

NOVAS CONFIGURAÇÕES NA ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO, VÍNCULOS EMPREGATÍCIOS E SUBJETIVIDADE DOS TRABALHADORES EM SOCIEDADES DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO: INFOPROLETARIADO E TELEMARKETING EM CALL CENTERS

Talissa Naira CASTANHA*

Resumo: O modo capitalista de produção de mercadorias se modifica historicamente, ampliando sua capacidade hegemônica a partir de suas transições no que refere ao seu modo de organização do trabalho, do emprego e da produção. As revoluções industriais e tecnológicas retratam, em grande medida, este remodelamento e traz à tona novas configurações advindas destas metamorfoses do capital nestas primeiras décadas do século XXI. Tais transformações têm consequências sobre a vida dos trabalhadores especialmente no que refere à organização do trabalho, aos vínculos empregatícios e à subjetividade dos trabalhadores. Considerando as sociedades contemporâneas, que se desenvolvem a partir de uma lógica de produção mercantil, baseada na telemática, surgem diversos ramos intermediários na atividade produtiva intensivos em informação, comunicação, dentre eles, os Call Centers. A Reestruturação Produtiva reconfigura as dimensões do trabalhador e sua forma de inserção no mundo do trabalho. Aspectos que outrora não eram apropriados pelo capital como a dimensão subjetiva passam a ser apoderados pelo modo de organização do trabalho capitalista, em sua nova roupagem de acumulação flexível, que adoce o trabalhador e altera suas experiências nas relações de trabalho. Diante deste contexto, o problema que norteia esta pesquisa pode ser sintetizado nas questões: (i) Em que medida os Call Centers constituem exemplos elucidativos das novas reconfigurações no mundo do trabalho, do surgimento de novas categorias de trabalhadores, de novas formas de extração de mais-valia e de organização flexível da produção e do trabalho? (ii) Qual o perfil sócio ocupacional trabalhadores, Operadores de Telemarketing, considerando a diversidade de perfis sócio- ocupacionais que este novo proletariado é constituído, em suas diferentes variáveis, como a de gênero, geração, raça/etnia? (iii) Quem são as empresas atuantes na área, de que setor, o que produzem, de que porte? Diante de que contextos organizacionais se estruturam, quais são as suas estratégias empresariais? Porque se relacionam virtualmente com os clientes/consumidores em vez do face-a-face? A pesquisa compreende estas questões postas a partir das novas morfologias que o trabalho tem apresentado a sociedade, apropriando-se de alternativas flexibilizadoras, que trazem contradições à Classe-que-vive-do-trabalho e o adoce, o precariza e toma para si a totalidade das dimensões do trabalhador: a física e também a subjetiva. O objetivo geral do estudo é compreender como se constituem as relações de trabalho em empresas de Call Center, considerando as novas formas de organização produtiva no século XXI. O objetivo específico permeia o perfil sócio ocupacional dos trabalhadores do setor e as características das empresas atuantes na área, como processo de compreensão do objetivo geral. No que refere aos procedimentos metodológicos, as categorias e conceitos chaves são: modo de produção capitalista, acumulação flexível, trabalho, emprego, reestruturação produtiva, infoproletariado, Call Center, telemarketing, trabalho precário, emprego precário e subjetividade do trabalhador.

Por meio dessas categorias, busca-se compreender, de modo geral, como o processo de Reestruturação produtiva e o novo modo de organização produtiva, se instalam em empresas flexíveis, como os Call Centers e a partir destas preposições como se estabelecem as relações de trabalho em um cenário de construção de um novo proletariado - o infoproletariado.

Palavras Chave: Call Center, Operador de Telemarketing, Reestruturação Produtiva, Infoproletariado.

* Mestrado em Desenvolvimento Social- Unimontes. E-mail: <talissacastanha7@gmail.com>.