, vendem seu capital cultural ou conhecimento incorporado socialmente raro ao mercado. Os administradores (*managers*) também compõem esse grupo. Este administrador assalariado é a figura na qual é descrito o “segundo” espírito do capitalismo.

Nas grandes organizações burocratizadas, emblemáticas deste período, está em voga a idéia de que o empregado deve constituir uma carreira em seu emprego, o que significa uma permanência em longo prazo na empresa. Há, por exemplo, regras claras de restrição com relação à administração da força de trabalho pelos empregadores, bem como o desenvolvimento do trabalhador assalariado. O “segundo” espírito do capitalismo é concomitante às relações fordistas de trabalho no qual há intervenção do Estado na economia, produzindo bem-estar social.

O “terceiro” espírito (iniciado por volta dos anos 90) se desenrola justamente em contraposição aos pressupostos do espírito anterior na medida em que sua crítica do modelo empresarial fortemente hierarquizado e rigidamente burocratizado, considerado como ineficiente e muito custoso. As empresas e a organização do trabalho devem ser administradas visando sua forma mais eficiente a partir do ideal de “flexibilidade”. Passam a ter importância algumas “estratégias” baseadas na autonomização de setores menos fundamentais para o funcionamento das empresas. Uma delas é, por exemplo, a terceirização que se desenrola através da contratação de serviços de outras empresas (menores) especializadas. André Gorz (1998) percebe esse movimento a partir do argumento de que as empresas se organizam em “cascata”, ou seja, se fragmentam na medida em que não funcionam mais como um grande órgão empresarial unificado. As mudanças nos modelos empresariais e tecnológicas são fundamentais neste momento que agora teria a forma de ‘redes’. Aliás, Boltanski e Chiapello generalizam esta concepção para toda vida social que seria marcada por uma série de encontros temporários com uma pluralidade grupos.

Para compreender precisamente como operam essas mudanças no núcleo do capitalismo, eles chamam atenção para a noção de cidade ou cidadela (*cit *); mais especificamente para a idéia de “cidadela projetiva”. Toda ‘cit ’ seria composta por um

conjunto de valores relativamente autônomos e específicos, chamados de princípios superiores comuns (Ibidem, p. 23). Estes princípios-guia estabelecem a conduta legítima e mais valoráveis em cada uma destas ‘cités’ ou esferas da sociedade. No caso da cidadela projetiva, o guia das ações é a “construção de redes”. Aqui a figura do administrador também sofre mudanças com relação à “rigidez” de suas funções anteriores. Ele passa, portanto, a ter que desenvolver novas habilidades para ter sucesso num capitalismo organizado em ‘redes’. Sua qualidade principal é a: “(...) *mobilidade, ele consegue se movimentar sem se deixar impedir por barreiras, sejam elas geográficas ou derivadas por afiliações culturais ou profissionais, distâncias hierárquicas, por diferenças de status ou papéis*” (Ibidem, p. 79). Desta maneira, o administrador “flexível” surge como figura central na cidadela projetiva e suas qualidades serão bem diferentes das exigidas pelas empresas altamente burocratizadas dos anos 60. Ele não deve seguir padrões pré-estabelecidos, mas deve ser “criativo” e “versátil”. Contudo, estas qualidades não derivam de qualquer vínculo de obediência (Ibidem, p. 112-113). O “grande homem” (administrador intuitivo ou “flexível”) no mundo conexcionista deve possuir “*intuição*”, “*talento*” e ser capaz de comunicação e convivência <sup>13</sup>. Assim, num mundo em “rede”, no qual os “encontros” são cada vez mais fugazes e imprevisíveis, o *habitus* de classe não seria mais de estruturação entre afinidades e distanciamentos entre as classes sociais (Ibidem, p. 117). O administrador do “novo” espírito do capitalismo seria tão autônomo a ponto de se emancipar, inclusive, da “moralidade burguesa”.

No entanto, concomitante ao advento do capitalismo em “rede”, os autores propõem a análise das mudanças que o “novo” espírito produz no mercado de trabalho. Eles procuram esboçar o lado negativo do que eles chamam de “flexibilização”. A primeira tentativa de desregulamentação das relações de trabalho é feita, tendo em vista uma tentativa de redução do desemprego <sup>14</sup>. Assim, seria possível evitar o desemprego, o que reduziria a pressão popular sobre os políticos. Em suma, a margem para “flexibilizar” (ou desregulamentar) as relações de trabalho é também a possibilidade de contratar mais. Entretanto, ela tem um sentido muito claro: o de produzir uma condição de instabilidade no emprego. Assim, a “flexibilização” tem um efeito duplo no mercado de trabalho: de um lado ela é composta por uma força de trabalho (em grandes firmas)

---

<sup>13</sup> Qualidades, na verdade, provenientes do *habitus* de classe burguês, socialmente dominante, pois também significam polidez e civilidade.

<sup>14</sup> Isto acontece na França a partir da década de 80.

cada vez mais qualificada, estável e desfrutando de altos salários e de outro uma força de trabalho minimamente qualificada e desprotegida em pequenas firmas subsidiárias de serviços. Os mais afetados negativamente pelas práticas administrativas trazidas a cabo pelo “novo” espírito do capitalismo seriam “(...) *os menos competentes, menos maleáveis e os psicológica e fisicamente mais fracos na competição pelo emprego*” (Ibidem, p. 233). Alguns critérios mudam com relação ao mercado de trabalho concebido pelo fordismo: passa haver mais contratações fugazes (ou subcontratações), intensificação e individualização <sup>15</sup> da jornada de trabalho, a necessidade de trabalhadores com qualificações múltiplas, o pagamento de salários referentes apenas pelas horas trabalhadas, o uso da tecnologia (informatização dos “meios de produção”) e etc. Todas essas novas medidas podem ser pensadas, em grande parte, em contraposição ao regime de trabalho anterior no qual havia a primazia por relações de trabalho mais estáveis. Uma das conseqüências desta estratégia empresarial é justamente a de fragmentar o trabalhador, não mais concebido enquanto uma coletividade no ambiente de trabalho, individualizando-o e avaliando-o por seu desempenho individual. Empiricamente isto pode ser observado no sistema de avaliação do desempenho produtivo (completamente individualizado) dos atendentes de telemarketing. A empresa possui um verdadeiro banco de dados digital com as informações de produtividade (e outros como a medição do nível absenteísmo) no qual avalia constantemente a produtividade dos operadores (ver capítulo III) <sup>16</sup>.

O “novo” espírito do capitalismo também produz um enfraquecimento da crítica. Seus resultados são, segundo Boltanski e Chiapello, tanto teóricos quanto práticos. No primeiro elemento se encontra o abandono de teorias de grande alcance ou macro-sociais. Há aqui a primazia dos intelectuais por teorias conjunturais da sociedade, que a analisam a partir de sua situação presente. São geralmente análise de cunho

---

<sup>15</sup> Uma das conseqüências deste “estratagema” empresarial é justamente a de fragmentar o trabalhador, não mais concebido enquanto uma coletividade no ambiente de trabalho, individualizando-o e avaliando-o

<sup>16</sup> No entanto, estas “estratégias empresariais” apenas têm efeito na medida em que o trabalhador se encontra inserido em uma condição precária. Ela produz uma situação de insegurança ou instabilidade no trabalho. Desta maneira, o desenvolvimento de “disposições políticas” ou a possibilidade da organização política só é possível se o trabalhador tem uma perspectiva de segurança e longo prazo no próprio emprego.

Um exemplo disso pode ser compreendido na paulatina queda do sentimento de pertencimento a uma classe social. Este fator é relevante na medida em que uma auto-percepção de classe (ou a dimensão “consciente” da classe) enfraquecida pode indicar o local de trabalho não mais como fonte de conflitos e reivindicações por direitos trabalhistas. No entanto, isso não quer dizer que a luta de classes perca força, ao contrário, pode haver inclusive a radicalização da dimensão inarticulada (pré-reflexiva e cotidiana) do conflito social de classes, inclusive no próprio ambiente de trabalho. O resultado, em geral, é uma competição do tipo “cada um por si”, algo comum nos Call Centers. (ibidem p. 300-301).

predominantemente descritivo. A prática seria a substituição da ação direta contra as desigualdades sociais (mediada pelo Estado) por ações de caridade e humanitárias.

Com isso, o modo de justificação do capitalismo como um todo é também a re-significação de seu “espírito” através da crítica artística. Esta recuperação (e sua apropriação) pelo mercado pode ser observada na constante exigência não só de disciplina e autocontrole, mas de *criatividade, autenticidade, flexibilidade e autonomia* (Ibidem, p. 326). Ela recai, sobretudo, sobre os ombros dos assalariados altamente qualificados (como engenheiros ou os “*cadres*”). O sucesso no mundo do trabalho necessita de uma boa dose de “arte” e “inovação”, que na verdade significa a pressão por constantes inovações. É preciso ser capaz de se antecipar ao mercado (e aos anseios do patrão). Se no capitalismo fordista, o empregado estava sujeito a operações pré-estabelecidas, a exigência da síntese entre disciplina e criatividade produz a sensação de que não se é controlado por padrões impostos pela empresa (de fora). Vale salientar que a profissão artística é geralmente associada à “boemia”, à “leveza” e ao “lazer” (sem separação clara entre o que é trabalho ou lazer!), o que demonstraria o distanciamento com relação à “seriedade” do mundo empresarial. É por essa razão que Boltanski e Chiapello percebem o assalariado altamente qualificado como autônomo e não derivando de nenhum ato de obediência. Na verdade, a aparência do controle é docilizada, ao incorporar a linguagem artística. Assim, ele pode se mostrar enquanto conduta de vida espontânea e livre. Entretanto, ela foi, sobretudo, internalizada, tornado vontade própria do sujeito. Inclusive, este é um dos motivos que contribuem para que este assalariado altamente qualificado <sup>17</sup> não perceba a exploração do trabalho como algo imposto externamente (geralmente percebida como injusta e cruel), mas algo querido internamente, o que diminuem as possibilidades de uma reação negativa a estas imposições (SOUZA, 2010).

Um dos indicativos desta re-apropriação da crítica artística também pode ser visto na crescente expansão da moda, na expansão e criação de novos serviços diferenciados e cada vez mais personalizados (e diferenciados), na produção cultural e etc. A idéia aqui é de que o mundo do trabalho está cada vez mais ligado a noção de realização pessoal (concomitante à realização material). Contudo, sem dúvida, esta possibilidade só está aberta para alguns poucos privilegiados. O “capitalismo flexível” carrega consigo uma dualidade constitutiva: abre a possibilidade de realização pessoal

---

<sup>17</sup> Isto vale para o trabalhador do “novo” espírito do capitalismo em geral.

de ser cada vez mais criativo para alguns ao mesmo tempo em que também radicaliza a desigualdade social e a pobreza para aqueles que não possuem seus pressupostos.

De forma geral, a interpretação de Boltanski e Chiapello é um tanto ambivalente. Há tanto uma percepção “apologética” quanto crítica do “novo” espírito do capitalismo. O primeiro problema consiste em colocar que o capitalismo se organiza “em rede” e os “grandes homens” (os altos assalariados e os novos tipos de empresários e administradores advindos dele) devem possuir “talento” e “intuição”. Afirmar isso é o mesmo que negar que “talento” e “intuição” são, na verdade, competências sociais (TORRES, 2007). Por competências sociais procuramos um ponto de vista ‘desnaturalizado’ e ‘não-essencialista’ do mundo social, isto é, que procura a genealogia de um passado de socializações profundas de classe para que se venha a ser o que é. Assim, é preciso se perguntar não nos termos de “talento” e “intuição”, mas em termos dos capitais (tanto cultural quanto econômico) pressupostos para se tornar um administrador (*manager*) (BOURDIEU, 1979). Bem, o que se pode realmente dizer é que mais do que nunca o capital cultural (e o capital escolar), que Boltanski e Chiapello travestem de linguagem artística do “talento” ou “dom”, é cada vez mais fundamental na formação das profissões liberais. Ele é cada vez mais estruturante no sucesso ou fracasso no mundo do trabalho, como vemos no processo de desvalorização estrutural dos títulos escolares, que significa a radicalização da competição pelo capital escolar. Todavia, se valer da linguagem naturalizada do senso comum é apenas corroborar para a percepção conservadora do mundo social. Descrever a sociedade desta forma é apenas confirmar para que o mundo seja o que ele já é.

Em seguida, os sociólogos afirmam que “*As empresas não trabalharão mais a partir de hierarquias, mas enquanto redes (networks), organizando o trabalho em projetos e uma mobilização geral dos trabalhadores graças à visão de seus líderes*” (Ibidem, p. 73). O que está pressuposto neste argumento é de que o capitalismo organizado em “redes” é o capitalismo marcado por relações imprevisíveis, fugazes, quase aleatórias. Assim, é como se a vida social se desse quase ao acaso, sem a objetividade e o peso das estruturas sociais que nos em parte nos determinam. Além do mais, só pode haver qualquer apaziguamento real da hierarquia empresarial entre trabalhadores em posições hierárquicas similares. E mais: o capitalismo financeiro tende a criar uma espécie de competição interna entre os trabalhadores na medida em que o ambiente de trabalho não mais é concebido coletivamente. Deste modo, o “novo” espírito do capitalismo radicaliza a competição e o controle interno entre os

funcionários (SOUZA, 2010). Ao individualizar e precarizar as relações de trabalho, cria-se uma verdadeira luta de “todos contra todos” cujo resultado é a radicalização da competição empresarial interna dentre os próprios funcionários.

Ademais, as qualidades de ruptura de barreiras e “comunicabilidade”, portadas pelo novo tipo de assalariado altamente qualificado “flexível” (na citação acima) são, na verdade, a exaltação de uma pretensa “superioridade moral de classe”, muitas vezes travestida de condescendência e de bondade para com os dominados. Como bem mostrou Pierre Bourdieu (1979), as afinidades e rejeições que temos uns com os outros na sociedade são, em grande parte, socialmente construídas por uma socialização ou um aprendizado de classe. Afirmar, como fazem Boltanski e Chiapello, que o *habitus* de classe não é mais o critério estruturante no mundo social é contribuir para uma visão espontânea e conservadora. O *habitus* de classe pressupõe um conjunto de socializações profundamente enraizadas. Então, é como se a socialização cotidiana e paulatina de classe a qual somos submetidos diariamente fosse meramente epidérmica.

Finalmente, o último problema no argumento dos autores se concentra na percepção crítica do “novo” espírito do capitalismo. Se por um lado, ele carregaria consigo um mundo de possibilidades para seus altos escalões, por outro, ele significa a “flexibilização” das relações de trabalho, tornando-as mais instáveis. Medidas empresariais como sub-contratações e terceirização são comuns. Os assalariados e trabalhadores menos qualificados são os mais afetados. No entanto, eles são percebidos de maneira individualizada no argumento de Boltanski e Chiapello. Justamente por procurarem abdicar de uma percepção da sociedade como organizada por classes sociais, eles acabam por adotar uma perspectiva individualizante e também conservadora. Os mais afetados negativamente são também os menos “competentes” e os menos “flexíveis” e os física e psicologicamente menos aptos para um emprego. Não obstante, nosso objeto empírico (os atendentes de telemarketing) já desmente três elementos da assertiva acima: é preciso muita resistência tanto física quanto psicológica para ser um operador de telemarketing na medida em que é somente a “flexibilidade” do atendente <sup>18</sup> que é exigida. Quanto à noção de competência, no contexto em que os sociólogos colocam, é uma categoria conservadora. Isto porque os “menos competentes” são também aqueles socialmente mais desfalcados na competição social. “Menos competentes” são geralmente os menos qualificados, os menos polidos e

---

<sup>18</sup> Entendida aqui como forma de submissão às imposições e arbitrariedades dos empregadores e dos superiores imediatos.

aqueles também condenados ao “trabalho sujo”, correspondentes aos postos mais baixos da hierarquia empresarial.

Este argumento tem um forte conteúdo descontextualizante, pois implica em uma percepção individualizante (por isso pré-sociológica e liberal) dos mais afetos pelas novas condições de trabalho. Nosso argumento tem o esforço diametralmente oposto na medida em que procura identificar os suportes sociais específicos (concretos socialmente construídos) do capitalismo. Isto implica na percepção de uma nova classe trabalhadora, que chamamos aqui de batalhadores. Neste caso, sua parcela mais precarizada da qual os atendentes de telemarketing representam uma fatia.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Dos autores analisados neste capítulo, o único que percebe de maneira mais clara as mudanças ocorridas no capitalismo é Pierre Bourdieu. Sua diferença básica é a da introdução e precisão do conceito do trabalho precário. Como vimos, esta idéia traz consigo a percepção de que o trabalho precário destrutura a existência do trabalhador por inteiro na medida em que ele não garante estabilidade social. Assim, o “neoliberalismo” teria como fruto uma a produção de uma força de trabalho precarizada e de capital escolar socialmente desqualificado e pouco especializado. Esta força de trabalho surge na afinidade entre a superprodução de diplomados de baixo nível técnico (BOURDIEU, 1998a, p. 96), isto é, de capital escolar vulgarizado e a desregulamentação das relações de trabalho na medida em que um emprego (formal) não corresponde necessariamente à estruturação longo prazo da vida. Assim, produz-se um tipo de trabalhador em condição precária, pronto para se “adaptar” às condições mais massacrantes de trabalho. Em suma, um trabalhador “(...) disponível em todos os momentos” e que “(...) não ouse dizer não” (BOURDIEU et al., 1998b, p. 730).

Contudo, falta uma identificação mais precisa desta nova força de trabalho precarizada, pois sua análise não se apóia em um objeto empírico preciso, principalmente em *A Miséria do Mundo*. Os “intérim”, analisados por Michel Pialoux e Stéphane Beaud constituem os “jovens precários” (*jeunes précaires*) “herdeiros” da classe trabalhadora cuja segurança no emprego é totalmente ameaçada por contratos curto prazistas. O problema é que não há, na análise dos colaboradores, a identificação da singularidade destas condições produtores desta força de trabalho precarizada.

Assim, os autores percebem uma ruptura entre a antiga classe trabalhadora e a “juventude precária”, mas permanecem sob a ótica do conceito etário de “juventude”, isto é, sem articular uma claramente como este “elo rompido” entre as gerações da classe trabalhadora também correspondem a novos constrangimentos e condições de classe.

No entanto, uma das contribuições bourdieusianas centrais (além de uma categoria de trabalho precário) é de que a superprodução de diplomados tem como efeito a produção de um exército de reserva de baixa qualificação técnica. É a condição de exército de reserva precariamente qualificado que permite com que esta força relativamente inédita de trabalho possa estar inserida numa condição de insegurança social. De modo geral, nem Sennett e nem Boltanski e Chiapello propõem um conceito de precarização do trabalho, apesar de perceber seus efeitos como no processo de corrosão do caráter e na idéia de desmonte do mundo do trabalho (cujo guia é a “flexibilização” das relações de trabalho).

Por sua vez, Richard Sennett percebe como o capitalismo “flexível” produz a corrosão do caráter, que dificulta a constituição de compromissos longo prazistas. Ele também percebe, no caso da padaria “*high-tech*” a contratação de empregados em condição precária, ou seja, subcontratações de curto prazo no qual os empregados têm qualificações gerais, ou seja, “desarmados” para a competição social do trabalho. No entanto, Sennett acaba tendo uma abordagem fragmentada, pois não faz investiga este caso aprofundadamente.

Mesmo assim, as duas contribuições são ambivalentes, pois acabam por rechaçar o conceito de classe social como sendo a categoria central para se analisar as sociedades modernas diferenciadas.

Tanto Boltanski e Chiapello quanto Sennett acabam por recair na tese da fragmentação do sujeito, tipicamente pós-moderna, na qual as relações sociais não mais estariam presas a padrões pré-estabelecidos. Termos como “rede”, “conexão”, “adaptabilidade” entre outros, pressupõem a idéia de que as próprias interações sociais não estejam previamente estruturadas por padrões de classe. Esta é uma concepção conservadora porque nega que haja desigualdades sociais prévias na competição social. Além disso, sua abordagem ambivalente impede a percepção de quais são as classes sociais mais afetadas pela precarização do mundo do trabalho. Se há, de fato, uma precarização estrutural, isto é, que abrange todo o espaço social, o capitalismo financeiro tem seus suportes sociais específico. Isto significa que seus impactos são

mais fortes em algumas classes mais do que outras. Nosso interesse aqui mais específico é no batalhador do telemarketing, uma força de trabalho para (sobretudo nas parcelas mais precarizadas dos atendentes) quem o mundo do trabalho se impõe como urgência imediata. Assim, falta a Sennett, Boltanski e Chiapello uma análise dos efeitos do capitalismo financeiro em suportes sociais singulares. Por suportes sociais entendemos classes sociais, mais especificamente a classe batalhadora (ou nova classe trabalhadora).

No capítulo empírico (III) veremos como o atendente de telemarketing corresponde a esta parcela (precarizada), sobretudo, em suas frações com menos possibilidades de ascensão através dos estudos formais. Um dos quesitos centrais aqui é de que as necessidades imediatas do trabalho se impõem de tal forma que os estudos só podem ser concebidos a partir dos imperativos do mundo do trabalho. A nova classe trabalhadora paga com o próprio corpo e sacrifício pessoal pelas conseqüências de regime de trabalho intensificado e de uma competição social cada vez mais radicalizada. O trabalho é a realidade presente, o estudo é a possibilidade futura.

## Capítulo II:

### A “Democratização” Escolar e seus Efeitos

*(...) Questão de estudo assim, acho que é bem importante sabe. A pessoa que consegue estudar mesmo de verdade. A maioria das pessoas que se dá bem na vida é porque estudou, sabe, batalhou bastante, assim... É importante sabe? Mas também tem o outro lado, não é? Se todo mundo estudasse o capitalismo não ia pra frente, não tem jeito, não é?! Tipo assim... É importante tanto ter pessoas que estudam como as que não estudam. Eu acho que pra pessoa que quer se dar bem na vida, é importante, muito importante! É primordial estudar. (Fernando, 18 anos, atendente de telemarketing)*

#### A “DEMOCRATIZAÇÃO” ESCOLAR

No atual mundo do trabalho, a discrepância entre desqualificados e qualificados nunca foi tão radical. Isto quer dizer que jamais foi tão importante ter algum nível qualificação para se ingressar no mercado de trabalho. A incorporação de algum capital escolar talvez nunca tenha sido tão central. No caso do telemarketing, isso pode observado na noção de “sobrequalificação”<sup>19</sup>, envolvendo os atendentes, ou seja, a discrepância entre qualificação e emprego.

O significado disso é que hoje o fracasso escolar tem um fortíssimo de exclusão social. O título escolar não apenas tem um efeito no início da vida profissional, mas em toda a trajetória social dos agentes (MAURIN, 2009). No entanto, instaura-se um paradoxo: se é cada vez mais importante conquistar um título escolar para ingressar no mercado de trabalho, ele por si só não é a garantia da integração estável neste. Em suma, se a diferença entre qualificados e desqualificados aumenta isso não quer dizer que suas condições profissionais encarem uma melhoria automática. A questão é que a entrada de pessoas com o mesmo nível básico de qualificação no mercado de trabalho tem como efeito seu ingresso de maneira desvalorizada neste. Assim, a “democratização

---

<sup>19</sup> Isso é o que Isabel Georges chama de “sobrequalificação” em seu artigo no livro *Infoproletários*, isto é, o aumento de pessoas bem qualificadas trabalhando em empregos que exigem pouca qualificação. Outro bom ponto articulado por ela é a de que o nível de escolarização dos atendentes é, em média, maior com relação ao resto da população brasileira, algo que apenas corrobora nosso argumento. Ver. P. 220-221.

escolar” teve como um de seus efeitos principais o reforço de vantagens sociais já consagradas, isto é: “*os estatutos escolares se tornam cada vez mais desiguais na medida em que o ensino se democratiza*” (Ibidem, p. 55). Mas isso não é tudo. Na medida em que a elevação absoluta dos diplomados se reverte na extensão de suas expectativas no mundo do trabalho: diminuem os índices de desemprego formal<sup>20</sup> pelo preço de precarizar as relações de trabalho. Além disso, a conquista de um título escolar opera também na constituição de uma auto-percepção da trajetória profissional cujo efeito é a inserção em empregos que exigem “algum intelecto”, em que não se tenha que explicitamente “pegar no pesado”. Um dos entrevistados trabalhou na serralheria do pai em sua adolescência. Ao comparar o emprego atual com a época da serralheria ele afirma que trabalhar na serralheria: “*Foi tranqüilo. Era legal. O bom de trabalhar com o pai é a flexibilidade, né? (risos) Mas também é cansativo. O trabalho em serralheria é cansativo porque tem que pegar muito peso!*” (Rodolfo, 21 anos a dois anos no emprego). O telemarketing é um emprego de escritório no qual se trabalha sentado, diante de um computador e em uma sala refrigerada, o que produz o efeito de não ser um “trabalho sujo”, “braçal” e, portanto, fisicamente cansativo. Porém, esta é uma meia-verdade, pois o telemarketing também possui um lado braçal, que produz dores e cansaço tanto físico quanto mental.

Desta forma, a aquisição de um título escolar é um fenômeno em duas dimensões articuladas, mas apenas analiticamente separáveis: ele é objetivo e subjetivo. Ele é subjetivo na medida em que uma qualificação exige a adesão subjetiva do agente a ela. A posse de um título supõe a identificação pessoal com este: a auto-estima está diretamente relacionada com a posse um título ou qualificação escolar. É precisamente por esse motivo que o indivíduo nesta situação de agarra ao valor nominal de seu título (BOURDIEU, 1979). A “democratização” escolar produz uma *ilusio* específica na medida em que a identificação pessoal com um título escolar, desvalorizado, é a identificação subjetiva com o seu valor nominal. Simultaneamente, só há a possibilidade deste tipo de adesão se a verdade objetiva, ou seja, a desvalorização simbólica do título escolar for em parte omitida ao seu detentor. Assim, o descompasso entre os dois níveis

---

<sup>20</sup> Entre 1995-98, 752 mil ocupações formais foram geradas. No período seguinte, que vai de 2002-2004, houve a criação 4,5 milhões de postos (DEDECCA e ROSANDINSKI, 2006, p. 179). Vale aqui uma crítica aos autores do artigo cuja visão rente, que se atém apenas aos dados quantitativos, oculta o que para nosso argumento é fundamental: a íntima relação entre trabalho e condições sociais de existência. Se há uma recuperação das ocupações formais é preciso também observar como elas afetam a estruturação da existência do trabalhador, ou seja, se é um trabalho formal precário. Para os dados sobre a taxa de crescimento para o período dos últimos nove anos ver Anexo II.

só podem ser realmente compreendidos se articulados conjuntamente. Deste modo, “A inflação dos diplomas diz respeito ao descompasso entre a identidade social prometida pelo sistema de ensino e as chances de realização de uma ascensão” (Ibidem, p. 161). Então, a conquista de uma qualificação escolar também constitui uma “promessa” na trajetória profissional. Bourdieu procurou analisar os efeitos deste fenômeno que ocorria no sistema escolar francês. A mudança básica é de que o sistema escolar começa a incluir novas classes sociais que antigamente não tinham o acesso ao ensino formal. Com efeito, o sistema escolar reformulado não obriga mais ao aluno das classes dominadas a um freio abrupto em suas expectativas escolares. Assim, o sistema anterior tinha produzia identidades sociais mais bem delimitadas, o que implicava em um reconhecimento prévio do destino escolar provável (Ibidem, p. 174).

No Brasil o mesmo pode ser observado. Um dos quesitos iniciais é de um aumento significativo, nas últimas décadas da população escolarizada (ver anexo I), sobretudo, a partir de meados dos anos 80. Nesta época houve (entre 1985 e 1994) um crescimento de 100% de matrículas no ensino médio (FERRAZ, 2006, p. 18) <sup>21</sup>. No entanto, falta ao dado articular a que classe social pertencem estes “jovens” na medida em que estão a procura de um emprego logo após a saída do ensino médio. Este elemento é fundamental, já que marca a condição do “batalhador” do telemarketing: a necessidade de ingresso imediato no mercado de trabalho. Assim, o trabalho se impõe enquanto uma urgência em função da qual o estudo tem de se adequar

Quando analisamos os atendentes entrevistados todos passaram seu período básico de escolarização na rede pública. Com algumas passagens por escolas particulares ou cursinhos pré-vestibulares, alguns reclamam das dificuldades acadêmicas relacionadas a esta mudança:

*Até o segundo ano eu estudei em escola pública. No terceiro eu estudei em escola particular pra ver se eu pegava o ritmo e pra ver se eu fazia um vestibular direito (...). Depois que eu fui pro terceiro ano na escola particular, eu vi que era bem mais puxado, sabe? (Fábio, 18 anos e atendente há pouco mais de dois meses no período da entrevista).*

Estes dados nos mostram que nos últimos trinta anos presenciamos uma verdadeira “democratização” do ensino médio, que também significou concomitantemente a

---

<sup>21</sup> No período entre 1996 e 2002 aumentou em 51,8% o número de matriculados no ensino médio com uma taxa de crescimento de 10% ao ano (Idem).

procura por empregos por parte deste mesmo público. O significado social da “democratização” do ensino foi a da inclusão formal das classes dominadas no sistema escolar <sup>22</sup>. No entanto, esta incorporação não significa necessariamente o sucesso escolar destas classes, sobretudo, para estes batalhadores. Porém, o sucesso escolar depende em muito de um conjunto de socializações prévias, realizadas condições sociais de classe específicas, sobretudo, com relação ao tempo social no qual cada classe social vive. Para o batalhador do telemarketing, o mundo do trabalho se impõe enquanto um imperativo contra o qual não se pode senão se adaptar. A possibilidade de dar continuidade aos estudos se realiza apenas em função desta condição. Este é o seu ponto de partida no mundo social. Por isso, em nenhum dos entrevistados se percebe numa posição relaxada com relação ao mundo do trabalho, isto é, de que seu ingresso nele vira como uma estratégia social orientada primeiramente pelos estudos.

A “democratização” escolar possui, portanto, algumas conseqüências. Dentre elas, a disseminação prática da importância do conhecimento escolar/formal, ou seja, de que este é fundamental para o sucesso profissional. Em primeira instância, esta mudança produz seus efeitos nas aspirações subjetivas. Isso quer dizer que o acesso ao mundo escolar resulta simultaneamente na adesão e na valorização deste. Este quesito é dependente do fato de que a escola não produz mais, em alguns, alunos uma limitação clara das chances objetivas no sistema escolar. Com efeito, o sistema escolar também necessita produzir mecanismos mais sofisticados e sutis de exclusão escolar. Por exemplo, quando perguntados sobre a vida escolar, nenhum dos entrevistados chegou há repetir o ano, mas isto não se reverteu automaticamente em uma aproximação com o conhecimento escolar e nem a ascensão automática no sistema escolar <sup>23</sup>. Em contraste, todos têm aspirações de estudos ainda que nem todos pareçam ter as mesmas condições de realização, já que o perfil escolar dos atendentes de telemarketing não é totalmente homogêneo. Ele combina, em sua grande maioria, recém saídos do ensino médio, mas

---

<sup>22</sup> A taxa de escolarização da população entre sete e quatorze anos passou de 67% em 1970 para 95% em 1998. O número de anos de estudo da população com idade superior a cinco anos passou de 2,4 em 1970 para 3,3 em 1980 e para 5,9 em 1996 (Censos demográficos 1960, 1970 e 1980 e Pesquisa Nacional por Domicílios – PNAD – 1990 e 1996). Ver. ANTUNES e BRAGA, 2009.

<sup>23</sup> Não se trata apenas de desconsiderar os problemas materiais (evidentes a “olho nu”) como precárias condições das salas de aula ou o despreparo dos professores, mas não parece estar nesta dimensão explícita e estritamente material, os mecanismos sociais mais eficazes pelos quais a escola produz sua exclusão social.

também do ensino médio técnico e alunos com ensino superior incompleto (MOCELIN e SILVA, 2008).

A disseminação prática do valor do conhecimento escolar vem em par da noção de que este significa a melhoria ou uma possível ascensão na trajetória profissional. Este processo supõe, então, “a tríade meritocrática” na qual sucesso profissional e formação educacional são concebidos em conjunto (BITTLINGMEYER, 2010, p. 6). Assim, a disseminação prática do valor do conhecimento escolar incute a noção de que sucesso profissional depende de alguma maneira da ascensão no sistema escolar, ainda que muitas vezes estas possibilidades não estejam muito próximas de sua realização. Quando perguntada sobre a relevância do trabalho em sua vida um dos entrevistados responde que também tem: “*A necessidade de uma visão de crescer profissionalmente e nos estudos, entendeu? Se eu hoje faço faculdade, é por que eu quero!*” (Luciana, atendente há dois anos e dez meses). Vemos aqui, que para Luciana, o planejamento de sua trajetória profissional não dispensa a relação com a continuação de seus estudos.

Se de fato, o capital escolar (composto por títulos escolares) é um quesito cada vez mais central na trajetória social, a “inclusão por baixo” e a extensão da trajetória escolar (representada no aumento de anos de estudo da população) das classes dominadas e em parte para alguns batalhadores também aumenta a competição social por este capital. Neste sentido, a “democratização” escolar significa não apenas a superprodução de diplomas dos níveis de escolaridade básica, mas também a radicalização da competição pelo capital escolar. No entanto, resta-nos saber para qual classe esta competição é mais cruel, pois sua condição de classe impede a garantia imediata de continuação no sistema escolar. Se a competição pelo capital escolar é cada vez mais radical, é porque vivemos em uma época na qual o significado social do fracasso escolar nunca foi tão cruel. Para estes batalhadores ele não está garantido e significa o ingresso verdadeiro em um jogo social de “vida ou morte”.

## O ENSINO MÉDIO PÚBLICO E A PRODUÇÃO DO TRABALHADOR PRECÁRIO

O sentido da democratização escolar foi não só o de produzir uma sociedade não só mais escolarizada, mas também “intelectualizada”. Em parte isto pode ser identificado no próprio discurso pedagógico manifesto no qual a escola (particularmente o ensino médio) teria duas vertentes: a escola como preparação para o mundo do

trabalho e a escola como propulsora da formação pessoal (individual), geralmente ligada ao acesso à cidadania (FERRAZ, 2006). Além disso, a visão desenvolvimentista da escola como instituição que curaria todos os males do sub-desenvolvimento nacional. Assim, o desenvolvimento individual (e social) era calcado na idéia de que este só seria alcançado através do investimento de escolarização da população com um todo. O aumento da escolaridade total da população significava desenvolvimento social (que se convencionou chamar de “teoria do capital humano”).

Nesta dissertação, Roberto Ferraz analisa como o ensino médio funciona na preparação dos jovens para o mercado de trabalho. Em seu argumento, 47% dos alunos recém saídos do ensino médio estão inseridos no mercado de trabalho e 20% deles estão à procura de algum emprego (Ibidem, p. 17). No entanto, o aluno da rede pública sai da escola com uma formação básica e geral para o mercado de trabalho, mas sem nenhum tipo de especialização. Assim:

*“(...) apesar da mudança de obrigatoriedade, o ensino médio, pela concepção que traz em si, atrela à educação básica entendida como formação básica entendida como formação geral para inserção dos indivíduos no mundo do trabalho, preparando-os para funções flexíveis demandados pelo processo produtivo, no mais flagrante espírito adaptacionista” (Ibidem, p. 48).*

O ensino médio traz consigo um ideal de uma formação básica, isto é, na incorporação de um capital escolar pouco especializado e, portanto, socialmente desvalorizado. Contudo, apesar de perceber esta função do ensino médio, Ferraz não articula o conceito de classe social como estruturante na trajetória escolar, ele parte apenas da categoria etária dos “jovens”. Isto o impede de perceber como a escola na verdade produz uma força de trabalho específica perpassada por uma condição de classe também particular.

No entanto, sua percepção apurada nos permite observar como o sistema escolar público tem um papel central na produção de um verdadeiro exército de reserva de escolaridade geral. Inclusive, este ponto é explícito e consta na própria legislação escolar. Portanto, o aluno deve ter uma *“(...) preparação básica para o trabalho e a cidadania do educando, de modo a ser capaz de se adaptar com flexibilidade a novas condições de ocupação ou aperfeiçoamento posteriores”* (Ibidem, p. 37)<sup>24</sup>. Travestida de linguagem empresarial, o ensino médio público se coloca explicitamente como

---

<sup>24</sup> Este postulado consta nos incisos I e II do artigo 35 da LDBEN 9394/96: II.

instituição produtora de trabalhadores sem especialização que devem se adaptar às novas condições de trabalho. Aqui, os termos “flexibilidade” e “adaptação” são representantes do próprio “espírito” do trabalhador precário para quem se adaptar às exigências dos empregadores é a única alternativa. Todavia, estes termos também concernem o próprio conhecimento escolar adquirido, isto é, pouco especializado e que pode ser aplicável e “adaptável” a uma variedade de atividades. O ensino médio público supõe a continuação automática de seus alunos no sistema escolar (e o ingresso na universidade), mas a condição de classe de uma parcela destes a força a tomar outro caminho.

Neste sentido, a escola contribui para a produção social do trabalhador precarizado, cuja especificidade é a aquisição de competências escolares pouco especializadas para o mercado de trabalho. Este quesito pode ser ilustrado, por exemplo, no rápido treinamento prévio do atendente de telemarketing antes de ingressar no trabalho propriamente dito. A questão em jogo é: se o capital escolar é pouco especializado é também possível treinar rapidamente este trabalhador para diversas funções igualmente pouco especializadas. Assim, estes alunos são inseridos “por baixo” no mercado de trabalho e condenados às suas zonas mais instáveis. Como resultado, seu ingresso no neste ocorre sem garantias, condenando-o a condução de sua vida sem muitas possibilidades de planejamento e por isso precária. A produção escolar deste trabalhador pouco especializado é também a contribuição para início de uma trajetória social (profissional) precária. Se de fato também existe a possibilidade de prosseguir no sistema escolar, este batalhador precisa lidar primeiramente com estes constrangimentos estruturais de classe.

A formação de um aluno “flexível” e “adaptável” para o mercado de trabalho significa na verdade a sua inserção já precarizada neste. Desta forma, o sistema escolar contribui para a formação de um trabalhador precário, pronto para “o que der e vier” e para quem o trabalho se coloca como um privilégio irrecusável. Além disso, a escola também contribui para a formação de uma força de trabalho que já nasce socialmente desvalorizada, inflacionada, super-produzida. Por isso, é primordial a percepção da afinidade entre escola e mercado de trabalho na medida em que esta força de trabalho irá, em parte, preencher os requisitos para a super-exploração de suas competências escolares desvalorizadas pelo capitalismo financeiro. Não à toa a ocupação de telemarketing sofre um aumento significativo neste mesmo período (ver introdução). O

ensino médio público certamente contribui para a formação de uma nova classe trabalhadora precariamente qualificada.

Se a “democratização” escolar teve o sentido de constituir uma sociedade mais escolarizada ao “incluir” e “estender” a trajetória escolar de classes sociais que antes não tinham este acesso, ao mesmo tempo ela não significou a integração sólida destes no mercado de trabalho. É neste sentido que se pode afirmar um processo parcial de intelectualização da sociedade, pois se aumenta o nível absoluto de escolarização da sociedade, mas sem que isto signifique nem a garantia de dar continuidade no sistema escolar e nem empregos melhores. O resultado é a produção sócio-escolar de uma força de trabalho precariamente qualificada.

Em seu livro *A Sociedade Pós-Industrial*, Daniel Bell (197-) supunha que a passagem do que ele chama de “sociedade industrial” para a “sociedade pós-industrial” significaria simultaneamente a eliminação do trabalhador *semi-qualificado* (ibidem, p. 31), treinado em um curto período de tempo (algumas semanas)<sup>25</sup> para executar operações simples, exigidas pelas máquinas. Para ele, este tipo de trabalhador constitui a maioria numérica nas “sociedades industriais”. Em contraste, no advento das sociedades “pós-industriais” (ou do “conhecimento”) o aumento absoluto de escolarização da sociedade teria como efeito a produção exclusiva de assalariados altamente qualificados, composta, por exemplo, por engenheiros e cientistas. Se, em parte, o capital escolar nunca foi tão fundamental para o sucesso na competição social, nem a escola deixou de produzir trabalhadores “semi-qualificados” e nem o mercado de trabalho deixou de produzir ocupações para este tipo de trabalhador. Em uma época motivada pelo modo de dominação financeiro estão condenados às zonas mais instáveis e ao trabalho precarizado com baixos salários, mas, sobretudo, sem que o trabalho abra a possibilidade de uma estruturação minimamente estável de sua existência social.

## A MÁ-FÉ INSTITUCIONAL ESCOLAR E A INFLAÇÃO (OU EXTENSÃO) DAS EXPECTATIVAS ESCOLARES

A categoria de má-fé institucional (BOURDIEU 1998a; SOUZA et al., 2009) tem como intuito um recorte entre duas funções das instituições públicas que estão relacionadas: a formal, composto pelo o que a instituição explicitamente “promete”, e a

---

<sup>25</sup> Vale informar que quando admitido, o próprio atendente de telemarketing não começa no trabalho automaticamente. Ele é primeiramente treinado (por em média duas semanas) e depois entra em um período de testes.

latente, correspondente a forma pela qual ela reproduz a desigualdade social cotidianamente. Se em sua instância explícita, a instituição escolar é *universalista*, na sua função implícita ela é *particularista*, pois privilegia as classes dominantes em detrimento das dominadas. Esta última função concerne à vida cotidiana da escola. Ela supõe que a instituição escolar não é totalmente harmônica e muito menos livre de conflitos sociais de classe. Neste caso, é preciso levar em conta a relação entre as disposições de classe dos alunos e dos professores (e dos outros funcionários), particularmente quando se trata do conflito envolvendo pessoas em posição social inferior.

Na sua dimensão explícita o sistema escolar freqüentemente constrói um discurso sobre si próprio. Ele é socialmente constituído a partir da noção de meritocracia escolar. Neste discurso, o “gosto” ou “amor” pelo conhecimento escolar apenas dependeriam da vontade individual de cada um. A dimensão explícita da má-fé escolar é a idéia de que o sucesso escolar poderia ser atingido à revelia de qualquer contexto social prévio (sobretudo o familiar) que determinariam as condições de possibilidade sociais deste. O conhecimento é, portanto, concebido como algo espontaneamente democrático e universal cujo único empecilho para sua aquisição seria a própria “má-vontade” do aluno <sup>26</sup>. É precisamente deste modo que se constroem na prática a estigmatização dos fracassados escolares (legitimada pré-reflexivamente pelos próprios professores) como intelectualmente menos capazes, “burros”, “preguiçosos” e etc. O discurso espontâneo do sistema escolar universaliza e ao mesmo tempo ‘essencializa’ a condição das classes dominantes como se fosse a de todos os alunos. Esta condição de classe supõe tanto a socialização da criança em um ambiente familiar estruturado que promova a aproximação afetiva com o conhecimento escolar <sup>27</sup> e o controle social do tempo, ou seja, o tempo livre para se dedicar exclusivamente aos estudos. A má-fé escolar é a sua construção de sua “imagem” como instituição puramente meritocrática.

Contudo, em um sistema escolar pretensamente “democratizado”, não apenas a má-fé institucional funciona enquanto mecanismo social responsável pela reprodução da

---

<sup>26</sup> Este é o ponto de vista por trás de pesquisas quantitativas que medem, por exemplo, o nível de evasão escolar como apenas dependente da “vontade de estudar” dos alunos. Ver pesquisa divulgada pela Fundação Getúlio Vargas (FGV) disponível em: [http://www.fgv.br/cps/simulador/Site\\_CPS\\_Educacao/Clippings/jc129.pdf](http://www.fgv.br/cps/simulador/Site_CPS_Educacao/Clippings/jc129.pdf). Acessado em: 03 de Mar. de 2010.

<sup>27</sup> Nas famílias burguesas, a construção social e cotidiana da proximidade afetiva com o conhecimento se dá, por exemplo, na separação de um horário exclusivo do dia para a criança se dedicar aos estudos, um tempo para leitura e etc.

desigualdade escolar (que no Brasil já começa pelo recorte entre escolar pública e particular). Se o próprio sistema escolar deixa de impor limites claros às aspirações escolares/ sociais de forma mais clara à medida que se “democratiza” é preciso também levar em conta o papel da *inflação ou extensão das aspirações escolares*. Esta também contribui para a manutenção da ideologia escolar, pois atua sobre a discrepância entre as aspirações escolares e as chances objetivas de realizações destas. Assim, nos colocamos diante de outro paradoxo: se por um lado a “democratização” escolar também significou a disseminação prática do conhecimento, por outro, ela teve um efeito de uma inflação das expectativas escolares. Este mecanismo social opera de maneiras distintas nos batalhadores entrevistados, pois nem todos partem de posições sociais totalmente homogêneas, podendo ascender ou não no sistema escolar. Apesar disso, a extensão das expectativas escolares produz a sensação de que o aluno das classes dominadas pode literalmente dar “um passo maior do que as pernas” no sistema escolar. Isto influi diretamente na maneira pela qual o agente social se percebe em sua trajetória social e profissional, já que o batalhador tem primeiramente que lidar com as urgências do mundo do trabalho, ou seja, a defesa de sua dignidade social/moral. O sentido desta assertiva é de que o trabalho antecede as chances de dar seguimento no estudo. Isto gera um déficit no rendimento social do seu capital escolar, pois é como se a urgência de inserção bem qualificada no mercado de trabalho a impedisse de uma verdadeira preparação para a entrada neste. Esta é precisamente a vantagem social das classes dominantes, que possuem o domínio do tempo social na sua preparação para o mercado de trabalho. Como resultado, também aumentam suas chances de se inserirem nos empregos mais bem qualificados.

A inflação das expectativas faz com que o fracasso escolar não se mostre de imediato, mas paulatinamente ao longo da trajetória social, pois o sistema escolar não mais impõe limites claros às aspirações e expectativas. Desta forma, também não se antecipa o destino social, mas adapta-se a ele. Assim, este mecanismo social contribui para a produção da individualização do fracasso no aluno, que geralmente se expressa no sentimento de culpa. A eficácia simbólica da inflação das expectativas é devida ao fato de que ela opera ao longo da trajetória social, isto é, opera no aluno mesmo depois de sua saída do sistema escolar. Justamente por isso produz-se sensação de que o aluno não ascendeu no sistema escolar por culpa própria.

Este é precisamente o sentimento expressado por alguns dos entrevistados, notadamente nos que possuem menos chances de prosseguir no sistema escolar. Em

alguns casos, a extensão das expectativas se concretiza na mera vontade de continuar os estudos, mas sem um planejamento claro e minimamente estruturado. Este descompasso entre expectativas e chances objetivas de realização ocorre quando as condições de existência sociais objetivas impedem a possibilidade de um planejamento mínimo do futuro. Assim, as antecipações feitas pelo agente do mundo social (aspirações) tornam-se vagas, pois o presente não se constitui enquanto um ponto de apoio minimamente seguro para expectativas futuras. Por isso, é fundamental observar a afinidade entre a precarização do trabalho, que contribui para o impedimento de uma estruturação minimamente estável da existência social, e a extensão as expectativas escolares, visto que estes jovens batalhadores percebem o estudo como possibilidade de um emprego melhor. Simultaneamente, o trabalho precário contribui para a limitação das chances de continuação no sistema escolar na medida em que se impõe enquanto prioridade imediata na vida destas pessoas, ou seja, não se pode simplesmente abdicar de trabalhar para somente estudar. Ora, se o planejamento da vida escolar também depende da conciliação deste com o trabalho, o emprego precário dificulta bastante este caminho por impossibilitar a estruturação estável da existência deste batalhador. Em alguns entrevistados (dois) este ponto pode ser ilustrado na recorrente busca por um emprego<sup>28</sup> que proporcione uma segurança mínima para que a partir daí se possa planejar e retomar a trajetória escolar.

Há, então, nos batalhadores do telemarketing um senso de responsabilidade moral para com os estudos no sentido de algo que orienta suas expectativas e ações no mundo social. Existe aqui uma distinção entre tipos de trajetórias (e possíveis fracassos) escolares na medida em que esta pode simplesmente significar uma rejeição ou abandono do sistema escolar ou a incorporação da sua importância, mas sem necessariamente que as condições objetivas de existência conpirem para o sucesso escolar. Assim, há tanto abandono da escola em prol de “curtir a vida” (FREITAS, 2009, p. 290) quanto um tipo de fracasso escolar mais “sutil” no sentido de que o aluno incorpora a importância e a adesão ao sistema de ensino, mas sem que isso necessariamente se reverta em sucesso escolar. Há, portanto, a incorporação de um capital escolar desqualificado, socialmente desvalorizado e de baixo poder de reconversão ou rendimento social no mercado de trabalho.

A extensão das expectativas escolares funciona, portanto, em conjunto com a

---

<sup>28</sup> Ver o caso do concurso público no capítulo III.

má-fé escolar e é uma *illusio* escolar específica, pois surge com mais força a partir do processo de “democratização” escolar. Apenas quando a escola deixa de produzir limites claros de exclusão escolar é que a extensão das expectativas pode operar. Ela produz um tipo de fracasso escolar mais sutil e silencioso, pois não incute no aluno o sentimento de rejeição imediata do sistema escolar. Ao contrário. O aluno espera poder ir além do que realmente pode em sua trajetória escolar. No entanto, justamente pelo fato de ser uma forma de exclusão escolar mais “silenciosa”, ela radicaliza no aluno o sentimento de culpa individualizada pelo próprio fracasso escolar. Isto acontece porque opera justamente *nas chances de continuação e ascensão nas instituições escolares*.

Desta forma, a má-fé institucional e a extensão das aspirações escolares produzem um sentimento aparentemente contraditório em alguns entrevistados: se por um lado, eles percebem que o estudo é fundamental para o sucesso profissional (que tem a função de orientar suas expectativas e investimentos escolares), por outro, sentem-se desestimulados pelo conhecimento escolar. Isto se dá muito em razão de sua condição de classe primeiramente *no déficit com relação ao tempo de preparação para o mercado de trabalho*, representado na urgência de entrada neste (que no caso dos atendentes é a saída do ensino médio). Esta é uma forma de socialização de classe familiar prévia que marca a forma pela qual o aluno irá se relacionar afetivamente com o conhecimento escolar. Se a tendência em curto é o descompasso entre aspirações subjetivas e chances objetivas de realização, em longo prazo, é o sentimento de frustração com relação às metas não alcançadas.

Neste aspecto, a inflação das expectativas escolares não é apenas uma ideologia no sentido de uma “falsa consciência”, mas produz um efeito nos investimentos sociais (e também afetivos) dos agentes sociais no mundo social. Isto ocorre precisamente pelo fato de a “democratização” escolar significar tanto a inclusão formal das classes dominadas no sistema escolar quanto à disseminação prática do valor conhecimento escolar para o sucesso profissional. Este mecanismo, portanto, “cai como uma luva” justamente para estes batalhadores cuja esperança também é a de ascender através do sistema escolar (ou pelo conhecimento).

Em suma, a inflação das aspirações escolares produz um tipo de exclusão escolar, mais “sutil”, pois de alguma maneira alimenta as esperanças de continuação no sistema escolar. Ela ocorre em um contexto recente no qual a expansão do sistema de ensino para as classes dominadas significa a superprodução de diplomados de baixo nível técnico que irão, muitas vezes, procurar no trabalho formal precário (como o

telemarketing) uma estratégia para prolongar os estudos. Isto se expressa, por exemplo, na “promessa” trazida pelo próprio emprego por conter uma jornada reduzida e por ser de rápida permanência. Os atendentes geralmente expressam estes quesitos como uma “vantagem” em razão de abrir a chance de continuar os estudos em paralelo ou futuramente. Entretanto, o emprego precário contribui fortemente para a exaustão física e mental do atendente, além de afetar a organização do cotidiano, o que constrange bastante estas possibilidades.

## A QUALIFICAÇÃO PRECÁRIA E A RECONVERSÃO DO CAPITAL ESCOLAR

Anteriormente, analisamos como a obtenção de uma qualificação produz não apenas um efeito objetivo, pois confere ao trabalhador a autoridade formal (garantida pelo título escolar) e a competência para o exercício de uma função, mas também contém um efeito subjetivo na medida em que afeta suas aspirações, isto é, também uma “promessa” em termos de trajetória profissional.

O valor social objetivo de uma titulação escolar é o seu *rendimento social* no mercado de trabalho. Aqui há a necessidade de distinguir entre dois registros da titulação escolar: o valor social nominal e o valor social real, isto é, o seu valor absoluto (em si) e o seu valor relacional (relativo). O valor social do título escolar é o que podemos denominar de rendimento social de um título escolar, ou seja, o seu valor real no mercado de trabalho. A dinâmica da distinção dos títulos opera de maneira relacional, levando em conta o valor social de uma qualificação escolar (ou seja, do capital escolar) na relação com outras. Isso quer dizer que um título escolar não possui um valor em si, mas apenas adquire seu valor social e simbólico <sup>29</sup> em relação com outros títulos. O descompasso entre o valor real e o nominal dos diplomas escolares é precisamente um efeito de *allogoxia* (BOURDIEU, 1979, p. 161). Esta é de importância capital de raciocinar a afinidade entre escolar e mundo do trabalho a partir da perspectiva de uma *economia simbólica dos títulos escolares*.

Bem, se a conquista de um título escolar possui duas dimensões, elas parecem andar em descompasso se levarmos em conta o processo de desvalorização dos diplomas escolares. Se o sistema escolar tende a privilegiar as classes dominantes, seus mecanismos de (des)classificação social não têm o mesmo impacto perante a sociedade

---

<sup>29</sup> O poder simbólico é indissociável da dimensão material. O poder simbólico é material como mostrou Pierre Bourdieu (1979; 1995).

como um todo. A questão é sempre a de compreender como estes mecanismos de classificação/desclassificação do sistema escolar afetam a inserção das classes sociais no mundo do trabalho. Neste aspecto, a nova classe trabalhadora talvez seja o suporte social por excelência da disseminação prática do conhecimento formal, apesar de quase nunca gozar de seus benefícios.

Assim, rendimento social aqui significa a relação entre o título escolar e “(...) *as possibilidades ou limites de inserção no mercado de trabalho*” (Ibidem, p. 166). É justamente isso que postula chances no mercado do trabalho. O ponto fundamental aqui é perceber como se dá a *conversão do capital escolar no mercado de trabalho*. Para perceber o problema é preciso articular duas dimensões relativamente autônomas, porém articuladas: escola e trabalho. Assim, o impacto da desvalorização dos títulos escolares opera de forma diferente, dependendo do estrato da hierarquia social de classes em questão. Deste modo, estamos diante das conseqüências diretas da desvalorização dos diplomas no processo de reconversão o capital escolar no mundo do trabalho. Ora, é para esta fatia se caracteriza por jovens das classes populares recém saídos do sistema escolar (mais especificamente os batalhadores do telemarketing) e com a urgência de se inserir no mercado de trabalho. Se por um lado a tensão entre trabalho e estudo se coloca enquanto um “campo em aberto”, ou seja, na busca pelo aumento de capital escolar, as urgências do mundo do trabalho também se impõem enquanto um imperativo ao qual não se pode ignorar. Para estes atendentes, o trabalho não vem como conseqüência orientada dos estudos, pois vivem entre a necessidade de trabalhar e a possibilidade de estudar. Portanto, a urgência de inserção no mercado de trabalho impõe um verdadeiro déficit no rendimento e na conversão do capital escolar neste. Este déficit constitui precisamente a sua desvantagem de classe, pois impede a preparação mais demorada para o mercado de trabalho, que significa também a possibilidade de ingressar em ocupações mais qualificadas.

Como distinguiu Bourdieu, existem dois tipos básicos de ocupações: o trabalho escolástico que possui uma proximidade com a atividade lúdica e o trabalho constringido pela necessidade (BOUDIEU, 2003, p. 291). O trabalho escolástico é necessariamente bem qualificado e especializado. Ele depende da denegação econômica imediata devinda do trabalho no qual muitas vezes a separação entre o que trabalho ou lazer pode não ser muito claro. Nestes casos, há a real possibilidade de “se trabalhar com que se gosta”, ou seja, o trabalho traz uma realização pessoal para além de um bom salário.

Por outro lado, há o que se pode denominar de trabalho por necessidade. Este é determinado por constrangimentos externos. Nem sempre ele é bem qualificado e é o trabalho que se exerce justamente porque está ligado às satisfações das necessidades econômicas imediatas. Neste sentido, o trabalho por necessidade é aquele que se impõe ao trabalhador, pois este está sob a égide do “chicote da fome” (Ibidem, p. 293). De certa forma, pode-se dizer que o trabalho escolástico é predominante nas classes dominantes assim como o trabalho por necessidade é para as classes dominadas. Até porque, o trabalho escolástico exige, de início, o domínio de um tempo (social) de classe na preparação para seu exercício. Este tempo social é marcado pela preparação no mundo do trabalho. Isto dificulta o ingresso das classes dominadas neste tipo de trabalho, pois estão mais constrangidas às necessidades econômicas imediatas na competição social. Neste caso, podemos dizer que o batalhador do telemarketing se caracteriza por ter que trabalhar por necessidade. É como se o mundo do trabalho (enquanto satisfação das necessidades imediatas) se impusesse de tal maneira que todas as aspirações e caminhos fossem trilhados em função deste.

Portanto, a tensão entre trabalho e estudo é um dos critérios centrais para definir o que estamos chamando tanto o batalhador do telemarketing quanto o batalhador de forma geral. No entanto, a tensão entre os dois pólos não é equivalente pelo fato de sua condição de classe ser marcada por uma relação mais imediata com o mundo do trabalho. O resultado objetivo é: o trabalho vem como necessidade primeira e o estudo como possibilidade secundária, mas também percebido como possibilidade de ascensão no mercado de trabalho. Assim, as classes sociais se reproduzem inseridas tempos sociais distintos (e hierarquizados) nos quais suas trajetórias individuais/ sociais irão se desenrolar. Não à toa, um dos quesitos que diferencia a apreciação simbólica legítima de um bem cultural é o distanciamento com relação às necessidades econômicas imediatas, que se reverte na relação que as classes sociais têm com o tempo social, estruturados por sua condição de classe (Ibidem).

Então, é possível afirmar a existência de um “tempo de classe” que se traduz no domínio ou não deste e até na sua vivência como um verdadeiro “jogo de azar”<sup>30</sup>. É claro que o domínio do tempo social é privilégio das classes dominantes. O domínio

---

<sup>30</sup> Este aspecto primeiramente desenvolvido em *O Desencantamento do Mundo* (BOURDIEU, 1977) como a condição de classe por excelência do sub-proletariado argelino é também o que caracteriza a ralé estrutural do capitalismo periférico. A miséria moral e existencial destas classes as impede de qualquer antecipação minimamente racional do tempo futuro. Ver: *A Ralé Brasileira: quem é e como vive* (SOUZA et al., 2009).

sobre o tempo é a possibilidade de se tornar sujeito do tempo, que se permite ser objetivado, antecipado e planejado:

*“A experiência com o tempo se dá na relação do habitus (de classe) com o mundo social, entre disposições de ser e de fazer e as regularidades de um cosmos social e natural (ou de um campo). Ela é a relação entre expectativas práticas e as tendências imanentes ao jogo (social)”. (BOURDIEU, 2001, p. 255).*

Neste sentido, o batalhador do telemarketing se caracteriza por uma condição de classe em que não há um domínio total sobre o tempo. É precisamente por isso que o trabalho não vem como conseqüência suave dos estudos. A tensão entre uma preparação mais demorada para o mercado de trabalho e as necessidades do mundo do trabalho é sempre mediada por uma urgência com relação ao último. Em razão disto, não é o estudo que orienta a inserção no mercado de trabalho cuja primeira exigência é um distanciamento mínimo com relação às urgências imediatas da vida. Este distanciamento é o que permite às classes dominantes “descobrir suas vocações” individuais (que também são socialmente construídas) e até alguns “desvios” que se concretizam na possibilidade de “errar” e “refazer” sua trajetória profissional/social.

Um destes fatores pode ser observado na forma pela qual um dos entrevistados o conhecimento escolar. Aqui, a ausência de um distanciamento com relação às urgências do mundo do trabalho é precisamente o que o faz perceber o conhecimento escolar a partir de sua função imediata:

*“Sinceramente, assim, eu sempre estudei em escola pública normal e tipo assim, desde moleque eu nunca fui adepto a me esforçar pra aprender uma coisa que eu não gosto ou que eu acho que eu não vou utilizar”. (Rodolfo, 21 anos e atendente de telemarketing) (grifo meu).*

Este mesmo mecanismo foi analisado por Pierre Bourdieu (1979) com relação à apreciação legítima de um bem cultural na distinção entre forma e função. Se as categorias de percepção e apreciação burguesas tendem a tornar “belo”, no sentido de que os bens culturais possuem um “valor em si” (reflexo de sua posição social relaxada com relação às urgências materiais do mundo), as categorias de percepção da classe trabalhadora tendem a interpretar os objetos e os bens culturais em termos de sua função e utilidade imediata no mundo. No entanto, isto não significa que a possibilidade de estabelecer uma relação distanciada com o conhecimento seja desinteressada. Na

verdade, uma das vantagens das classes dominantes é justamente a despreocupação com relação à conversão do seu capital escolar no mercado de trabalho.

Então, pode-se dizer que uma posição social marcada pelas urgências imediatas com relação ao mundo do trabalho também contribui para o déficit na do capital escolar para o mercado de trabalho. Este é o contexto que marca a vida dos batalhadores do telemarketing. O tempo social (seu domínio ou não) é a chance de reverter primeiramente o capital econômico em tempo e em seguida em capital escolar (e cultural).

Portanto, a noção de qualificação precária é aquela de baixa qualificação técnica e inflacionada. Contudo, só podemos nos falar em qualificação na medida em que um título escolar tem um valor no mercado de trabalho, mesmo que este seja baixo como é o caso de qualificação precária. Neste sentido, a qualificação precária é aquela na qual a relação entre o valor nominal e real é discrepante, pois há uma desvalorização na reconversão do capital escolar no mercado de trabalho. Isto se dá em função de a ela já surgir de forma inflacionada, super-produzida, instituindo uma força de trabalho abundante e com competências mais ou menos homogêneas, que exigem pouco conhecimento especializado. Não à toa ela estará empregada de forma sistemática no que podemos denominar de empregos de escritório precários (ou o trabalho formal precário) do qual o telemarketing é um bom exemplo. Sob este aspecto, em geral, o atendente de telemarketing pode ser percebido enquanto aquele incorporou um capital escolar socialmente desvalorizado cuja reconversão no mercado de trabalho é baixo valor. Um dos efeitos é a constituição de uma força de trabalho, por um lado, “adaptável”, ou seja, rapidamente treinável para desempenhar atividades que exigem pouco conhecimento incorporado. Por exemplo, quando um atendente é contratado, ele não começa em seu trabalho automaticamente, mas passa por um período de treinamento que dura em média duas semanas. Durante este tempo o atendente é “posto a prova” não só em sua capacidade de desempenho, mas em suportar as horas de trabalho.

Então, a categoria de qualificação precária deve ser compreendida em relação à formação de um exército de reserva minimamente escolarizado. É em função deste motivo que o trabalhador precariamente qualificado tem a sua inserção no mercado de trabalho desvalorizada. Se no capitalismo o trabalho socialmente mais valorizado é simultaneamente o mais raro e o mais especializado e que exige a incorporação e um capital escolar raro para o seu desempenho, o trabalhador precariamente qualificado se

encontra na situação diametralmente inversa. Sua condição é perpassada pela incorporação de conhecimentos desqualificados por ser abundante, o que confere precisamente o seu caráter de ser prontamente substituível e descartável. Portanto, justamente por esta força de trabalho desvaloriza, super-produzida, inflacionada nos níveis mais baixos de especialização do trabalho é que as empresas podem arbitrar sobre as condições de trabalho. Na medida em que constitui um exército de reserva, o trabalhador se torna descartável e de fácil substituição. Assim, é muito simples encontrar outro trabalhador, tendo incorporado disposições para o trabalho e competências similares. Deste modo, ela é relegada a uma condição generalizada de instabilidade social, que desestrutura sua existência social e está pronta para se submeter a um regime de trabalho massacrante que a super-explora.

### Capítulo III: O “NOVO” ESPÍRITO EMPRESARIAL

RODOLOFO: “ *você teve atitude no atendimento, você é importante!*”

Rodolfo é um rapaz de 21 anos. Com cabelos longos de roqueiro e aparência cansada, mas jovial e, acima de tudo, perspicaz. Rapaz educado, apesar de não ter medo de falar dos difíceis obstáculos diários enfrentados pelos atendentes de telemarketing. No emprego há quase dois anos, ele resolveu entrar para o telemarketing por falta de alternativa nos estudos e até que ele conseguisse se firmar em algo mais estável. Já de cara ele se abre e com incrível sensibilidade e permite com que vejamos seu esforço diário.

Ele se prepara para ir trabalhar, o expediente começa às dez da manhã. Sua jornada de trabalho dura seis horas nos seis dias da semana. Apesar de ser mais curta do que uma jornada normal, ela pode parecer se estender muito mais quando se trabalha no atendimento de um *Call Center*. Ao chegar à empresa, ele se prepara para começar, retira seu *head set*<sup>31</sup> da mochila, entra no sistema da empresa (“loga”) e assume a posição de atendimento, a “P.A”. Esta posição se caracteriza por exigir do corpo alto nível de controle e contenção, já que é uma posição rígida na qual o atendente deve permanecer. Caso desrespeite essa posição, sua atenção será chamada por seus supervisores, que podem ser avisados a qualquer momento pelos operadores das câmeras que vigiam o ambiente de trabalho. Inclusive, dentro da sala onde trabalham os operadores, o controle é feito tanto pelos supervisores no estilo face a face quanto pelas câmeras espalhadas pela sala onde ficam os atendentes. Dentro de uma enorme sala, estão dispostas as mesas e os equipamentos de trabalho que são compostos por um computador e um *head set*, ligado ao telefone. As mesas são divididas individualmente por uma divisória que, no entanto, não evita com que o atendente deixe de ser observável. Estas unidades individuais são organizadas em pequenos conjuntos chamados de “ilhas”. Elas são grupos de atendentes, mas cujo trabalho não pode ser considerado como sendo propriamente coletivo, pois cada um é responsável por seus indicativos ou por sua produtividade. Assim, por mais que uma ilha possa ser recompensada ao final de um expediente de boa arrecadação não há a articulação

---

<sup>31</sup> O *head set* é um fone de ouvido com uma pequena haste que se estende até a boca e com um microfone na ponta.

coletiva de um trabalho em comum, mas um trabalho individualizado no qual cada um é responsável pela suas metas de arrecadação para a empresa.

Interligadas ao mercado financeiro, que representa o topo da hierarquia do mercado e do trabalho, os *Call Centers* de telemarketing estão na escala mais baixa desta, em que o peso de toda esta hierarquia se acumula nas costas do atendente. As empresas de telefonia contratam outras que por sua vez, recrutam os atendentes. Isso permite a estas empresas tornarem-se cada vez mais “eficientes” e “dinâmicas”, enxugando seu escopo interno ao mesmo tempo em que mantêm em sua estrutura central apenas os empregados mais indispensáveis (não à toa os mais especializados e mais valorizados) para o seu funcionamento. Deste modo: o capital se organiza em “rede”; o trabalho é precarizado. As empresas pós-fordistas se organizam em pirâmide (GORZ, 1998) cuja hierarquia mais baixa é a trabalho formal precarizado. Seus postos serão ocupados pelo batalhador do telemarketing. Os avanços tecnológicos também servem muito para criar uma imagem intelectualizada do trabalho do que para melhorar as condições do trabalho. Desta forma, se oculta a dimensão braçal de um trabalho como telemarketing bem como o flagelo sobre o corpo do operador. A ciência e a tecnologia têm como fim radicalizar e tornar mais eficiente a exploração do trabalho, principalmente quando se trata de trabalhos socialmente menos valorizados.

Como ele próprio nos adianta: “*você teve atitude no atendimento, você é importante!*”, ou seja, Rodolfo nos mostra que o telemarketing é um trabalho no qual se tem que “suar a camisa” para permanecer. No início de sua jornada, as ligações começam a cair e o fluxo crescente de ligações só aumenta a tensão. O trabalho é intenso e geralmente tem-se mais trabalho do que se pode suportar, além da constante cobrança pela redução do tempo de atendimento. Sua atividade consiste em atender e resolver, no menor tempo possível, problemas relacionados ao desbloqueio, contas pendentes e dívidas de telefones. Quando a situação fica feia e a tensão aumenta, ele é geralmente constrangido a usar o botão “mudo” para aliviar a tensão. O “mudo” é um mecanismo utilizado pelo operador toda vez que a tensão aumenta ao nível de o cliente xingá-lo. Ele serve para o atendente retrucar, mas detalhe: sem que o cliente escute. O mecanismo em jogo é o de criar a falsa sensação de que o cliente e o atendente estão em pé de igualdade. Qualquer possibilidade de responder a altura é completamente neutralizada. O conforto produzido pelo “mudo” é o de criar a sensação de que o atendente pode reagir ao ser desrespeitado, nada mais falso e paliativo. A eficácia, então, é o de criar um mecanismo placebo, um pseudo-alívio da tensão emocional

(assim como no caso das festas, como veremos adiante), compensatórios pela enorme tensão no ambiente de trabalho. O que está em jogo é constituição condições precárias de trabalho formal no qual o trabalhador é valorizado pela capacidade de se subjugar às imposições das empresas como mudança de horários, boicote dos supervisores e condições de trabalho estressantes e massacrantes. Um preço alto a se pagar. Como ele conta ao se referir à tensa relação com os clientes: *“Eu tô não falando de você (o cliente), eu tô falando da sua empresa, mas eu tenho que falar com alguém, alguém vai me ouvir e você tá aí pra cristo”*.

No decorrer do dia, seu objetivo é cada vez mais bater suas metas de atendimento, ou seja, atender o máximo de ligações possíveis no menor tempo possível. Seus dados pessoais ou os indicativos são referentes à produtividade individual bem como o número de faltas que cada atendente possui. Os supervisores de Rodolfo costumam freqüentemente lançar “desafios”, cujo objetivo é a diminuição constante da média de tempo de atendimento. Este mecanismo cria a sensação do “cachorro que corre atrás do próprio rabo”, já que esta cobrança não tem fim e aumenta cada vez mais. Então, o operador é constantemente pressionado a bater suas próprias metas.

O “novo” espírito empresarial, afinado ao modo de dominação financeiro (GRÜN, 2007) estrutura sua organização do trabalho a partir de uma noção individualizante que responsabiliza cada operador por sua produtividade. Assim, abre-se a possibilidade de jogar para o atendente toda e qualquer responsabilidade pelos atendimentos na “competência individual”. O modo de dominação financeiro significa, então, o domínio da economia, encarada enquanto forma estruturante de todas as relações de trabalho. Ela estrutura todas as suas relações subjacentes, suas condições e regimes de trabalho. Tudo se passa como se tudo dependesse da “competência”, do desempenho “individual” ou mesmo da “atitude”, como coloca Rodolfo, no atendimento. O significado disso é justamente a capacidade de um trabalhador como este se submeter a regimes de trabalho cada vez mais intensos, se subjugar às imposições do empregador sem questionamento. O telemarketing é um verdadeiro porão da dominação financeira.

Quando finalmente chega a primeira pausa, o tempo é curto. São dez minutos: o tempo de tomar um café e ir ao banheiro. O seu tempo é rigidamente controlado pela supervisão, que já começa a contar desde quando Rodolfo sai de sua P.A. De volta ao trabalho, ele enfrenta algumas horas a mais de atendimento pela frente antes da segunda pausa. Na hora do almoço, a tensão não diminui: são incríveis vinte minutos para todo o

período de almoço! Assim que Rodolfo sai de sua P.A., ele tem que descer um andar até o refeitório, onde ele deve pegar sua marmita na geladeira. Vale dizer que uma prática muito comum dentre os atendentes de telemarketing é a concessão dos tickets de refeição aos familiares para que estes façam compras em casa. Essa é uma forma de contribuir em casa e funciona como uma forma de dádiva, uma contribuição econômica travestida e que nunca pode ser explicitamente articulada enquanto tal:

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

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

Geralmente pegar a marmita não é tão fácil assim, já que ele enfrenta tanto uma fila para pegar o seu almoço na geladeira quanto para esquentá-lo no micro-ondas. Na maioria das vezes, alguns deles estão quebrados ou não esquentam a comida por completo, tendo que comê-la fria por dentro. Há também escaninhos onde os atendentes guardam seus pertences, mas é proibido guardar qualquer tipo de comida. Outro entrevistado do mesmo setor ilustrou o caso do dia em que foi buscar seus pertences depois de um árduo dia de trabalho. Quando chegou ao local, cansado, ele ficou espantado ao ver as portas de todos os escaninhos abertas e viu escrita a seguinte mensagem (provavelmente escrita por algum supervisor): *“Já avisamos para não deixarem comida nos escaninhos!”*. Este caso mostra a arbitrariedade da empresa com relação, inclusive, aos pertences dos atendentes, mesmo que não fosse permitido manter comida dentro dos tais escaninhos.

No decorrer do dia de trabalho, é inevitável a presença de dores pelo corpo: dores de cabeça, dores nos olhos, tendinite e o estresse emocional de ter que lidar com clientes mal humorados, bem como a sobrecarga de trabalho. Também são comuns distúrbios psicológicos como aumento do comportamento agressivo e cansaço mental. Os problemas de saúde vão só aumentando de acordo com a permanência no emprego:

*Eu fico um pouco mais agressivo. Fico mais nervoso. Uma coisa que me deixa muito estressado que é aquela coisa que fica batendo na sua cabeça direto. Aí eu fico bem nervoso mesmo. (...) Mas o lance que pega mais é o estresse do somatório das funções, que desgasta a vista, desgasta o seu intelecto porque cê fica ali, tentando ouvir e resolver... Como é muito programa e muito sistema é movimento direto físico, né? “Cê” (você) tem que raciocinar rápido porque eles tão cobrando tempo.*

Deste modo, pode-se questionar até que ponto o telemarketing é um emprego puramente intelectual. O fato de não ser um trabalho considerado “sujo”, “degradante”, isto é, ter que lidar com insalubridade e sujeira, de não ter que carregar peso e de ser considerado um emprego de escritório não quer, necessariamente, dizer que a ocupação de telemarketing seja puramente intelectual ou “virtual”. Como vemos explicitamente, o flagelo sobre o corpo dos atendentes é bem real, o que indica que um trabalho como esse está longe de ser apenas intelectual ou “informativo” (ANTUNES; BRAGA, 2009)<sup>32</sup>. Assim, a grande ilusão construída sobre o telemarketing é de que é um “emprego de escritório” puramente intelectual, o que contribui para ocultar sua dimensão duramente braçal. Seus efeitos nefastos sobre a saúde corporal dos operadores nos revelam o outro lado.

No caso específico deste trabalho, a polarização entre trabalho intelectual e braçal mais atrapalha do que ajuda, já que de fato, enquanto um trabalho minimamente qualificado, ainda que pouco especializado, existem habilidades intelectuais em jogo. Não se pode reduzir o telemarketing a um trabalho desqualificado no qual o indivíduo é reduzido a puro corpo, pura força física. Neste sentido um trabalho como este congrega duas dimensões. O lado intelectual do telemarketing que também não pode ser idealizado, pois exige competências intelectuais gerais, certo nível de conhecimentos gerais em informática e que em nada se assemelha às ocupações altamente qualificadas em que as competências intelectuais em questão são muito mais especializadas, utilizadas para a concepção de novas mercadorias, serviços, tecnologias etc. Portanto, as competências intelectuais também estão conectadas ao corpo, pois este esforço intelectual contínuo e repetitivo tende a causar, por exemplo, dor de cabeça e nos olhos. É precisamente neste aspecto que o telemarketing é um emprego em que, a despeito de sua imagem, o trabalhador paga com o corpo e a ‘alma’.

---

<sup>32</sup> Vale à pena denunciar o descaso do Ministério Público do Trabalho (SILVA, 2004) e da ANATEL, que privilegiam a “negociação” das condições de trabalho com as empresas e não a imposição jurídica de condições mais aceitáveis e justas de trabalho, fazendo prevalecer a “mão direita do Estado” (BOURDIEU, 1998a).

Então, Rodolfo praticamente engole a sua comida em vinte minutos, raramente sobra tempo para escovar os dentes ou mesmo lavar o rosto. Especialmente neste dia, houve uma festa oferecida pela empresa, e Rodolfo parecia animado. Ao invés de apenas tomar um café na última pausa, a empresa serviria um lanche. Como ele mesmo relata com um olhar bastante crítico: “*o circo estava armado*”. Todos pareciam contentes, os supervisores vestidos com ternos, um tapete vermelho estendido por toda a sala do *Call Center*. Os supervisores distribuem brindes e penduram o logotipo da empresa nas paredes. Eles parabenizam os atendentes pelo seu trabalho duro e tudo é feito com pretexto de “relaxar” ou tornar mais “leve” o ambiente de trabalho. Os melhores atendentes são premiados com brindes como DVDs e caixas de bombons. É relevante comentar que a recompensa pelo trabalho duro não se reverte em um aumento no salário, em bônus reconvertido em valor abstrato, mas em prêmios e coisas cujo uso e o valor estão dados de antemão. A recompensa irrisória pelo esforço pode ser um bom exemplo do desvalor e desqualificação social deste trabalho. Se por um lado, o olhar crítico de nosso entrevistado permite com que ele perceba o descompasso entre o que ele arrecada para a empresa e a retribuição pelo seu trabalho, muitos encaram como brincadeira, um modo bastante sutil e justificável de aceitar sua própria condição precária:

*“Quem tá entrando olha e fala “Nossa! Que maravilha! Que beleza! Que empresa linda!” (...) Parece até uma boate! Depois que começa é isso mesmo. É beleza onde não há! Tem a galera que se comove, que se deixa levar. (...) Tem o pessoal que fala: “que legal ganhei um óclinhos! (ele se refere aos tais brindes)”.*

Ao final do dia, Rodolfo chega cansado em casa. Sem forças, ele só pensa em dormir ou fazer algo que não envolva muita concentração. É como se suas forças tivessem sido sugadas até a última gota. O período de seis horas de trabalho, em tese, lhe proporciona a chance de desenvolver outras atividades, pois é menor do que uma jornada normal. No entanto, a extrema intensidade desta o dificulta bastante. Então, apesar de ter o hábito de ler, por exemplo, o trabalho contribui para sua exaustão física e mental de tal forma que ele não consegue manter esse hábito de forma contínua. Assim que ele pega um livro já na cama antes de dormir, ele não resiste. O peso de uma dura jornada de trabalho lhe toma o corpo por inteiro e ele rapidamente cai no sono. Ao final do dia, a luta entre mente e corpo já apresenta um ganhador. Desta forma, rotina pesada de Rodolfo só é equilibrada com algumas saídas no fim de semana e com os ensaios de

sua banda de Rock n' Roll. Às vezes nem isso compensa, pois em um encontro não planejado, ele nos confessa que ia trabalhar “virado” após uma noite de longa de bebedeira.

No cotidiano de Rodolfo, percebemos os efeitos concretos de um trabalho formal precário. Assim, para impor um novo tipo de exploração é preciso que haja, portanto, um tipo de trabalhador para ser explorado. O batalhador formal precarizado corresponde, então, a este trabalhador capaz de altos sacrifícios pessoais, físicos e psicológicos adaptável às imposições arbitrárias das empresas que exigem nada mais do que a *somente a sua* flexibilidade.

## O TRABALHO FORMAL PRECÁRIO

A precarização do trabalho formal faz com que a aquisição de uma qualificação não seja em si garantia de integração estável no mundo do trabalho. Esta qualificação também não significa nem uma relação aproximada com o conhecimento escolar e nem necessariamente o acesso garantido aos seus níveis superiores. Isto ocorre principalmente com relação às pessoas com qualificação mais baixa no mercado de diplomas escolares, inflacionadas pelo processo de “democratização” escolar. Com isso, o valor relativo de determinado diploma no mercado de trabalho diminui, já que há mais pessoas com o mesmo nível escolar. Neste caso é fundamental relacionar escola e mercado de trabalho. Deste modo, ainda que não se trate de um trabalho indignificante e desqualificado no qual o reconhecimento social objetivo pelo seu trabalho lhe é totalmente negado, é possível afirmar que o batalhador do telemarketing é precarizado. A singularidade deste tipo de precariedade é a de que o trabalho contribui para a desorganização da vida como um todo, o que tem como efeito a diminuição das possibilidades de realização de planos e aspirações futuras. Se por um lado, o telemarketing é um emprego cuja “promessa” manifesta é a rapidez enquanto possibilidade de ganhar um dinheiro rápido para investir em outros projetos de vida, por outro é um emprego que se coloca, muitas vezes, como única alternativa possível na qual o futuro significa a precariedade do presente (sobretudo na área de cobrança). Neste sentido, a tensão entre trabalho e estudo se expressa na esperança de que o estudo trará mais estabilidade no mundo do trabalho. Aqui, o trabalho não vem como uma

consequência suave do estudo, ele é sempre encarado enquanto esperança pela garantia de uma integração estável no mundo do trabalho.

Em outra ocasião, Rodolfo nos conta que foi fazer um concurso para assistente de laboratório em uma universidade da cidade onde mora. Ele ganharia o dobro do que recebe como atendente, o que lhe garantiria certa segurança econômica para investir em seus estudos. Para ele, o concurso público é uma forma de achar uma alternativa, já que Rodolfo não pretende permanecer por muito tempo no telemarketing. Aliás, o telemarketing é percebido, por todos os atendentes, como um emprego passageiro no qual não se fica mais do que dois ou três anos. Há ainda pessoas que não ficam mais do que seis meses ou ainda saem na primeira semana simplesmente por não agüentarem o ritmo intenso e exaustivo de trabalho. Portanto, é muito normal investir em alternativas, sobretudo, nos estudos na esperança de um emprego que traga um pouco mais de estabilidade. No entanto, se por um lado ele procura sair do telemarketing ao procurar outros caminhos, suas chances de realização parecem pequenas. A promessa trazida pela possibilidade trabalhar seis horas ou de ser um emprego de curta duração, na verdade, oculta que o futuro “em aberto”; essa incerteza que é menos a abundância de possibilidades a seguir do que a falta delas. Assim, Rodolfo permanece num beco sem saída: ele sabe que o telemarketing não é para a vida toda, mas por outro lado, o fato de ter completado o segundo grau não corresponde automaticamente ao acesso irrestrito às instituições superiores de ensino, principalmente as mais prestigiadas e concorridas. Isto quer dizer que, apesar de ter escolarização básica, o futuro escolar de Rodolfo não está garantido.

O concurso ia ser realizado em um domingo às 14hrs da tarde, sendo que na véspera ele tinha trabalhado até as onze da noite no atendimento. Exausto, ele conta de cara que sua supervisora tenta boicotá-lo ao realocá-lo para o expediente no domingo; exatamente no dia da prova. Sem opção, ele cumpre a ordem da supervisora, comparece ao trabalho às sete da manhã e sai às dez. Ele já havia avisado da necessidade de faltar com uma semana de antecedência, mas ela fizera vista grossa. No decorrer da conversa, cada vez mais, vai transparecendo que a tentativa do concurso foi uma verdadeira “aposta”. Não houve qualquer tipo de preparação, estudo ou dedicação prévia:

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

Percebemos aqui, como ele mesmo diz, que sua experiência com a prova do concurso foi marcada muito mais por uma aposta de conseguir algo melhor do que propriamente por um investimento, que supõe uma relação mais organizada com o tempo e um preparo anterior, ainda que ele tivesse que conciliar com o trabalho. Esta situação tem como consequência a expectativa de conseguir algo melhor, mas sem que isto necessariamente tenha correspondência direta com as condições objetivas de realização. Este descompasso é justamente o que é socialmente produzido por sua situação de precariedade, na qual a única coisa segura que ele tem é a própria insegurança do trabalho de telemarketing. Seu trabalho contribui fortemente para a desorganização do seu cotidiano, na medida em que, a empresa é totalmente arbitrária e efetua constantes mudanças no seu horário. Estas mudanças desorganizam o seu cotidiano uma vez que Rodolfo tem que estar sempre pronto para “o que der e vier”. O tempo presente é, portanto, posto enquanto algo irrecusável no qual sua adaptação às condições impostas por seu empregador significa uma questão de “vida ou morte”. Isso é justamente o que marca sua condição de precariedade. Deste modo, apesar de a empresa arbitrariamente dispor de seu horário, Rodolfo percebe seu fracasso de forma individualizada, como falta de vontade e preguiça para o estudo:

*Foi mais questão de preguiça mesmo, de falta de vontade mesmo. Não foi dificuldade nenhuma não. Tinha que correr atrás mesmo. E eu não corri tanto. Não me empenhei mesmo estudando.*

O mecanismo social de culpar a si próprio pelo fracasso pertence a todas as instituições modernas, mas pode ser observado da relação de Rodolfo com os estudos. Aqui, o que está em jogo é justamente a ilusão de pressupor que a competição social acontece entre indivíduos partindo de condições sociais iguais. Portanto, há aqui uma tensão entre duas esferas da vida de Rodolfo, a do trabalho no telemarketing, com o qual ajuda em casa, e a de dar seguimento nos estudos. No entanto, os dois termos desta tensão não possuem o mesmo valor, já que o trabalho precário e a relação mal sucedida com a escola contribuem para o constrangimento de suas alternativas. É justamente aí que pode se dizer que a vida de Rodolfo por uma condição de precariedade, pois a única coisa “garantida” que ele possui é o seu trabalho como atendente.

Aqui a idéia de má-fé institucional (SOUZA et al., 2009) é central na medida em

que separa dois registros da instituição escolar: o manifesto e explícito, no qual a escolar promete explicitamente a todos as mesmas chances de ter sucesso e a latente em que prevalece a reprodução cotidiana e prática das desigualdades escolares, baseada na hierarquia das classes sociais. Como percebeu Pierre Bourdieu (1978), o sistema escolar tende a privilegiar as classes dominantes, sendo o sucesso ou fracasso escolar dependentes da relação e a adequação entre as disposições de classe e as disposições institucionais escolares, que supõem aprendizados anteriores proporcionados ou não pela família (situada na hierarquia de classes). Contudo, aliado a este conceito é preciso também levar em conta a função desta dimensão manifesta cuja eficácia é especial para os indivíduos das classes dominadas, mas com alguma escolaridade, cujas aspirações escolares nem sempre correspondem às possibilidades efetivas e concretas de realização destas. Portanto, a escola e a família contribuem para a *inflação das aspirações escolares*. Este mecanismo funciona a partir da pretensa neutralidade da instituição escolar que, ao postular a igualdade das possibilidades escolares, coloca o sucesso escolar como dependente exclusivamente do esforço pessoal. Como se o sucesso nos estudos fosse apenas tributário do “se você estudar você consegue” ou “todos podem, basta querer”. Essa noção prática de que o conhecimento é acessível e importante para todos orienta as expectativas e o investimento (ou aposta) escolar das pessoas. A inflação das aspirações escolares não funciona sem a disseminação prática generalizada da importância do estudo formal para o sucesso na vida profissional (e pessoal) e no acesso ao ensino formal por uma maior parte da população como um todo. Este ponto pode ser ilustrado na vida pessoal e familiar de Rodolfo quando ele expressa o cansaço de inúmeras tentativas mal sucedidas no mundo escolar (especialmente no caso dos vestibulares e concursos). Entretanto, sua mãe insistentemente cobra empenho e dedicação pessoal nos estudos na esperança de que ele “leve sua vida mais a sério”. Essa esperança de sua mãe é a concepção de que não há sucesso profissional sem estudo formal:

*Tinha que fazer assim, pelo menos para ela não ficar cobrando eu estudar sabe, fiz o concurso hoje, para ela não me cobrar, e eu já dei aquela relaxada. Daí ela já chegou junto e já falou: “você não pode relaxar não (...), eu sei que você tá trabalhando, mas sei que você tem que fazer uma faculdade, e pelo menos tentar outros concursos, “levar mais a sério a sua vida”.*

Desta forma, ainda que tenha conseguido se formar no ensino médio e ter sido um aluno mediano, evitando talvez com que ele não tivesse qualquer possibilidade a

não ser trabalhar em um serviço desqualificado (“sujo” e “pesado”), sua experiência escolar não teve como consequência a sua aproximação com as instituições escolares. A inflação das expectativas escolares é a diferença entre a completa resignação ou rejeição com relação ao mundo escolar e a esperança, ainda que frágil, de ascensão neste. A inflação das expectativas escolares produz o descompasso entre expectativas subjetivas e chances concretas de realização tais aspirações. O aumento da população escolarizada produziu a sensação de que se pode dar um passo maior do que as pernas.

Como ele mesmo conta, ir à escola era o mesmo que “ir a uma missa” todo final de semana. Esta relação de distanciamento se expressa como desestímulo para estudar, ainda mais com relação às matérias que exigem um nível de abstração mais elevado como as das ciências naturais (física e matemática, por exemplo). Então, apesar de ter formalmente completado os estudos do ensino médio, sua experiência escolar serviu muito mais para distanciá-lo deste mundo escolar do que aproximá-lo, tendo em vista o acesso aos níveis superiores de educação. A escola tem, para esse batalhador, muito mais o papel de nele produzir um tipo de violência simbólica, no sentido de um distanciamento do conhecimento escolar, concretizada no desestímulo para o estudo:

*Por que eu não estudo tanto e ela (sua mãe) vê que eu não sou muito burro não sabe... às vezes eu tenho até facilidade para pegar as coisas assim, sabe... Pra fazer as coisas... Só que tem coisas que eu não consigo sabe? Por que eu não gosto...*

O “gosto” na fala de Rodolfo se transforma em legitimação pelo fato de não ter desenvolvido uma relação mais aproximada com o mundo escolar. Este “gosto” ou o “amor” a uma prática social específica não se produz apenas pela vontade consciente ou individual de alguém, mas por um contexto social anterior (predominantemente familiar) no qual a pessoa socializada aprende na maioria das vezes, de forma pré-reflexiva (sem que a própria o perceba), os pressupostos específicos para gostar de algo. Isto é ainda mais agravado pelo fato de Rodolfo se ver constrangido pela necessidade de trabalhar, já que este “gosto” pelo estudo raramente vem desacompanhado da possibilidade de se dedicar exclusivamente a este. Ou ainda da possibilidade de planejar sua vida profissional em função dos estudos. Desta maneira, por mais que Rodolfo não tenha um currículo escolar marcado por repetências, notas vermelhas, desistência escolar e problemas disciplinares e ter sempre sido um aluno mediano, a escola para produziu nele uma violência simbólica, uma imposição cujo resultado foi o desestímulo para os estudos. Ademais, a escolarização média não é garantia de acesso indefinido ao

mundo escolar e nem mesmo da constituição de uma relação com o ensino livre de conflitos e, sobretudo, efeitos como desestímulo. Neste sentido, a reprodução da desigualdade social no mundo escolar e conseqüentemente no trabalho é mais sutil neste caso, pois a experiência escolar não é, por um lado, composta por situações traumáticas explícitas, mas por outro, produz no aluno expectativas que parecem pouco realizáveis.

LUCIANA: *“Se eu não correr atrás não vai cair do céu! Eu tenho uma força muito grande, uma fé!”*

Luciana é uma mulher de garra. Com 20 anos, longos cabelos negros e pele alva, ela sabe que no mundo nada cai do céu e por isso é preciso “correr atrás”. Em suma, batalhar por uma vida melhor. Já no telemarketing há quase três anos sua posição como atendente era comumente intercalada com a de eventual. Esta posição intermediária que ela assume vez por outra entre o operador mais comum e o supervisor é a de substituir este último em suas funções dentro da empresa quando, por algum motivo, o supervisor tem que se ausentar. Isso a conferiu bastante confiança e conhecimento sobre os procedimentos internos da empresa, que conhece profundamente. Esta posição mais elevada na hierarquia interna da empresa também lhe permite certa autoridade como no caso em que foi prejudicada por uma supervisora que autorizou um pagamento sem que fosse permitido. Ela reclamou com razão e a enfrentou frente a frente. Também cansada do emprego, ela reclama dos mesmos problemas físicos e psicológicos que o esforço repetitivo no atendimento causa o que não a livra de assim como Rodolfo pagar com o corpo e a ‘alma’ o preço do trabalho árduo no cotidiano. Além disso, ela conta que o telemarketing a deixou mais agressiva e impaciente na sua vida privada, particularmente com seus familiares e amigos mais próximos. Isto ilustra bem o engano de que os operadores não levam as mazelas do seu trabalho para sua vida privada, como se fosse possível literalmente não levar “desaforo para casa”. Ainda assim, com uma postura ativa diante da vida, Luciana diz que na vida temos que “*dar tudo e mais um pouco*” para vencer na vida.

Em contraste com Rodolfo, ela hoje cursa faculdade em gestão de recursos humanos. Com um cotidiano bastante atribulado, dividido entre trabalho e estudos, ela ainda assume algumas responsabilidades domésticas quando necessário. Tendo uma relação turbulenta com o pai, com quem já ficou cerca de um ano sem falar, sua mãe é a

pessoa com quem mantém laços afetivos mais fortes e com quem conversa quando fica aflita. Apesar disso, ela o admira por ele ter sempre sido uma pessoa muito trabalhadora, assim como ela própria. À medida que ela vai falando de seus familiares, principalmente seus pais, ela vai transparecendo ter aprendido que a vida é dura, mas que vale a pena trabalhar forte para subir nela. Para Luciana, o significado disso é a ascensão pelos estudos de nível superior. Com forte senso de responsabilidade, ela afirma que seus pais sempre a incentivaram aos estudos e sempre disseram: “*menina pára de namorar! Vai estudar!*”.

Sua inserção no curso superior certamente conta como algo que a diferencia da condição de Rodolfo. Neste caso, as possibilidades de ascensão profissional se abrem um pouco mais, ainda que seu ingresso em um curso superior particular (e em uma faculdade particular de pouco renome) não signifique automaticamente a garantia de um emprego tão melhor assim. O caso dos supervisores de telemarketing ilustra bem esse ponto, pois eles ganham apenas um pouco mais do que os atendentes e a relação de escolaridade se inverte: se o público dos atendentes é marcado pela maioria recém saída do segundo grau, já no caso dos supervisores, a maioria é composta por pessoas de terceiro grau completo ou incompleto. Além disso, a forma pela qual Luciana encara os estudos é completamente subjugada aos imperativos do mundo do trabalho: “*Eu não consigo ficar o dia inteiro estudando, me dedicar só a isso (...). Eu não tenho a menor paciência para estudar*”. Não se estuda para trabalhar, se trabalha para se ter a chance de estudar.

Algo também muito peculiar em Luciana é que durante a entrevista, ela comumente se remetia ao jargão empresarial pós-fordista para descrever situações da sua vida como quando ela diz que sua supervisora não “*teve gestão*”, no caso do conflito narrado acima. Isso também acontece quando ela, durante todo o encontro, enfatiza que é preciso não apenas ter força de vontade para vencer na vida, mas que é também necessário ter “*visão de crescimento profissional*”. Por sua condição objetiva melhor do que a de Rodolfo a chance de ascender pelos estudos é também a possibilidade de uma abertura para um “novo mundo” que congrega os ideais empresariais pós-fordistas e da importância do conhecimento escolar formal. Como analisou Bourdieu (2006) a mulher tem um papel central na adoção de novos modelos culturais (neste caso, empresariais), tendo em vista a possibilidade de emancipação de sua posição dominada. No caso de Luciana isso se dá na incorporação de novos padrões de trabalho pós-fordistas. Assim, ela transforma as exigências empresariais do trabalho precário em sua própria forma de

olhar o mundo, em seu padrão de boa vida. Mecanismo extremamente eficaz que faz com que ela transforme em sua visão de mundo os novos critérios aos quais ela se adéqua, transformando-os em seus próprios. Desta maneira, ela percebe a sua dominação não como algo imposto de fora, por um mundo cruel, mas como algo querido por ela, agora internalizado como seu padrão de boa vida. Se por um lado, sua trajetória social ascendente lhe aparenta ser um mundo cheio de possibilidades, por outro, ela também não escapa de se tornar o suporte social por excelência da exploração do trabalho formal precário.

A sensação de insegurança experimentada por Rodolfo e Luciana em seu trabalho é a mesma de todos os atendentes, ainda que alguns tenham mais ou menos chances e recursos de lidar melhor com isso. O trabalhador precariamente qualificado está entre o desemprego (real ou em potencial), o capital escolar socialmente desvalorizado (inflacionado) e o trabalho precário. Assim, eles experimentam a sensação de insegurança devido à produção sócio-escolar, nos últimos anos, de um verdadeiro *exército de reserva minimamente escolarizado para o trabalho formal precário*. A produção de uma população com maior grau de escolarização não é a garantia de uma sociedade com pessoas em empregos melhores. Ao contrário, o telemarketing é um tipo de trabalho que surge nos últimos anos, direcionado exatamente para os jovens da classe batalhadora, ou seja, dispostos ao trabalho duro, intenso, de escolaridade média e, sobretudo, adaptável às imposições do empregador. Ainda que o ambiente de trabalho seja um escritório, não ter a aparência de ser um trabalho que exija constante força física no qual o atendente pode ir perfumado, sem medo de sair suado e sujo depois de um dia duro de trabalho, bem como certo orgulho de trabalhar para uma grande empresa e ter a sensação de participar desta. Além disso, o vínculo formal, que longe de ser qualquer garantia de estabilidade e respeito aos direitos, também contribui para construir a aparência de que o telemarketing é um emprego “sério”, “limpo”, e inclusive “puramente intelectual”. É preciso também dizer que o fato de possuir um vínculo formal e em uma empresa também ajuda a construir uma falsa oposição com o emprego informal em que imaginamos que este é freqüentemente instável e de má remuneração. O mais importante aqui é compreender quais as condições sociais da vida que um tipo de trabalho reproduz. A oposição entre formal e informal não ajuda nem a perceber que a formalidade tem um lado de extrema exploração e que alguém na informalidade pode estar, em alguns casos, em uma situação geral melhor (ou seja, com

melhores salários e sendo dono do próprio negócio informal) do que a de um trabalhador formal empregado.

É precisamente isso que faz com que o atendente esteja na posição de “ser substituído a qualquer momento”, no qual o emprego que se tem se transforma num frágil castelo de cartas, que pode se desmoronar com um simples assopro. A descartabilidade ou não de um trabalhador é diretamente proporcional ao valor social e a raridade da força de trabalho em questão. A inflação socialmente produzida da força de trabalho minimamente escolarizada é o elemento central para compreender o fenômeno em jogo. Esta escolarização mínima promovida pelo aumento em absoluto da população formalmente escolarizada não significa uma inserção melhor no mercado de trabalho e muito menos necessariamente o acesso aos níveis de escolarização mais elevados (e nas universidades de maior renome e prestígio); é como se as portas do universo escolar se abrissem pela metade ou pelo menos uma pequena fresta pela qual as classes dominadas podem dar uma pequena espiada.

A CERTEZA DA INCERTEZA: *“Tem bastante tempo que eu não estudo. Parei de estudar e comecei a trabalhar!”*

Wellington é um rapaz esperto. De estatura média e com 23 anos, ele diz que seu início na empresa foi difícil. Apesar de uma vida familiar conturbada, sua mãe foi sua grande figura de admiração com quem conviveu intensamente até o seu falecimento. Filho único por algum tempo, nessa época, sua mãe adota mais duas crianças. Aliás, é pela distinção com suas irmãs que ele, em grande parte, se vê, já que, ao contrário delas, ele se considera como alguém que *“faz questão de melhorar na vida, lutar por uma melhora”*.

Logo após sua primeira semana de treinamento ele foi testado como qualquer atendente e sua adaptação não foi fácil. Depois de dois anos no telemarketing Wellington diz se sentir cansado, exausto de rotinas tão exaustivas. Ele conta que as folgas eram raras e a não ser que se fosse um atendente de alta produtividade, o descanso dependia de sorteios nos quais o atendente estava excluído, caso tivesse em seus indicativos alguma falta, mesmo justificada. Esses sorteios funcionam quando se tem, por exemplo, feriados nos quais os *Call Centers* devem funcionar ainda que com parte de seu contingente.

Então, Wellington foi mandado embora do telemarketing após dois anos de dedicação a ocupação. Inicialmente sentiu medo em sair, pois ele sustentava toda sua vida com o salário de atendente. Neste caso, misturam-se dois sentimentos: o de alívio por sair de um emprego estressante e que o consumia até o final e a situação de agora ter que lidar com sua própria insegurança material e existencial:

*No principio eu tinha medo de sair, mas era inevitável eu ter que tomar a decisão de pedir para que eles me mandassem embora. Até porque a gente tem prioridades. Tem conta de aluguel e uma série de outras coisas, então a gente fica preocupado, né?! Não sabe o que vai acontecer depois...*

Wellington não tinha sido o único a ser mandado embora. No dia em que compareceu ao trabalho, ele conta que já havia rumores sobre a possibilidade de demissão coletiva. Após a pausa do almoço, o clima era de tensão, mesmo que os atendentes de sua “ilha” já nutrissem expectativas pela notícia. Em seguida, o supervisor chama todos os integrantes de sua “ilha” para anunciar a demissão coletiva. Os supervisores também foram demitidos, mas faltava um último “trabalho sujo”: demitir seus próprios atendentes. O *Call Center* fechava suas portas e na realidade a condição de nosso entrevistado apenas reflete a de muitos atendentes no mesmo contexto. Agora, ele mora só e este emprego sustentava sua vida, era o que permitia pagar suas contas, aluguel, comer, em suma, viver sua vida com um mínimo de “dignidade”.

Em toda sua vida, ele estudou em três escolas públicas, apenas o cursinho pré-vestibular é que foi pago por sua mãe na época. Ele tentou vestibular quatro vezes (duas vezes para história e duas para comunicação) para a universidade federal da cidade onde mora, mas não passou nenhuma delas:

*“Foi horrível! Fiz quatro vezes e não passei em nenhuma delas! Teve um que eu só não passei por que eu zerei física. Eu tinha nota para ter passado, mas por causa da física não entrei”.*

Um dado relevante em sua fala é o fato de a Física ter o atrapalhado na hora do vestibular. Não é apenas o caso de Wellington, mas muitos outros afirmaram ter dificuldades com as exatas, são disciplinas mais abstratas e que exigem alto grau de

raciocínio lógico<sup>33</sup>. Outro elemento é que Wellington não tinha uma rotina de estudos, o que dificultam bastante suas chances de ingresso. A constituição de uma rotina de estudos não é só uma forma de se preparar para o exame, mas um planejamento. Os vestibulares constituíram um “investimento ao azar”.

A saída do seu emprego de telemarketing abriu, pelo menos aparentemente, a possibilidade de procurar alternativas. Seu plano principal é o de procurar estudar. Para Wellington, esta era sua prioridade. Ao ser indagado sobre seus planos futuros ele responde:

*“Estudar! Pretendo, se eu tiver paciência e tal (risos)... Procurar alguma coisa que seja na área, eu não me importo! Se tiver outro ambiente, outras pessoas, outro foco, então eu acho que da pra segurar mais um tempo. Procurar outra coisa”(grifo meu).*

Aqui, se o estudo constitui seu principal objetivo futuro, simultaneamente, não há nenhum planejamento claro com relação a este. Neste caso, as aspirações de Wellington se pautam em plano puramente abstrato, são vagas e sem um vínculo minimamente concreto. Por isso, a única certeza que ele tem é a incerteza de seu futuro. Além do mais, com a perda do emprego, ele também perdeu sua fonte de segurança material, o que contribui ainda mais para a diminuição de suas chances de continuar estudando. Sua certeza é a de estar pronto “para o que der e vier”.

MÔNICA: *“Eles jogam a laranja podre fora!”*

Mônica 23 anos nasceu em São Paulo onde viveu a maior parte de sua infância com a família. Seu pai trabalhou por muito tempo como técnico em uma empresa, mas teve que voltar para sua cidade natal por conta de sua demissão. Em São Paulo, Mônica viveu uma infância tranquila, tinha amigos do seu condomínio com quem brincava e costumava ir ao cinema com eles nas horas vagas. Sua volta para a cidade natal do pai marcou uma nova fase em sua vida. Agora ela terá que lidar com constrangimentos aos quais não pode escapar.

---

<sup>33</sup> Isto não quer dizer que os alunos das classes dominantes não tenham dificuldades nestas disciplinas abstratas, mas a diferença é que frequentemente há meios de recuperar este déficit escolar. Muitas vezes os pais ajudam nas lições ou na possibilidade em ter aulas de reforço escolar (que apenas corrobora a função da família na constituição do capital cultural).

Ela trabalhou no setor de cobranças durante oito meses quando foi finalmente promovida para o setor de chamadas internacionais (D.D.I.). Nesta área, a função do operador é um pouco menos estafante: ela consiste em completar ligações do Brasil para diversos países estrangeiros. No entanto, uma coisa diferencia este tipo de operador dos demais: a incorporação da competência em língua estrangeira (geralmente inglês e espanhol), primordial para a execução deste trabalho. Aqui, uma competência a mais garantiu a Mônica um serviço mais “leve” e prestigiado (por ser de “nível internacional”)<sup>34</sup>, mas um pouco mais bem pago<sup>35</sup> do que o setor de cobranças.

Em certo momento da conversa Mônica confessa que se sentia um pouco deslocada com os ex-colegas do setor de cobranças. Ela dizia que se distinguia deles porque geralmente eles “*não sabem nem falar direito*”. Há aqui uma clara hierarquia entre os operadores da área de cobrança que não possuem a competência em língua estrangeira e os operadores da área internacional. Outro entrevistado, Fernando<sup>36</sup>, fala com um sentimento de repulsa a respeito destes operadores:

*A gente que trabalha com muito operador bilíngüe, essas coisas assim, sabe. A pessoa que fala um monte de língua, aí às vezes acaba se achando um pouco superior, sabe?!*

Na época em que trabalhou na área de cobranças, sua situação não se distinguia muito da dos demais entrevistados. Mônica já enfrentou alguns problemas com clientes impacientes que a estressavam muito, inclusive, ela chegou a ser advertida por ter xingado um deles durante o atendimento. Apesar do estresse pelo qual passava no trabalho, o ambiente familiar é onde ela se sente segura para falar dos problemas no trabalho. Quando reclamava do estresse com sua mãe, esta sempre retrucava ao dizer:

*“Mônica, é desse jeito, trabalho é assim mesmo, você tem que acostumar. A palavra já é trabalho, então se fosse bom não chamava trabalho (...) você ainda vai passar por coisa pior ainda na vida. Assim, vamos tocando!”*

O fato de ter que trabalhar na juventude é algo inevitável. Sua rotina de trabalho é de domingo a domingo. Com isso, ela comumente sentia falta estar com os amigos e

---

<sup>34</sup> Esta “fala” é da própria Mônica.

<sup>35</sup> O salário no setor de cobranças é de 400 reais. No de chamadas internacionais ele aumenta para 660 reais.

<sup>36</sup> Fernando começou no telemarketing na área de cobranças, mas mudou para o internacional. No entanto, ao invés de completar as ligações do Brasil para o exterior ele fazia o contrário: completava as ligações de brasileiros no exterior. Este trabalho não exigia a competência da língua estrangeira.

família, pelo menos neste dia. Assim, como os outros atendentes, Mônica ajuda em casa com o seu ticket alimentação, além de ajudar com no pagamento de algumas contas.

Quando morou em São Paulo, estudou em apenas uma escola particular. O estudo da língua inglesa surgiu cedo em sua vida, pois a estuda desde criança. Quando ela se mudou para a cidade do pai, ela continuou estudando inglês em um curso particular. Com sua vinda para a cidade do pai, a sua vida escolar muda consideravelmente. Seu pai esforçadamente procura uma vaga em uma escola estadual. Em seu relato sobre o ingresso na escola pública, há um claro estranhamento com relação às pessoas com as quais ela entra em contato. Mônica não estava acostumada com aquele ambiente escolar, marcado por meninas com gravidez precoce e pessoas que usavam drogas. Ela se sente consideravelmente incomodada com este novo cotidiano. Se ela tinha amigos de escola e do bairro com quem convivia em sua infância em São Paulo, as pessoas de seu novo ambiente escolar não incitam mais novas amizades:

*“(...) Você vê que era um descaso com a aula, por que a grande maioria, não ta nem ai. (...) O pessoal da farra mesmo. Você vê a diferença! (entre escola pública e particular). E isso, por mais que você queira estudar, assim então a sua turma não tem uma qualidade boa, que faz o professor render a aula, e antes, eu não consegui adquirir o conteúdo...”*

Ao ingressar no ensino médio, ela tenta o PISM ou vestibular seriado. Este sistema dá a vantagem de o aluno poder acumular os pontos durante os três últimos anos de escola na medida em que vai fazendo os exames. No entanto, ela não conseguiu ingressar no curso superior, pelo menos desta vez. Após o término do segundo grau e já trabalhando no atendimento, Mônica começa um cursinho pago pela mãe na esperança de entrar na faculdade. Ela agora tem que conciliar estudo e trabalho; uma tarefa nada fácil. Em seguida, tentou o vestibular novamente, caiu em reclassificação, mas não foi chamada. Ao todo foram quatro tentativas até ela conseguir ingressar no curso de letras na universidade federal da cidade onde mora. Este aspecto é central tanto no caso da conciliação entre trabalho e estudo quanto no fato das tentativas de certa maneira exaustivas no ingresso do curso superior.

A história de Mônica funciona como uma espécie de contraponto, pois sua trajetória compõe um quadro um pouco discrepante em comparação com os outros entrevistados. Isto se dá pelo fato de ter conseguido ascender a um curso de nível superior de mais prestígio. Entretanto, este feito não foi conseguido facilmente. Além de ter tido que conciliar trabalho de atendente de telemarketing e estudo antes da

preparação para o vestibular, seu ingresso no curso superior foi conseguido ao preço de muito esforço e uma série de tentativas mal sucedidas. Aliás, a tensão entre trabalho e estudo continua. Hoje Mônica trabalha em uma loja de artigos e acessórios finos em um shopping na cidade natal do pai e concilia o curso de letras noturno com o trabalho diurno. Ainda que não trabalhe mais como atendente e tenha conseguido ingressar no curso superior, não desaparece a incumbência de ter que ajudar no “ganha pão” da família.

## Conclusão:

### INFOPROLETÁRIOS OU NOVA CLASSE TRABALHADORA?

A literatura geral sobre a natureza do que é o telemarketing se desdobra tanto em produções acadêmicas de cunho mais descritivo quanto na tentativa de definição do que é, afinal, o advento de uma ocupação como esta. O livro *Infoproletariados* (ANTUNES & BRAGA, 2009) é um bom exemplo da tentativa de definição e que a partir tanto do conceito de “trabalho informacional” quanto na idéia de que o telemarketing é uma mistura entre condições de trabalho do século XIX articulada a tecnologia do século XXI. Além disso, o telemarketing poderia ser analisado como o surgimento do infotaylorismo ou taylorização do trabalho intelectual (Ibidem, p. 71), utilizado para o controle rigoroso do trabalho, observado no sistema de metas, no controle das pausas, na constituição de uma posição específica para o trabalho (a P.A.) e etc.

Então, gostaria de propor uma primeiramente uma interpretação crítica aos artigos de Ruy Braga e Simone Wolff que podem ser considerados os dois mais importantes no sentido de que tentam definir a atividade do operador de telemarketing. Nos dois artigos, os autores lançam mão da idéia de que o trabalho do operador de telemarketing pode ser definido como “trabalho informacional”. Esta noção parte do princípio de que, sendo a matéria-prima do trabalho a própria informação e vendida como serviço, o telemarketing poderia ser definido como atividade “informacional” (Ibidem, p. 91).

Apesar de perceberem o telemarketing como um trabalho precário, a idéia de “trabalho informacional” (ou “fluxo informacional”), na medida em que a informação se torna mercadoria, é a de definir o trabalho a partir de seu resultado. O problema desta abordagem já tinha sido postulada por Marx (1989) na medida em que toda concepção fetichizada do trabalho é compreendida, tendo como ponto de partida a mercadoria, ou seja, seu resultado final e não as condições sociais de sua produção:

*O trabalho é a corporificação do valor no objeto. Se desaparecer o caráter útil dos objetos também desaparece o caráter útil do trabalho neles empregado. Essas mercadorias passam a representar apenas a força do trabalho humano gasta em sua produção, o trabalho humano que nelas se armazenou (ibidem, p. 45).*

Nesta passagem, Marx nos atenta para o fato de que de o valor de um objeto não é algo contido nele mesmo. Ao contrário, só há valor em uma mercadoria, seja ela um

objeto ou um serviço (no caso do telemarketing) se houver simultaneamente trabalho humano concretas cristalizada nela. Isto é o que Marx denomina de uma perspectiva fetichizada, ou seja, que procura as explicações dos fenômenos sociais pelo seu efeito e não pelas relações sociais de trabalho produtoras do valor. No caso, trata-se do seu valor de troca, pois surge na relação de valor <sup>37</sup> com outras mercadorias.

Desta maneira, corre-se o risco de confundir causa e efeito uma vez que se define o trabalho a partir do seu resultado. Reflete-se a definição do trabalho pelas coisas elas mesmas, pelo seu ponto final e não pelas relações sociais em jogo, isto é, seu ponto de partida. Além disso, a idéia de “trabalho informacional” pode se tornar uma metáfora que corre o risco de se tornar uma idéia imprecisa. Já que vivemos na “era da informação”, das “redes”, dos “fluxos” e etc., em que nada pode ter uma definição pretensamente precisa. Além do mais, as “metáforas tecnológicas” têm comumente a tendência de esconder ou apagar qualquer conteúdo de dominação das relações sociais.

Outro grande problema na utilização destas metáforas tecnológicas é a de que elas vêm correntemente aliadas à concepção de um trabalho puramente intelectual, “imaterial”. Este é um ponto central, pois definir o telemarketing como uma ocupação intelectual é apenas parcial, pois se reduz a análise de uma parte ao todo. Isso pode ser visto comumente na mera descrição das dores físicas das quais sofrem os atendentes. Entretanto, como pode um trabalho puramente intelectual, isto é, “virtual” fazer com que os atendentes desenvolvam tanto dores físicas quanto problemas psicológicos? Como podem os trabalhadores trabalhar em uma atividade dita “intelectual” ou “informacional” e ainda assim pagar diariamente com o próprio corpo? Para tanto, é preciso ter em mente que a definição destas ocupações deve levar em conta a pesada dimensão braçal e física de um emprego como este apesar de todo o universo que se monta em torno delas parecer nos dizer o contrário.

A noção de taylorização do trabalho intelectual (Ibidem, p. 71) é utilizada por Braga como um conceito definidor do telemarketing. O Taylorismo corresponde ao tipo de controle do trabalho em que os movimentos do corpo bem como o tempo de todas as ações são altamente controlados. Por isso, geralmente se compara o trabalhador taylorista a uma máquina, pois o regime de trabalho é planejado e controlado ao máximo para radicalizar a exploração da força de trabalho. A categoria de

---

<sup>37</sup> O valor de troca está representado pelo tempo médio de trabalho social para a concepção de cada mercadoria. O valor de troca surge, portanto, na relação diferencial do tempo de trabalho humano e social exigido por cada mercadoria. Ver, MARX, K. *O Capital: crítica a economia política*. 13. ed. São Paulo: Bertrand Brasil, 1989.

infotaylorismo é boa no sentido de uma contraposição ao toyotismo cuja definição de competências intelectuais múltiplas se aplica a um tipo de trabalhador específico, altamente qualificado e que congrega diferentes conhecimentos técnicos altamente especializados. No entanto, o ideal de taylorismo do trabalho intelectual oculta a dimensão braçal do trabalho, fundamental no caso do telemarketing.

Simultaneamente, uma definição que se prende a estes critérios é limitada ao que acontece “no chão da fábrica” ou ao “no chão do Call Center”, ou seja, não articula e relaciona outras dimensões da vida social que limitam a condição de classe social dos atendentes. Neste sentido, foi de particular importância compreender a experiência escolar dos atendentes bem como a socialização primária no seio familiar em que valores como trabalho duro e sacrifício pessoal foram centrais na incorporação das disposições para o trabalho. Como vimos nas duas histórias de vida a experiência escolar é um ponto fundamental a partir do qual se define, em íntima afinidade com o trabalho, a condição de precariedade de Luciana e particularmente a de Rodolfo.

Finalmente, o último problema deste livro é apontar que a condição geral dos atendentes é marcada por condições de trabalho do século XIX com tecnologias do século XXI. O problema de percebê-lo assim parece ser a presença de um atavismo nos conceitos que procuram algo que se assemelhe à classe trabalhadora do século XIX analisada por Marx. Se em parte pode as condições de trabalho nas duas épocas podem se assemelhar porque exibem condições de trabalho massacrantes, baixos salários e instabilidade profissional, por outro lado, ela pode nos reenviar a uma comparação simplista (de “reviver o passado”) que nos impede de pensar novos conceitos para interpretar fenômenos sociais relativamente novos. Assim:

*“A precariedade se inscreve dentro de um modo de dominação de um novo tipo, fundado sobre a instituição de um estado generalizado e permanente de insegurança, visando constranger os trabalhadores à submissão e à aceitação da exploração. Para caracterizar este modo de dominação que, em seus efeitos, parece em muito o capitalismo selvagem em suas origens, é algo sem precedentes (...)”.* (BOURDIEU, 1998a, p. 99) (grifo meu).

Nesta passagem, Bourdieu chama atenção para o fato de que este novo modo de dominação que instaura a precariedade produz efeitos parecidos com as origens do capitalismo, mas suas condições sociais de produção são relativamente novas. Ainda que os moldes em que se dão as condições de trabalho do atendente de telemarketing sejam em certo aspecto parecidos com as do operário do século XIX, facilitando até

mesmo a aplicação irrefletida das categorias marxistas. As categorias para a compreensão da condição destes devem também levar em conta outros fatores explicativos.

O atendente de telemarketing pode ser analisado como partidário de uma nova classe trabalhadora não porque ajuda a reproduzir o pólo dominado de relações de produção do século XIX atualizadas no século XXI, mas porque é parte da classe que irá pagar com o próprio corpo, isto é, com seu sacrifício pessoal e com o suor diário o ônus de um capitalismo cada vez mais comandado por um modo de dominação que traz à tona a primazia da economia como estruturante das relações de trabalho. Como consequência beneficia-se as classes dominantes especuladoras do capital financeiro, que exploram radicalmente o trabalho formal precariamente qualificado. Se o capitalismo necessita de novas formas de exploração, remodelar toda a organização do trabalho é preciso também à produção social de um trabalhador que se adéque a estas novas condições, um trabalhador numa situação de insegurança social em que nada está garantido. A exploração radical de sua força de trabalho, tanto intelectual quanto física é parte fundamental deste processo. Esta nova classe trabalhadora se define pela incorporação de fortes disposições para o trabalho árduo, para o sacrifício pessoal e que paga com o próprio corpo e “alma” o preço de um capitalismo cada vez mais dominado por padrões de exploração do trabalho cada vez mais intensos, eficazes e sutis.

ANEXO I <sup>38</sup>:

**MATRÍCULA INICIAL EM MILHÕES**

Ano	1945	1955	1960	1965	1970	1975	1980	1984	1991	1994	1996
Ensino Fundamental:	3,3*	5,6*	8,4*	11,6	15,9	19,5	22,5	24,5	29,2	31,2	33,1
Ensino Médio:					1,1	1,9	2,8	3,0	<b>3,8</b>	<b>5,1</b>	<b>5,7</b>
Ensino Superior:				0,1	0,4	1,0	1,37	1,36	1,56	1,66	1,7

Fonte: SEEC/MEC, apud PAIVA, Vanilda et al. (1998). "Revolução educacional e contradições da massificação do ensino". Educação & Contemporaneidade, III (3): 44-99.

\* Estes n<sup>os</sup> devem ser levemente mais elevados porque correspondem ao antigo ensino primário.

---

<sup>38</sup> Extraído de: MAGRONE, E, apud, PAIVA, Vanilda et al. (1998). *"Revolução educacional e contradições da massificação do ensino"*. Educação & Contemporaneidade, III (3): 44-99,. *O Impacto da Massificação do Ensino Sobre a Autoridade do Docente: uma tentativa de interpretação*. (2005) [www.anped.org.br/reunioes/27/gt14/t146.pdf](http://www.anped.org.br/reunioes/27/gt14/t146.pdf)

## Anexo II <sup>39</sup>

Distribuição da variação total da ocupação segundo posição na ocupação e escolaridade Brasil, 2002/2004

	S/ Instrução ou menos de 1 ano	1º Grau Incompleto	1º Grau Completo	2º Grau Completo	Superior	Total
Empregados c/ carteira	- 0,1	- 1,4	5,9	<b>41,8</b>	<b>21,3</b>	67,4
Empregados s/ carteira	-3,7	-2,2	3,3	12,6	5,1	15,1
Contra-própria c/ previdência	0,3	-0,9	0,5	3,0	2,0	5,0
Conta-própria s/ previdência	- 1,8	-5,1	3,0	11,3	0,7	8,1
Empregadores c/ previdência	0,1	0,3	0,1	0,7	1,9	3,1
Empregadores s/ previdência	0,1	0,1	-0,5	0,1	-0,6	-0,7
Domésticos c/ carteira	0,0	-0,3	0,7	1,9	0,0	2,3
Domésticos s/ carteira	-0,1	-1,6	2,2	5,2	0,1	5,8
Trabalhadores não- remunerados (mais de 15 horas)	-1,3	-7,4	1,3	1,6	-0,3	-6,1
Total:	-6,4	-18,7	16,4	<b>78,2</b>	<b>30,3</b>	100,0

<sup>39</sup> O mercado de trabalho formal teve seu maior crescimento justamente na faixa entre menos de um a dois salários mínimos. Extraído de DEDECCA, C e ROSANDINSKI, E. Recuperação Econômica e a Geração de Empregos Formais. Revista Parcerias e Estratégias, CGEE, Brasília, ano 10, n. 22, p. 169-191, Junho 2006.

## Referências Bibliográficas:

- BELL, D. *O Advento da Sociedade Pós-Industrial*. 1. ed. São Paulo, Editora Cultrix, (197-).
- BITTLINGMEYER, U. *Contra a naturalização da segunda natureza! A sociologia de Pierre Bourdieu entre crítica e política*. No Prelo.
- BOLTANSKI, L; CHIAPELLO, E. *The New Spirit of Capitalism*. 2. ed. New York, Verso, 2005.
- BOURDIEU, P. *Algérie 60: structures économiques et structures temporelles* 1 ed. Paris, Les Éditions de Minuit, 1977.
- BOURDIEU, P. *A Reprodução: elementos para uma teoria do sistema de ensino*. Lisboa: Editorial Vega, 1978.
- BOURDIEU, P. *Contre-feux: propos pour servir à la résistance contre l'invasion néolibérale*. 1. ed. Paris, Raisons d' Agir, 1998a.
- BOURDIEU, P. *La Distinction: critique social du jugement*. 1.ed. Paris : Minuit, 1979.
- BOURDIEU, P (Org.). *La Misère du Monde*. 1. ed. Paris: Éditions du Seuil, 1998b.
- BOURDIEU, P. *Meditações Pascalianas*. 1. ed. Rio de Janeiro, Editora Bertrand Brasil, 2001.
- BOURDIEU, P. *Méditations Pascaliennes*. 2. ed. Paris, Éditions du Seuil, 2003.
- BOURDIEU, P. *O Camponês e seu Corpo*. In: Revista Sociologia e Política, Curitiba n. 26, p. 83-92, Junho 2006.
- BOURDIEU, P. *O Poder Simbólico*. 3.ed. Lisboa: Difel, 1995.
- BRAGA, R. *A Vingança de Braverman: o infotaylorismo como contratempo*. In: ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy (Org). *Infoproletários: a degradação real do trabalho virtual*. 1.ed. São Paulo: Boitempo Editorial, 2009.
- BRASIL. Lei n° 9.394, 20.12.1996. Diretrizes e Bases da Educação Nacional.
- DEDECCA, C e ROSANDISKI, E. *A Recuperação Econômica e a Geração de Empregos Formais*. In: Parcerias Estratégicas (Org.) CGEE. Brasília (DF), Número 22 – Junho 2006.

FAVRETTO, V. Não Querer Estudar é o Principal Motivo da Evasão Escolar. **Gazeta do Povo Online**. Paraná, 04, abr, 2007. Disponível em: [http://www.fgv.br/cps/simulador/Site\\_CPS\\_Educacao/Clippings/jc129.pdf](http://www.fgv.br/cps/simulador/Site_CPS_Educacao/Clippings/jc129.pdf). Acessado em : 25 de Mar 2010.

FERRAZ, R. *Ensino Médio e a Preparação da Juventude Para o Mercado de Trabalho: contradições*. Dissertação (Mestrado em Educação) – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, SP, 2006. Disponível em: <http://www.biblioteca-acaoeducativa.org.br/dspace/handle/123456789/2053> Acessado em: 21 de Fev. de 2010

FREITAS, L. A Instituição do Fracasso: a educação na ralé. In: SOUZA, Jessé (Org.) *A Ralé Brasileira: quem é e como vive*. 1.ed. Belo Horizonte, Editora UFMG, 2009.

GORZ, A. *Miserias del Presente e Riquezas de lo Posible*. Disponível em: [http://www.oei.org.ar/edumedia/pdfs/T10\\_Docu5\\_Miseriasdelpresente\\_Gorz.pdf](http://www.oei.org.ar/edumedia/pdfs/T10_Docu5_Miseriasdelpresente_Gorz.pdf) Acessado em: 3 de Jan. de 2010.

GRÜN, R. *Decifra-me ou Devoro-te! As Finanças e a Sociedade Brasileira*. In: **Revista Mana** 13 (2): 381-410, 2007.

MACIEL, F; GRILLO, A. O Trabalho que (In)dignifica o Homem. In: SOUZA, Jessé (Org.) *A Ralé Brasileira: quem é e como vive*. 1. ed. Belo Horizonte, Editora UFMG, 2009.

MACIEL, F. *Trabalho e Reconhecimento na Modernidade Periférica: um estudo sobre ocupações moralmente desqualificadas em Campos de Goytacazes/ RJ*. Dissertação (Mestrado em Políticas Sociais) – Universidade Estadual do Norte Fluminense, RJ, 2007.

MAGRONE, E. *O Impacto da Massificação do Ensino Sobre a Autoridade do Docente: uma tentativa de interpretação*. (2005) Disponível em: [www.anped.org.br/reunioes/27/gt14/t146.pdf](http://www.anped.org.br/reunioes/27/gt14/t146.pdf) Acessado em: 4 de Mar de 2010.

MARX, K. *O Capital: crítica a economia política*. 13. ed. São Paulo: Bertrand Brasil, 1989.

MAURIN E. *La Peur du Déclassement: une sociologie des récessions*. 1 ed. Paris: Éditions du Seuil: Paris, 2009.

MOCELIN, Daniel Gustavo; SILVA, Fernando Luís. *O Telemarketing e o Perfil Sócio-ocupacional dos Empregados em Call Centers*. **Caderno CRH**, Salvador, v. 21, n. 53, p. 365-387, Maio/Ago. 2008.

SENNETT, R. *A Corrosão do Caráter: conseqüências pessoais do trabalho no novo capitalismo*. 13ª. ed. Rio de Janeiro: Editora Record, 2008.

SILVA, M, A. *Regulamentação no Setor de Telemarketing no Brasil: necessidades e desafios*. 2004. Tese - Universidade Federal de Minas Gerais (Doutorado em Medicina) Belo Horizonte 2004. Disponível em:

[www.fundacentro.gov.br/dominios/CTN/anexos/.../TeseAirton.pdf](http://www.fundacentro.gov.br/dominios/CTN/anexos/.../TeseAirton.pdf) Acessado em: 26 de Out. de 2009

SOUZA, J. (Org.) *A Ralé Brasileira: quem é e como vive*. 1. ed. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2009.

SWARTZ, D. *O Estado como Banco Central do Crédito Simbólico*. No Prelo.

SOUZA, J. *A Nova Classe Trabalhadora Brasileira?* 2010. No prelo.

TORRES, R. *O Neopentecostalismo e o Novo Espírito do Capitalismo na Modernidade Periférica. Perspectivas* (São Paulo), v. 32, p. 85-125, 2007.

VENCO, Selma. *Novos Espaços de Produção, Novos Proletários Não-Operários?* In: XIII Congresso Brasileiro de Sociologia, 5-6, 2007. Disponível em: [www.sbsociologia.br/.../Novos%20espaços%20de%20produção%20novosproletariad os%20não-operários.pdf](http://www.sbsociologia.br/.../Novos%20espaços%20de%20produção%20novosproletariad os%20não-operários.pdf). Acessado em: 28 de Outubro de 2009

WEBER, M. *The Protestant Ethic and The "Spirit" Of Capitalism*, 1.ed. London: Penguin Books, 2002

WOLFF, S. O "Trabalho Informacional" e a Reificação da Informação Sob Novos Paradigmas Organizacionais. In: ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy (Org.) *Infoproletários: a degradação real do trabalho virtual*. 1.ed. São Paulo: Boitempo Editorial, 2009.