



Emília Araújo & Eduardo Duque (eds.) (2012)
Os tempos sociais e o mundo contemporâneo. Um debate para as ciências sociais e humanas
Universidade do Minho: Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade / Centro de Investigação em
Ciências Sociais
ISBN: 978-989-8600-07-3

A história e a atualidade da compressão do tempo e do espaço

SELMA VENCO

Universidade Metodista de Piracicaba
selmavenco@uol.com.br; sbvenco@unimep.br

Resumo:

Este artigo tem como objetivo analisar a história e a atualidade de duas categorias analíticas centrais para a análise sociológica: o espaço e o tempo. O tempo no capitalismo é debatido enquanto fenômeno presente no desenvolvimento das atividades produtivas, e, também, como elemento fundamental na racionalização do processo de produção. A dimensão social do controlo do tempo na sociedade capitalista é discutida sob a perspectiva da possível formação de uma nova norma temporal, diferenciada da construída no fordismo, que repercute nas relações de trabalho e sociais, bem como na vida privada. Toma-se como base a análise de tais configurações num trabalho de tipo novo, qual seja o realizado nas centrais de chamadas, conhecido no Brasil popularmente como telemarketing. A organização do trabalho em foco estabelece ritmos de trabalho e pressão hierárquica para o aumento da produtividade, conformando condições de trabalho degradadas. São resultados evidenciados em três pesquisas realizadas que retratam a evolução desse setor produtivo: nos anos 1990 a análise privilegiou as centrais de atendimento ainda instaladas no interior das empresas, cujo foco foi o setor bancário; nos anos 2000, frente a um significativo processo de terceirização dos serviços, visando redução de custos, ampliação da competitividade e criação de grandes call centers, estes foram investigados; no final dos anos 2000, uma nova prática de terceirização começa a instalar-se nos países periféricos e semi-periféricos e, portanto, o nosso objeto foi o trabalho concretizado nos call centers, a partir de então, também realizado noutro idioma. Todas as pesquisas foram de caráter qualitativo.

Palavras-chave:

Tempo; espaço; controlo; normas temporais; centrais de chamada; call centers

“O relógio é o primeiro autómato empregado num objetivo prático; toda a teoria da produção de movimentos uniformes se desenvolveu sobre essa base”.
Karl Marx

Introdução

O presente artigo tem como objetivo analisar o tempo e o espaço no capitalismo sob dois aspectos: como categoria analítica no desenvolvimento das atividades produtivas e como elemento fundamental na racionalização do processo de produção. Assim, visa-se analisar a função do controlo do tempo na sociedade, discutindo-se se estará em curso a formação de uma nova norma temporal nas relações de trabalho, bem como as suas possíveis repercussões nas relações sociais e na vida privada.

A partir da abordagem teórica analisa-se a sua associação a um tipo de trabalho que cresce nos países industrializados, especialmente a partir dos anos 90, quando evolui a telemática: o trabalho realizado nas centrais de atendimento, também conhecidas como centrais de chamadas, de telesserviços ou, ainda, de forma genérica, telemarketing.

1. Tempo e produção

As categorias analíticas aqui selecionadas para a análise dessa atividade são o tempo e o espaço. A hipótese central reside na verificação da indissociabilidade entre, de um lado, a permanência do tempo e, de outro, a racionalização do trabalho e o controlo dos trabalhadores.

Nesse sentido, Norbert Elias (1998) e Edward Palmer Thompson (1998) são as referências teóricas privilegiadas para analisá-las, à medida que ambos os concebem como construções sociais que se modificam ao longo da história, mas que guardam um aspeto comum: a sua indissociabilidade com as formas de controle dos trabalhadores. Nesta nova conjuntura, compreender mudanças tecnológicas relacionadas com a compressão do tempo e do espaço requer uma análise histórica desse processo.

Sociologicamente, o tempo é uma construção social edificada sobre normas concebidas e instituídas na vida quotidiana das comunidades. No decorrer da história do capitalismo, essa construção afasta-se dos códigos estabelecidos na agricultura familiar, regidos fundamentalmente pelo tempo da natureza e, paulatinamente, institui condutas apoiadas em hierarquias, gerando diferentes compreensões do tempo. Assim, examina-se também a participação da tecnologia no controle sobre o trabalho e na dessincronização dos ritmos coletivos da sociedade. Noutras palavras, discute-se como a ampliação da mobilidade e o trabalho da distância – via telefonia móvel, sistemas de conexão etc. – interferem na vida dos trabalhadores das centrais. Para Michel Lallement (2003), a flexibilização das normas temporais acarreta problemas aos indivíduos, porquanto devem adaptar a sua vida privada a horários de trabalho incomuns. O autor lembra que o descompasso entre o tempo de trabalho e o tempo pessoal causa perda de equilíbrio e sofrimento.

Nas palavras do próprio autor:

“O atual movimento de flexibilização do tempo de trabalho não faz mais que ampliar, sobre um registro um pouco diferente, um mesmo fenômeno. Para numerosos trabalhadores, é mais do que difícil articular suas horas de trabalho com os horários de abertura dos serviços públicos ou da escola dos filhos. Vemos assim como esse tema da irracionalização converge rapidamente para a diversidade do tempo social” (Lallement, 2003: 28).

É no bojo desse exame crítico que David Harvey (1989) reemprega a expressão compressão do tempo e do espaço, usada por Marx (1982), alertando que há elementos suficientemente contundentes na história que mostram o quanto o capitalismo se empenha em imprimir maior velocidade aos ritmos de trabalho, concomitantemente ao desenvolvimento de tecnologias, objetivando a superação de barreiras territoriais pelos sistemas de comunicações.

O historiador inglês Edward Palmer Thompson permite-nos afirmar que o tempo tem caráter determinante e preponderante na disciplina do trabalho e é, nessa perspectiva, fator indissociável dos processos de controlo dos trabalhadores. O autor questiona tanto o papel do tempo na constituição da disciplina no trabalho quanto o relativo à percepção interna do tempo pelos trabalhadores (Thompson, 1998: 269). Thompson constrói uma linha do tempo para responder a essas questões, iniciando pela análise da percepção do tempo no período pré-industrial, a partir da experiência dos camponeses independentes, que mensuravam o tempo por cantigas ou orações cujo término indicava o tempo correto do cozimento dos alimentos, ou obedecendo às leis da natureza para determinar a duração do trabalho no período da colheita, e dos pescadores, que marcavam os horários de trabalho pelo ciclo das marés. Cada grupo produtor possuía as suas especificidades, mas todos se apoiavam nos ritmos de trabalho e de vida vinculados à natureza e à sobrevivência. Era, portanto, uma percepção do tempo orientada pelas tarefas (1998: 271). Esse tipo de orientação resulta num trabalho pautado em relações sociais, pois o seu objetivo precípuo é “cuidar de uma necessidade”, o que indica a indissociabilidade entre o trabalho e a vida.

A primeira transformação expressiva observada por Thompson acerca da compreensão do tempo ocorre no momento em que essas famílias passam a contratar trabalhadores, surgindo a necessidade de se controlar o trabalho assalariado. Essa é a principal razão pela qual os camponeses se afastaram do tempo orientado pelas tarefas para adotar a “orientação do trabalho controlada pelo relógio”. Assim, a compreensão do tempo relacionado ao trabalho ganha complexidade, provocando uma cisão entre a percepção do tempo do empregador e a do empregado. A forma de vivenciar o tempo passa a ser diferente e tem como referência a posição que cada um ocupa na sociedade. De acordo com o autor:

“Aqueles que são contratados experienciam uma distinção entre o tempo do empregador e o seu “próprio” tempo. E o empregador deve usar o tempo de sua mão-de-obra e cuidar para que não seja desperdiçado: o que predomina não é a tarefa, mas o valor do tempo quando reduzido a dinheiro. O tempo agora é moeda: ninguém passa o tempo, e, sim, gasta-o” (Thompson, 1998: 272).

A compressão do tempo e do espaço tal como enunciada por Marx (1982), e reafirmada por Harvey (1989), indica uma aceleração da cadência do trabalho possibilitada pela criação de instrumentos que guardam, entre outras, a função de associar disciplina, agilidade e controlo dos trabalhadores. Michel Lallement (2003) salienta que a invenção do tempo é inseparável da criação de instrumentos para a sua contagem e da normalização de regras e procedimentos. Para ele, as normas disciplinares estão diretamente ligadas às ferramentas de gestão e à maquinaria, voltadas para o estabelecimento de normas: registos de presença, de entrada e saída e de pausas, indicadores de produtividade, etc. Se o

cronômetro teve papel destacado na organização do trabalho fabril, observa-se sua presença também no setor terciário da economia, posto que o uso eficiente do tempo na produção, fiel aos princípios da racionalização, é ainda elemento-chave no alcance de maiores índices de produtividade e ganhos em competitividade comercial. O controlo do tempo industrial possibilita uma intervenção direta na produtividade, com consequências na regulação do trabalho como, por exemplo, em 1929, quando o stalinismo suprimiu o descanso semanal para intensificar ainda mais trabalho (Lallement, 2003).

A tecnologia atua igualmente no sentido de otimizar essa associação. O sistema informatizado encontrado no trabalho realizado nas centrais de atendimento mensura a duração de cada ligação, assim como as pausas para descanso, e assim determina tempos médios de atendimento (TMA). Há diferentes dispositivos que são acionados sempre que se ultrapassa o TMA. Por exemplo, a emissão de um sinal intermitente na tela, que avisa o operador do tempo excedido. No atendimento recetivo¹, indica o número de pessoas em fila de espera. Para os trabalhadores, ambos são fatores de tensão, pois, além da pressão exercida pela chefia intermediária, há a da própria máquina.

Analizando as consequências da compressão do tempo para a saúde dos teleatendentes vinculados às companhias telefônicas, o médico do trabalho, Airton Marinho Silva, cita uma variante dessa tecnologia: a coloração das telas do computador altera-se conforme a duração de cada chamada:

“As pressões do tempo são explícitas: as telas dos computadores apresentam sistema de aferição, em tempo real, codificado por cores, para os tempos de atendimento. Um dos setores adota a seguinte forma: azul: menos de 20 segundos, amarela 20-25 segundos, vermelha: acima de 25 segundos” (Marinho-Silva, 2004: 25).

Para esclarecer a importância desses instrumentos, há que articulá-los com a organização do trabalho em *telemarketing*, que rege dois aspetos diretamente relacionados ao aumento da produtividade: controlo do tempo de atendimentos e o cumprimento e superação de metas preestabelecidas, que são frequentemente alteradas, em função da complexidade e das características do produto, bem como do segmento da população a contactar. Assim, é importante o tempo previsto para a venda de um cartão de crédito – efetuada para todo o território nacional e até para lugares onde não há máquinas apropriadas para o débito. Ao serem questionados sobre o cumprimento do tempo médio de atendimento, a primeira resposta dos operadores foi invariavelmente negativa, esclarecendo que as exigências da chefia imediata dizem respeito ao cumprimento das metas e não ao tempo despendido nos atendimentos.

*“Eles pedem mais a meta. Eles pedem o tempo, mas pressionam mais pela meta. O tempo médio é de 7 a 8 minutos por ligação.”
(Operadora de telemarketing)*

¹ O *atendimento recetivo* é o que recebe ligações dos clientes e concede orientações, informações, suporte técnico ou prestação de serviços.

Mas as contradições foram constantes. Por um lado, declararam que a pressão mais presente é pela efetivação das vendas, por outro, revelaram uma forte coerção para atendimentos rápidos e, assim, aspetos da relação entre diferentes níveis hierárquicos. Cabe acrescentar que há diferenças importantes entre operadores, especialmente quando se comparam opiniões de comissionados e não comissionados.

*“Porque, quando o supervisor é cobrado, então eles chegam na equipe com a corda toda... para nos enforçar. É realmente uma cobrança.”
(Operador de telemarketing)*

Segundo os trabalhadores que não recebem comissão pelas vendas, sempre que a ligação ultrapassa o tempo predeterminado, começam os insultos e as ameaças de demissão por parte das chefias imediatas. Os argumentos empregados são sempre os índices de desemprego e o farto banco de currículos disponíveis na empresa. Uma das entrevistadas declara que só há pressão para reduzirem o tempo de atendimento no atendimento recetivo, mas reconhece que a orientação da supervisão para o atendimento ativo pela objetividade no contato, racionalizando, portanto, o tempo de atendimento. Segundo essa teleoperadora, a orientação da chefia é pela chamada tática “pé-no-peito” – deve-se apresentar o produto rapidamente, de modo que o cliente ouça a mensagem sem ter tempo para contestar. E ela exemplifica:

*“Boa tarde, chamo-me Cláudia, sou da central do banco x. Por gentileza, a sra. Fulana. Boa tarde, sra. Fulana, para sua segurança, nosso contato está a ser gravado e nós estamos ligando que em razão da sua ótima conduta no mercado. No prazo máximo de 15 dias, a senhora receberá o cartão de compras xcard...”
(Operadora de telemarketing.)*

Ou seja, deve-se imprimir na fala uma velocidade e uma objetividade que não permitam que o consumidor se oponha, e passar rapidamente ao preenchimento dos dados pessoais, visando à concretização da venda. Esse conjunto de procedimentos é visto com muita reserva por uma dirigente sindical preocupada com as alterações de comportamento pessoal causadas por situações de trabalho. Nos contatos constantes com operadores, percebeu que eles transpõem essa técnica para a vida pessoal – em conversas ordinárias, independentemente do assunto abordado, eles rapidamente passam a não ouvir o interlocutor e desencadeiam uma série de argumentos, constituindo verdadeiros monólogos, de caráter próximo ao autoritarismo.

2. A introjeção da compressão o tempo

Observou-se que a pressão por maior produtividade – expressa no telemarketing pelo cumprimento das metas estabelecidas, seja no total de vendas, na obtenção de melhores índices de retenção dos clientes ou na redução das filas de espera – obscurece a percepção dos operadores da compressão do tempo. Mas, entre os operadores cujo contrato prevê comissionamento por venda realizada, nota-se uma introjeção da agilidade no atendimento, vinculada à parte variável do salário e, portanto, à pontuação que o incrementa. Esse

comportamento revela a importância do tempo de atendimento, que atinge a sua vida pessoal – eles mesmos fracionam o seu tempo minuciosamente:

“Se naquele dia a minha mãe me ligou, ou era para eu receber 50 passes no mês e eu recebi 30, e eu precisei verificar isso no Departamento Pessoal; e se naquele dia eu tive muita fome e precisei de comer fora da empresa, eu gastei 1h08 minutos. Então, não pense que neste dia eu posso escovar os dentes... porque eu tenho 1h12 minutos, e esses minutos vão-me fazer diferença no último dia do mês, que fecha o pagamento. E se eu tiver 7h13, eu já perco 63 pontos, e isso significa que, de R\$ 225,00 que eu iria receber, eu recebo só R\$ 115,00, entendeu? Então, faz muita diferença.”
(Operador de telemarketing)

Na percepção dos operadores, o tempo médio estabelecido é irreal. Sem nenhuma diferença entre os que têm mais ou menos tempo na profissão ou entre os comissionados ou não, para todos os entrevistados, o controlo abusivo do tempo médio de atendimento resulta invariavelmente em contatos de baixa qualidade e com erro de abordagem. O exemplo dado por um teleoperador de uma operação híbrida – que recebe ligações dos clientes e liga para vender cartões – revela a impossibilidade do cumprimento do tempo médio de atendimento ou do alcance da pontuação máxima exigida pela empresa, redundando em comissões abaixo das previstas, mesmo com grandes esforços de pontualidade e agilidade no atendimento:

“O tempo médio de atendimento na minha operação é de 4 minutos e 5 segundos; isso, para tirar uma dúvida, no caso do atendimento recetivo. Para preencher uma proposta de venda, o tempo de atendimento é de 15 minutos, mas esse tempo é humanamente impossível, porque são 8 telas de dados para preencher. Eu tenho que saber desde a razão social da empresa, número de funcionários, balanço, contrato social, referência da empresa, faturamento presumido, contato empresarial, quem administra, como a empresa fatura suas contas, se é duplicata ou não... se usa cartão, até quem assina o cartão eu preciso saber... e isso eu não faço em 15 minutos, mas eu tenho por obrigação fazer... ou seja, você nunca consegue chegar a 100 pontos acumulados no final do mês, porque, se você estiver dentro de todos os pré-requisitos da planilha de monitoração, mais os 15 minutos de uma tela, você tira 100. Quanto mais você foge desse tempo, mais o seu número vai diminuindo, e isso vai influenciar na minha comissão.”
(Operador de telemarketing)

A impossibilidade do cumprimento do TMA preestabelecido também foi objeto de análise de Vilela e Assunção (2004), médicas do trabalho que revelaram que nos call centers vinculados às operadoras de telefonia o TMA para atendentes de auxílio à lista era de 25 segundos. Esse estudo mostrou que, durante 25 minutos de observação do trabalho de um mesmo operador, acionaram-se 348 telas diferentes no computador, ou seja, consultaram-se ou preencheram-se 13,9 telas por minuto.

3. O apoio das instituições não industriais

Na expansão da produção de mercadorias, a construção social do tempo contou com instituições não industriais como a Igreja e a escola. Essa atuação ganhou força e sentido no projeto capitalista, pois essas instituições assumiram uma função destacada na edificação de uma disciplina pautada em medidas racionais de produção e com nítida influência na vida privada. Um dos exemplos da ação da Igreja no século XVI é a captação de donativos para a construção dos seus relógios que fariam soar os sinos que anunciariam as horas de despertar e de recolher. São inúmeros os exemplos desse tipo observados no curso das revoluções industriais, e eles se intensificam de acordo com as demandas de uma organização do trabalho que exigia uma crescente sincronização das tarefas. O relógio torna-se instrumento importante no controlo dos atos e do comportamento das populações. Essas instituições não industriais disseminavam uma moral que condenava o tempo livre, associado ao ócio, e valorizava o tempo dedicado à produção. Vejam-se as palavras do reverendo Richard Baxter, no Christian directory (guia cristão):

“Empregar todo o tempo para o dever (...) que o tempo do seu sono seja apenas o que a saúde exige, pois o tempo precioso não deve ser desperdiçado com preguiça desnecessária. (...) lembrai-vos que redimir o tempo é lucrativo (...) no comércio ou em qualquer negócio; na administração ou qualquer atividade lucrativa, costumamos dizer, de um homem que ficou rico com o seu trabalho, que ele fez bom uso do seu tempo” (Baxter, 1673 apud Thompson, 1998: 295).

Conforme denominação de Thompson, o “uso-económico-do-tempo” (1998: 291) passa a imperar nessa nova sociedade, conceito aqui entendido como a dedicação exclusiva do tempo de cada indivíduo ao trabalho, distanciando-o das atividades não produtivas, prática que revela nítida interferência na vida social e privada dos trabalhadores. Os representantes da Igreja, por exemplo, combatiam, por meio de sermões e folhetos distribuídos nas cidades, a lassidão e os passeios, valorizando hábitos mais comedidos como acordar cedo e não participar em atividades noturnas para se resguardar para o trabalho. Ou, nas palavras de Michel Lallement (2003: 24) ao se referir à nova moral instaurada na Inglaterra pela Igreja, recomendava-se o “uso parcimonioso do tempo”.

Coaduna-se com esta a perspectiva de Theodor Adorno, que vê uma vinculação entre o tempo livre e o não-livre, ou o tempo empregado no trabalho. Para ele, o tempo livre foi absorvido pelo trabalho, pois a moral instaurada ao longo da história define-o como um período para recuperação das forças físicas e mentais para a retomada do trabalho.

“(...) segundo a moral vigente, o tempo livre do trabalho – precisamente porque é um mero apêndice do trabalho – vem a ser separado com um esquema de conduta do caráter burguês. Por um lado, deve-se estar concentrado no trabalho, não se distrair, não cometer disparates; sobre essa base, repousou outrora o trabalho assalariado, e suas normas foram interiorizadas. Por outro lado, deve o tempo livre, provavelmente para que depois se possa trabalhar melhor, não lembrar em nada o trabalho” (Adorno, 1995: 73).

Os traços principais dessa moral aparecem nos depoimentos dos operadores de telemarketing, que estão, direta ou indiretamente, absorvidos pelo trabalho em seu tempo

livre: procuram estudar para obter uma realização profissional fora do telemarketing ou, a curto prazo, uma promoção. Todos os entrevistados relataram que, em casa ou no telemóvel, atendem ao telefone identificando nome e empresa, e, a exemplo de uma das entrevistadas, ficam atentos ao que ocorre na família, na escola, nas ruas, para usar como melhoria na argumentação para o trabalho:

“Eu ando com um caderninho na rua e anoto tudo, e eu lembro-me de alguma pergunta que me fizeram e eu não sabia direito, e vou lá e anoto e faço essas observações no meu script.”
(Operadora de telemarketing)

O relato a seguir ilustra a alteração do comportamento pessoal durante o tempo livre, com nítida internalização da pressão exercida pela compressão do tempo no trabalho:

“Eu era uma pessoa que não fumava, que não ficava stressada com as coisas, mas, quando você passa um tempo na empresa, quando você sai de lá, você é uma pessoa estourada, você aprendeu a fumar, você vê o trabalho, o emprego em si de uma forma diferente, você não tem paciência consigo próprio e, se você está dentro de casa e o telefone toca... e na empresa você tem que atender no primeiro toque. E se você está em casa e o telefone toca e ninguém atende, você fica impaciente (...)”
(Operadora de telemarketing)

A ação da escola era, por sua vez, influenciada pela Igreja, e colaborou na introjeção dessa mesma moral. As citações idealizadas por um reverendo inglês pregavam a necessidade de encaminhar aos orfanatos as crianças de 4 anos, para que fossem empregadas na manufatura e frequentassem duas horas de aulas diárias. Paul Lafargue, na sua obra *O direito à preguiça*, denuncia o equívoco do emprego de crianças nas tecelagens:

“(...) e as crianças? Doze horas de trabalho para as crianças. Que miséria! Mas todos os Jules Simon da Academia de Ciências Morais e Políticas, todos os Germinys dos jesuitismos não poderiam ter inventado um vício mais embrutecedor da inteligência das crianças, mais corruptor de seus instintos, mais destruidor de seus organismos do que o trabalho na atmosfera viciada da fábrica capitalista” (1999: 72).

Assim, outras instituições da sociedade concorrem para a construção de princípios firmados numa moral voltada para o trabalho disciplinado e estimulam as famílias a comportamentos regrados como os demandados pela produção fabril. Para Elias (1998: 14), trata-se da formação do *habitus*:

“A coerção exercida de fora para dentro pela instituição social do tempo, num sistema de autodisciplina que abarque toda a existência do indivíduo, ilustra, explicitamente, a maneira como o processo civilizador contribui para formar os habitus sociais que são parte integrante de qualquer estrutura da personalidade”.

A atuação desse conjunto de instituições contribuiu para a construção do *habitus sociais*, uma padronização social institucionalizada ao longo da história, preconizando o relógio como parte da ordem social estabelecida, mas especialmente cunhando um relógio moral nos indivíduos, capaz de gerar uma autodisciplina para o trabalho e incutir o distanciamento do ócio. Nas palavras de Elias:

“Esse fetichismo do tempo é ainda mais reforçado na percepção humana pelo facto de que sua padronização social, sua institucionalização, inscreve-se na consciência individual tão mais sólida e profundamente quanto mais a sociedade se torna complexa e diferenciada, levando todos a se perguntarem cada vez mais, incessantemente, “que horas são?” ou “que dia é hoje?” (1998: 84).

O tempo vai-se configurando de modo a abarcar duas esferas importantes: uma, segundo Elias (1998), de caráter objetivo, relacionada ao tempo físico, como o cumprimento dos horários no trabalho, ou, conforme Danièle Linhart (2004), como o tempo do empregador, que buscará os meios mais eficazes para fazer uso do tempo dos assalariados, um tempo que virá acompanhado das capacidades, dos saberes, das atitudes, do conhecimento profissional e de todo o conjunto de valores que conformam a existência dos contratados; e, outra, ainda de acordo com Elias, de caráter subjetivo, vinculada ao tempo social, que diz respeito à vida privada, complementado por Linhart como a dimensão que diz respeito ao trabalhador, pois o tempo a ele pertence e é ele quem o vivencia.

4.0 tempo como componente da organização do trabalho

David Harvey converge para as análises de Thompson e Elias sobre o tempo, particularmente quando considera a possibilidade mutante de mensuração do tempo, a partir de referenciais como o tempo da família, referindo-se ao tempo de se criarem os filhos, o tempo para as colheitas, obedecendo aos tempos da natureza, e um terceiro, que importa especialmente para este estudo, que é o tempo industrial, que determina a jornada de trabalho e da cadência da execução das tarefas.

Para explicar as dimensões do tempo como decisivas na constituição da sociedade e o poder nelas implícito, Harvey recorre a sociedades tribais como a dos Nuer², que entendem o tempo em dois sentidos: o ecológico, diretamente relacionado à sobrevivência, e o estrutural, vinculado à formação de grupos de poder, os quais interferem diretamente na contagem do tempo: “O relógio diário é o gado, o círculo de tarefas pastoris, e a hora do dia e a passagem do tempo durante o dia são, para os Nuer, fundamentalmente, a sucessão dessas tarefas e suas relações mútuas” (Evans-Pritchard, 1978: 114).

A referência a uma tribo visa discutir a ação dos próprios homens nas diversas formas de sociedade, que criam mecanismos e instrumentos capazes de controlar a si mesmos, ou uns aos outros, como o observado no comportamento dos Nuer. Se os relógios atendem às necessidades da produção e adquirem um caráter instrumental, controlando o tempo de trabalho, a cadência e a produtividade, cabe refletir em que medida essa concepção do tempo

² Povo de aproximadamente 200 mil pessoas que vivem na África Oriental, nos pântanos ao longo do Nilo, e que estabelecem suas relações políticas a partir da relação com o meio ambiente, fonte dos seus meios de subsistência, como relata Evans-Pritchard em *Os Nuer*, 1978.

interfere nas necessidades humanas. Para Elias (1998: 9), o próprio sujeito elabora os seus parâmetros referenciais em relação ao tempo e, nesse sentido, a sua análise é semelhante à de Thompson, no que se refere às situações de trabalho. Ambos ressaltam como o tempo foi continuamente empregado sob a forma de dominação e de obrigações conferidas entre iguais. Elias, particularmente, ilustra essa constatação com os registos de um povoado cujo sacerdote, símbolo do poder à época, controlava as estações do ano do alto de um rochedo, determinando o ritmo e o tempo dos trabalhadores rurais. Compôs-se uma cantiga para estabelecer o tempo para a sementeira, e não se permitia aos trabalhadores modificá-la ou utilizá-la noutros locais que não o do próprio trabalho, ameaçando-os com trabalhos forçados, se isso ocorresse (Elias, 1998: 45).

5. O tempo no trabalho do séc. XXI: da norma temporal fordista à norma temporal flexível

O tempo tem sido objeto de estudo e interesse de cientistas sociais, particularmente sociólogos contemporâneos do trabalho, que vislumbraram a necessidade de analisar como o tempo, como categoria analítica, se expressa na sociedade capitalista no final do século XX e início do século XXI.

Lojkine e Malétras (2002) refletem sobre o aumento da rentabilidade capitalista apoiada no trabalho realizado em tempos cada vez menores e como isso ocorre na atual sociedade da informação, cujo tempo do raciocínio, da interpretação e da reflexão, segundo os autores, não é o mesmo estabelecido pelas máquinas e, portanto, é possível que estejamos frente a uma mudança expressiva, posto que uma parte crescente de trabalhadores não estaria mais exposta à lógica determinante dos ritmos de trabalho vivida nas revoluções industriais.

Michel Lallement observa uma transformação do trabalho no decorrer da história e procura ver que aspetos marcam rupturas ou continuidades em relação ao tempo. Para ele, há uma alteração importante relacionada com a transformação da norma temporal, especialmente a partir do crescimento da sociedade de serviços. Está em curso a construção de um novo paradigma temporal que estruturará não só as relações de trabalho, mas o conjunto das relações sociais, uma vez que os postos de trabalho são ampliados em horários diferentes dos maioritariamente existentes na sociedade industrial (Lallement, 2003: 58). Nessa conceção, as políticas de flexibilidade acabam por afetar não só a organização da vida privada, mas também o acesso aos equipamentos sociais como a escola, os transportes, a administração, os supermercados, os espaços de cultura e de lazer, etc. Da mesma forma, o economista francês François-Xavier Devetter (2002) analisa as mudanças na norma temporal fordista, enfatizando que a padronização de tempos, dias e jornadas de trabalho no período de industrialização, está gradativamente sendo substituída por uma norma mais flexível e típica da sociedade de serviços.

As análises desses autores mostram mudanças na norma temporal. O que antes era a realidade de algumas categorias profissionais, em especial as voltadas para serviços essenciais como saúde e transporte, passa, nesta nova configuração social, a ser ampliado para uma outra parcela da população ativa – a que compõe especialmente a sociedade de serviços –, levando-a a estruturar-se dentro desses novos padrões.

Segundo Devetter, o regime temporal do período fordista pauta-se pelo compromisso entre empregadores e empregados. De um lado, a oferta do salário e a organização do trabalho, por parte dos empregadores, e, em contrapartida, os trabalhadores obtêm uma delimitação do tempo de trabalho regular e previsível. Uma das inovações desse período é a jornada de trabalho com duração entre 9 e 10 horas. Esse regime vai gradualmente cedendo à introdução de novas práticas como, por exemplo, o tempo parcial na França, e sendo modificado em duas direções: uma, voltada para o diálogo, para a negociação das normas temporais entre empregadores e trabalhadores, e outra, para a aquisição de conhecimento, incorporando, nesta perspectiva, programas de formação profissional. De acordo com a análise de Devetter, classificam-se essas evoluções em domínios socioeconómicos intrinsecamente relacionados: os tempos naturais, os tecnológicos e os económicos.

O tempo natural é definido pelo autor Thompson como por Elias e Harvey: é aquele em que dão as relações do homem com a natureza, a sua interação com o dia, a noite, as estações do ano, etc. Na perspectiva de Devetter, é a partir dos anos 1980 que a conceção do tempo torna-se mais abstrata e os ciclos naturais vão perdendo a sua importância na sociedade, difundindo-se a ideia de que todo o tempo pode ser de produção, atendendo a uma sociedade de consumo 24 horas.

Para o tempo tecnológico, Devetter considera a função da tecnologia na mensuração dos tempos de trabalho, que atua na precisão e no detalhamento dos procedimentos de controlo do trabalho. O tempo económico relaciona-se à transformação da sociedade industrial numa sociedade de serviços, o que, segundo Devetter, favorece uma disponibilidade mais extensa sobre a semana e sobre a jornada, inclusive sábados, domingos e horários noturnos. A concorrência empresarial, acirrada principalmente a partir da reestruturação da produção e da economia, estimulou a criação de serviços ininterruptos e, com isso, favoreceu a alteração gradativa dos tempos sociais, afetando, por exemplo, o descanso dominical, considerado dia de repouso desde o século XVIII³.

A partir das considerações desses autores, o tempo constituiu-se tradicionalmente em eixo estruturante das relações sociais na passagem da manufatura à fábrica automática e agora, quando torna a reconfigurá-las na sociedade de serviços, estabelecendo outras jornadas e outros dias de trabalho, com outros reflexos nos tempos sociais. Se nas análises sobre a norma temporal se encontram ruturas importantes, Danièle Linhart aponta ao menos uma permanência nesse processo: o emprego eficiente do tempo e das competências dos trabalhadores, a fim de se obter um trabalho cada vez mais rentável.

Segundo a autora, há uma dimensão do trabalho que se apropria do conteúdo de certa trajetória pessoal e profissional, da cultura, dos valores e da subjetividade, configurando-se na “compra do tempo, mas do tempo humano” (2004: 7). À compra do tempo humano, tida como um ato comercial, subjaz a intenção de “neutralizar, purificar as influências particulares ligadas à pessoa (...) transformando-as em contribuição regular, eficaz e maleável, no processo de produção” (2004: 6).

³ De acordo com Lallement, as raízes do final de semana são dominicais especialmente por influência religiosa, e o trabalho aos domingos se impõe como prática por razões sociais, tecnológicas, mas sobretudo económicas, em nome de uma maior competitividade para as empresas. A semana inglesa do século XVIII tinha como dia de descanso a segunda-feira, denominada Segunda-feira Santa, enquanto os domingos eram destinados à religião.

6. O capitalismo e compressão do espaço

O surgimento de uma nova forma de organização do trabalho, o realizado à distância, é um desafio analítico, posto que demanda uma compreensão inovadora do seu significado. O tempo e o espaço sempre foram referências na organização do trabalho, além de serem eixos estruturantes nas relações sociais ao longo da história do trabalho. O espaço é comumente tratado como “um facto da natureza” (Harvey, 1992: 188), encerrando aspetos relacionados à sua abrangência e dimensão, e tido como algo “objetivo, que pode ser medido e, portanto, apreendido” (idem). Contudo, apesar da objetividade que lhe é intrínseca, sofre mutações no interior das diversas culturas, facto que gerou, ao longo da história, uma série de conflitos pautados nas diferentes compreensões das suas características.

Segundo Harvey, é impossível identificar um “sentido único e objetivo de tempo e espaço com base no qual possamos medir a diversidade de concepções e percepções humanas” (Harvey, 1989: 189). A crítica do autor ao conceito único para tempo e espaço funda-se na dificuldade de extrair-lhes “os processos materiais e que somente pela investigação destes podemos fundamentar de maneira adequada os nossos conceitos”. Isso significa que as sociedades constroem a sua concepção de tempo e espaço considerando uma característica típica dos corpos orgânicos que é sua capacidade de mutação e, ao mesmo tempo, respeitando suas relações sociais, que incluem os seus modos de produção.

Atribuir sentido social ao espaço e ao tempo é reconhecer que fazem parte de uma representação simbólica e expressam normas de convivência e de trabalho. Assim, as concepções relativas ao espaço e ao tempo são permeadas de um sentido ideológico que vai alterando a conformação da vida social.

Para Harvey, a dominação do espaço relaciona-se com a amplitude do poder implícito numa ação dessa natureza e a associação das categorias dinheiro, espaço e tempo “forma um nexos substancial de poder social que não podemos nos dar ao luxo de ignorar” (1989: 207). A partir disso, pode-se afirmar que o capital prescreve as regras para a utilização do tempo e do espaço na tentativa de conquistar uma certa hegemonia que, por sua vez, leva à acumulação não só de capital, mas sobretudo de poder. São, contudo, as relações de poder que estão historicamente ligadas às práticas temporais e espaciais. O trabalho no telemarketing e a compressão do tempo e do espaço nele contida podem ser reveladores da dinâmica apresentada por Harvey, à medida que aceleram os atendimentos, não mais realizados vis-à-vis, e reúnem operações de diversas empresas num único espaço físico.

Para isso, essas empresas recorrem a antigas edificações industriais horizontais⁴, localizadas em distritos industriais, para abrigar as suas atividades operacionais, e estrategicamente se instalam em estruturas verticais, estas mais próximas dos clientes contratantes. Uma das empresas possui uma sede e uma filial, denominados de “sites”⁵, um deles num bairro na cidade de São Paulo que incorpora na história de seu surgimento e desenvolvimento elementos que permitem entender o uso desse tipo de espaço pelas

⁴ *Espaço horizontal* e *espaço vertical* designam, respectivamente, galpões industriais e edifícios comerciais.

⁵ Jargão utilizado no setor para designar a matriz e as filiais das empresas.

empresas de teleatendimento. Originalmente, o bairro era uma chácara próxima ao rio Tietê, cuja expansão associou-se à construção das estradas de ferro, solução para o escoamento da produção cafeeira. Foi ocupado prioritariamente por imigrantes italianos que sobreviviam, além da ferrovia, por meio de oficinas, serrarias e pequenos negócios, atendendo à população mais abastada dos Campos Elíseos, um bairro vizinho. Os transportes favoreceram o crescimento do bairro, atraindo novos estabelecimentos comerciais e industriais e, nas primeiras décadas do século XX, um importante parque industrial, do qual o principal exemplo eram as Indústrias Matarazzo.

Com a crise de 1929, ocasionada pela quebra da Bolsa de Valores de Nova York, em que as ações das empresas perderam o seu valor financeiro, passou-se a demitir em massa nos EUA, e o Brasil perdeu o seu grande mercado consumidor de café. Houve consequências económicas e políticas para o País e, em particular, uma importante deterioração do referido bairro. As casas transformaram-se em cortiços e as indústrias transferiram-se ou encerraram a sua atividade. No final dos anos 1980, a construção de um terminal rodoviário conjugado a uma estação do metropolitano inicia um processo de revitalização do bairro.

Empresas de telemarketing passaram a ocupar alguns dos espaços fabris disponíveis no bairro, cuja ociosidade constituía um referencial geográfico atrativo pela mesma razão que antes levava as indústrias a fazerem o mesmo movimento – a existência de uma rede de transportes que, além do metropolitano e do trem, compõe-se de um conjunto de avenidas com intensa circulação de ônibus, servindo boa parte das regiões paulistanas. A opção pela ocupação de ambientes industriais tem-se consolidado como prática comum entre as empresas, explicável, segundo um dos gerentes entrevistados, pela facilidade de se organizar e controlar simultaneamente o trabalho de diversas operações distintas.

7. O quotidiano do trabalho

Visto do mezanino, o trabalho revela a sua dinâmica: supervisores andam entre os corredores, falando em voz alta: “vamos telefonar, vamos telefonar!” ou “vamos vender, vamos vender!” Apesar da deliberação do Ministério do Trabalho de não se ultrapassarem os 65 decibéis no ambiente de trabalho, o barulho é intenso. Dois gestos são frequentes nas “espinhas”: mãos levantadas, estalando os polegares contra os médios, significando “palmas silenciosas”; de acordo com o diretor comercial de uma das empresas pesquisadas, para comemorar com a equipa a efetivação de uma venda. O mesmo gesto feito com apenas uma mão chama um assistente de supervisão para confirmar a venda. Esses códigos foram criados para a comunicação simultânea à conversa com o cliente.

Algumas empresas utilizam um quadro eletrónico indicando o ranking de cada operador, contabilizando as vendas efetuadas hora a hora. Outras, possuem quadros para cada equipa com o mesmo intuito. Numa das empresas pesquisadas há também pequenas bandeiras nas PAs, com mastros de madeira com cerca de 20 centímetros e tecido vermelho, que os operadores colocam em cima do computador. Uma das entrevistas revelou que esse é o sinal para ir à casa de banho. Segundo o gerente da empresa:

*“Nós sabemos que isso existe, empresas [em] que a gente sabe que, para ir à casa de banho, tem que levantar o dedinho e pedir para o supervisor. E aqui a gente não trabalha assim, a gente trabalha de um jeito mais tranquilo.”
(Gerente de operação)*

Segundo dois operadores da mesma empresa, a sinalização para ir à casa de banho existe e muda conforme o supervisor:

*“Esse supervisor pegou essa regra da bandeirinha. É um mastro do cartão de crédito com uma bandeirinha, e ele faz isso para ter o controle de quem está saindo e, se você é amigo, não pode sair junto. Tem que ser rapidinho, porque tem que ficar toda hora ligando.”
(Operadora de telemarketing.)*

*“Para você ir à casa de banho, tem que colocar uma placa na sua PA, mas também tinha que andar com um papel grudado no crachá escrito CASA DE BANHO. Isso só pode ser para inibir a gente, porque já tem o registo na máquina [de] que eu parei para ir à casa de banho, tem a placa na minha mesa e ainda preciso andar com isso. Tem gente que fica enrolando para ir à casa de banho, para não ter que se submeter a isso.”⁶
(Operador de telemarketing)*

Na empresa há uma grande circulação de pessoas no corredor principal. Alguns fumam nos pátios externos do edifício, conversam nas PAs, mas os operadores não se levantam, exceto para ir à casa de banho ou aos espaços destinados ao descanso.

8.0 preço do tempo do espaço do telemarketing

Se Harvey indica que a articulação das categorias tempo e espaço serve à acumulação do capital, o pioneirismo do mercador medieval desvendou a importância do “preço de tempo” no curso da exploração do espaço, pois juntou ambas as categorias a uma busca incessante pelo lucro, na história do capitalismo: “Como o comércio e a troca envolvem movimento espacial, foi o tempo tomado por esse movimento espacial que ensinou o mercador a vincular os preços, e, portanto, a própria forma-dinheiro, ao tempo de trabalho” (ibidem: 208).

Essa análise estabelece um diálogo profícuo com a concepção marxista acerca do tempo de produção e tempo de circulação, qual seja, a possibilidade de aceleração do tempo de trabalho, como um favorecimento explícito de maiores lucros. Nesse sentido, o trabalho à distância concretizou uma nova fase no pensamento capitalista – associando a organização do trabalho à telemática, refinou a aceleração do trabalho comprimindo simultaneamente o tempo e o espaço. Tem-se a noção, portanto, que o período que separa o mercador e o trabalhador à distância apresenta o tempo relacionado a uma importância exacerbada da moeda – do lucro –, fazendo com que ela fosse determinante na construção das relações sociais.

Conforme Harvey:

(...) simbolizados pelos negócios e sinos que chamavam os trabalhadores para trabalhar e os mercadores para comerciar, agastados dos ritmos naturais da vida agrária e divorciados das significações religiosas, os mercadores e mestres criaram uma nova "rede cronológica" em que a vida quotidiana foi aprisionada" (Harvey, 1989: 208).

Para Le Goff (1980, apud Harvey, 1989: 208), atitudes desse tipo inauguraram o controle do tempo e visavam o controle e a disciplina dos trabalhadores. Se os sinos ordenavam a submissão aos preceitos religiosos, a classe dominante rapidamente incorporou esse à organização do trabalho.

A introjeção do controle do tempo à rotina de trabalho acelerou cada vez mais os ritmos de trabalho, possibilitando aos empregadores uma maior fiscalização da produtividade e das ações dos trabalhadores.

Essas formas de domínio foram aperfeiçoadas simultaneamente ao surgimento e crescimento de formas de resistência da classe operária. Thompson descreve esse movimento:

"A primeira geração de trabalhadores da fábrica aprendeu com seus mestres a importância do tempo; a segunda formou seus comitês de redução do tempo de trabalho no movimento das dez horas; a terceira geração lutou por horas extras pagas com um valor 50% mais alto. Os trabalhadores tinham aceitado as categorias dos seus empregadores e aprendido a reagir no seu âmbito. Eles aprenderam a lição de que tempo é dinheiro bem demais (Thompson, 1967, apud Harvey, 1989, 211).

A sofisticação das formas de controle pode ser vista no trabalho realizado nas centrais de atendimento, cujas estruturas para ampliar o domínio sobre a produção e sobre os trabalhadores superam as dos processos fabris. A intensificação do trabalho promovida pela austeridade nos procedimentos visa acelerar o ritmo de trabalho e agilizar a produção, privilegiando o capital.

Considerações finais

A análise das formas que assume a racionalização do trabalho em telemarketing constituiu o objeto desta pesquisa. Centrais de atendimento à distância, call centers, telemarketing – diferentes denominações designam uma nova forma de trabalho que se expande em número de empresas e postos de trabalho, nos países industrializados em geral e no Brasil, em particular. Uma nova forma de trabalho amplia e reduz simultaneamente espaços, desafia a geografia e comprime o tempo, intensificando o esforço humano. Os controles do tempo no trabalho e na vida social sofreram transformações no decorrer da história – nas análises citadas, apreende-se que o seu emprego esteve continuamente atrelado à exploração no trabalho. Assim, a passagem da percepção do tempo orientada pelas tarefas fortemente vinculadas à natureza para outra forma de percepção, a controlada pelo relógio, que desvenda como, a partir de então, a articulação entre tempo e produção capitalista, para o mercado, mobilizou desde cantigas e relógios a softwares, instrumentos

capazes de mensurar o tempo despendido no labor e estabelecer controlos cada vez mais sofisticados sobre os trabalhadores. Prosseguindo nessa lógica, a racionalização no sistema capitalista encontra no setor de telemarketing uma proposta de tipo novo. Proposta essa considerada em constante mudança, tendo em vista a pujança da reformulação e da inovação presentes na tecnologia e nas formas de organização do trabalho.

O caminho que conduz à “sociedade 24 horas” tem gradativamente instituído uma mudança na norma temporal, estabelecendo horários de trabalho desarticulados do movimento mais geral da sociedade. E é possível afirmar que a própria expansão do setor de telemarketing vincula-se a esse modelo. Depreende-se que o desenvolvimento tecnológico que possibilitou a criação de call centers possibilitou também sofisticados controlos do tempo e dos mecanismos de intensificação do trabalho e imposição de disciplina aos trabalhadores. O rígido controlo do tempo foi apreendido na organização do trabalho, nas atitudes das chefias intermediárias e até mesmo em detalhes da vida quotidiana dos trabalhadores, tais como a fragmentação do tempo em minutos e segundos, ao se referirem às pausas para lanche, ao descanso e ao tempo despendido no transporte, entre outros.

A análise de pesquisas selecionadas desenvolvidas sobre call centers em diferentes países informa que, se os números diferem de região para região, não divergem no que concerne à racionalização do trabalho, observando-se uma homogeneização em termos de tecnologia e dos princípios que norteiam essa racionalização. Elas são unânimes em destacar que o trabalho desenvolvido nessa atividade do setor terciário se aproxima das conceções acerca do praticado na indústria industrial, especialmente no que diz respeito ao controlo do tempo e dos movimentos, expressos pela voz dos operadores. Esses métodos de organização do trabalho assemelham-se aos do trabalho industrial, lembrando caricaturalmente a esteira automática retratada em *Tempos Modernos*, por Charles Chaplin.

Referências

- Adorno, Theodor (1995). *Tempo livre. Palavras e sinais*. São Paulo: Vozes.
- Devetter, François-Xavier (2002). *Vers une nouvelle norme des temps de travail ? temps subis ou temps choisis?. Formation Emploi, 78*.
- Elias, Norbert (1998). *Sobre o tempo*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar.
- Evans-Pritchard E.E. (1978). *Os Nuer*. São Paulo: Perspectiva.
- Harvey, David (1989). *A condição pós-moderna*. São Paulo: Atlas.
- Lafargue, Paul (1999). *O direito à preguiça*. São Paulo : Hucitec e Unesp.
- Lallement, Michel (2003). *Temps, travail et modes de vie*. Paris: PUF.
- Linhart, Danièle (2004). *La modernisation des entreprises*. Paris : La Découverte.
- Marinho-Silva, Airton (2003). A regulamentação das condições de trabalho no setor de teleatendimento no Brasil: necessidades e desafios. In SALIM, Celso Amorim et al. (org.). *Saúde e segurança no trabalho, novos olhares e saberes*. Belo Horizonte: SEGRAC.
- Marx, Karl (1982). *O Capital*. Livro 1, vol. 1. São Paulo: DIFEL.

- Thompson, Edward Palmer (1998). *Costumes em comum*. São Paulo: Companhia das Letras.
- Venco, Selma (2003). *As engrenagens do telemarketing: trabalho e vida na contemporaneidade*. Campinas: Arte & escrita.
- Vilela, Lailah Vasconcelos e Assunção, Ada Ávila (2004). Os mecanismos de controle da atividade no setor de teleatendimento e as queixas de cansaço e esgotamento dos trabalhadores. *Saúde Pública*, jul-ago.