

## **4 Trabalho, tecnologia e identidade**

### **4.1 Introdução**

No capítulo anterior foi analisado a construção de identidade de operadores de um CAT. Neste capítulo, o foco é na relação dos funcionários com o seu trabalho, isto é, com as tarefas que realizam e com a empresa empregadora. A questão da identidade, no entanto, será sempre referida.

Na primeira parte deste capítulo, trataremos de como cada atendente representa na fala seu trabalho, e de como eles descrevem suas tarefas. Procuraremos apontar, em suas colocações, aspectos identitários em comum a esse grupo de profissionais.

Na segunda parte deste capítulo, através dos relatos desses operadores, trataremos de quais são os aspectos positivos e de quais são as dificuldades encontradas por eles ao exercerem suas tarefas.

Na terceira parte deste capítulo, observaremos como o grupo constrói aspectos identitários em comum e como, em relação à tecnologia, eles constroem aspectos de uma identidade ciborguiana.

### **4.2 A representação da atividade de atendimento**

Nesta seção, veremos como cada um dos operadores fala sobre seu trabalho.

Primeiramente, entendemos que a representação é compreendida como um processo cultural que, segundo (Woodward,2000),

“inclui as práticas de significação e os sistemas simbólicos por meio dos quais os significados são produzidos, posicionando-nos como sujeito. É por meio dos significados produzidos pelas representações que damos sentido à nossa experiência e àquilo que somos. Podemos inclusive sugerir que esses sistemas simbólicos tornam possíveis aquilo que somos e aquilo que podemos nos tornar” (Woodward,2000, p.17).

Rodolfo, por exemplo, representa sua atividade de trabalho como dar informações:

(23)

- 76- (...) E tô aqui há dois  
77- anos e meio na área de atendimento dando todo tipo de informação.  
78- referente aos nossos produtos, né, aos benefícios que nós  
79- oferecemos, exceto liberação de senha..(...)

Já a operadora Vanessa é mais explicativa ao descrever seu trabalho. Ela o vê como dar explicações, esclarecimentos, tirar dúvidas e orientar. Observemos:

(24)

- 44-Vanessa É.. aqui.. É atendimento mesmo.. né? A ..os associados ligam porque  
45- eles podem ter.. certas dúvidas.. Porque eles pagam. O pagamento  
46- deles é feito através de contracheque e tem os agregados que pagam  
47- com ficha. Então.. se por algum motivo não há desconto no  
48- contracheque, não recebe ficha, eles eles ligam pra gente  
49- providenciar a segunda via.. Explicar também mecanismo do plano..  
50- Porque tem participações. Porque às vezes eles vêm na cobrança e  
51- na/ não entende por quê. A gente tem que explicar. Né? Mas eh mas  
52- eh.. como é que diz? Eh.. passivo..né? Eles é que ligam procurando  
53- respostas e a gente.. orienta. O que não der pra gente orientar..que  
54- não foi localizada a resposta no sistema.. a gente passa pra.. pra  
55- Rúbia ou pra Clara.. pra que elas busquem nos setores competentes as  
56- providências.. né?

Além de fornecer explicações ao cliente, Vanessa explica à entrevistadora que quando acontece um atendimento em que o problema do associado não pôde ser resolvido de imediato, o atendente preenche um formulário, que é encaminhado a outro setor, porque não é bom que o operador saia da posição (mesa operacional) de atendimento:

(25)

- 67-Vanessa É..a gente chama de “de para”.  
68-Elani “De para”?  
69-Vanessa É que a gente manda pra pra Rúbia ou pra Clara.. né?  
70-Elani Sim.  
71-Vanessa É um.. não é.. seria.. antes era uma formulário.. agora é um papel  
72- mesmo.. normal..que a gente usa.. só escreve o o nome da..  
73- matrícula..o nome do associado e o problema que tá colocando.. né?

- 74- E passa pra pessoa resolver. Que no caso a gente só faz mesmo o  
 75- atendimento. A gente não busca no outro setor. (incompreensível) a  
 76- gente sai do (incompreensível) mesmo pra ir buscar respostas em  
 77- outro setor. Só quando é um caso mais atípico.. de maior  
 78- emergência.. né? Que aí tá.. a Rúbia ou a Clara tão ocupadas.. não  
 79- podem ver isso.. a gente dá uma agilizada. Mas o o ideal mesmo é a  
 80- gente só ficar no atendimento.

A operadora Rita descreve seu trabalho como um suporte ao associado, um apoio:

(26)

- 124-Rita O associado ele encontra na gente .. eh .... um.. suporte .. eh .. As  
 125- regionais em cada estado.. per a .. em cada estado do Brasil tem uma  
 126- regional .. um escritório nosso que nos representa ....

E o operador Gabriel define seu trabalho como um primeiro contato com o associado. Vejamos:

(27)

- 71-Gabriel É um trabalho de atendimento ao associado. A gente eh.. filtra.. né?  
 72- A gente recebe toda ligação. A gente.. é o atendimento de ponta. Que  
 73- a gente costuma chamar.  
 74-Elani O que que você chama de..  
 75-Gabriel Atendimento de ponta é o seguinte: eh a primeira ligação. O  
 76- primeiro contato com o associado. Entendeu? Ele vai ligar pra  
 77- gente. Ele não tem tempo.. não tem disponibilidade.. não tem  
 78- eh.. condições de ir até a gerência regional.. então.. o primeiro  
 79- contato é 0 800.. a ligação gratuita.. ele liga pra gente. Pra  
 80- gente poder fazer eh passar informações.. explicação e dali e  
 81- dali a gente filtra.. né? Vê pra onde é que a gente vai mandar..  
 82- Coisa que a gente pode resolver ali na ponta.. a gente resolve de  
 83- imediato com ele. O que a gente precisa de uma outra área.. a  
 84- gente passa pra outra área já.. com a a informação que ele  
 85- deseja pra aquilo que foi solicitado.

Em outro momento, Gabriel define a CAT com a metáfora do termômetro. Verifiquemos:

(28)

- (...)  
 94- pessoas. A gente lida muito com a parte eh sentimental da pessoa..  
 95- financeira.. né..social.. Tudo isso a gente (incompreensível)  
 96- consegue.. Eu costumo dizer que a central de atendimento é o  
 97- termômetro de uma empresa. Né? Porque é por ali que você mede.. o

98- grau de satisfação e de realização. (gravação interrompida)

Dessa forma, os operadores representam o trabalho, na fala, diferentemente. Rodolfo descreve sua tarefa como dar informações: *“E tô aqui há dois anos e meio na área de atendimento dando todo tipo de informação, referente aos nossos produtos, né, aos benefícios que nós oferecemos.”* Vanessa descreve sua tarefa como esclarecer dúvidas: *“A .. os associados ligam porque eles podem ter.. certas dúvidas..”*. Rita descreve seu trabalho como um suporte ao associado: *“O associado ele encontra na gente.. eh.... um suporte”*. E Gabriel descreve sua tarefa como o primeiro contato com o associado: *“A gente..é o atendimento de ponta.Eu costumo dizer que a central de atendimento é o termômetro da empresa”*.

É interessante notar que, embora a tarefa desempenhada pelos operadores seja a mesma, eles a representam na linguagem de forma diversa, demonstrando através da descrição de suas atividades, como eles constroem a realidade social do trabalho que exercem e como constroem a si próprios, revelando aspectos de seus atributos pessoais. Rodolfo mostra que valoriza a informação, porque representa a tarefa como dar informações. Vanessa teria uma característica didática, professoral porque vê sua atividade como esclarecimento de dúvidas, co-constrói a sua fala, explica, detalha, etc. Poderíamos dizer que Rita mostra ser prestativa porque descreve seu trabalho como suporte. E Gabriel demonstra ser receptivo, pois representa seu trabalho como o primeiro contato.

Acima apresentamos brevemente como cada operador representa a atividade que exerce. Passaremos agora a tratar do que os operadores colocam como problemático e não-problemático na realização de suas tarefas.

### 4.3

#### **Os aspectos positivos da atividade de atendimento, o bom ambiente de trabalho e a afiliação ao grupo**

Em nossas entrevistas, ao perguntarmos quais são os aspectos de seu trabalho de que os operadores mais gostavam, Rodolfo e Gabriel responderam que gostavam de ajudar as pessoas. Vejamos a resposta de Rodolfo:

(29)

- 176-Elani Eh mais ou menos você já falou, mas.. que de que pontos você  
 177- gosta n/ nesse seu trabalho?  
 178- Rodolfo Ajudar.. Eh.. (incompreensível) todo mundo confunde empatia  
 179- com simpatia. Empatia é se colocar no lugar da pessoa, né? E  
 180- eu faço muito isso e, às vezes, eu posso até, dependendo duma  
 181- avaliação, tá me prejudicando, não em ter me colocado no lugar  
 182- do cliente, mas ver ver as dificuldades do cliente, saber a/ as  
 183- falhas que a empresa tem, né? E eu acho que a melhor parte é  
 184- você, no final da ligação, a pessoa te agradecer e falar obrigado,  
 185- mas aquele obrigado de coração. Não é obrigado porque você  
 186- deu uma informação, porque você fez a sua obrigação. E não é  
 187- só um elogio também, porque às vezes.. um elogio fica em vão,  
 188- né? Muitas vezes. A gente tem um sistema de gravação,  
 189- mas a gente nunca tá pedindo: “ah, fui fui elogiado”. E grava.  
 190- Eu acho que o importante pra você é o cliente te agradecer, de  
 191- repente fazer um elogio. Isso é legal.

Em primeiro lugar, observamos que a fala de Rodolfo é organizada como uma explicação, aliás, como duas explicações: na primeira ele diz gostar de “ajudar” e justifica a colocação (linha 178 à 183) , e, na segunda, ele declara que a melhor parte é receber os agradecimento do cliente e apresenta sua justificativa (linha 183 à 191).

Rodolfo se coloca como uma pessoa que gosta de se sentir útil, de saber que o trabalho que desempenha ajuda as pessoas. Ele também diz que quer ser elogiado, reconhecido pela função que exerce. Conforme nos aponta Dejours, o reconhecimento do trabalho “mostra-se decisivo na dinâmica da mobilização subjetiva da inteligência e da personalidade no trabalho” (Dejours, 2000, p.34). Ele não se importa em observar as falhas que a empresa tem (linha 179 à 183) e procura seguir as normas que a empresa determina. Rodolfo demonstra que teve um treinamento. É certamente uma posição que foi treinada. Rodolfo dá até uma pequena aula sobre o que é empatia (linhas 178 e 179), refletindo em sua fala a máxima que está escrita no manual da empresa: “*Trate os outros como gostaria de ser tratado*” (Manual da X Saúde, p.2 ) Podemos então afirmar que, em sua fala, ele se coloca como prestativo, como o funcionário que tem a intenção de ajudar o cliente.

Gabriel também afirma gostar de ajudar os associados e de ser prestativo. Vejamos em sua fala também organizada como uma explicação:

(30)

- 87-Gabriel (incompreensível) Eu.. primeiramente eu gosto de lidar com pessoas..

88- né? A parte de atendimento a pessoas e.. Eu gosto de trabalhar com  
 89- pessoas. Né? Então.. eu gosto do que faço. Com certeza. E eu acho  
 90- que eh.. se do trabalho que eu tenho..em si.. né.. é um trabalho que  
 91- me que eu como eu gosto de ajudar as pessoas..como eu gosto de  
 92- estar.. é um trabalho que me proporciona..né..fazer esse tipo de de  
 93- atendimento. (incompreensível) percebe muito a dificuldade das  
 94- pessoas. A gente lida muito com a parte eh sentimental da pessoa..  
 95- financeira.. né..social.. Tudo isso a gente (incompreensível)  
 96- consegue.. Eu costumo dizer que a central de atendimento é o  
 97- termômetro de uma empresa. Né? Porque é por ali que você mede.. o  
 98- grau de satisfação e de realização. (gravação interrompida)

Além de Rodolfo e Gabriel, Rita também diz que gosta de ajudar as pessoas, de apoiá-las, de tranquilizá-las. Podemos observar isso nos dois segmentos abaixo:

(31)

270- O que mais que eu acho positivo? (2) na minha função né? É saber de  
 271- repente você vai encontrar uma pessoa desesperada querendo um  
 272- auxílio .. querendo uma orientação .. e você tem ali as armas na tua  
 273- mão pra tentar tranquilizá-la .. você não vai de repente resolver o  
 274- problema naquela hora .. mas você vai indicar o rumo pra ela .. acho  
 275- que isso é importante também .. entendeu? Não é? Que às vezes a  
 276- pessoa chega numa ligação tão vazia de informação e você vai  
 277- alimentá-la de formas que ela vai até desligar te agradecendo .. oh ..  
 278- tudo bem .. você não resolveu mas você me deu a luz pra eu seguir ..-  
 279- pra eu chegar a conclusão do que eu preciso né? Isso aí .. eh .. essa  
 280- satisfação é legal também você ter .. a gente .. né? .... Acho que é  
 281- isso.

(32)

(...)

316- gente não lida com a rede credenciada.. com hospitais..a gente  
 317- lida com quem? Com associados .. com os usuários né? E você  
 318- sabe.. hospitais .. tratamentos .. nem sempre é aquele tratamento  
 319- adequado né? O associado liga .. ele quer atenção .. ele quer saber  
 320- que ele tem alguém se preocupando por ele .. né? Com ele .. pra ele  
 321- ter essa tranquilidade maior ..

Os três atendentes valorizam o fato de eles ajudarem as pessoas, de serem prestativos ao desempenhar suas funções. Podemos ressaltar, como atributos pessoais em comum aos três operadores, o fato de se colocarem como prestativos. Ao falarem sobre suas tarefas, falam também sobre eles mesmos, introduzindo atributos. Há construção identitária o tempo todo.

Notamos também que Gabriel declara que gosta de ajudar as pessoas (linha 91 do fragmento 30), o que é consistente com seu comportamento na interação com os clientes, conforme observa Bastos (2002 b) em sua análise. O que é interessante, porque nem sempre o que a pessoa declara sobre si própria é observável em seu comportamento.

Rita também diz gostar de atender pessoas do Brasil inteiro, gostar dos sotaques, das expressões regionais. Observemos:

(33)

- 262-Elani      Quais os pontos de que você gosta desse seu trabalho? (2)  
 263-Rita      Saber que você tá falando com o Brasil inteiro .. isso eu acho legal ..  
 264-            você ouve sotaques diferentes né? Eu acho legal isso (1.5)  
 265-Elani      O sotaque? [Eu adoro] sotaque  
 266-Rita            [ eh .. eh ] os sotaques eh cada coisa que .. tem uns que  
 267-            chamam a gente de rapaz .. oh rapaz (risos)  
 268-Elani      Maneiras de dizer [né?]  
 269-Rita                            [eh] maneiras de dizer .. isso aí eu acho positivo ....

Para ela, o trabalho nessa área também acrescentou novos conhecimentos e uma experiência nova de vida. Vejamos:

(34)

- 144-            eh.. são vários questionamentos .. por exemplo .. eh inclusão de  
 145-            dependentes . .a gente trabalha com pecúlio né? Com .... é uma gama  
 146-            tão grande de informação sabe .. auxílio natalidade .. então faz você  
 147-            se envolver .. por exemplo .. no meu caso .... com áreas . .com  
 148-            assuntos . .que eu jamais pensei em botar a mão um dia .. e pra aquilo  
 149-            acho que foi uma: até uma forma assim de eu de eu aprimorar  
 150-            meus conhecimentos e descobrir coisas novas .. Até pro meu uso no  
 151-            dia-a-dia .. porque mexe com planos de saúde né? Nós temos  
 152-            oferecemos um plano assistencial aos associados .. então .. no dia-a-  
 153-            dia .. você vê muita situação que a gente já enfrentou ou se vier a  
 154-            enfrentar você sabe como agir né? Acho até saudável isso para sua  
 155-            vida diária  
 156-Elani      Eh contribuiu pro ..  
 157-Rita      Contribuiu pra [isso]  
 158-Elani                            [Um] aprendizado [mesmo] de vida  
 159-Rita    [eh]

A atendente avalia o início do trabalho na área de atendimento como um aprendizado (linhas 149 a 159). Rita é a que dá mais informações, e diferentes das

que estão no manual. Mostra mais a diversidade do trabalho, transmite mais emoção, empregando avaliações positivas explícitas, o que é consistente com o seu perfil identitário, delineado no capítulo 2.

Agora veremos como cada operador fala sobre o alinhamento com a empresa.

Rita, além dos aspectos já mencionados, também se alinha com a chefia em relação ao entrosamento dos funcionários e às festividades da empresa, procurando estar presente nesses encontros. Observemos:

(35)

- 160- Isso ....entendeu? E no caso aqui a minha chefia por exemplo né? Ela  
 161- se preocupa assim muito com .... assim que nós chegamos .. com o  
 162- nosso envolvimento .. pessoas novas . .ela fez a coisa fluir muito  
 163- natural .. ela promovia festas .. churrasquinhos .. pra gente assim  
 164- sempre se ter [relacionar]  
 165-Elani [interagir]  
 166-Rita Interagir inclusive .... Então isso eu achei super positivo . .entendeu?  
 167- Só que as pessoas vão eh .. os dias vão passando você vai  
 168- conhecendo mais as outras né .. eh .. eh.. até a vida mesmo distancia  
 169- um pouco né? Então .. às vezes aquela programação que eu fazia  
 170- questão de ta ali presente pra conhecer todo mundo .. hoje em dia  
 171- como eu já conheço . .você tem seus compromissos pessoais né?  
 172- fica uma coisa mais distante .. mas eu procuro sempre tá presente  
 173- nesses encontros que eu acho que é super válido ....  
 174-Elani Eh . .porque ah a nossa [vida é] muito corrida [também]  
 175-Rita [quebra né?] [muito]  
 176-Elani [cidade grande]  
 177-Rita [muito corrida]  
 178- Família assim . .tem meus irmãos .. que a gente sempre se  
 179- reunia..porque a minha mãe .. adorava .. aquela coisa de ir pra  
 180- cozinha que é super gostoso você ver os netos . . comprar presente ..  
 181- esconder os presentes .. então isso hoje não existe mais .. então no  
 182- final de ano aqui da empresa aqui é que vou extravasar

Sendo assim, percebemos que Rita parece gostar muito de seu ambiente de trabalho. Ela emprega expressões que valorizam bastante esse aspecto das confraternizações promovidas pela empresa, quando utiliza a avaliação positiva explícita “ *super positivo* ” (linha 166) e quando utiliza a expressão “*super válido*” (linha 173). Ela também remete a emoções, fala sobre emoções: “*aqui é que eu vou extravasar*” (linha 182).



Já a operadora Vanessa se posiciona de forma bem diversa de seus colegas, não encontrando pontos positivos em sua tarefa; como vimos no exemplo 14. Ela só citou, como Rita, o ambiente de trabalho como favorável:

(36)

253-Elani                    Nesse trabalho.. você não gosta de  
254-Vanessa                Ah..o ambiente é legal. As pessoas. É um ambiente favorável..

Podemos observar que Rita e Vanessa organizam suas falas de forma diferente. Vanessa fala em uma linha, sem muitos detalhes. Já Rita fala em vários turnos, explica, dá mais detalhes. Isso certamente constrói diferentes identidades para cada uma delas.

Sendo assim, consideramos que, na CAT em análise, o bom ambiente de trabalho funciona como facilitador do desempenho das tarefas. De uma forma geral, os atendentes gostam do ambiente de trabalho e da chefia.

Outro aspecto observado em relação à afiliação ao grupo e à empresa é o de que os atendentes empregam a expressão “*a gente*” quando falam de suas atividades. Percebemos que Rita utiliza essa expressão (linhas 316, 321 e 322), demonstrando um alinhamento com o grupo, com a empresa:

(37)

316-                    gente não lida com a rede credenciada .. com os hospitais.. A gente  
317-                    lida com quem? Com associados .. com os usuários né? E você  
318-                    sabe.. hospitais .. tratamentos .. nem sempre é aquele tratamento  
319-                    adequado né? O associado liga . .ele quer atenção .. ele quer saber  
320-                    que ele tem alguém se preocupando por ele..né? Com ele..pra ele  
321-                    ter essa tranquilidade maior..Então o que a gente não consegue  
322-                    resolver ali.. a gente registra e passa pra nossa chefia pra nossa  
323-                    coordenação (2) (...)

Gabriel, ao descrever suas tarefas, também emprega a expressão “*a gente*”, em nome do grupo. Recolocamos parte do exemplo 5 do item 3.2.1 do capítulo anterior:

(38)

75-Gabriel            Atendimento de ponta é o seguinte: eh a primeira ligação. O  
76-                    primeiro contato com o associado. Entendeu? Ele vai ligar pra  
77-                    gente. Ele não tem tempo.. não tem disponibilidade.. não tem  
78-                    eh.. condições de ir até a gerência regional.. então.. o primeiro

- 79- contato é 0 800.. a ligação gratuita.. ele liga pra gente. Pra  
 80- gente poder fazer eh passar informações.. explicação e dali e  
 81- dali a gente filtra.. né? Vê pra onde é que a gente vai mandar..  
 82- Coisa que a gente pode resolver ali na ponta.. a gente resolve de  
 83- imediato com ele. O que a gente precisa de uma outra área.. a  
 84- gente passa pra outra área já.. com a a informação que ele  
 85- deseja pra aquilo que foi solicitado.

Considerando que a pergunta foi direcionada com a utilização do pronome *ocê*, ele poderiam ter respondido com o pronome “*eu*”, ou utilizando o verbo em primeira pessoa. No entanto, nos trechos acima, verificamos que Gabriel (linhas 77,79,80,81,82, 82,83,84) se enquadra em uma perspectiva de grupo, fala pelo grupo, quando utiliza a expressão “*a gente*”.

Vanessa também emprega a expressão “*a gente*” (linhas 69,72,74,75,76,79 e 80). Recolocaremos o exemplo 13, ampliado, do item 3.3:

(39)

- 67-Vanessa É..a gente chama de “de para”.  
 68-Elani “De para”?  
 69-Vanessa É que a gente manda pra pra Rúbia ou pra Clara.. né?  
 70-Elani Sim.  
 71-Vanessa É um.. não é.. seria.. antes era uma formulário.. agora é um papel  
 72- mesmo.. normal..que a gente usa.. só escreve o o nome da..  
 73- matrícula..o nome do associado e o problema que tá colocando.. né?  
 74- E passa pra pessoa resolver. Que no caso a gente só faz mesmo o  
 75- atendimento. A gente não busca no outro setor. (incompreensível) a  
 76- gente sai do (incompreensível) mesmo pra ir buscar respostas em  
 77- outro setor. Só quando é um caso mais atípico.. de maior  
 78- emergência.. né? Que aí tá.. a Rúbia ou a Clara tão ocupadas.. não  
 79- podem ver isso.. a gente dá uma agilizada. Mas o o ideal mesmo é a  
 80- gente só ficar no atendimento.

Rodolfo também utiliza a expressão “*a gente*” (linha 73) e, além disso, ainda emprega os pronomes “*nossos*” e “*nós*” (linha 78), sendo que o “*nós*” de Rodolfo ratifica que ele fala pela empresa. Recolocaremos mais uma parte do exemplo 7, introduzido no item 3.2:

(40)

- 73- de atendimento também. A gente trabalha com todos os associados,  
 74- funcionários, não é? E dependentes da Fundação Nacional de Saúde  
 75- que se associam à X Saúde, né, que é a caixa de pecúlio, assistência e

76- previdência da dos servidores da saúde pública. E tô aqui há dois  
 77- anos e meio na área de atendimento dando todo tipo de informação.  
 78- Referente aos nossos produtos, né, aos benefícios que nós  
 79- oferecemos, exceto liberação de senha.. pra procedimento de saúde,  
 80- né? Senha de ultra-sonografia, internação, pra isso a X Saúde tem  
 81- uma outra central de atendimento, que é a CLS, Central de Liberação  
 82- de Senhas. E to aqui até hoje, né? Trabalho de sete à uma, meio  
 83- expediente, de segunda à sexta. Tem uma vantagem.. entre outras  
 84- vantagens, né? Essa é uma vantagem porque no mercado uma central  
 85- de atendimento ou funciona vinte e quatro horas, ou então, pelo  
 86- menos até Sábado. E aqui tem essa vantagem que nós trabalhamos  
 87- seis horas, de Segunda à Sexta.

Outro aspecto positivo citado por Rodolfo é a vantagem de trabalhar seis horas, de segunda à sexta-feira (linhas 86 e 87).

Rodolfo também diz que nessa CAT não há cobrança do tempo médio de atendimento em relação à outra Central de Liberação de Senhas, além de mencionar que eles têm uma “*equipe legal*” (linha 169). Vejamos:

( 41 )

161- (...) mas a gente tem eh aqui na X  
 162- Saúde.. pelo menos na nossa central.. porque existe a Central de  
 163- Liberação de Senha..a gente não tem muita cobrança com o tempo  
 164- médio de atendimento. Que a maioria das empresas tem. Então, isso  
 165- facilita bastante. A gente tem um pouquinho de autonomia pra  
 166- levantar e tentar ajudar.. Aqui a gente não tem coordenador nem  
 167- supervisor, é técnico de atendimento e auxiliar de atendimento que  
 168- faz a função de monitor e back-up nas empresas aí fora. E.. a gente  
 169- tem uma equipe legal.

Com isso, verificamos que os atendentes descrevem suas atividades no coletivo e que formam uma equipe, indiciando alinhamento com o grupo do CAT e com a empresa. O bom ambiente da empresa foi citado como agente facilitador do trabalho por Vanessa, Rita e Rodolfo. O fato de ajudarem as pessoas como um ponto de que gostam na tarefa foi mencionado por Gabriel, Rodolfo e Rita.

Rodolfo declara que trabalhar de segunda à sexta-feira, seis horas por dia, é uma vantagem; e, finalmente, Rita aponta que falar com o Brasil inteiro, escutar sotaques e expressões regionais é algo interessante em sua atividade.

Passaremos, a seguir, a analisar como é para cada atendente lidar com a tecnologia.

#### 4.4

### A tecnologia como facilitadora do trabalho de atendimento e a identidade ciborguiana

Segundo o filósofo francês Pierre Lèvy ([1999] 2000), é o próprio uso de ferramentas que constitui a humanidade como tal, junto com a linguagem e as instituições sociais complexas. A tecnologia é produto de uma sociedade e de uma cultura, é criação do próprio homem, por isso é uma ferramenta. Sendo assim, resolvemos investigar a relação de cada operador com o uso da tecnologia e levantar aspectos em comum.

Nas entrevistas perguntamos como os atendentes lidam com o uso de computadores e *headphones*. Todos eles responderam que lidam bem com a tecnologia, considerando que ela auxilia o andamento do serviço. Alguns mencionam uma dificuldade inicial, mas que depois acabam se habituando, como se os instrumentos de trabalho fizessem parte deles mesmos. Eles são, nesse sentido, o que Haraway ([1991] 2000) chama de ciborgues. Observemos a seqüência seguinte de Gabriel:

(42)

161-Elani	(incompreensível) já entendi. Você e como é assim, pra você
162-	lidar com essa tecnologia que tem aqui? Com <i>headphone</i> .. com
163-	essas infor/..porque eu sei que vocês trabalham com diversas
164-	informações..né?
165-Gabriel	Hum-hum.
166-Elani	Como é que é lidar com essa tecnologia.. com headfone.. com
167-	essas informações todas? O que que você acha disso?
168-Gabriel	Olha.. eu acho que como dizia um professor meu.. “tá no
169-	sangue.. já era”. Você aprende a lidar com mercado
170-	(incompreensível) e.. o tempo todo né.. eu trabalhava com
171-	computador (incompreensível) O que tiver nas suas mãos.. se
172-	tiver você já se habitua. Porque o o engraçado é que o homem
173-	ele se adapta ao meio em que vive.. né? Então se você chega
174-	num meio que tem alguma coisa diferente.. daqui a pouco você
175-	tá adaptado..né?Então.. bem.. quanto a isso aí.. vai.. Então.. tá
176-	no sangue já.Não tem dificuldade nenhuma.. não.

A citação do professor “tá no sangue.. já era” (linhas 168 e 169) é utilizada por Gabriel para sustentar sua afirmação de que a tecnologia parece já ser natural do homem, transmitida por hereditariedade, de geração para geração. A utilização do

aparato tecnológico é uma coisa natural, como se fizesse parte de seu corpo, perfeitamente adaptável, como nós nos acostumamos com nossas características hereditárias, sem dificuldade alguma. Essa fala mostra a dimensão ciborguiana da identidade de Gabriel.

Para Vanessa o uso do *headphone* ( linhas 166 à 170) é melhor do que o uso do telefone, o que confirma o alinhamento ao uso do *headphone*, caracterizando um aspecto da identidade ciborguiana, conforme o segmento abaixo:

(43)

166-Vanessa Headfone é melhor do que telefone. Telefone você tem que ficar

167- segurando..

168-Elani Sei, sei.

169-Vanessa Né? Headfone.. só quando ele dá problema que fica um pouco chato.

170- Quando ele tá muito baixinho.. dá interferência.. Mas aí a gente pede

171- uma manutenção.. um novo.. pra consertar e faz a troca pra melhorar.

172- Mas não tem.. não tem muito mistério também..né? Não é uma

176- tecnologia muito.. cheia de detalhes. (...)

Em segmentos posteriores Vanessa também demonstra boa aceitação à tecnologia. Observe-se também a presença de vocabulário técnico, como, por exemplo, “ *um 486*”, “ *um Pentium*” ( linha 232). Vejamos:

(44) (...)

226- Demais e demais. Mas a .. Então.. assim.. isso o que eu gostaria mais

227- de saber se não influencia.. você lida com essa tecnologia bem..né?

228- (incompreensível) Agora..é só

229-Vanessa Gostaria até que fosse melhor. (risos)

230-Elani Você acha que tá obsoleto?

231-Vanessa Os equipamentos de de informática eles tão mais lentos.. né?

232- Porque é um 486.. A gente não tem um Pentium. Então.. embora

234- comporte o programa que é utilizado..ele fica um pouco lento.. né?

235- Então.. às vezes a gente demora um pouco mais no atendimento

236- porque o computador não responde. Você tem que buscar uma

237- informação no computador e ele demora a trazer isso pra você. Você

238- em que ficar ali esperando a resposta dele. Então.. isso..às

239- vezes..complica um pouquinho. Mas.. assim.. a tecnologia em si não

240- é um fator complicante. É mais porque ainda tá um pouquinho

241- obsoleto..né?

242-Elani Mas auxilia

243-Vanessa O equipamento. É a agilidade do equipamento.

244-Elani Mas a a tecnologia você acha que auxilia? Ou prejudica?

245-Vanessa Auxilia.

246-Elani Prejudica, nesses pontos que você falou. Lento.. né?

247-Vanessa É.

Observamos que o lidar com a tecnologia não é um problema para Vanessa. Sendo assim, acreditamos que ela se enquadra no perfil de profissional pós-moderno, totalmente integrado à utilização da informática e não se incomodando em usar *headphone*, ou seja, ela é um ciborgue.

Para Rita, lidar com a tecnologia também não tem mistério, até ajuda e transmite segurança ao associado. Ela também emprega um vocabulário tecnológico, como “*sistema integrado*” (linhas 203 e 204) e “*acesso on line*”(linha 206):

(45)

- 201-Rita Não tem mistério não  
 202-Eliane Você acha que isso ajuda .. prejudica..  
 203-Rita Na::o ajuda .. com certeza .. o sistema né é todo .. ele é todo  
 204- integrado ..eh .. toda .. oh .. oh .. sistema é o mesmo pra essas  
 205- regionais que eu te falei como aqui pro nosso . .então tudo que é  
 206- apresentado lá .. aqui nós temos o acesso .. on line né?Rapidinho..  
 207- isso facilita muito .. O associado também ele sente o que nessa hora?  
 208- Ele sente uma firmeza né? Ele tá sabendo que a gente tá envolvido  
 209- imagina .. lá no Jequié . .interior da Bahia . .aqui a gente tá ciente que  
 210- ele entregou o auxílio natalidade . .que ele tá solicitando  
 211-Elani Eh .. interessante  
 212-Rita Não é interessante?  
 213-Elani É que o sistema [ele]  
 214-Rita [ Ele é unificado ..] entendeu? Então isso facilita pra  
 215- gente .. pro associado e pra as regionais .. né? Legal

Notamos que a preocupação de Rita aqui, como em outros momentos de sua fala, é com o associado. Ela diz que o cliente “*sente uma firmeza*” e que essa segurança é facilitada pela tecnologia. Ela pensa que deve haver uma pessoalidade nas relações de trabalho, como já citado anteriormente. Provavelmente, por isso, para ela, o sistema seja bom, porque transmite segurança ao cliente e cria o envolvimento.

Quanto ao uso do *headphone*, a atendente estranhou no início, mas depois se acostumou. Contudo, o estranhamento de Rita não foi com a parte técnica do *headphone*, mas sim com a vaidade. Sendo assim, a adaptação foi difícil, mas aconteceu. Observemos:

(46)

- 226-Rita Auxilia mui:to . .e o hedphone no início foi barra pra mim . .que eu

- 227- nunca tinha usado né? .. Até me acostumar . .eu ficava olhando no  
 228- espelho toda hora .. achando que o cabelo tava esquisito amassado  
 229- (risos) tinha que trocar de orelha .. eu não me acostumava com a com o  
 230- outro ouvido ..

Para Rodolfo, também não é difícil lidar com a tecnologia. Observemos:

(47)

- 129-Elani (...) Como é que é lidar com essas informações todas.. com  
 130- essa tecnologia toda?  
 131-Rodolfo Eh pra quem tá começando nessa área agora é estranho e é difícil o  
 132- começo, né? No meu caso, que eu te expliquei, eu tenho dez anos,  
 133- onze anos praticamente nessa área, não é difícil porque o que muda é  
 134- o produto, né? (...)

Gabriel, Vanessa, Rita e Rodolfo declaram assim facilidade em lidar com a tecnologia. Eles se enquadram dentro de uma perspectiva de trabalhador “pós-moderno”, comprometido com sistemas peritos, com o caráter de rápida transformação da vida social e com a globalização. Nesse aspecto, todos eles são ciborgues.

Para demonstrarmos melhor os aspectos positivos e os agentes facilitadores da atividade de atendimento, mencionados pelos operadores, vejamos o quadro abaixo:

Aspectos positivos e agentes facilitadores das tarefas dos operadores	Atendentes			
	Rodolfo	Gabriel	Vanessa	Rita
1. Ajudar as pessoas	X	X		X
2. Falar com o Brasil inteiro/ sotaques				X
3. bom ambiente de trabalho/ equipe “legal”	X		X	X
4. Ter boas condições de trabalho: (trabalhar de 2 <sup>a</sup> . à 6 <sup>a</sup> . feira, 6 horas por dia e não ter cobrança em relação ao tempo médio de atendimento)	X			
5. Usar o aparato tecnológico	X	X	X	X

Figura 6 - Tabela dos aspectos positivos e agentes facilitadores das tarefas dos operadores

O uso do aparato tecnológico é, como assinalado no quadro acima, a única unanimidade entre os operadores. Ajudar as pessoas e o bom ambiente são aspectos citados por três deles, conforme podemos observar.

Contudo, o fato de gostarem de ajudar as pessoas, de estarem integrados ao grupo, à empresa, ao uso da tecnologia e de apresentarem características de uma identidade ciborguiana não significa que não existam problemas na atividade de atendimento. Na próxima seção, trataremos desses problemas.

#### 4.5

#### As dificuldades e problemas do trabalho de atendimento

Em nossas entrevistas, ao perguntarmos sobre o que não gostam em suas atividades, os atendentes foram quase unânimes em citar os seguintes aspectos: a fila de espera, a quantidade de informações com que têm que lidar, o fato do trabalho ser exaustivo e a dificuldade em lidar com a alternância emocional dos associados. Verifiquemos o que declara o atendente Rodolfo:

(48)

136- (...) Mas aqui na X Saúde eh é difícil porque nós temos  
 137- uma fila de espera, né? Fila de espera são aquelas ligações que ficam  
 138- aguardando. Ou ouvindo música, dependendo da quantidade de  
 139- troncos que a gente tem.. e tem uma quantidade específica na fila de  
 140- espera. Então, a gente tem uma fila grande devido a a a nós temos  
 141- quase duzentos e trinta mil associados no Brasil. Né? E cada pessoa é  
 142- uma pessoa. É difícil. Eh independente, é o que a gente sempre fala,  
 143- independente do estado de espírito que você esteja, você tem que  
 144- procurar dar o melhor atendimento. E às vezes é difícil. Você tá com  
 145- um problema financeiro, tá com uma conta atrasada.. E você chegar  
 146- no seu trabalho e colocar isso de lado é difícil. Mas a gente consegue  
 147- separar. Com o tempo a gente vai separando. Às vezes a gente se  
 148- estressa um pouco.. mas procura não transmitir isso pro associado..pro  
 149- cliente..de uma forma geral. Porque complica não só eh eh o seu  
 150- crescimento profissional.. como também a imagem da empresa.. né?  
 151- Eu não vou dizer pra você que a gente veste a camisa de todas as  
 152- empresas, mas eu acho que quando você tá prestando um serviço pra  
 153- uma empresa.. você tem que fazer o melhor. Né? Por mais que..às  
 154- vezes.. você não é bem remunerado..não é o caso aqui.. eu acho que  
 155- pelo horário que a gente trabalha a gente tem um salário compatível  
 156- com o mercado..mas é difícil. Atendimento ao público é difícil. Eu  
 157- acho que cara a cara.. face a face.. é mais difícil. Mas.. por telefone é  
 158- mais tranquilo que você não tá vendo a pessoa.. você não tá vendo o



159- não-verbal dela..né.. que são os gestos que ela faz. Por telefone fica  
 160- mais fácil. É cansativo. Tem certas horas que fica muito cansativo  
 161- devido à quantidade de ligações.. mas a gente tem eh aqui na X  
 162- Saúde.. pelo menos na nossa central.. porque existe a Central de  
 163- Liberação de Senha..a gente não tem muita cobrança com o tempo  
 164- médio de atendimento. Que a maioria das empresas tem. Então, isso  
 165- facilita bastante. A gente tem um pouquinho de autonomia pra  
 166- levantar e tentar ajudar.. Aqui a gente não tem coordenador nem  
 167- supervisor, é técnico de atendimento e auxiliar de atendimento que  
 168- faz a função de monitor e back-up nas empresas aí fora. E.. a gente  
 169- tem uma equipe legal. A gente tem a dificuldade que toda empresa  
 170- tem de cadastro.. mas em si, o o SAA que é o Serviço de  
 171- Atendimento ao Associado entra (incompreensível) E é é.. na maioria  
 172- das vezes é até gostoso, né? Tirando aquela parte do estresse, do  
 173- cansaço, porque você trabalha seis horas, mas parece que você  
 174- trabalhou doze horas. Devido à quantidade de trabalho e informações,  
 175- que são muitas, né?

Ele emprega a expressão ( linha 142) “*É difícil*”, para avaliar a atividade. Ele vai continuar utilizando a mesma expressão, ao longo desse segmento, para avaliar, por exemplo, o atendimento a grande quantidade de associados (linhas 141 e 142); controle emocional (linhas 142 à 144); separação do pessoal e profissional ( linhas 144 à 150); remuneração ( linhas 153 à 156); atendimento ao público ( linha156). Rodolfo avalia também o atendimento como cansativo (linha 160).

Podemos verificar que os principais problemas da tarefa para Rodolfo são a grande quantidade de associados, gerando grande volume de ligações, a diversidade e quantidade de informações, o controle emocional, o cansaço com o ritmo intenso de trabalho e o estresse acarretado por essas dificuldades.

A atendente Vanessa cita a quantidade de informações como fator complicador do atendimento:

(49)  
 174- Eh a gente tem mais informação.. uma complica mais o fator que  
 175- complica mais o atendimento da gente é o volume de informação.

Além disso, Vanessa tem consciência de que deve adaptar-se ao estado emocional dos associados, e que o controle disso torna-se cansativo para ela. Também se queixa da baixa escolaridade dos associados, da fila de espera, de falar

muito, de trabalhar seis horas intensamente, do atendimento ser estressante e da falta de pausa para relaxar. Verifiquemos:

(50)

- 276-Vanessa Então..tem tem umas coisas que.. que complicam..né? Tem hora que  
 277 é um pouco difícil. E tem uma hora que é fácil. Tem associado/ a  
 278 maioria..né.. são já não é tem um grau de instrução..né? Porque a  
 279- gente trabalha muito com.. associado que mora no interior. Então..  
 280- tem muita gente leiga.. fala errado, passa o número da matrícula da  
 281- pra gente fala em vez de falar dois fala doge.. trege. Aí tu bota um  
 282- treze..um doze.. aí não é. (risos) Então.. tem  
 283-Elani (incompreensível)  
 284-Vanessa Então..tem a/ então.. têm aqueles têm os atendimentos que são  
 285- fáceis.. tranquilos e têm os que são difíceis. Agora..em geral..é um  
 286- serviço.. assim.. é cansativo porque você fala o tempo inteiro.. né?  
 287- Você fala o tempo inteiro. Não tem aquela pausa/ Tem muita fila.  
 288- Então.. a gente não tem aquela pausa pra bater um pap/ um papinho  
 289- paralelo pra relaxar..né? Você sai de um atendimento super es/  
 290- estressante e já pega uma pessoa calma.. vice-versa. Então.. você tem  
 291- aqueles pique de emoção também.. né? Você acaba mudando a emoção  
 292- de acordo com (incompreensível) quando a pessoa tá grossa..você tem  
 293- que ser mais ta-xativa com ela. Você pega uma pessoa mais meiga..  
 294- assim..você sente que ela é burrinha mesmo..você já tem que ter pouco  
 295- de paciência pra explicar. Ela não tem culpa..né? Então.. você já tem/  
 296- Então.. você muda esse estado de espírito.. assim..de uma hora pra  
 297- outra. Então.. isso é cansativo. Tem dia que a gente tem dia que seis  
 298- horas parece que são doze mesmo. Tem dia que a gente sai daqui.. Eu  
 299- não atendo telefone fora daqui. Em casa eu só atendo o telefone  
 300- quando eu sou a única que tô do lado do telefone..

Notamos que a alternância de comportamento da atendente contribui para o seu estresse e é refletido no uso dos qualificativos antônimos “*fácil*” x “*difícil*” nas linhas 277, 284 e 285. Com a globalização, o trabalhador pós-moderno (usuário das facilidades tecnológicas) lida mais comumente com essas diversidades culturais e precisa, cada vez mais, controlar suas emoções, precisa ter, cada vez mais, tranquilidade.

Podemos verificar que, tanto quanto Rodolfo, Vanessa aponta que os principais problemas de sua tarefa são a grande quantidade de usuários, o grande volume de informações, o estresse, o cansaço, o ritmo intenso de trabalho e, além dessas dificuldades, ainda acrescenta as diferenças culturais dos associados e o falar muito. Contudo, Vanessa também se queixa do equipamento estar obsoleto, lento, de

não trazer com rapidez a informação solicitada, causando demora no atendimento (linha 234 à 241). Essa fala pode ratificar que ela é responsável, ou por não querer que o associado fique aguardando muito tempo ou por querer fazer logo sua tarefa. Abaixo, recolocaremos o exemplo 44, do item 4.4:

(51)

- 226- (...) Mas a .. Então.. assim.. isso o que eu gostaria mais  
 227- de saber se não influencia.. você lida com essa tecnologia bem..né?  
 228- (incompreensível) Agora..é só  
 229-Vanessa Gostaria até que fosse melhor. (risos)  
 230-Elani Você acha que tá obsoleto?  
 231-Vanessa Os equipamentos de de informática eles tão mais lentos.. né?  
 232- Porque é um 486.. A gente não tem um Pentium. Então.. embora  
 234- comporte o programa que é utilizado..ele fica um pouco lento.. né?  
 235- Então.. às vezes a gente demora um pouco mais no atendimento  
 236- porque o computador não responde. Você tem que buscar uma  
 237- informação no computador e ele demora a trazer isso pra você. Você  
 238- em que ficar ali esperando a resposta dele. Então.. isso..às  
 239- vezes..complica um pouquinho. Mas.. assim.. a tecnologia em si não  
 240- é um fator complicante. É mais porque ainda tá um pouquinho  
 241- obsoleto..né?  
 242-Elani Mas auxilia  
 243-Vanessa O equipamento. É a agilidade do equipamento.  
 244-Elani Mas a a tecnologia você acha que auxilia? Ou prejudica?  
 245-Vanessa Auxilia.  
 246-Elani Prejudica, nesses pontos que você falou. Lento.. né?  
 247-Vanessa É.

A atendente Rita também cita as seis horas intensas de trabalho:

(52)

- 239- (...) porque a gente trabalha muito a voz né? São seis  
 240- horas mas é um pique danado . .entendeu?

Ela também aponta como dificuldades o falar muito e o estresse constante com o volume de informações diversificadas. Ela informa que as prioridades dos associados são diferentes, vão desde uma informação para alguém que está seriamente doente, até mudança de endereço. Observemos:

(53)

- 300-Elani Esse . . e me explica mais esse estresse aí que que você falou que é  
 301- estressante?  
 302-Rita ah estressante é você falar falar falar e falar .. né? E os

- 303- assuntos deles variam muito ....
- 304-Elani Então seria essa quantidade de [informações]
- 305-Rita [vai] desde uma pessoa que tá
- 306- morrendo .. precisando de uma transferência . .de um hospital .. de
- 307- uma ambulância .. ah tipo assim . .quero alterar meu endereço ....
- 308- entendeu? Né bem ..
- 309-Elani Eh bastante .. as prioridades são [diferentes]
- 310-Rita [ eh] (2)
- 311- E numa hora dessas de desespero que você tá perdendo um parente
- 312- teu .. você tá desesperado quer logo tua informação . .e você tem que
- 313- ter uma tranqüilidade..você vai passar uma tranqüilidade..mas
- 314- você por dentro você vai ficar estressado né? (2) Eu nunca trabalhei
- 315- nessa área de saúde..assim..que envolvesse....contato com.. a
- 316- gente não lida com a rede credenciada..com hospitais.. A gente
- 317- lida com quem? Com associados..com os usuários né? E você
- 318- sabe..hospitais..tratamentos..nem sempre é aquele tratamento
- 319- adequado né? O associado liga..ele quer atenção..ele quer saber
- 320- que ele tem alguém se preocupando por ele..né? Com ele..pra ele
- 321- ele ter essa tranqüilidade maior..Então o que a gente não consegue
- 322- resolver ali.. a gente registra e passa pra nossa
- 323- coordenação (2) (...)

Rita queixa-se da diversidade de informações prestadas e da pressão emocional. Diferentemente dos outros atendentes, ela menciona a questão da saúde, do desespero do cliente (linha 305 à 310). Como já observado anteriormente, ela parece ser a mais sensível à questão do cliente.

Sendo assim, podemos perceber que o lidar com diferentes estágios emocionais dos clientes é fator gerador de estresse: existe um certo pique emocional e variedade nas informações prestadas. É um trabalho em que o profissional tem que lidar com suas emoções e aprender a ter um certo controle com o passar do tempo. Conforme relata Rita, no início do desempenho dessa função, ela até chorava, pois se envolvia emocionalmente na situação:

(54)

- 332-Elani Você se envolve com esses problemas?
- 333-Rita no início mais .. no início eu chegava até a chorar .. dava um
- 334- tempinho e chorava .. porque eu tinha recentemente perdido a minha
- 335- mãe . .então quando alguém ligava pra cá .. tô com a minha mãe com
- 336- câncer no final .. aí me vinha a mente .. porque eu acompanhei todo o
- 337- tratamento dela .. mas aí: por isso até você aprende com o passar do
- 338- tempo . .você aprende a:: não é fria .... mas a encarar de outra forma
- 339- .... mesmo que mexa com você . .você já fica mais [vacinadinha]

- 340-Elani [encarar como] um  
 341- trabalho né?  
 342-Rita Como um trabalho (5)

Bastos (2002), analisando a construção de identidade de uma outra atendente, Rosa, que trabalhava nos atendimentos de balcão, face a face, estuda esse tipo de controle, descrito na literatura como trabalho emocional, ou seja, como um “trabalho envolvido em controlar suas próprias emoções e lidar com as emoções (principalmente as negativas) dos outros, tentando fazer com que esses se sintam bem” (Bastos, 2002, p.165). Podemos verificar isso revendo da linha 311 à 321.

Notamos que Rita queixa-se por falar demais ao desempenhar seu trabalho, (linha 302) e também pelas mudanças constantes das informações que ela tem que prestar aos clientes. Vejamos:

(55)

- 283-Rita (...) o único ponto que eu acho negativo.. é o estresse  
 284- constante que é .. porque como como eu te falei .. é uma gama muito  
 285- grande de informações .. e a toda hora muda .. então você tem que tá  
 286- muito ligado .... e: .. nessas mudanças você tem que tá preparadinho  
 287- pra quando chegar .. eu pelo menos pego às treze horas .. eu achava  
 288- que tinha que ter um tempinho assim pra você: .... absorver .. com  
 289- maiores detalhes .. tem uma CI .. circular interna .. você lê .. mas  
 290- tinha que ter um tempo pra você discutir mais entendeu? Discutir ..  
 291- amadurecer a idéia antes de você já tá no pique (2)

As queixas por falar demais e pelas constantes mudanças das informações provavelmente estão veiculadas à rapidez de comunicação proporcionada pela tecnologia e pelas transformações rápidas da sociedade pós-moderna. Ao mesmo tempo em que o sistema integrado provoca a falsa sensação de envolvimento, também aumenta o volume de trabalho, gerando estresse. É o paradoxo da pós-modernidade: o indivíduo tem acesso às informações com rapidez, mas não consegue lidar com elas. O tempo é curto, o volume de informações é muito grande.

Podemos verificar que, assim como Rodolfo e Vanessa, os principais problemas relatados por Rita são a grande quantidade de informações e a diversidade das mesmas, o falar muito, a dificuldade de controlar as emoções e o ritmo intenso de

trabalho. E diferentemente dos outros, Rita menciona a mudança rápida das informações que ela tem que prestar aos clientes.

O atendente Gabriel, também como os outros, aponta como dificuldade, o fato de ter que controlar as emoções:

(56)

197-Gabriel (...) Você fica um pouco eh frio.. técnico..né? Você como trabalha  
 198- com as informações técnicas.. né.. sobre você escuta o problema..  
 199- você não pode interferir no problema. Você não pode ser você não  
 200- pode ser tão sentimental. Você tem que ser mais eh.. razão..do que  
 201- emoção. Porque senão tu chora o tempo todo (incompreensível)

Gabriel aponta também, diferentemente dos outros, o fato de o trabalho ser repetitivo e monótono. Verifiquemos:

(57)

117-Gabriel O que..às vezes.. eh.. o que eu não gosto é.. porque como ele é uma..  
 118- um trabalho.. eh.. repetitivo..né? Ele..às vezes.. fica monótono.. né?

Constatamos que as dificuldades, tais como o grande volume de associados, a grande quantidade e diversidade de informações, o ritmo intenso de trabalho, são recorrentes para Rodolfo, Vanessa e Rita, indiciando uma identidade em comum ao grupo. O falar muito e a falta de pausa entre as ligações são recorrentes para Rita e Vanessa e podem indiciar que elas precisam de uma pausa para relaxar. Problemas como baixo nível de instrução dos usuários e aparato tecnológico desatualizado são mencionados somente por Vanessa, o que pode apontar que, por ela ser mais jovem e estudante, talvez seja mais dinâmica. O trabalho ser repetitivo e monótono é mencionado somente por Gabriel, o que pode indiciar que, pelo fato de ele ser músico e compositor, talvez seja mais criativo, e a rotina e a monotonia devem incomodá-lo um pouco. Ele também é o que declara ter menos dificuldades, o que podemos observar no quadro abaixo, que lista as dificuldades e problemas relatados pelos operadores. Vejamos:

Dificuldades da tarefa	Atendentes			
	Rodolfo	Gabriel	Vanessa	Rita
1. Grande quantidade de associados/ligações	X		X	X
2. Grande quantidade de informações	X		X	X
3. Ritmo intenso de trabalho	X		X	X
4. Informações diversificadas	X		X	X
5. Falta de pausa entre as ligações	X		X	X
6. Falar muito			X	X
7. Baixo nível de instrução dos associados			X	
8. Mudanças constantes de informações				X
9. Aparato tecnológico desatualizado			X	
10. Trabalho repetitivo e monótono		X		

Figura 7 – Tabela das dificuldades das tarefas dos operadores

Notamos também que os problemas relatados pelos operadores geram dificuldade de controle emocional para todos os operadores apontando para uma dimensão identitária em comum a esse grupo de profissionais. Esses problemas também geram cansaço e estresse para três deles, exceto para Gabriel.

Vemos, assim, que, apesar de declararem não haver problemas de relacionamento com a tecnologia, os operadores colocam como problemas para realização de suas tarefas aspectos do trabalho de atendimento que foram ampliados com o uso da tecnologia. Notamos que essa ferramenta, criada pelo homem para facilitar a sua vida, pode ser, simultaneamente, a principal responsável por tantos problemas. E retomamos ao que nos coloca Dejours (2000) com uma adaptação: será que o sofrimento no trabalho foi atenuado ou mesmo eliminado pela inserção de novas tecnologias, como querem nos fazer acreditar, ou tendemos a acreditar espontaneamente?

Se analisarmos alguns itens acima, verificaremos que os operadores atendem muitos associados com pedidos de informação diversos e lidam com clientes que estão envolvidos com questões de saúde, estão nervosos, emocionalmente abalados. Outros problemas também foram apontados por eles como, cansaço, estresse, falar muito, falta de pausa, etc. Qual a causa do cansaço e do estresse, qual a causa de terem que controlar suas emoções? Não seria o sistema integrado funcionando intensamente?

Por outro lado, essa nova categoria de profissionais, operadores da CAT, que aumenta a cada dia, existe em virtude de avanços tecnológicos. Isso reflete em um paradoxo: da mesma forma que a ferramenta tecnológica criada pelo homem gera emprego, também gera estresse.