



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE
CENTRO DE EDUCAÇÃO E CIÊNCIAS HUMANAS
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS

Kauan De Lima Santos

**PSICOPOLÍTICA DO ESGOTAMENTO: FORMAS SOCIAIS DE
ESTÍMULO À HIPERPRODUTIVIDADE**

São Cristóvão

2024

KAUAN DE LIMA SANTOS

PSICOPOLÍTICA DO ESGOTAMENTO: FORMAS SOCIAIS DE ESTÍMULO À
HIPERPRODUTIVIDADE

Trabalho de Conclusão de Curso,
apresentado como requisito parcial para obtenção
do título de Bacharel(a) em Ciências Sociais na
Universidade Federal de Sergipe (UFS),
Departamento de Ciências Sociais.

Orientador: Prof. Dr. Rogério Proença Leite

São Cristóvão

2024

KAUAN DE LIMA SANTOS

PSICOPOLÍTICA DO ESGOTAMENTO: FORMAS SOCIAIS DE ESTÍMULO À
HIPERPRODUTIVIDADE

Trabalho de Conclusão de Curso,
apresentado como requisito parcial para
obtenção do título de Bacharel(a) em Ciências
Sociais na Universidade Federal de Sergipe
(UFS), Departamento de Ciências Sociais.

São Cristóvão, ____ de _____ de 2024

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Rogerio Proença de Sousa Leite

Prof. Dr. Ivan Fontes Barbosa

Profª. Dra. Simone Araújo

Profª. Dra. Vilma Soares (Suplência)

À minha avó, Dona Elionete.

Agradecimentos

Quero agradecer a minha família, por terem me dado todo o suporte e apoio necessário, não só durante a pesquisa, mas durante toda a graduação. Sem o apoio do meu pai, da minha mãe, do meu irmão e da minha irmã, a realização desse trabalho não seria possível, mesmo com todas as dificuldades e falta de compreensões que comumente ocorrem em todas as famílias, não vejo como eu poderia ter tido êxito se não neste contexto.

Sou grato a minha sobrinha, que hoje possui apenas cinco meses recém completados, mas que é capaz de alegrar e distrair qualquer um, sua simples presença torna qualquer ambiente mais leve.

Sou muitíssimo grato ao meu orientador, Professor Dr. Rogério Proença Leite, por ter me recebido em seu laboratório e ter me apresentado ao tema desse presente trabalho, por ter me orientado durante esse processo e por sua paciência e disponibilidade. Sou grato também pelas experiências que tive em sala de aula, pois além de um excelente orientador o senhor é, também, um excelente professor.

À instituição onde vive momentos especiais e tive experiências que foram fundamentais para a minha formação, a UFS possibilitou que me tornasse a pessoa e o pesquisador que sou. Tenho a mais absoluta clareza que minha experiência em outra instituição teria sido completamente diferente, assim como os resultados finais dela.

Aos meus amigos de longa data Amanda, Eduardo e Chico, pois sempre pude contar com eles, e por terem, em tantos momentos, me ajudado e tirar o foco da pesquisa, coisa que por vezes se faz necessário. Pela lealdade e coleguismo sou grato a todos vocês; a nossa amizade nos fortalece como um todo e, sem dúvidas, de alguma forma, me ajudou nesse processo.

Àqueles que conheci durante o meu percurso na graduação e tive o prazer de chamar de amigos, como Olavo, Pedro, Poliana, Sthefany e Fernando. Com vocês pude conversar a respeito dos mais diversos assuntos e certamente muita coisa boa saiu dessas conversas, coisas que me inspiraram, inclusive, em minha pesquisa.

Quero agradecer em especial a Olavo e Pedro pelos incessáveis debates sobre neoliberalismo, trabalho e revolução, pois muitas das ideias que surgiam desses debates me inspiraram durante o processo de escrita do trabalho.

Também àquelas que conheci a menos tempo, mas que por suas personalidades intensas se fizeram relevantes muito rapidamente em minha trajetória acadêmica e que me faz sentir que as conheço a mais tempo, então a Maryanna e Renata, minha gratidão.

Sou grato a Maryanna, em especial, pelos momentos gastos juntos e por termos dividido a experiência, cansativa, de pesquisa e escrita do trabalho de conclusão de curso. Também foram importantes os momentos em que conversávamos sobre qualquer coisa e acabávamos atrasando aquilo que planejávamos fazer no dia, pois assim fomos capazes de esvaziar a mente, para, então dar continuidade, e ter êxito no nosso trabalho.

Aos professores Ugo Maia Andrade e Hippolyte Brice Sogbossi sou grato por me fazerem amar a antropologia, estes foram, sem dúvidas, dois dos professores que mais me impactaram durante o meu percurso acadêmico.

As minhas interlocutoras sou imensamente grato, por se disporem a falar comigo e expor uma parte de suas vidas tão delicada e sofrida, sou grato. A sensação que temos, no momento da pesquisa, é de culpa, culpa por sentir que não podemos retribuir a altura aquilo que os nossos informantes dão para nós, nossa esperança é que de alguma maneira nossa pesquisa beneficie aqueles que nos ajudaram sem esperar nada em troca, por isso, sou muitíssimo grato às quatro operadoras de telemarketing que se abriram comigo, aceitaram contar suas experiências profissionais traumáticas e falar do seu adoecimento.

No regime de exploração imposta por outros, ao contrário, é possível que os explorados se solidarizem e juntos se ergam contra o explorador. Essa é a lógica que fundamenta a ideia marxista da «ditadura do proletariado», que pressupõe, porém, relações repressivas de dominação. No regime neoliberal de autoexploração, a agressão é dirigida contra nós mesmos. Ela não transforma os explorados em revolucionários, mas sim em depressivos.

Byung-Chul Han.

RESUMO

As transformações ocorridas no mundo no final do último século, no que se refere a economia, desenvolvimento tecnológico, avanços de direitos sociais etc., fez com que o capitalismo precisasse se reinventar (mais uma vez) para assegurar sua hegemonia global, especialmente no que se refere às formas de exercício do poder. A questão que se coloca é a seguinte: como, no presente contexto, o trabalho pode ser tão exploratório e adoecedor sem que nenhum tipo de oposição ou contestação surja? O presente trabalho, então, tem o objetivo de estudar os dispositivos psicopolíticos presentes no contexto do trabalho e sua relação com o adoecimento dos trabalhadores. A partir da pesquisa bibliográfica e entrevistas semiestruturadas com operadoras de telemarketing, com vasta experiência na área, e que desenvolveram algum tipo de psicopatologia no período em que desempenharam essa função, busquei identificar as formas de estímulo existentes que visam fazer com que o sujeito, por conta própria, se sobrecarregue com o trabalho e aplique a si mesmo as coerções por não atingir as metas autoimpostas. As microrrecompensas aparecem como uma das formas mais eficientes e recorrentes de promoção da autossujeição, e por isso seu conceito foi aqui bem desenvolvido.

Palavras-chave: Psicopolítica; Microrrecompensas; Adoecimento; Telemarketing; Esgotamento; Sujeição.

ABSTRACT

The transformations that occurred in the world at the end of the last century, with regard to the economy, technological development, advances in social rights, etc., meant that capitalism needed to reinvent itself (once again) to ensure its global hegemony, especially in terms of refers to the ways in which power is exercised. The question that arises is the following: how, in the present context, can work be so exploratory and sickening without any type of opposition or contestation arising? The present work, then, aims to study the psychopolitical devices present in the context of work and their relationship with workers' illness. Based on bibliographical research and semi-structured interviews with telemarketing operators, with extensive experience in the area, and who developed some type of psychopathology during the period in which they performed this function, I sought to identify the existing forms of stimulation that aim to make the subject, for example, on your own, overload yourself with work and apply coercion to yourself for not achieving self-imposed goals. Microrewards appear as one of the most efficient and recurring ways of promoting self-subjection, and that is why their concept was well developed here.

Key-words: Psychopolitics; Microrewards; Illness; Telemarketing; Exhaustion; Subjection.

Sumário

Introdução.....	04
Capítulo I: Uma Introdução às Formas de Controle Psicossocial.....	07
1.1. Biopolítica.....	07
1.2. Psicopolítica.....	14
1.3. Contribuições dos Clássicos.....	31
1.4. Evolução do Liberalismo ao Neoliberalismo.....	44
Capítulo II: Psicopolítica e Telemarketing.....	62
2.1. Pensamentos Sobre a Psicopolítica.....	62
2.2. Surgimento do Telemarketing.....	78
2.3. Telemarketing e Adoecimento.....	82
Capítulo III: Efeitos Práticos do Trabalho no Telemarketing.....	101
3.1. Psicopolítica x Biopolítica.....	101
3.2. Microrrecompensa: Dispositivo de Estímulo à Hiperprodutividade.....	107
3.3. Sofrimento: Estágio Final do Trabalho no Telemarketing.....	114
Conclusão.....	130
Referências.....	134

Introdução

A ideologia neoliberal se mostra de maneira mais clara com o crescimento no número de coachs, bem como de sujeitos que, guiados pelas ideias que esse grupo sintetiza e propaga, buscam atingir um novo status social elevado a partir de empreendimentos particulares. O constante crescimento do número de Microempreendedores Individuais (MEIs), no Brasil, é um indicativo de como essas ideias atingiram um nível de capilaridade elevado entre a classe produtora. O IBGE¹ aponta que em 2021 houve um aumento de quase 18% no número de registros de MEI em relação ao ano anterior, o que representa um aumento de cerca de 2 milhões, totalizando 13,2 milhões de MEIs. O que é interessante notar é que desse total, apenas 104,9 mil MEIs empregavam, o que representa pouco menos de 0,8% do total de MEIs, número que é ainda inferior ao que registrou o IBGE em 2019 (143,6 mil); o que ocorre na prática é que esses “empreendedores” acabam exercendo sua atividade laboral da mesma forma que um trabalhador devidamente regularizado, com a diferença que agora o seu sustento está mais intimamente ligado às inconsistências do mercado. Esses números refletem a expansão e penetração do discurso neoliberal, de ideias como a do *self-made man*, meritocracia, etc., que defendem ser possível ascender socialmente apenas a partir dos esforços individuais do sujeito, aliado, evidentemente, ao projeto político neoliberal de corrosão dos direitos trabalhistas conquistados ao longo de séculos.

Tais números, apesar de expressivos, ainda não representam o maior contingente de trabalhadores brasileiros, em 2023, por exemplo, o número de trabalhadores CLTs registrados foi de 38 milhões. É mister ressaltar, então, que os dispositivos psicopolíticos não operam apenas sobre aqueles que se lançaram à aventura empreendedorística, eles se encontram, também, com as suas raízes profundas, na psique daqueles que estão sob um regime formal de trabalho. O que nos interessa aqui é entender como esses dispositivos operam, e como estimulam a sensação de possibilidades infinitas e liberdades num sistema fechado. O presente estudo, então, tem o objetivo de analisar a existência (ou não) de dispositivos psicopolíticos no contexto de trabalho, tendo como referente empírico os operadores de

¹ FERREIRA, Igor; BRITTO, Vinícius. Em 2021, Brasil tinha 13,2 milhões de microempreendedores individuais (MEIs). Agência de Notícias IBGE, 04 Out. 2023. Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/38044-em-2021-brasil-tinha-13-2-milhoes-de-microempreendedores-individuais-meis#:~:text=As%20Estat%C3%ADsticas%20dos%20Cadastros%20de,formais%2C%20j%C3%A1%20incluindo%20os%20MEIs>. Acesso em: 25 Dez de 2023.

telemarketing, objetivando, a partir de entrevistas semiestruturadas bem como da literatura existente tanto sobre telemarketing quanto sobre psicopolítica, aferir os impactos das lógicas neoliberais do trabalho sobre a saúde psíquica desses trabalhadores. A problemática de pesquisa fundamental é saber como se dá o processo de estímulo à hiperprodutividade no contexto do trabalho formal, mais especificamente na área do telemarketing, quais artifícios são usados como modo de incentivar o sujeito neoliberal a produzir num ritmo extenuante.

A diferença marcante da transição do liberalismo econômico para o que é chamado hoje de neoliberalismo reside nas formas intangíveis de dominação, nos modos de exercer o poder, que antes se caracterizavam pela biopolítica, uma forma de controle mais rudimentar e centrada no domínio dos corpos (quando se fala em extrair do sujeito o máximo de produtividade possível), e hoje se caracteriza pela psicopolítica, mais sutil e altamente controladora, pois busca tornar as relações de poder mais opacas, fazendo com que o sujeito não perceba a estrutura que o domina. Trata-se de uma clara oposição entre cerceamento/coerção de um lado, e liberdade para autoexploração do outro. Por isso aqui nos interessa discorrer sobre os dispositivos psico e biopolíticos, pois a partir da precisa caracterização de ambos os conceitos a discussão poderá transcorrer de forma fluída.

Nos interessa, também, estudar as transformações sociais, políticas e econômicas que ocorreram desde o final do século XIX até o momento presente, para assim poder entender o contexto que permitiu o surgimento da psicopolítica. Estudando esses vetores de transformações históricas pode-se perceber que muitas das ideias que estão hoje em voga e que moldam as mentalidades de toda uma geração tem um passado antigo rastreável, e que surgem no contexto dos embates teóricos que visavam resolver os problemas do capitalismo.

Como dito, a lógica psicopolítica não atinge apenas aqueles que, crendo na possibilidade do enriquecimento, buscam reproduzir os supostos feitos dos “novos ricos”, ela está presente no trabalho formal, no trabalho de CLT. Por isso que no presente trabalho busco investigar os dispositivos psicopolíticos presentes no trabalho de telemarketing, além de sua relação com o adoecimento psíquico das operadoras, o que é bastante comum nessa área de trabalho. Além disso, litígios judiciais entre as trabalhadoras e as empresas são recorrentes, a AlmaViva, por exemplo, a maior empresa que atua no estado de Sergipe na área do

telemarketing é citada em 26.764 processos no Jusbrasil, sua grande maioria em TRTs (Tribunal Regional do Trabalho)².

Nos *call centers* são usadas diversas estratégias para extrair produtividade, estimular a operadora a concluir atendimentos em tempos cada vez mais curtos, realizar mais vendas, etc., cujas estratégias aqui nomeio “microrrecompensas”. Assim nomeei essa categoria por perceber que elas visam estimular a produtividade recompensando o trabalhador por aquilo que ele produz, mas tal recompensa não é condizente, nem de perto, com o que produziu o sujeito, além do desgaste psíquico que se gera no processo.

É sobre essa temática e problemas de investigação que se debruça essa monografia de conclusão de curso, esperando poder contribuir para uma melhor compreensão dos processos sociopolíticos de dominação em contextos cotidianos de trabalho.

² Jusbrasil. Almaviva do Brasil Telemarketing e Informatica S/A. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/processos/nome/29101883/almaviva-do-brasil-telemarketing-e-informatica-s-a> Acesso em 28 Dez de 2023.

Capítulo I: uma introdução as formas de controle psicossocial

1.1. Biopolítica

Para compreender a psicopolítica, é preciso antes falar brevemente sobre sua antecessora, a biopolítica. Por biopolítica entende-se uma forma de exercer o poder característica do capitalismo industrial, no qual os corpos tornam-se objetos e alvos desse poder. Quando se pensa em biopolítica pensa-se em espaços fechados, restritivos, pressões temporais, regras e sanções, esses são, sem dúvidas, alguns de seus principais atributos. Michel Foucault (1999), ao observar a disciplina militar, percebe que os corpos servem como instrumentos do poder. “Houve, durante a época clássica, uma descoberta do corpo como objeto e alvo de poder” (FOUCAULT, 1999, p. 163); Foucault encontra tal lógica, também, nos regulamentos escolares, hospitalares, prisionais, etc. Tais regulamentos tem por objetivo o adestramento, a modelagem dos corpos, torná-los dóceis. Por dócil entende-se “um corpo que pode ser submetido, que pode ser utilizado, que pode ser transformado e aperfeiçoado” (FOUCAULT, 1999, p. 163).

A disciplina, no entanto, não é uma novidade, nem tão pouco o corpo como sendo o objeto sobre o qual o poder é exercido. Byung-Chul Han chama a atenção para o fato de que “a passagem do poder soberano ao poder disciplinar se deve à alteração das formas de produção; mais precisamente da passagem da produção agrícola à industrial. [...]” De modo que sua principal diferença é que “em vez de torturar o corpo, o poder disciplinar o insere em um sistema de normas” (HAN, 2018, p. 33-34). Foucault argumenta que a novidade reside nas novas técnicas de exercer esse poder, e em sua escala: “não se trata de cuidar do corpo, em massa, grosso modo, como se fosse uma unidade indissociável mas de trabalhá-lo detalhadamente; de exercer sobre ele uma coerção sem folga, de mantê-lo ao nível mesmo da mecânica – movimentos, gestos atitude, rapidez” (FOUCAULT, 1999, p. 163).

Uma diferença importante observável no caráter da disciplina biopolítica, em oposição ao que se tinha anteriormente, é que a disciplina não está preocupada apenas em impedir e reprimir infrações, mas em aumentar a capacidade produtiva do indivíduo onde quer que se aplique. “A disciplina de oficina, sem deixar de ser uma maneira de fazer respeitar os regulamentos e as autoridades, de impedir os roubos ou a dissipação, tende a fazer crescer as

aptidões, as velocidades, os rendimentos e, portanto, os lucros” (FOUCAULT, 1999, p. 233). Também o objeto do controle, como ressalta o autor, não se trata do comportamento, mas sim da economia. Ou seja, trata-se de maximizar a capacidade produtiva do indivíduo a partir da disciplina, do controle mais detalhado de seus atos, tornando-o mais eficaz. Trata-se de produzir um sujeito produtivo e responsivo.

O momento histórico das disciplinas é o momento em que nasce uma arte do corpo humano, que visa não unicamente o aumento de suas habilidades, nem tampouco aprofundar sua sujeição, mas a formação de uma relação que no mesmo mecanismo o torna tanto mais obediente quanto é mais útil, e inversamente. [...] ela dissocia o poder do corpo; faz dele por um lado uma “aptidão”, uma “capacidade” que ela procura aumentar; e inverte por outro lado a energia, a potência que poderia resultar disso, e faz dela uma relação de sujeição estrita (FOUCAULT, 1999, p. 164-165).

Espaço e tempo, esses são dois fatores importantes que precisaram ser modificados com o surgimento dos dispositivos biopolíticos e suas necessidades de maximizar, aprimorar e otimizar a vigilância, o controle e a capacidade produtiva dos indivíduos. A organização espacial, então, mostra-se de suma importância para a viabilidade do controle biopolítico dos sujeitos, a respeito disso Foucault afirma que “a disciplina às vezes exige a cerca, a especificação de um local heterogêneo a todos os outros e fechado em si mesmo. [...] O espaço disciplinar tende a se dividir em tantas parcelas quando corpos ou elementos há a repartir” (FOUCAULT, 1999, p. 168-169). O objetivo, evidentemente, é garantir uma maior organização e impedir interferências externas com potencial de atrapalhar o fluxo produtivo, além de facilitar o monitoramento dos trabalhadores, tanto para assegurar o nível de produtividade quanto para garantir a disciplina. Dessa forma “assim afixada de maneira perfeitamente legível a toda série dos corpos singulares, a força de trabalho pode ser analisada em unidades individuais.” (FOUCAULT, 1999, p. 172).

Analisando a antiga estrutura de ensino, Foucault reafirma a importância da organização do espaço para o aumento de produtividade, pois a partir do momento que os alunos deixam de se consultar individualmente com o professor e passam, assim, a assistir a mesma aula simultaneamente, tanto o tempo ocioso dos escolares foi reduzido, como também

o sistema de avaliação dos alunos se tornou mais preciso. A reorganização espacial permitiu, também, que a utilização dos recursos temporais fosse aprimorada.

Determinando lugares individuais tornou possível o controle de cada um e o trabalho simultâneo de todos. Organizou uma nova economia do tempo de aprendizagem. Fez funcionar o espaço escolar como uma máquina de ensinar, mas também de vigiar, de hierarquizar, de recompensar (FOUCAULT, 1999, p. 173).

Também o horário aparece como uma dimensão do controle biopolítico, pois “o rigor do tempo industrial” permite uma melhor organização da atividade econômica.

Mas procura-se também garantir a qualidade do tempo empregado: controle ininterrupto, pressão dos fiscais, anulação de tudo o que possa perturbar e distrair. [...] O tempo medido e pago deve ser também um tempo sem impureza nem defeito, um tempo de boa qualidade, e durante todo o seu transcurso o corpo deve ficar aplicado a seu exercício. A exatidão e a aplicação são, com a regularidade, as virtudes fundamentais do tempo disciplinar (FOUCAULT, 1999, p. 176-177).

Essa reorganização do espaço e do tempo possibilitou o surgimento de um programa escolar, que, baseado nas experiências de aprendizagem coletiva, permitiu a aplicação de tarefas e exercícios de complexidade cadê vez mais elevadas ao passar dos anos de ensino dos alunos, assegurando que tivessem uma evolução intelectual constante e equiparável a de todas as pessoas de sua mesma faixa etária. Tal disciplina que impõe o que seria um desenvolvimento intelectual “normal” do ser humano, é também um dispositivo de exercício de poder que faz com que os indivíduos se sujeitem a essas normas, por norma entende-se não somente o bom comportamento, mas também a própria capacidade intelectual do sujeito, que deve ser condizente com o que se espera em sua idade, já que, vale ressaltar, o poder disciplinar é um mecanismo de aprimoramento de produtividade.

Foucault nota que antes do século XVII a organização das tropas era feita de modo que o batalhão se tornasse uma massa uniforme, mas a partir de um princípio econômico, possibilitado com o surgimento do fuzil (que permite condecorar a habilidade do soldado de mirar e atingir um alvo específico), passou-se a buscar uma melhor valorização do soldado

enquanto indivíduo, fazendo com que este sujeito, agora atomizado, fosse capaz de obter uma maior eficiência individualmente, sem necessariamente depender do conjunto das forças que antes agiam como um grande maquinário onde cada soldado representava uma pequena peça nele, para ter utilidade. “A disciplina não é mais simplesmente uma arte de repartir os corpos, de extrair e acumular o tempo deles, mas de compor forças para obter um aparelho eficiente.” Entende-se então que “o tempo de uns deve-se ajustar ao tempo de outros de maneira que se possa extrair a máxima quantidade de forças de cada um e combiná-la num resultado ótimo” (FOUCAULT, 1999, p. 189-190). Tal fato aponta para uma maior valorização do indivíduo, a partir desse momento busca-se maximizar as capacidades individuais do sujeito a partir, evidentemente, da disciplina.

Em resumo, pode-se dizer que a disciplina produz, a partir dos corpos que controla, quatro tipos de individualidade, ou antes uma individualidade dotada de quatro características: é celular (pelo jogo da repartição espacial), é orgânica (pela codificação das atividades), é genética (pela acumulação do tempo), é combinatória (pela composição das forças). E, para tanto, utiliza quatro grandes técnicas: constrói quadros; prescreve manobras; impõe exercícios; enfim, para realizar a combinação das forças, organiza “táticas” (FOUCAULT, 1999, p. 192).

Foucault observa três fatores *sine qua non* para a viabilidade do poder disciplinar, são eles: a vigilância, as sanções e o exame. A vigilância aparece como um dos principais dispositivos garantidores da disciplina. A observação constante dos sujeitos faz com que esses se assujeitem a disciplina. Surge, então, a partir daí, um novo tipo de arquitetura, especializada em facilitar a vigilância, realizando uma observação interna constante. A vigilância resulta em padronização do comportamento aumentando a eficiência onde quer que vigore, por isso

O aparelho disciplinar perfeito capacitaria um único olhar tudo ver permanentemente. Um ponto central seria ao mesmo tempo fonte de luz que iluminasse todas as coisas, e lugar de convergência para tudo o que deve ser sabido: olho perfeito a que nada escapa e centro em direção ao qual todos os olhares convergem (FOUCAULT, 1999, p. 198).

Não é possível falar de vigilância do poder disciplinar sem falar do panóptico de Bentham, que, além de otimizar o sistema de sanções e avaliação dos indivíduos, seria, também, o dispositivo de vigilância biopolítico perfeito:

O Panóptico de Bentham é a figura arquitetural dessa composição. O princípio é conhecido: na periferia uma construção em anel; no centro, uma torre; esta é vazada de largas janelas que se abrem sobre a face interna do anel; a construção periférica é dividida em celas, cada uma atravessando toda a espessura da construção; elas têm duas janelas, uma para o interior, correspondendo às janelas da torre; outra, que dá para o exterior, permite que a luz atravesse a cela de lado a lado. [...] A plena luz e o olhar de um vigia captam melhor que a sombra, que finalmente protegia [no caso das masmorras]. A visibilidade é uma armadilha (FOUCAULT, 1999, p. 222-223).

A disposição das celas do panóptico, faz com que os detentos sejam constantemente observados de frente pelo guarda, e impede que os mesmos possam realizar contato entre si, pois o muro lateral da cela não possui nenhum tipo de abertura que o viabilize:

Se os detentos são condenados não há perigo de complô, de tentativa de evasão coletiva, projeto de novos crimes para o futuro, más influências recíprocas; se são doentes, não há perigo de contágio; loucos, não há risco de violências recíprocas; crianças, não há “cola”, nem barulho, nem conversa, nem dissipação (FOUCAULT, 1999, p. 224).

O efeito mais importante produzido pelo panóptico é o de monitoramento constante, que torna o exercício do poder absoluto. Isso se dá pelo fato de que os detentos estão em visibilidade total, ao mesmo tempo que toda a estrutura do panóptico é pensada para fazer com que eles não consigam perceber quando estão sendo de fato observados. Tal relação *ver sem ser visto* versus *ser visto sem ver*, torna o poder absoluto, primeiro, porque faz com que o sujeito siga sempre as regras, já que não há escuridão para se esconder e burlá-la, de modo que as ações acabam tornando-se padronizadas, produzindo assim, sujeição sem a necessidade de empenho da força. E, segundo, “pois automatiza e desindividualiza o poder”, ao passo que não há a necessidade de uma figura de autoridade presente, a estrutura panóptica exerce tal

função. Por isso, para Bentham, o poder deveria ser visível e inverificável. “Visível: sem cessar o detento terá diante dos olhos a alta silhueta da torre central de onde é espionado. Inverificável: o detento nunca deve saber se está sendo observado; mas deve ter certeza de que sempre pode sê-lo” (FOUCAULT, 1999, p. 225).

O panóptico, além de ser um aparelho disciplinar por excelência, já que produz sujeição sem a necessidade do emprego da força, é também um excelente instrumento para se realizar experimentos e exercícios, pois a individualização que gera permite observar e documentar os resultados com a certeza de que não houve nenhum tipo de interferência. No caso do escolar, por exemplo, é possível observar seu desenvolvimento intelectual sabendo que não houve nenhum tipo de cola ou distração na aplicação dos exercícios.

Faltas, atrasos, desvios de conduta, quando não se atinge o nível requerido, tudo aquilo que se afasta a regra, independente de qual atividade se trate, no sistema biopolítico tudo é analisado e punido, a fim de se corrigir tais atitudes indesejadas. As punições têm um caráter disciplinar, pois têm o intuito de corrigir os comportamentos considerados deletérios, ou seja, a punição não é mais regida por uma essência puramente moral, para um aluno, por exemplo, a punição por não completar uma tarefa pode ser a atribuição de mais tarefas, dessa forma a punição pode levar o sujeito a desenvolver as habilidades que dele se espera, pois uma das principais diferenças do poder soberano para o disciplinar é justamente que “em vez de torturar o corpo o poder disciplinar o insere em um sistema de normas” (HAN, 2018, p. 34). Variam (as punições) de castigos físicos até humilhações, embora não sejam aleatórias, o importante é fazer o sujeito sentir a falta que foi cometida.

Na essência de todos os sistemas disciplinares, funciona um pequeno mecanismo penal. É beneficiado por uma espécie de privilégio de justiça, com suas leis próprias, seus delitos especificados, suas formas particulares de sanção, suas instâncias de julgamento (FOUCAULT, 1999, p. 202).

Como bem ressalta Foucault, o exame é um dispositivo de obtenção de conhecimento biopolítico, “O exame combina as técnicas da hierarquia que vigia e as da sanção que normaliza. É um controle normalizante, uma vigilância que permite qualificar, classificar e punir” (FOUCAULT, 1999, p. 209). Percebe-se então que as três características do poder disciplinar funcionam conjuntamente. A partir da qualificação dos sujeitos resultante do exame é possível conhecer – a partir do momento em que transforma em documento as

individualidades, de modo que se tenha no papel todos os pontos fortes e fracos das pessoas (Foucault, 1999) – e comparar constantemente os sujeitos para a partir daí pôr em prática as estratégias necessárias para melhor discipliná-los, de modo a separar em grupos aqueles com os melhores resultados e os quais se deve ter em mais alta estima, e aqueles com os piores resultados, os quais se deve punir e corrigir seus comportamentos.

Foucault entende o poder como sendo criador, pois são a partir dos dispositivos biopolíticos que as realidades e as subjetividades se formam. Escola, exército, indústria, empresa, hospital, igreja, todos esses ambientes formam o sujeito enquanto ser social, e como bem explicou Foucault, esses ambientes funcionam a partir da lógica disciplinar biopolítica afim de criar indivíduos sujeitados, que por sua vez recriam, mantêm e fortalecem tais estruturas e dispositivos de dominação.

Temos que deixar de descrever sempre os efeitos de poder em termos negativos: ele “exclui”, “reprime”, “recalca”, “censura”, “abstrai”, “mascara”, “esconde”. Na verdade, o poder produz; ele produz realidade; produz campos de objetos e rituais da verdade. O indivíduo e o conhecimento que dele se pode ter se originam nessa produção (FOUCAULT, 1999, p. 218).

A biopolítica, então, se caracteriza como um conjunto de técnicas, passíveis de observação principalmente nas primeiras fases do capitalismo, que pretende, a partir da disciplina, do controle e das pressões das organizações do espaço e do tempo, da vigilância e do controle de forma detalhada dos corpos exercer o poder com o objetivo de potencializar a eficiência do sujeito. A lógica é de que esse controle sufocante seria a forma mais eficaz de extrair dos indivíduos o máximo de suas capacidades produtivas.

1.2. Psicopolítica

A principal característica da psicopolítica é que ela tem como objetivo camuflar as relações de poder, diferente do que ocorre no contexto biopolítico onde a relação dominante x dominado se apresenta de forma cristalina. Para tanto, o objeto do poder deixa de ser o corpo e passa a ser a mente, de modo que não há mais sanções, restrições ou regras; tudo o que restringe a ação humana, o movimento, etc., é renegado, a disciplina dá lugar ao desempenho e a liberdade, que é explorada em favor da reprodução do capital. Logo, tal mudança ocorre, assim como o surgimento da biopolítica, por razões econômicas, como bem explica Byung-Chul Han “a virada para a psiquê e, em consequência para a psicopolítica, também está relacionada à forma de produção do capitalismo atual, pois ele é determinado por modos imateriais e incorpóreos. São produzidos objetos intangíveis como informação e programas” (HAN, 2018, p. 40). O que se busca sempre é extrair do sujeito tudo o que ele é capaz de oferecer no que se refere à produtividade:

O poder não se limita a quebrar a resistência e compelir a obediência: não tem que necessariamente assumir uma forma de coerção. O poder que depende da violência não representa o poder máximo: o simples fato de que uma vontade contrária surja e se oponha àquele que o detém é a prova da fraqueza do seu poder (HAN, 2018, p. 25).

O poder inteligente não nega a liberdade, pelo contrário, ele a explora, de modo que “a livre escolha é extinta em prol de uma livre seleção entre as ofertas disponíveis” (HAN, 2018, p. 27). Por isso a possibilidade de surgimento de qualquer resistência a ele acaba sendo mínima. É esse poder inteligente o qual Han chama de positivo, em oposição as demais formas de poder que o precederam – tanto o soberano quanto o disciplinar/biopolítico –, os quais chama de negativo. Tais termos, positivo e negativo, estão associados à liberdade (pode-se também interpretar a partir de um contexto moral), ou seja, o poder positivo é o poder permissivo, é aquele que não precisa proibir o indivíduo para se fazer valer, já o negativo é aquele que restringe, isso por que “A positividade do poder é bem mais eficiente que a negatividade do dever” (HAN, 2017, p. 25). Observa-se então uma clara oposição entre poder e dever, tal relação ocorre pois o dever é sempre restritivo, onde há o dever há um limite para a ação, no contexto biopolítico por exemplo, o proletário não desfruta de diversas formas de

exercer sua atividade, ele deve permanecer em seu setor e deve adaptar-se ao ritmo da esteira. Neste simples caso a pressão espacial, bem como a pressão temporal se fazem presentes. Já para o poder não há limites, o sujeito se esforça justamente pela possibilidade de poder realizar o que deseja, bem como a sensação de liberdade que dela deriva, como destacam Pierre Dardot e Christian Laval em seus estudos:

Não estamos mais falando das antigas disciplinas que se destinavam, pela coerção, a adestrar os corpos e a dobrar os espíritos para torná-los mais dóceis – metodologia institucional que se encontrava em crise havia muito tempo. Trata-se agora de governar um ser cuja subjetividade deve estar inteiramente envolvida na atividade que se exige que ele cumpra. [...] A vontade de realização pessoal, o projeto que se quer levar a cabo, a motivação que anima o “colaborador” da empresa, enfim, o desejo com todos os nomes que se queira dar a ele é o alvo do novo poder. O ser desejante não é apenas o ponto de aplicação desse poder; ele é o substituto dos dispositivos de direção das condutas. Porque o efeito procurado pelas novas práticas de fabricação e gestão do novo sujeito é fazer com que o indivíduo trabalhe para a empresa como se trabalhasse para si mesmo e, assim, eliminar qualquer sentimento de alienação e até mesmo qualquer distância entre o indivíduo e a empresa que o emprega (DARDOT; LAVAL, 2016, p. 327).

Alain Ehrenberg, por sua vez, fala sobre a relação entre o esporte e o mundo do trabalho, cujo intuito é fortalecer conceitos como o da livre concorrência e meritocracia, valorizando a *performance* no contexto laboral. “Esse ir e vir permanente entre esporte, aventura e empresa, esse espírito de conquista que nos invade, é a marca de uma mudança decisiva na mitologia da autorrealização” (EHRENBERG, 2010, p. 11). Assim, o esporte apresenta uma forma de meritocracia “pura”, através do qual o corredor que ganha a medalha de ouro, a conquista porque correu mais rápido; o time que vence a partida de futebol vence pois marcou mais gols; tal associação se observa, por exemplo, no caso da empresa chinesa que condicionou o bônus de fim de ano (o que antes era comum) a um sistema de pontuação, pagando porcentagens do bônus baseado em quantos quilômetros o funcionário correu no

mês³. Ehrenberg cita Baudelaire que percebe na modernidade a necessidade de todos os indivíduos se transformarem em heróis.

“[...] todos estão forçados a realizar uma proeza que os fazem grandes e pela qual são os heróis da vida moderna. Por volta de um século depois, em um período em que vários pensadores veem a passagem da modernidade para a pós-modernidade e o fim da história, o homem de massa vive a própria aventura da modernidade, que é uma aventura heroica” (EHRENBURG, 2010, p. 12).

Nota-se, no entanto, que atualmente só importa a proeza que para ser realizada o sujeito necessite apenas de si mesmo. Disso surgem fenômenos como os punks e os hooligans, que Ehrenberg caracteriza como uma espécie de comportamento que é uma teatralização de si mesmo, cujo “heroísmo das tribos” é o resultado do confronto da exclusão social com o desejo de sucesso individual. Todavia, é na figura do empreendedor de si mesmo que essa noção de heroísmo mais se apoia atualmente, pois “o empreendedor foi erigido como um modelo de vida heroica porque ele resume um estilo de vida que põe em comando a tomada de riscos numa sociedade que faz da concorrência interindividual uma justa competição.” (EHRENBURG, 2010, p. 13). Trata-se, de certo modo, de trazer a lógica da competição de mercado não só para dentro da empresa, mas para todos os aspectos da vida, numa estratégia inteligente pois a expansão dessa racionalidade mercadológica possibilita a responsabilização de todo o corpo social por falhas que são particulares, e, assim, “a gestão neoliberal da empresa, interiorizando a coerção do mercado, introduz a incerteza e a brutalidade da competição e faz o sujeito assumi-las como um fracasso pessoal, uma vergonha, uma desvalorização” (DARDOR; LAVAL, 2016, p. 363). Daí que, como ressalta Ricardo Antunes, diversas formas de organização do trabalho começam a surgir, visando o enfraquecimento das leis trabalhistas

A instabilidade e a insegurança são traços constitutivos dessas novas modalidades de trabalho. Vide a experiência britânica do zero hour contract [contrato de zero hora], o novo sonho do empresariado global. Trata-se de uma espécie de

³ NAKAMURA, João. Empresa chinesa dá bônus a funcionários a partir da quantidade de quilômetros percorridos, CNN Brasil, 18 Dez de 2023. Disponível em: <https://www.cnnbrasil.com.br/economia/negocios/empresa-chinesa-da-bonus-a-funcionarios-a-partir-da-quantidade-de-quilometros-percorridos/>. Acesso em: 16 Jan de 2024.

trabalho sem contrato, no qual não há previsibilidade de horas a cumprir nem direitos assegurados (ANTUNES, 2020, p. 25).

Antunes ainda cita o processo de “pejotização” (em referência ao PJ, pessoa jurídica) que se torna cada vez mais comum no Brasil. Tal processo consiste em incentivar o trabalhador a se tornar um PJ e tratá-lo como uma espécie de empresário do ramo da prestação de serviços, quando, na realidade, essas “empresas terceirizadas” só tem um funcionário, que é o próprio empresário – ou, o empreendedor. O que ocorre de fato, é um processo de evitar contratar o trabalhador a fim de economizar com os encargos trabalhistas. O trabalhador, geralmente, recebe um pouco a mais do que receberia se trabalhasse com sua carteira assinada, como empregado, mas, em contrapartida, não têm nenhum direito trabalhista assegurado e recebe somente pelo trabalho realizado, não tendo, desse modo, nenhum tipo de estabilidade no trabalho, de certo modo, tal estratégia acaba tendo o mesmo efeito do “zero hour contract”, ou seja, remunerar o trabalhador apenas pela sua produção, mais uma vez, trazendo a incerteza e insegurança do mercado, o que deveria ser o ônus da empresa, para o funcionário. Por isso que

ao mesmo tempo que se amplia o contingente de trabalhadores e trabalhadoras em escala global, há uma redução imensa dos empregos; [...] consequência da lógica destrutiva do capital que, conforme expulsa centenas de milhões de homens e mulheres do mundo produtivo (em sentido amplo), recria, nos mais distantes e longínquos espaços, novas modalidades de trabalho informal, intermitente, precarizado, “flexível”, depauperando ainda mais os níveis de remuneração daqueles que se mantém trabalhando (ANTUNES, 2020, p. 27).

É preciso explicar agora como os dispositivos psicopolíticos operam na prática. Ao observar os discursos de certas figuras proeminentes que costumam aparecer na mídia tradicional hegemônica, como os tão comuns empreendedores (supostamente) de origem simples, ou então os *coachs*⁴ das mais diversas especialidades (mas principalmente os financeiros) que povoam toda a internet e têm suas ideias ressoadas por todas as redes sociais,

⁴ “Coach” é um termo em inglês que significa treinador. Era comumente usado, e ainda é, no contexto esportivo. O coach de um atleta é seu treinador, aquele que o prepara. O termo foi ressignificado e atualmente serve para descrever também toda sorte de gurus (financeiros, intelectuais, amorosos, etc.) que se dizem especialistas em algo e prometem ajudar os sujeitos a aprimorar suas habilidades afim de atingir seus objetivos, sejam eles pessoais ou profissionais.

observamos toda sorte de conceitos que, de uma forma ou de outra, defendem uma certa individualização do sucesso. Pode-se entender como as principais dessas ideias a meritocracia e a competição. A meritocracia defende a possibilidade de ascensão social a partir dos próprios esforços. A partir desse conceito, surgem jargões do tipo “trabalhe enquanto eles dormem”; cujo efeito mais cruel que tal ideia produz é o de um certo conformismo com a pobreza, pois a partir do momento que se defende a viabilidade de se acumular riquezas apenas com os próprios esforços, aqueles que não ascendem socialmente são considerados os únicos culpados pela sua situação, como se não tivessem se dedicado ou trabalhado o suficiente para mudar sua condição socioeconômica. A partir dessa concepção, inclusive, surge uma visão, muito malthusiana de certa forma, de combate ao assistencialismo social, sob a alegação de que esse tipo de política pública criaria conformismo, e, culminaria por apregoar que, se o sujeito não é capaz de mudar sua condição, ele deve permanecer nela, ou “sumir” por não conseguir jogar o jogo do capitalismo. A questão que se impõe é que existem, evidentemente, fatores exógenos sobre os quais o sujeito não tem nenhum tipo de controle e que determinam quem trabalhará para obter o suficiente apenas para a própria subsistência e quem terá acesso a qualquer coisa que se possa obter com o dinheiro sem nunca precisar trabalhar.

Por outro lado, a ideia de competição serve para intensificar ainda mais o sentimento de individualidade dos sujeitos. Desde a escola, não é incomum que os estudantes comparem seus resultados e que a partir daí surja, naqueles com as menores classificações, o desejo de superar àqueles com as melhores médias, do mesmo modo um sentimento de superioridade pode aparecer nos que já estão no topo. Logo, no neoliberalismo, o sujeito vive em constante competição, pois ele busca ser “melhor” do que todos os outros indivíduos a sua volta, em seu subconsciente ele trava competições indiretas com praticamente todos as pessoas com as quais ele tem contato, e, inclusive, consigo mesmo. Como expõem Pierre Dardot e Christian Laval (2016), Spencer perverte o sentido da teoria da seleção natural, pensada por Darwin, para adaptá-la à teoria econômica liberal. Ao invés da permanência das características mais úteis aos seres vivos, que seriam passadas aos descendentes, Spencer fala em sobrevivência do mais forte, colocando assim os indivíduos em constante oposição e concorrência, afirmando, inclusive, que a competição é fundamental para o desenvolvimento econômico e tecnológico. Spencer, então, entende a competição como um processo natural e fundamental para o desenvolvimento não só do capitalismo mas da cultura humana como um todo. Dardot e Laval ainda atentam para as mais diversas técnicas de aprimoramento humano como o

“coaching, programação neurolinguística (PNL), analisa transacional (AT)”, etc., e como “todos esses exercícios práticos de transformação de si mesmo tendem a jogar o peso da complexidade da competição exclusivamente no indivíduo” (DARDOT; LAVAL, 2016, p. 342).

Segundo Antunes, a gestão por metas, que se desenvolve na década de 1980, se apresenta como uma das principais estratégias para garantir o envolvimento pessoal do funcionário no trabalho. Ela possui três principais características: o direcionamento das atividades a serem executadas; a avaliação dos resultados; e, por fim, a bonificação pelo desempenho. A constante mensuração dos resultados tem como um de seus fundamentos a constante necessidade de aceleração, causada pelo progressivo aumento da valorização da concorrência. Com a gestão por metas é possível valorizar as qualidades individuais de cada sujeito, ao passo que se intensifica o processo de precarização do trabalho, pois, ao passo que cresce a incerteza o envolvimento pessoal aparece como a melhor maneira de assegurar ao sujeito seu trabalho e sua posição na empresa. A gestão por metas, segundo Antunes, se apresenta como mais um mecanismo disciplinar que estimula a competição interna e a vigilância entre os pares além da diminuição do tempo de repouso.

Esses valores de busca do sucesso individual são enraizados nos indivíduos, e para produzir o efeito esperado é preciso que o sujeito acredite nessas ideias. Mais que isso, essas ideias devem funcionar como paradigmas no sentido o qual escreve Thomas Khun (2013), ou seja, essas ideias devem ser compreendidas como consensuado, quase inquestionável, a partir das quais todo o resto se constitui. Se um engenheiro pretende projetar um foguete ele não buscará revisar ou questionar as leis de Newton para realizar os seus cálculos, mas começará seu trabalho a partir delas, tendo-as como base, de modo similar esses conceitos neoliberais formam as subjetividades. “Nós não saímos da jaula de aço da economia capitalista a qual se referia Weber. Em certos aspectos, seria melhor dizer que cada indivíduo é obrigado a construir, por conta própria, sua jaula de aço individual” (DARDOT; LAVAL, 2016, p. 330). O processo ocorre dessa forma porque o poder é, de certo modo, paradoxal: ainda que ele exerça sua influência externamente (de fora para dentro), existem dispositivos de sujeição interiorizados. Aliás, o próprio termo sujeito já implica uma relação de sujeição que é intrínseca, de modo que o poder é constitutivo do sujeito. É o que explica Judith Butler:

*o poder não só age sobre o sujeito como também,
em sentido transitivo, põe em ato o sujeito, conferindo-*

lhe existência. [...] O poder age sobre o sujeito pelo menos de duas maneiras: primeiro, como o que torna o sujeito possível, como condição de sua possibilidade e ocasião formativa; segundo, como o que é retomado e reiterado no “próprio” agir do sujeito (BUTLER, 2020, p. 22).

A eficácia da psicopolítica surge justamente dos dispositivos de sujeição que são internalizados nos indivíduos, de modo que o sujeito passa a ser escravo e senhor de si mesmo, dispensando a necessidade de uma figura externa que por meio de mecanismos disciplinares ou coercitivos o forcem a produzir. Como bem explica Han, “cada um carrega consigo seu campo de trabalho. A especificidade desse campo de trabalho é que somos ao mesmo tempo prisioneiro e vigia, vítima e agressor. Assim acabamos explorando a nós mesmos, com isso a exploração é possível mesmo sem o senhorio” (HAN, 2017, p. 47). O próprio sujeito neoliberal, então, se força a produzir, impõe metas megalomaniacas a si próprio e quando, inevitavelmente, o sujeito falha em bater essas metas ele mesmo se encarregar de impor a si sua coerção. Isso pois “[...] como efeito desejado do sujeito, a sujeição é uma subordinação que o sujeito provoca sobre si mesmo” (BUTLER, 2020, p. 23). Como dito anteriormente, esse processo faz com que as relações de poder se tornem quase invisíveis: essa é a razão do surgimento de uma visão um tanto pessimista por parte de vários autores que se debruçam sobre os estudos das novas relações de poder, como no caso de Han que entende que

No regime de exploração imposta por outros, ao contrário, é possível que os explorados se solidarizem e juntos se ergam contra o explorador. Essa é a lógica que fundamenta a ideia marxista da «ditadura do proletariado», que pressupõe, porém, relações repressivas de dominação. No regime neoliberal de autoexploração, a agressão é dirigida contra nós mesmos. Ela não transforma os explorados em revolucionários, mas sim em depressivos (HAN, 2018, p. 16).

O resultado desse processo é que, como já mencionado anteriormente, o sujeito passa a se empenhar na atividade que exerce na empresa como se estivesse trabalhando para si mesmo (DARDOT; LAVAL, 2016), pois as correntes que o prendem são agora translúcidas. Tal relação fica mais clara ao analisar o pensamento de Ehrenberg sobre a questão: o que é ser bem-sucedido? O que o autor percebe é que ser bem-sucedido é tornar-se si mesmo

tornando-se “alguém”. Ehrenberg ressalta que nos anos 1830 possuir uma ambição exacerbada era considerada incompatível com o “equilíbrio psíquico”, era aconselhado aos “jovens que desejavam ser bem-sucedidos que não vislumbrassem algo muito distante de sua posição social de origem” (EHRENBERG, 2010, p. 52).

Além disso o “novo rico” era uma figura deslocada, constantemente ridicularizada pelos bem-nascidos por ter uma origem diferente e, portanto, traços culturais incompatíveis com a sua posição. Hoje, no entanto, o novo rico é uma figura associada ao sucesso. Ser bem-sucedido é conquistar tudo partindo do zero.

Ser bem-sucedido é definir-se como uma figura de começo, ou seja, fazer-se a si mesmo, ter por passado aquele que se produziu por si mesmo, que não tenha sido legado pela transmissão de uma herança ou filiação; colocando de outra forma, entre o sucesso e o esquecimento das origens há um laço dos mais estreitos (EHRENBERG, 2010, p. 53).

Boltanski e Chiapello, no entanto, ressaltam a imposição de todas as “obrigações” dos capitalistas aos sujeitos de todos os estratos sociais como uma característica do novo capitalismo. A competição, a meritocracia e o empreendedorismo são valores nutridos, inclusive, entre trabalhadores assalariados. Isso porque os salários pagos não são estimulantes. Segundo os autores, “o salário constitui, no máximo, um motivo para ficar num emprego, mas não para empenhar-se” (BOLTANSKI; CHIAPELLO, 2009, p. 39). Nota-se que para extrair desses sujeitos produtividade, a coerção torna-se insuficiente, “sobretudo quando o empenho exigido pressupõe adesão ativa, iniciativas e sacrifícios livremente assumidos, como aquilo que, cada vez mais, se espera não só dos executivos, mas do conjunto dos assalariados” (BOLTANSKI; CHIAPELLO, 2009, p. 39).

A qualidade do compromisso que se pode esperar depende, antes, dos argumentos alegáveis para valorizar não só os benefícios que a participação nos processos capitalistas pode propiciar individualmente, como também as vantagens coletivas, definidas em termos de bem comum, com que ela contribui para todos. Chamamos de espírito do capitalismo a ideologia que justifica o engajamento no capitalismo (BOLTANSKI; CHIAPELLO, 2009, p. 39). (Grifo meu)

Os autores entendem que certos modelos de sucesso são usados como forma de se incentivar o dito “envolvimento pessoal” no trabalho assalariado, pois

O capitalismo precisa ter condições de dar a essas pessoas a garantia de uma segurança mínima em verdadeiros santuários – onde é possível viver, formar família, criar filhos etc. – tais como os bairros residenciais dos centros econômicos do hemisfério norte, vitrines do sucesso do capitalismo para os adventícios das regiões periféricas e, por isso mesmo, elemento crucial na mobilização ideológica mundial de todas as forças produtivas (BOLTANSKI; CHIAPELLO, 2009, p. 39).

Ou seja, passa-se a buscar um padrão de vida, que se entende como próprio daquele que é bem-sucedido, que é eminentemente estadunidense. A indústria propagandística hollywoodiana serve, assim, para vender um ideário de modo de vida, fortemente baseado no consumo para as classes produtivas de todo mundo, com o intuito de servir de meta, um exemplo de sucesso capaz de estimular a hiperprodutividade nos sujeitos. Ehrenberg, desse modo, nota que a ideia de ascensão social ao mesmo tempo que foi libertadora opera como norma de conduto para todos os indivíduos, isso pois, agora, o sucesso financeiro não é mais um direito reservado somente para uma casta, ele é agora um ideal para a coletividade, de modo que “não se pede a mais ninguém que permaneça em seu lugar, mas, ao contrário, que se construa o seu lugar” (EHRENBERG, 2010, p. 55).

A aparência palpável do empreendedorismo neoliberal (sustentada pelos coach’s, pela figura dos bilionários que escondem suas origens para vender uma história de superação, do *self-made man*⁵) ao passo que se qualifica qualquer possibilidade de superação do capitalismo como utopismo, faz com que a lógica empreendedora se fortaleça e ganhe espaço entre as mais diversas camadas sociais, pois se apresenta como a única alternativa possível para se obter uma qualidade de vida digna, além de possibilitar satisfazer o desejos consumistas que são nutridos socialmente (EHRENBERG, 2010). Então, percebe-se um segundo efeito importante gerado pelos dispositivos de dominação psicopolíticos: a defesa do sistema. A crença na justiça da competição e na meritocracia, aliada às histórias de vida que corroboram com essas ideias tem o forte poder de fazer o sujeito crer que não há um sistema mais justo e

⁵ Self-made man em uma tradução livre seria algo como “o homem que fez a si mesmo”, a expressão é usada para definir as pessoas que atingiram o sucesso, a riqueza, por sua própria conta, sem precisar da ajuda de terceiros. O termo descreve então, pessoas que nasceram pobres mas que a partir de seus esforços e engenhosidade a tornaram-se exemplos de sucesso pessoal.

coesos que o capitalismo, e então volta-se a Han, o poder mais eficiente é aquele que, de alguma maneira, impossibilita o aparecimento de uma oposição.

Ehrenberg, então, diferencia dois perfis distintos de padrões (que representam os herdeiros e os “novos ricos”). De um lado está o padrão capitalista do lado liberalismo clássico, cuja fortuna foi acumulada ao longo de gerações a partir do sistema de sucessão e inúmeros conchavos com bancos e governos. O segundo é o empreendedor, aquele que supostamente construiu sua fortuna do zero, acumulando suas riquezas ao longo de sua própria vida e com base apenas em seus esforços pessoais. Ele assume riscos e por isso têm que executar cada passo com maestria pois um passo em falso pode custar-lhe sua fortuna. O primeiro não era e nem é querido ou bem-quisto pelo povo, muito pelo contrário. “Barões, magnatas, capitalistas industriais — o povo os odiava, temia ou manifestava em relação a eles profunda indiferença. Eles foram, de qualquer forma, os anti-heróis da modernização a la francesa.” (EHRENBERG, 2010, p. 58). Já a segunda figura era querida, pois compartilha com o homem simples uma origem comum, agindo, assim como um exemplo, um farol, um objetivo a se alcançar.

O resultado que gera tais dispositivos é a hiperatividade, que, por sua vez, gera como seu efeito colateral esgotamento e adoecimento psíquico. A hiperatividade ocorre pois a constante competição faz com que seja “necessário desempenhar sempre um pouco mais e, para tal, investir mais que o concorrente – que, por sua vez, deverá forçar a competição ainda mais. [...] A espiral de aumento concorrencialmente induzida é infundável” (ROSA, 2019, p. XXII). Não se espera mais do sujeito neoliberal aquela racionalidade econômica que simplesmente projeta o futuro calculando riscos e ganhos; a competição força os sujeitos a um autoaprimoramento contínuo, visando aumentar sua eficiência sempre.

Para compreender tal relação, que se pode afirmar, cíclica, o conceito de aceleração social mostra-se importante. A aceleração se dá graças ao avanço tecnológico que permite produzir mais em menos tempo, o que poderia gerar um tempo ocioso no futuro. Ao invés disso o aumento da demanda, aliado ao que Hartmut Rosa (2019) chama de um “ethos protestante do trabalho”, fazem com que o sujeito se ponha a trabalhar ainda mais, almejando aumentar sua produção. No entanto, é a promessa da acumulação de recursos temporais futuros que fortalece o processo aceleratório, ainda que esse momento nunca chegue.

Existem três tipos diferentes de aceleração, que têm entre si uma correlação que fica cada vez mais cristalina à medida que se compreende o fenômeno. Primeiro, temos a aceleração técnica, que se apresenta como a mais evidente e facilmente observável das três.

Ela se refere à evolução que ocorreu ao longo das décadas das mais diversas tecnologias, o que permite realizar atividades mais rapidamente, como o deslocamento espacial por exemplo. Seu principal efeito, então, é o de se produzir mais e mais rapidamente. A partir do ganho de recursos temporais que essa forma de aceleração gera “deveria ter um efeito desacelerador sobre o ritmo da vida” (ROSA, 2019, p. LIX), o que não se observa na prática. Rosa (2019) compreende que apesar do transporte de bens multiplicar cada vez mais sua velocidade, levando, inclusive, ao surgimento de mercadorias imateriais cujo trânsito ocorre de maneira imediata, gerando uma “pura transferência de informações”, o capitalismo faz com que haja significativas mudanças materiais:

A velocidade de produção, aumentada constantemente, anda de mãos dadas com o aumento das velocidades de distribuição e consumo, que, impulsionada por inovações tecnológicas, são responsáveis pela reprodução e transformação, em cada vez menos tempo das estruturas materiais da sociedade moderna (ROSA, 2019, p. 146).

Segundo, a aceleração dos ritmos de vida, cujo fenômeno pode ser observado a partir de duas perspectivas distintas, são elas (a) componente objetivo: pode-se observar a partir do encurtamento ou adensamento de episódios de ação. Alguns exemplos são a diminuição do tempo das refeições, banhos e sonos. Tal encurtamento pode ocorrer a partir do “aumento da velocidade de ação (ex. : mastigar ou rezar mais depressa), e, por outro lado, pela diminuição de pausas e intervalos entre atividades [diminuição do tempo ocioso], o que também é chamado de adensamento de episódios de ação” (ROSA, 2019, p. 156). O aumento de episódios de ação por unidade de tempo pode ser alcançado também a partir da “sobreposição, ou seja, pela execução simultânea de várias atividades (*multitasking*), o que, embora possa conduzir a uma redução da velocidade das atividades individuais, possibilita um cumprimento mais rápido de sua totalidade” (ROSA, 2019, p. 156); e (b) componente subjetivo, que é definido como o “aumento do sentimento de carência de tempo, de pressão temporal, da estressante obrigação da aceleração, além do medo de ‘não conseguir acompanhar o ritmo’.” (ROSA, 2019, p. 157), o componente subjetivo, então, baseia-se na percepção individual da pressão temporal, pois, como no caso do *multitasking*, a quantidade de tarefas por unidade de tempo pode ser aumentada sem necessariamente aumentar-se o tempo em atividade, entretanto, o fato de precisar realizar mais atividades no mesmo tempo pode aumentar a sensação de escassez temporal. Pode-se, então, traduzi-la como a incapacidade de se

aproveitar o tempo ocioso (ou a própria escassez dele). Embora com o avanço tecnológico se produza com mais eficiência, o ritmo de trabalho não diminuiu, pelo contrário, se trabalha possivelmente e potencialmente ainda mais:

[a] intensificação do ritmo de vida como aumento de episódios de ação e/ou experiências não pode ser derivada simplesmente da aceleração da mudança social, ainda que ela represente, naturalmente, uma reação provável (embora não necessária) desse desenvolvimento. Sua base, enquanto escasseamento de recursos temporais, e a “carência de tempo” que dela resulta relacionam-se, por sua vez, de forma paradoxal com a categoria da aceleração técnica (ROSA, 2019, p. 154-155).

Para entender o conceito de aceleração de episódios de ação é preciso compreender que ela não se define pela atividade em si, mas pelo contexto. Se um corredor é capaz de realizar uma prova num tempo mais curto, batendo o recorde de velocidade, a partir do desenvolvimento de uma nova técnica de corrida e respiração, tal evento representaria uma forma de aceleração técnica, porém, embora ambas se encontrem relacionadas em diversos contextos, seria incorreto afirmar que tal evento representaria também uma “aceleração do ritmo de vida (ou seja, da aceleração de um episódio de ação)” (ROSA, 2019, p. 158). Já o encurtamento de duas horas de um determinado evento esportivo, a partir da realização simultânea de várias competições “representa, de fato, um exemplo de aumento do ritmo de vida” (ROSA, 2019, p. 158).

Ou seja, é necessário o aumento de episódios de ação por unidade de tempo (por “unidade de tempo” pode compreender-se hora, dia, semana, etc.) para se ter um aumento do ritmo de vida, como utilizar o tempo ganho a partir da aceleração técnica para realizar outra tarefa. Como se um trabalhador numa fábrica de móveis de madeira precisasse produzir oito cadeiras, o que levaria dois dias de trabalho, entretanto, a aquisição de uma máquina permite o fabrico dessas mesmas oito cadeiras em um dia, em vez de aproveitar o dia ganho em razão do aprimoramento tecnológico ele fábrica uma mesa para outro cliente. Isso porque a análise do encurtamento de apenas um episódio de ação, sem o “encadeamento” de outros, não basta para observar o processo de aceleração do ritmo de vida. A liberação de recursos temporais, através, inclusive, da aceleração técnica, pode ser um indicativo de redução do ritmo de vida.

Luc Boltanski e Éve Chiapello corroboram com o entendimento da aceleração do ritmo de vida a partir da explicação do funcionamento da dinâmica do capital, a partir da compreensão do caráter infinitamente expansionista do capitalismo; a necessidade que tem o capitalista de crescer, de “abocanhar” novos mercados, de modo que o movimento precisa ser constante, não pode haver pausas ou entremeios sob a penalidade de se perder espaço no mercado. Dessa forma a competição constante faz com que estagnação torne-se quase um sinônimo de retração, não crescer, não progredir é sinônimo de ficar para trás. Essa disputa pelo poder de compra dos consumidores “cria uma inquietação permanente e dá ao capitalista um poderoso motivo de autoconservação para continuar infindavelmente o processo de acumulação.” (BOLTANSKI; CHIAPELLO, 2009, 35).

Terceiro, aceleração dos índices de mudança social e cultural. Este terceiro tipo é consequência direta dos dois primeiros e embora caminhe de mãos dadas com as inovações tecnológicas elas podem ser diferenciadas: “Aceleração da transformação social se refere à velocidade na qual, de um lado, práticas e orientação de ação, e, de outro, estruturas associativas e modelos de relação se modificam” (ROSA, 2019, p. 147). A transição, por exemplo, da “organização de trabalho do capitalismo nascente” para um regime taylorista representa uma forma de mudança social e uma aceleração técnica, porém, não é, em si, um exemplo de aceleração da mudança social. Por outro lado, a substituição de programas políticos de quatro em quatro anos constitui um exemplo de aceleração da transformação social dissociada da aceleração técnica (ROSA, 2019).

Uma forma de se observar a aceleração da mudança social é analisar o tempo necessário para a popularização de certas tecnologias; Rosa, por exemplo, observa que a máquina de escrever, que surgiu em 1714, precisou de cerca de 175 anos “até sua expansão tecnológica”. Já tecnologias mais recentes, como o cd player e o gravador de vídeo, para atingir tal feito, precisaram de cerca de uma década. Pode-se, então, definir a aceleração dos índices de mudança social como o “aumento das taxas de expiração de experiências e expectativas orientadoras da ação, e como encurtamento dos intervalos de tempo, para cada esfera funcional, de valor e de ação, podem ser determinados como presente” (ROSA, 2019, p. 152). O que significa dizer que a tese da aceleração da mudança social entende que o presente se contrai em todos os aspectos da vida social humana.

O esgotamento, então, surge como resultado desses processos aceleratórios, pois, como afirma Rosa (2019), “a lógica da roda de hamster” se tornou tão comum e popularizada que os sujeitos não se permitem parar por nada, nem mesmo pelo adoecimento dos corpos,

inclusive, para se otimizar o uso de tempo, de modo que não se prejudique o processo de produção de mercadorias e serviços, o sujeito neoliberal planeja o nascimento dos filhos com a cesariana, planeja-se o encontro com os amigos de longa data com bastante antecedência, para poder adaptar os acontecimentos da vida as suas jornadas de trabalho.

Para Rosa existem três formas de se relacionar com o mundo, e as doenças psíquicas podem surgir a partir do modo que o sujeito interage com o mundo, são elas a ressonância, a indiferença e a repulsão, esses dois últimos Rosa entende como sendo alienação, que é oposta a ressonância. A ressonância é “aquilo que ocorre momentaneamente entre dois atores ou entidades” (ROSA, 2019, p. XXXV), é uma assimilação do mundo entrando em relação com ele, ou seja, “em relações de ressonância, os sujeitos são tocados (afetados) por um outro, o qual os refere e lhes diz algo, ao mesmo tempo em que respondem (emocional e fisicamente) e, com isso, experienciam-se como auto eficazes” (ROSA, 2019, p. XL). É em função disso que Rosa contesta a afirmação de Bourdieu de que as pessoas buscam as artes, a religião ou a natureza para se diferenciar dos demais e ganhar pontos de distinção. O que se busca é, na verdade, essa relação de ressonância e a arte, a natureza e a religião se caracterizam como esferas de ressonância. As esferas de ressonância são como ideários de coisas, lugares ou práticas que possibilitam ou que facilitam que tal relação com o mundo surja. A partir dessas esferas surgem os eixos de ressonância, que podem ser institucionalizados ou não, embora a experiência de ressonância não possa ser. Quando se pensa na arte, por exemplo, seus eixos de ressonância podem ser shows/concertos musicais, cinema, galerias de arte, etc., ou seja, espaços, ambientes, eventos onde as mais diversas formas de expressões artísticas podem ser contempladas, então são esses espaços, ambientes, eventos, que, de alguma forma, podem ser institucionalizados, mas a relação de ressonância é algo que acontece somente entre o indivíduo e o mundo, por isso não pode ser institucionalizados.

A cobrança por produtividade, a pressão temporal e a cobrança pelo aprimoramento pessoal no contexto do trabalho “se tornaram uma camisa de força, com a qual relações de ressonância no sentido de processo de assimilação transformativa, não podem mais se constituir” (ROSA, 2019, p. XLIII). Então a ressonância dá lugar a outra forma de relação com o mundo, a alienação, que como dito anteriormente, pode ser traduzida como indiferença ou repulsa. A falta de identificação com a atividade laboral que o sujeito exerce pode fazer com que ele não consiga mais se reconhecer em nada no mundo, na verdade, a própria pressão temporal, as lógicas neoliberais de concorrência, meritocracia e individualização, etc., estão presentes em todos os aspectos da vida, como dito anteriormente. A ideia que trabalha Rosa é

que a causa de certas psicopatologias, bem como tantas doenças psicossomáticas, podem estar relacionadas à falta de ressonância causada pela aceleração social, isso pois “onde quer que estas sejam organizadas sobre uma base concorrencial, é inevitável que haja a dominância de uma disposição retificada à eficiência e otimização: não se pode, ao mesmo tempo, concorrer e ressoar com alguém” (ROSA, 2019, p. XLV).

A ressonância dá lugar a alienação, e essa insuficiência relacional faz com que as atividades humanas percam o sentido, nessa falta de autorreconhecimento com o mundo é que surgem as psicopatologias, como depressão, burnout, ansiedade, etc. Também a positividade e a liberdade que Han descreve como sendo características da psicopolítica exercem forte influência no aumento constante dos índices de doenças psíquicas, pois, num contexto onde tudo é possível, a incapacidade de realizar qualquer coisa gera, por si só, adoecimento. A Organização Mundial da Saúde apontou, em 2023, que o Brasil é o país com as maiores taxas de ansiedade do mundo, cerca de 9,3% da população sofre de ansiedade⁶. Positividade e aceleração social estão intrinsecamente relacionadas, pois, como dito anteriormente, a liberdade é ilimitada, diferentemente do dever, então a liberdade não coloca freios à produtividade humana, ela permite que o sujeito se desgaste completamente no processo produtivo. Entretanto, no processo de sujeição que o sujeito inflige livremente a si mesmo aquilo que se multiplica não é a liberdade individual, mas sim o capital.

O capital se multiplica enquanto competimos livremente uns com os outros. A liberdade individual é uma servidão na medida em que é tomada pelo capital para sua própria multiplicação. Assim, o capital explora a liberdade do indivíduo para se reproduzir (HAN, 2018, p. 13).

A auto coerção que o sujeito inflige sobre si mesmo, a fim de forçar o limite da sua capacidade produtiva, gera como seu efeito (a) hiperprodutividade: como reação ao fracasso, quando o sujeito falha em seus objetivos o seu intuito é fazer com que o sujeito não se dê por superado e continue o ciclo produtivo; e (b) adoecimento psíquico, quando o sujeito encontra-se num alto nível de esgotamento não é incomum que a auto coerção gere adoecimento ao invés de produtividade, na verdade, a auto coerção atua como um ciclo onde se estica ao máximo as capacidades produtivas individuais do sujeito até que seu corpo e mente cheguem

⁶ Conselho Nacional de Saúde, CNS promoverá live sobre a saúde mental dos trabalhadores e trabalhadoras no Brasil. 24 Abril de 2023, Disponível em: <https://conselho.saude.gov.br/ultimas-noticias-cns/2971-27-04-live-transtornos-mentais-e-adoecimento-no-ambiente-de-trabalho-como-enfrentar>. Acesso em: 17 Jan de 2024.

ao limite do esgotamento, como ressalta Han “o sujeito neoliberal parece com o imperativo da otimização de si, ou seja, ele morre da obrigação de produzir cada vez mais desempenho. A cura torna-se assassinato” (HAN, 2018, p. 48).

O esgotamento também é operacionalizado no processo produtivo, sujeitos esgotados continuam produzindo, potencialmente, inclusive, num nível mais alto do que quando estão saudáveis. Com o tempo o esforço perde seu sentido, sua *raison d'être*, todavia, o sujeito mergulhada na lógica do desempenho não é mais capaz de simplesmente parar, até que, de fato, não possa mais continuar, a trajetória que segue o sujeito é de se forçar sempre um pouco mais, tentando tornar seus limites cada vez mais elásticos, é a partir dessa lógica que surge o *human enhancement*, é também dessa necessidade auto imposta que os *coachs* se aproveitam para promover seus cursos de gestão pessoal, de empreendedorismo, etc., que visam de certa forma moldar um caráter, uma subjetividade neoliberal, tornando-se um movimento cílcio, ao mesmo tempo que essas ideias criam as novas necessidades, é também nelas que a solução é encontrada. Estar em ato continuamente e ininterruptamente, a positividade do fazer, caracteriza-se pela falta de discernimento, pois o sujeito acaba se tornando uma máquina. A máquina é capaz de realizar atividades num nível e com uma precisão sobre-humana, entretanto, é incapaz de parar.

Só por meio da negatividade do parar interiormente, o sujeito de ação pode dimensionar todo o espaço da contingência que escapa a uma mera atividade. É bem verdade que o hesitar não representa uma ação positiva, mas é indispensável para que a ação não decaia para o nível do trabalho. Hoje, vivemos num mundo muito pobre de interrupções, pobre de entremeios e tempos intermédios (HAN, 2017, p. 53).

A atividade contínua tem o papel de manter corpos e mentes constantemente ocupados e torná-los incapazes de qualquer reflexão sobre sua condição, “se tivéssemos apenas a potência de pensar algo, o pensamento estaria disperso numa quantidade infinita de objetos. Seria impossível haver reflexão, pois a potência positiva, o excesso de positividade, só admite o continuar pensando” (HAN, 2017, p. 58). A hiperatividade, segundo Han, apresenta-se como uma forma estranhamente passiva de se realizar algo, paradoxalmente ela acaba impossibilitando qualquer tipo de ação ativamente elaborada e pesada pelo sujeito. Por isso que a potência negativa é considerada por Han como inspiradora, pois é a partir do não fazer, do parar, do entremeio que o sujeito se torna capaz de raciocinar, “o cansaço de esgotamento

não é um cansaço da potência positiva. Ele nos incapacita de fazer qualquer coisa. O cansaço que inspira é um cansaço da potência negativa, a saber, do não-para” (HAN, 2017, p. 76). A leitura feita neste trabalho sobre o esgotamento, no entanto, é ligeiramente distinta da leitura que é feita por Han, pois para ele a “depressão, aqui, não é tristeza, mas esgotamento diante das demandas ininterruptas de felicidade e desempenho” (MARCHINI; CARLETTI, 2020, p. 444). Han então promove uma certa equivalência entre esgotamento e depressão, neste trabalho o entendimento é de que o esgotamento age como uma etapa pré adoecimento, desse modo ele não é verdadeiramente paralisante, já o adoecimento psíquico que surge em decorrência de seu acúmulo é paralisante. A discordância, vale ressaltar, não se encontra no sintoma ou no efeito que causa a depressão, é apenas na noção de que é possível o sujeito ter seu espírito esgotado sem estar adoecido, e o sujeito esgotado, embora sinta o peso e a pressão da obrigação que impõe ele mesmo sobre si do desempenho, ainda é capaz de produzir.

O adoecimento mostra-se como o último estágio que o sujeito alcança no contexto psicopolítico da sociedade de desempenho, nessa “guerra íntima” que o sujeito trava consigo mesmo. A falta do objeto, de um sujeito, de uma estrutura de poder para a qual se possa direcionar sua revolta, suas energias, faz com que o sujeito volte esses sentimentos para si. O esgotamento junto com sofrimento gerado por conta da insuficiência material do sujeito soma-se a um sentimento de culpa, por se achar um inútil ou por não se achar bom o suficiente para transformar sua realidade, gerando o adoecimento, depois a culpa por não conseguir continuar e a comparação que o sujeito faz com seus pares, devido à constante competição, pesam ainda mais sobre toda essa carga emocional, agravando cada vez mais sua condição.

1.3. Contribuição dos clássicos

Num retorno aos clássicos é possível perceber contribuições valiosas para análise do neoliberalismo bem como da psicopolítica e as novas formas de poder que se observam atualmente. Weber, por exemplo, ao analisar o sistema de pagamento de salário baseado na produtividade⁷, comum na agricultura, e na necessidade de se aumentar a produtividade, em especial no período de colheita dado que o ritmo de trabalho nesse período era determinante para as margens de lucro do empregador, expõe que:

tentou-se, uma vez após outra, elevar o salário por peça dos trabalhadores e assim, dando-lhes a oportunidade de receber o que significa um alto salário para eles, de interessá-los em aumentar a própria eficiência. Mas esbarrou-se com uma particular dificuldade com frequência surpreendente: a elevação do salário por peça obteve, geralmente, o resultado de que não mais, mas menos, tenha sido feito na mesma duração de tempo, porque o trabalhador reagiu ao aumento não elevando, mas rebaixando sua quantidade de trabalho. [...] A oportunidade de receber mais era menos atrativa do que a de trabalhar menos (WEBER, 2013, p. 63).

Ao invés de encarar o aumento salarial como uma oportunidade de ganhar ainda mais dinheiro, o trabalhador preferia trabalhar apenas o necessário para receber o que já recebia antes do aumento, de modo a, sem prejudicar seus ganhos, poder desfrutar de maneira mais proveitosa o seu dia. Percebe-se que ainda hoje essa mesma lógica opera na cabeça do sujeito neoliberal, todavia, hoje os sujeitos trabalham excessivamente, voluntariamente, por conta da crença numa possibilidade de mobilidade social. O sujeito pensa que seu trabalho duro é capaz de fazê-lo acumular grandes riquezas e que com suas riquezas ele não mais precisará trabalhar de forma extenuante no futuro. Observa-se então que no trabalhador uma tendência a valorizar o seu tempo ocioso, cabe, então, àquele que exerce o controle, o desenvolvimento de técnicas que façam com que o sujeito se esforce mais em sua atividade laboral. A diminuição da quantidade de trabalho está associada, em ambos os casos, a uma maior qualidade de vida, a diferença é que o sujeito neoliberal crê que trabalhando incessantemente

⁷ Pagamento de salário por peça

hoje, no futuro ele poderá desfrutar de uma boa vida, materialmente falando, mas, também, sem as obrigações do trabalho. Resumidamente, como explica Rosa, a aceleração só se sustenta pela promessa do acúmulo de recursos temporais no futuro. Ao notar, no entanto, que para o trabalhador acumular recursos temporais era mais interessante do que acumular dinheiro, os empregadores inverteram a estratégia para tentar aumentar a produtividade, reduzindo o preço pago por peça para que, dessa forma, o indivíduo precisasse trabalhar um terço a mais do que trabalhava para adquirir a quantia que ganhava.

Weber, no entanto, afirma que a verdadeira motivação, aquilo que faria o sujeito verdadeiramente se empenhar em sua atividade laboral e ter sucesso nela, não poderia ser o simples ganho financeiro, mas uma conexão, algum tipo de ligação com a atividade que realizam, de modo que se fosse possível questionar aos trabalhadores liberais a razão

da sua incansável atividade, porque nunca estão satisfeitos com o que têm, o que parece tão carente de sentido para uma forma tão mundana de ver a vida, talvez elas responderiam: [...] que os negócios, com seu esforço contínuo, tornaram-se uma parte necessária da vida deles. Essa é, de fato, a única motivação possível, mas ela expressa ao mesmo tempo, do ponto de vista da felicidade pessoal, aquilo que é tão irracional nessa forma de vida, em que o homem vive em razão do seu negócio, e não o inverso [...] Mas é exatamente isso que parece ao homem pré-capitalista tão incompreensível e misterioso, tão sem valor e desprezível. O fato de que alguém seja capaz de fazê-lo o único propósito de sua vida de trabalho, afundar ao túmulo puxado pelo peso de uma grande carga material de dinheiro e bens, aparece a ele apenas como o produto de um instinto perverso, o da *auri sacra fames*⁸ (WEBER, 2013, p. 71-72).

Weber entende, então, que o protestantismo foi fundamental para o desenvolvimento do espírito do capitalismo pois a filosofia católica entendia o lucro como um pecado, algo que deveria ser evitado. Já a leitura protestante é a de que cada pessoa tem um propósito para se realizar em vida, uma atividade a qual se tem uma pré-disposição inata para realizar, uma

⁸ Maldita forme de ouro

vocação; o lucro, o acúmulo de riquezas, seria nada mais, nada menos, do que um reconhecimento por aproveitar de suas habilidades inatas e realizar o propósito divino de forma magistral, sendo que a única e verdadeira objeção moral se refere ao

relaxamento na seguridade da possessão, à fruição da riqueza com a consequência do ócio e das tentações da carne, acima de tudo na distração com relação à perseguição de uma vida correta. De fato, apenas porque as posses envolvem esse perigo, o do relacionamento, é que existem objeções quanto a elas (WEBER, 2013, p. 239).

O que se vê é uma questão religiosa que explica o trabalho como um fim em si mesmo. A própria atividade laboral, por si só, é o que dá significado a vida, a ideia não é, nem se quer a do lucro como um fim em si mesmo, por isso mesmo a possibilidade de parar após se acumular grandes riquezas se mostra uma ideia extremamente deletéria, por isso não é aceitável que se perca tempo com “sociabilidade, com conversas alheias, luxúrias, e mesmo dormir mais que o necessário para a saúde [...] é digno de absoluta condenação moral. Ainda não se postula, como Franklin, que tempo é dinheiro, mas a afirmação é verdadeira em certo sentido espiritual.” (WEBER, 2013, p. 239). Ou seja, há um preceito moral que norteia a relação com o trabalho e que entende o ócio como algo negativo, tal preceito tem fundamentos religiosos protestante, ainda que atualmente não seja explícito.

o trabalho passou a ser considerado em si mesmo a finalidade da vida, ordenado, como tal, por Deus. “Aquele que não trabalha não deverá comer”, de São Paulo, foi postulado incondicionalmente para tudo. Indisposição para trabalhar é um sintoma de falta de graça. [...] Tomás de Aquino também havia dado uma interpretação para essa afirmação de São Paulo. Mas, para ele, o trabalho era apenas necessário *naturali ratione*⁹ para a manutenção do indivíduo e da comunidade. Onde esse fim tivesse sido alcançado o preceito deixava de possuir qualquer significado.” (WEBER, 2013, p. 240).

Weber ressalta, no entanto, que para Richard Baxter, um dos principais teóricos do puritanismo, essa máxima, a interpretação de Tomás de Aquino a respeito da afirmação de São

⁹ De forma natural

Paulo, deixa de ser aceita, pois mesmo o rico, aquele que naturalmente não depende do trabalho para sobreviver, deve dedicar-se a ele incondicionalmente ou não teria o direito de usufruir das coisas da vida. “Pois para todos, sem exceção, Deus preparou uma vocação, que ele poderia professar e na qual deveria trabalhar” (WEBER, 2013, p. 241).

O que o asceticismo condenava era a desonestidade e a avareza impulsiva, a cobiça, que continuou sendo condenada, no entanto, passou a ser entendida como a busca da riqueza como um fim último, pois dessa forma a riqueza tornar-se uma tentação. No entanto, embora a riqueza como objetivo fosse condenada, sua realização enquanto fruto do trabalho, especialmente em uma vocação profissional, era entendido como uma benção divina em função da valorização do trabalho sistemático e incansável num trabalho honesto, ou seja, a dedicação teria que ser à vocação, enquanto a riqueza operária apenas como a recompensa pelo esforço e trabalho duro empenhados na profissão.

Quando a limitação do consumo é combinada com essa liberação da vida aquisitivo, o resultado prático inevitável é óbvio: acumulação de capital por meio da compulsão ascética de poupar. As restrições que foram impostas sobre a atividade de consumo de riqueza naturalmente serviram para aumentar esse aspecto, tornando possível o investimento produtivo de capital (WEBER, 2013, p. 251).

Ou seja, além da dedicação incansável a uma vocação, as restrições no que se refere ao consumo foram os responsáveis pelo acúmulo de riquezas dos primeiros burgueses. Um outro ponto fundamental que Weber observa para a justificativa e o conseqüente triunfo do capitalismo é que o asceticismo religioso fez com que os indivíduos se conformassem com a sua posição no mundo, bem como com sua condição material, pois se tratava de uma “especial distribuição da divina providência, que, nessas diferenças, assim como na graça particular, perseguia fins secretos, não conhecidos pelos homens” (WEBER, 2013, p. 255). A ideia de que cada sujeito tem uma vocação específica reservada a si por Deus e de que seu empenho em tal atividade pode lhe proporcionar o acúmulo de riquezas como uma forma de benção divina, ainda hoje opera de uma forma semelhante. O sucesso e o fracasso do sujeito são individualizados e o entendimento que se tem é de que se o sujeito é pobre é porque ele não trabalhou o bastante, não teve força de vontade e perseverança para acumular uma grande fortuna. Da mesma forma, aquele que possui grandes riquezas é tomado como um exemplo, o “*self-made-man*”, aquele que com suas próprias forças – e apenas isso – foi capaz de atingir

um status social elevado. Ao mesmo tempo, essa individualização da responsabilidade da pobreza facilita o sentimento de indiferença para com o sofrimento humano. “Um dos elementos fundamentais do espírito do moderno capitalismo, e não somente dele, mas de toda a cultura moderna: a conduta racional baseada na ideia de vocação nasceu do espírito do asceticismo cristão” (WEBER, 2013, p. 258).

O puritano desejava trabalhar em uma vocação; nós somos forçados a fazê-lo. Pois quando o asceticismo foi levado para fora das células monásticas, para dentro da vida cotidiana, e começou a dominar a moralidade mundana, ele fez sua parte na construção de um tremendo cosmos da moderna ordem econômica. Essa ordem está agora sujeita às condições técnicas e econômicas da produção com máquinas, que hoje determina a vida de todos os indivíduos que são nascidos no interior desse mecanismo, e não apenas aqueles diretamente preocupados com a aquisição econômica, com uma força irresistível. [...] Na visão de Baxter, o cuidado com bens externos deveria somente assentar-se sobre os ombros do “santo como uma manta leve, que pode ser jogado de lado a qualquer momento”. Mas o destino decretou que o manto deveria tornar-se uma jaula de ferro (WEBER, 2013, p. 258-259).

O que está posto, por Weber é a incapacidade de escapatória da lógica produtiva capitalista “uma vez que o asceticismo buscou remodelar o mundo e trabalhar os seus ideais no mundo, os bens materiais ganharam um incremento e, finalmente, um poder inexorável sobre a vida dos homens, como em nenhum período anterior na história” (WEBER, 2013, p. 259). A reflexão de Weber sobre a inescapabilidade da lógica produtiva capitalista, aliado às ideias e aos conceitos que justificaram e permitiram que o sistema vingasse, remete de certo modo ao tempo presente, pois hoje, por mais que um preceito religioso não seja necessário para se justificar o capitalismo bem como o acúmulo de capital em detrimento da pobreza extrema (dois extremos que se multiplicam simultaneamente e cada vez mais rápido), a justificativa passa pelo campo da moralidade, é a crença na justiça da competição, bem como da meritocracia – como dito anteriormente – que conformam os sujeitos em suas posições e os fazem crer na primazia do liberalismo.

Já Boltanski e Chiapello, no entanto, articulam a ideia weberiana de vocação e a importância da crença religiosa de que as habilidades individuais de cada sujeito são dons divinos e que se não forem empregadas de modo satisfatório em vida se estaria fugindo do propósito de deus, para o desenvolvimento do capitalismo e questionam a necessidade de se apoiar em uma crença religiosa para se dedicar a atividade capitalista atualmente

Na interpretação de A. Hirschman, o pensamento laico do Iluminismo justifica as atividades lucrativas como um bem comum para a sociedade. A. Hirschman mostra também como a emergência de práticas em harmonia com o desenvolvimento do capitalismo foi interpretada como algo compatível com o abrandamento dos costumes e o aperfeiçoamento do modo de governo (BOLTANSKI; CHIAPELLO, 2009, p. 41).

Boltanski e Chiapello entendem, então, que os trabalhos de Hirschman buscavam entender como o capitalismo foi aderido baseando-se em uma justificação de bem comum, com o lucro tornando-se uma “paixão inofensiva sobre a qual passou a recair o encargo de subjugar as paixões ofensivas” (BOLTANSKI; CHIAPELLO, 2009, p. 41). Já para Weber o capitalismo se estabelece a partir de justificações que ocorrem a nível individual, no caso a influência da vocação protestante, o que acaba incentivando o empenho em sua ocupação e ressignifica a busca por lucro (que deixa de ser sinônimo de cobiça e avareza e passa a ser sinônimo de benção e reconhecimento divino). Mas os autores entendem que o capitalismo, hoje, depende, para poder existir, das justificações “individuais (aquilo em que uma pessoa encontra motivos para empenhar-se na empresa capitalista) e as justificações gerais (em que sentido o empenho na empresa capitalista serve ao bem comum)” (BOLTANSKI; CHIAPELLO, 2009, p. 41).

Boltanski e Chiapello chamam atenção, também, para o fato de que, sempre se buscou, e se busca, na ciência econômica justificativas para a manutenção do capitalismo, pois, ao revestir-se de uma roupagem científica, a economia passa a ser entendida como a-ideológica, amoral, puramente objetiva e a serviço do bem comum, “ainda que incorporassem a referência a resultados finais globalmente conformes com um ideal de justiça para os melhores e de bem-estar para a maioria” (BOLTANSKI; CHIAPELLO, 2009, p. 44). O argumento que legitima a existência do capitalismo é o de que o ganho (lucro) individual, ou local, serve ao bem comum, desse modo tanto políticas empresariais predatórias como um imenso volume de capital acumulado se blindam de críticas.

Existem três pilares justificativos fundamentais do espírito do capitalismo: “progresso material, eficácia e eficiência na satisfação das necessidades, modo de organização social favorável ao exercício das liberdades econômicas e compatível com regimes políticos liberais” (BOLTANSKI; CHIAPELLO, 2009, p. 45-46). Segundo explicam os autores, essas justificações se empregam a nível global, tem sua utilidade na política e no discurso econômico, o assalariado, no entanto, precisa de argumentos diferentes para justificar a si mesmo e aos críticos a exploração que sofre enquanto assalariado, pois muitas vezes a liberdade de consumo e o enriquecimento global que o produto do seu trabalho gera não atinge a si mesmo. Então:

“Além das justificações em termos de bem comum, necessárias para responder à crítica e explicar-se perante os outros, os executivos, em especial os jovens, também precisam, tal como os empresários weberianos, de motivos pessoais para o engajamento. Para valer a pena esse engajamento, para que ele seja atraente, o capitalismo precisa ser-lhes apresentado em atividades que, em comparação com as oportunidades alternativas, possam ser qualificadas de “estimulantes”, ou seja, de modo muito geral, capazes de oferecer, ainda que de maneiras diferentes em diferentes épocas, possibilidades de autorrealização e espaços de liberdade de ação.” (BOLTANSKI; CHIAPELLO, 2009, p. 48).

Já Marx abre caminhos para uma discussão frutífera sobre adoecimento e exploração do trabalho a partir de suas ideias de alienação e fetichismo. Ele observa, por exemplo, que a mercadoria não apresenta características “místicas” quando ela é valor de uso, nem tão pouco pela agregação de valor que sofre a partir do trabalho humano.

O caráter misterioso da forma-mercadoria consiste, portanto, simplesmente no fato de que ela reflete aos homens os caracteres sociais de seu próprio trabalho como caracteres objetivos dos próprios produtos do trabalho, como propriedades sociais que são naturais a essas coisas e, por isso, reflete também a relação social dos produtores com o trabalho total como uma relação social entre os objetos, existente à margem dos produtores (MARX, 2013, p. 147).

Seu caráter místico, então, se faz presente no processo de transformação do produto do trabalho humano em mercadoria. Nesse processo o próprio trabalho humano é apagado, o sujeito que produziu a mercadoria não consegue se reconhecer nela, ele também não consegue acessá-la muitas vezes. É isto que Marx chama de fetichismo da mercadoria, já que se passa a pensá-la como fruto do sistema e não como fruto do trabalho. Esse caráter fetichista da mercadoria é fruto de uma forma específica de produção, qual seja, a forma de produção capitalista e a divisão social do trabalho, que fazem com que o sujeito não reconheça o produto final, a mercadoria, como fruto do seu trabalho. Para que haja produção de mercadorias, o bem produzido deve atender a dois requisitos básicos: (a) deve ter utilidade social; e (b) “deve ter utilidade particular para quem produz”, pois assim o produto adquire valor de troca.

O que Marx coloca é a questão do trabalho social que, segundo mesmo, é o verdadeiro determinante do valor. Diferente dos liberais e dos marginalistas, para Marx, é o trabalho humano que cria valor. É o tempo de trabalho socialmente necessário para a produção de determinada mercadoria que determina seu valor. “Porque equiparam entre si seus produtos de diferentes tipos na troca, como valores, eles equiparam entre si seus diferentes trabalhos como trabalho humano. Eles não sabem disso, mas o fazem. Pois, na testa do valor não está escrito o que ele é” (MARX, 2013, p. 149). O que importa para o capitalista no processo da produção de mercadoria, então, haja visto que os trabalhos privados e independentes se traduzem no trabalho social humano e dessa forma determinam o valor das mercadorias, é a proporção em que as mercadorias são trocadas.

Da natureza peculiar dessa mercadoria específica, a força de trabalho, resulta que, com a conclusão do contrato entre comprador e vendedor, seu valor de uso ainda não tenha passado efetivamente às mãos do comprador. Seu valor, como o de qualquer outra mercadoria, estava fixado antes de ela entrar em circulação, pois uma determinada quantidade de trabalho social foi gasta na produção da força de trabalho, porém seu valor de uso consiste apenas na exteriorização posterior dessa força. Por essa razão, a alienação da força e sua exteriorização efetiva, isto é, sua existência como valor de uso, são separadas por um intervalo de tempo (MARX, 2013, p. 248).

O sujeito é objetificado no processo de produção capitalista por meio de sua força de trabalho, ele deixa de ser indivíduo e passa a ser mercadoria, sendo então quantificado e precificado. Essa coisificação do sujeito, observada por Marx, pode ser entendida como um dos fatores que contribuem para o esgotamento e sofrimento da classe trabalhadora, pois a partir do momento que o sujeito perde suas propriedades humanas no processo de produção capitalistas, ele passa a ser enxergado, de certo modo, como a máquina, e a compra de sua força de trabalho justifica sua máxima exploração, testando sempre os limites do quanto se é capaz de produzir, levando-o sempre ao limiar do “superaquecimento”, visando o retorno do investimento, ou o “mais valor”. Esse processo se dá independentemente da forma de poder que se exerce sobre o indivíduo, pois no sistema capitalista o objetivo permanece o mesmo, independente de inovações técnicas ou de mudanças da teoria política, o lucro. Por isso o pensamento de Marx se mantém relevante para a análise do capitalismo moderno, embora o mundo tenha sofrido com tantas mudanças, o que há de essencial permanece inalterado, a exploração do homem pelo homem e a busca pela concentração de capital. “O processo de consumo da força de trabalho é simultaneamente o processo de produção da mercadoria e do mais-valor” (MARX, 2012, p. 250), ou seja, ao passo que se produz a mercadoria também se desgasta o sujeito responsável por sua produção.

Ao falar do suicídio anônimo Durkheim expõe a relação existente entre as crises econômicas e o aumento nas taxas de suicídio, desse modo ele fornece uma importante perspectiva da relação do adoecimento psíquico com os dispositivos liberais. O autor então nota que “em Viena, em 1873, eclode uma crise financeira que atinge seu máximo em 1874; imediatamente o número de suicídios se eleva. De 141 em 1872, eles sobem para 153 em 1873 e para 216 em 1874 em um aumento de 51% com relação a 1872 e de 41% com relação a 1873” (DURKHEIM, 2000, p. 303). Observa-se também uma consonância entre as taxas de aumento no número de falências com o aumento nos casos de suicídio, isso analisando o craque da bolsa de Paris.

De 1845 a 1869, houve, em três ocasiões, essas elevações súbitas, sintomas de crises. Enquanto durante esse período, o crescimento anual no número de falências é de 3,2%, ele é de 26% em 1847, de 37% em 1854 e de 20% em 1861. Ora, nesses três momentos constata-se também uma ascensão excepcionalmente rápida do número de suicídios. Enquanto nesses 24 anos o aumento médio anual é apenas de 2%, ele é de

17% em 1847, de 8% em 1854, de 9% em 1861 (DURKHEIM, 2000, p. 304-305).

Durkheim nega que a causa do aumento dos suicídios seja o crescimento da miséria ou fato da vida se torna mais difícil no período de crise. Tanto a miséria por si só não tem influência nas taxas de suicídio que aquilo que o autor chama de “crises¹⁰ favoráveis” – que têm como efeito o aumento da prosperidade – também causam aumento nas taxas de suicídio. Durkheim analisa o contexto da conquista de Roma por Vitor Emanuel em 1870, que favoreceu a unidade da Itália e foi capaz de aumentar as suas forças produtivas consideravelmente, findando, por consequência, numa melhora econômica significativa.

[...] Como essa superatividade geral provocou uma elevação dos salários (estima-se em 35% de aumento de 1873 para 1889), a situação material dos trabalhadores melhorou, tanto mais que mesmo período, o preço do pão foi baixando. Enfim, segundo os cálculos de Bodio, a riqueza privada teria passado de 45 bilhões e meio, em média, durante o período de 1875-80, para 51 bilhões durante os anos 1880-85 e 54 bilhões e meio em 1885-90 (DURKHEIM, 2000, p. 307).

Embora os índices econômicos tenham melhorado consideravelmente nesse período, observa-se um grande crescimento nas taxas de suicídio, que, embora tenham permanecido constante no período anterior – entre 1866 e 1870 –, no período de 1871 a 1877 aumentaram em 36%.

Durkheim demonstra que o pauperismo econômico não exerce forte influência sobre os índices de suicídio, isso a partir de observações realizadas em diferentes países que, em sua época, apresentavam um nível de pobreza demasiado elevado. Ele percebe que a Espanha, por exemplo, embora fosse consideravelmente mais pobre do que a França apresentava uma taxa de suicídio consideravelmente menor. Também a Irlanda, embora fosse “miserável”, os suicídios eram praticamente inexistentes. Então, se as:

crises industriais ou financeiras aumentam os suicídios,
não é por empobrecerem, uma vez que crises de prosperidade

¹⁰ Crise, então, significa para Durkheim um acontecimento que altere radicalmente, de alguma maneira, os modos de vida ou bases materiais e sociais de uma sociedade, logo, a crise não é um fenômeno naturalmente ruim ou bom. Por isso, para Durkheim, é possível haver o que ele chama de crise favorável, pois embora esses fenômenos gerem um efeito positivo para a sociedade, eles acabam alterando as estruturas sociais.

tem o mesmo resultado; é por serem crises, ou seja, perturbações da ordem coletiva. Toda ruptura de equilíbrio, mesmo que resulte em maior abundância e aumento da vitalidade geral, impele à morte voluntária (DURKHEIM, 2000, p. 307).

Durkheim aponta para o fato de que em todos os animais seus desejos se limitam às suas necessidades físicas e fisiológicas. Assim, quando comem e adquirem a quantidade mínima necessária de energia para manterem-se vivos, se sentem satisfeitos e “não pedem por mais nada”. O ser humano porém, é dotado de desejos que não se resumem às necessidades do corpo e, portanto, são virtualmente ilimitados. O capitalismo potencializa ainda mais o desejo humano estimulando os sujeitos a buscarem um objetivo que nunca poderão atingir, no contexto neoliberal tal estímulo torna-se ainda mais presente e forte. Durkheim afirma que embora o agir, o ato de se mover, seja capaz de, por si só, fornecer uma gratificação ao ser humano, essa gratificação não pode ser duradoura se o objetivo desejado nunca é alcançado, ou seja, por mais que se caminhe é preciso sentir que a meta tenha se aproximado pouco que seja, pois “Ora, não avançamos quando não andamos na direção de nenhum objeto ou, o que dá na mesma, quando o objetivo na direção da qual andamos está no infinito” (DURKHEIM, 2000, p. 314). Perseguir um propósito inalcançável, então, é condenar-se ao sofrimento. Nota-se, desse modo, que nenhum tipo de coerção material seria capaz de tolher os desejos humanos. “Só a sociedade, seja diretamente e em seu conjunto, seja por intermédio de um de seus órgãos, está em condições de desempenhar esse papel moderador, pois ela é o único poder moral superior ao indivíduo, e cuja superioridade este último aceita” (DURKHEIM, 2000, p. 315).

Durkheim então pensa na diferenciação, realizada socialmente, das profissões, e entende que é essa diferenciação que estipula o limite do que se pode desejar, pois em cada categoria de trabalho há um máximo que se sabe que pode ser atingido e um mínimo o qual dificilmente se aceitaria descer abaixo dele. Havia uma pressão social que condenava como avarento aquele que almejasse superar o nível que foi preestabelecido a todos os indivíduos, o teto, o máximo que se poderia atingir em cada profissão ou então a partir da condição de nascença de cada um. Muitos, no entanto, acreditavam que tal pressão moral se tornaria inútil a partir do momento que o status deixasse de ser transmitido de forma hereditária, “Se, disseram, cada um entrar na vida com os mesmos recursos, se a luta entre os competidores se travar em condições de perfeita igualdade, ninguém poderá achar seus resultados injustos. Todo mundo sentirá espontaneamente que as coisas são como devem ser” (DURKHEIM,

2000, p. 318). No sistema neoliberal, no entanto, todos os sujeitos, de todas as classes sociais, são estimulados a desejar alcançar o topo da cadeia alimentar capitalista, todos almejam se tornar um bilionário, só que ninguém consegue, e a incapacidade de se aproximar do seu objetivo é tão adoeecedor quanto, ou talvez até mais que, no tempo de Durkheim, pois uma das principais características do neoliberalismo é a culpabilização do sujeito pela sua condição social. Então para além de simplesmente perceber que todos os seus esforços foram vão, o sujeito ainda se coloca no lugar do único responsável pela inutilidade de toda a sua marcha incessante.

Observa-se que nas chamadas “crises favoráveis” o fato da ordem ser quebrada e de novas riquezas se formarem é capaz de despertar os apetites de todos os sujeitos, pois os freios morais que os regravam não mais existem. “O estado de desregramento ou *anomia*, portanto, ainda é reforçado pelo fato de as paixões estarem menos disciplinadas no próprio momento em que teriam necessidade de uma disciplina mais vigorosa” (DURKHEIM, 2000, p. 322). A anomia não tem como causa apenas as crises, ela está presente “em estado crônico” na esfera do comércio e da indústria. A explicação dada é a desvinculação das relações industriais de uma série de fatores que a regulava. A religião se colocava como uma âncora moral, capaz de reger patrões e funcionários, o poder temporal e, por fim, as corporações de ofícios, que limitavam salários, preços e produção. Observa-se, então, que a proporção tomada pelo capitalismo e a escala que as mais variadas empresas adquiriram estimulam mais ainda a ambição humana. O expansionismo desregrado, é bem verdade, é uma característica central do capitalismo.

Enquanto o produtor só podia escoar seus produtos nas vizinhanças imediatas, a modicidade do ganho possível não podia excitar excessivamente a ambição. Mas, agora que ele pode quase pretender ter como cliente o mundo inteiro, como, diante dessas perspectivas ilimitadas, as paixões aceitarão que se continuasse a limitá-las como antes? (DURKHEIM, 2000, p. 325).

Durkheim sublinha o fato do estado de crise e de anomia ser constante e, por conseguinte, normal na esfera da vida econômica e como esse estado constante de anomia acabou afetando as demais esferas da vida humana. A cobiça é incontrolável, pois o objetivo dela é inatingível. O sujeito busca coisas novas, mas que perdem o seu encanto quando são conquistadas. O que ocorre, então, é um processo contínuo de busca, de modo que aquilo que

se conquista nunca é capaz de satisfazer os anseios do indivíduo, pois o objeto do desejo é sempre aquilo que está por vir.

O que lhe permitia não enxergar a si mesmo era o fato de sempre contar com encontrar mais adiante a felicidade que ainda não encontrara até então. Mas eis que foi detido em sua caminhada; não tem mais nada, nem atrás nem à frente, em que pousar o olhar. O cansaço, aliás, é suficiente por si só para produzir o desencanto, pois é difícil não sentir, com o tempo, a inutilidade de uma busca interminável (DURKHEIM, 2000, p. 326).

Durkheim atenta para o fato de que nos casos de suicídio anônimo, os principais afetados são os patrões e não os operários, pois no contexto analisado pelo autor, são os patrões que têm uma infinidade de escolhas a fazer e a possibilidade de expandir a sua influência e poder econômico de maneira virtualmente ilimitada. No contexto presente, no entanto, a lógica expansionista do capital atingiu também o operário, o discurso meritocrático do neoliberalismo diz aos sujeitos pertencentes aos mais diversos extratos socioeconômicos que eles também podem alcançar grandes feitos, então observa-se hoje que o cansaço, o esgotamento, o adoecimento pela busca incessante de um objetivo, que por mais que se corra continua sempre no horizonte, afeta também os trabalhadores. No contexto neoliberal a crise é constante, psicologicamente os sujeitos encaram constantemente os efeitos da crise, pois não há mais nenhum tipo de freio para os desejos.

1.4. Evolução: do liberalismo ao neoliberalismo

Entender como se deu a passagem do liberalismo ao neoliberalismo ajuda a compreender de forma mais completa a psicopolítica, pois são os fundamentos do liberalismo, bem como do neoliberalismo, que definem a forma como o poder vai ser exercido em suas respectivas épocas. Diversos autores oferecem visões interessantes desse processo de transição de uma forma de organização política e econômica para a outra, Marx oferece uma contribuição fundamental ao falar sobre a acumulação primitiva, desnudando os processos que possibilitaram o surgimento do capitalismo. Observa-se, então, que o processo produtivo do capitalismo funciona como num círculo vicioso, pois “o dinheiro é transformado em capital, como por meio do capital é produzido mais-valor e do mais-valor se obtém mais capital” (MARX, 2013, p. 785). Entretanto a acumulação do capital precisa da existência do mais-valor para existir, bem como o mais-valor da “produção capitalista” o que por sua vez precisaria ser precedido por um grande montante de capital e força de trabalho concentrados nas mãos dos grandes produtores capitalistas. A acumulação primitiva se apresenta como a melhor resposta para que se possa escapar desse círculo, acumulação primitiva seria uma forma de acumulação que não resulta da produção capitalista, mas atua, na verdade, como seu “ponto de partida”.

Marx afirma que o “pecado original do capitalismo” em muito se assemelham com o pecado original bíblico, com a diferença que enquanto o último trata de explicar a razão pela qual o homem foi condenado a comer apenas as custas do seu próprio suor, o primeiro explica por que alguns poucos não precisam. Analisando tal conto percebe-se um forte apelo a moralidade baseada no mérito, pois o mundo se dividia entre aqueles que trabalhavam e poupavam suas riquezas enquanto outros se preocupavam apenas em gastar todos os seus ganhos de maneira impensada. Desse modo, o segundo grupo de pessoas ficou sem ter nada a oferecer para assegurar a sua subsistência que não sua própria pele, ao passo que o segundo grupo acumulou riquezas o suficiente para poder viver uma vida tranquila, embora Marx observe que a riqueza desses últimos continua a crescer mesmo que já não tenham que trabalhar (e efetivamente não o fazem) a muito tempo.

Para transformar dinheiro e mercadoria em capital o primeiro desafio a ser enfrentado é fazer com que se encontrem dois perfis distintos, os “possuidores de mercadorias e bens de capital”, de um lado, que pretendem comprar o trabalho alheio para agregar ainda mais

riquezas e do outro lado o trabalhador livre, vendedor da própria força de trabalho. O capitalismo, no entanto, surge a partir das bases do feudalismo, e esse trabalhador considerado livre por efetivamente se ver liberto das relações de servidão e vassalagem, no entanto, só se converte em vendedor de si mesmo “depois de lhes terem sido roubados todos os seus meios de produção, assim como todas as garantias de sua existência que as velhas instituições feudais lhes ofereciam” (MARX, 2013, p. 787). Desse modo, por mais que esses trabalhadores se vejam livres da escravidão bem como da servidão, no fim das contas o que ocorreu foi uma mudança no tipo de subjugação desses sujeitos, não da libertação por completo, desse modo, passa-se da exploração feudal a exploração capitalista, neste processo o sujeito livra-se do senhor feudal apenas para, em seguida, dar de cara com o patrão capitalista.

No final do século XIV e início do século XV, cerca de 1/7 da população viviam da produção de suas pequenas terras “plenamente livres” no fim do século XVII 4/5 da população inglesa era formada por agricultores. “Ademais, junto com os camponeses propriamente ditos, [os trabalhadores assalariados] desfrutavam das terras comunais, sobre as quais pastava seu gado e que lhes forneciam também combustíveis, como lenha, turfa etc.” (MARX, 2013, p. 789). Esses sujeitos precisam ser colocados numa condição na qual a sua proletarização seja viável, o prelúdio desse movimento, como explica Marx, ocorreu no período que compreende o fim do século XV e o Início do século XVI, quando o grande senhor feudal passou a expulsar os camponeses de suas terras e “usurpar-lhes as terras comunais”. Em 1638 uma comissão real foi implementada com o intuito de reestabelecer a lei dos quatro acres de terra. “Ainda na primeira metade do século XVIII havia queixas quando o cottage do trabalhador agrícola não dispunha, como complemento, de 1 ou 2 acres de terra” (MARX, 2013, p. 792). O intuito dessas leis era garantir que os trabalhadores não conseguissem obter uma independência plena, para que assim pudessem se sujeitar ao trabalho assalariado. Com a Revolução Gloriosa o processo de roubo de terras foi intensificado ao máximo, tais terras foram cedidas, vendidas a preços irrisórios e, por vezes, anexadas a outras terras privadas. Já as terras comunais foram expropriadas a partir do decreto que estabelece a lei do cercamento das terras comunais, com isso acentua-se o processo de concentração de terras. Isso, aliado a revolução agrícola, aqueles pequenos produtores que plantavam o que comiam em suas pequenas propriedades e criavam seus animais de pequeno porte nas terras comunais e que, praticamente, não precisavam recorrer ao mercado para adquirir “meios de subsistência” passam a ter que trabalhar para outrem para alcançarem os

meios de subsistência, e o fazem, por vezes, em trabalhos precário, mal remunerados e caracterizados pela baixa complexidade.

A classe proletária emergente não podia ser absorvida pela manufatura que vinha se tornando o padrão de produção agrícola na mesma proporção em que foi posta no mundo, a nova configuração campesina não tinha a capacidade de agregar todos os novos “trabalhadores livres”. Como consequência disso muitos desses antigos agricultores transformaram-se em ladrões e mendigos, “em parte por predisposição, mas na maioria dos casos por força das circunstâncias” (MARX, 2013, p. 806). É essa nova configuração social que explica o forte recrudescimento das leis sobre vadiagem que ocorre no fim do século XV e ao longo de todo o século XVI. Ocorre que a legislação, de certo modo, entendia a vadiagem como uma escolha pessoal e não como uma consequência das políticas de terras desastrosas que causaram uma forte transformação na organização econômica, e por isso obrigava que esses sujeitos trabalhassem nas condições antigas, ainda que elas não mais existissem; tal lógica cria uma subjetividade importante que é explorada no capitalismo, pois

Não basta que as condições de trabalho apareçam num polo como capital e no outro como pessoas que não têm nada para vender, a não ser sua força de trabalho. Tampouco basta obrigá-las a se venderem voluntariamente. No evoluir da produção capitalista desenvolve-se uma classe de trabalhadores que, por educação, tradição e hábito, reconhece as exigências desse modo de produção como leis naturais e evidentes por si mesmas (MARX, 2013, p. 808).

Henrique VIII, por exemplo, em 1539, promulga uma lei que prevê uma licença para a mendigagem para os mendigos velhos e incapacitados, toda via estabelece como punição para os “vagabundos mais vigorosos” encarceramento e açoite. Posteriormente são feitas emendas nessa lei que a torna ainda mais severa, de modo que em caso de reincidência, sendo pego pela segunda vez, o sujeito será novamente açoitado e terá metade da orelha cortada, numa terceira vez o réu deve ser executado. Eduardo VI estabelece, em 1547, que quem se recusar a trabalhar deverá ser tomado como escravo por aquele que o denunciou. O seu senhor pode vendê-lo ou o alugar como um animal doméstico qualquer, bem como força-lo a executar mesmo as atividades mais repugnantes, sob castigos físicos como o açoitamento e o agrilhoamento. Os amos podem, também, colocar anéis de ferro no pescoço, braços e pernas de qualquer escravo. O escravo que fugisse poderia ser condenado a escravidão perpétua,

neste caso, teria seu rosto marcado à ferro quente com a letra S¹¹ e em caso de uma terceira fuga seria condenado a pena de morte por “alta traição”. Os filhos dos vagabundos podem ser tomados como aprendizes por qualquer pessoa, homens até os 24 anos e mulheres até os 20 anos. Em caso de fuga eles podem ser tomados como escravo até alcançar tal idade. “Esse tipo de escravos paroquiais subsistiu na Inglaterra até o avançar do século XIX, sob o nome de *roundsmen* (circulantes)” (MARX, 2013, p. 806). Com o aumento da massa de assalariados tornava-se necessário uma legislação que regulasse o trabalho, Marx, então, chama a atenção para seções do estatuto dos aprendizes da rainha Elizabeth que previa 10 dias de prisão para quem pagasse um salário mais alto do que aquele previsto por lei e “21 dias para quem o recebesse”. Também a coalizão de trabalhadores era estritamente proibida. É marcante que tal legislação estabelecesse um máximo a ser pago, mas nunca um mínimo e, para além de tudo, que a pena pelo não cumprimento da regra fosse mais aguda para quem recebe o salário do que para quem o paga.

Nesse processo surgem os grandes latifundiários e o antigo trabalhador rural perde seus meios de subsistência, e passa a recorrer ao empregador para que receba sob a forma de salário os meios de sua subsistência. O burguês se beneficia do exército de reserva de mão de obra extraindo desses indivíduos trabalho não remunerado. No entanto “a expropriação e expulsão de uma parte da população rural não só libera trabalhadores para o capital industrial, e com eles seus meios de subsistência e seu material de trabalho, mas cria também o mercado interno” (MARX, 2013, p. 818).

Sem rodeios, a primeira afirmação de Karl Polanyi (2000) em sua importantíssima obra “A Grande Transformação” é a de que a sociedade do século XIX ruiu. Entretanto, tal sociedade prosperou enquanto durou, a esse sucesso Polanyi atribui quatro fatores, sendo eles dois econômicos e dois políticos, dois nacionais e dois internacionais – são eles (a) o equilíbrio de forças que impediu que qualquer beligerância entre as grandes potências pudesse se prolongar; (b) o padrão internacional do ouro “que simbolizava uma organização internacional única na economia mundial” (POLANYI, 2000, p. 17); (c) o mercado autor regulável, que foi o responsável por produzir um estado de bem-estar a nível material nunca antes visto; e (d) finalmente, o próprio Estado liberal.

Para Polanyi a queda do padrão ouro mostrou-se o princípio da queda do sistema, pois na tentativa de salvá-lo praticamente todas as demais instituições foram sacrificadas.

¹¹ Provavelmente em referência a palavra inglesa Slave, que significa escravo.

Entretanto, a gênese dessa sociedade remete ao mercado auto regulável, é a partir dele que se fundam as demais instituições. O padrão ouro surge a partir da necessidade da internacionalização do mercado, ao mesmo tempo o padrão ouro é o responsável pela paridade internacional das grandes nações, e o próprio governo liberal surge da necessidade de regular, até certo ponto, o mercado. Aquilo que chama a atenção de Polanyi é sem dúvidas a paz que perdurou praticamente todo o século XIX, o sistema de equilíbrio de poder, no entanto, “não poderia assegurar a paz, uma vez fracassada a economia mundial sobre a qual repousava” (POLANYI, 2000, p. 19).

O comércio dependia agora de um sistema monetário internacional que não podia funcionar numa guerra generalizada. Ele exigia a paz e as Grandes Potências se esforçavam por mantê-la. Todavia, o sistema de equilíbrio-de-poder, como vimos, não podia garantir a paz por si mesmo. Isto foi conseguido pela finança internacional, cuja própria existência incorporava o princípio de uma nova dependência do comércio à paz (POLANYI, 2000, p. 30).

O padrão ouro apresentava-se não só como um pilar econômico, mas também como pilar político que contribuiu com a paz durante o século XIX entre as nações economicamente superiores, por isso, quando ele cai as tensões crescem e findam na primeira guerra mundial. Karl Polanyi, no entanto, chama a atenção para um fato do pós guerra fundamental, que corroborou com o agravamento das tensões mais uma vez resultando num conflito armado generalizado, trata-se do tratado que obrigava o desarmamento das partes derrotadas. “O projeto absurdo do desarmamento permanente dos países derrotados impossibilitava qualquer solução construtiva” (POLANYI, 2000, p. 38), isso pois, ainda que se almejasse voltar ao estado de coisas anterior, observados no decorrer do século passado, tal projeto ignorava um dos principais fatores necessários para se manter a paz, a paridade de forças a nível internacional. Uma moeda internacional estável também era vista como necessária para o restabelecimento da paz, e demasiados esforços foram empregados nesse objetivo. É em vista do desejo de retorno ao período pré 1914 que o autor identifica a década de 1920 como sendo uma década conservadora; ao mesmo tempo é a impossibilidade de reestabelecer a sociedade do século anterior que dá luz a década de 1930 como sendo revolucionária, repleta de práticas inéditas.

No início da década de 1930, a mudança surgiu abrupta. Seus marcos foram o abandono do padrão-ouro pela Grã-Bretanha, os Planos Quinquenais na Rússia, o lançamento do *New Deal*, a Revolução Nacional-Socialista na Alemanha, o colapso da Liga em favor de impérios autárquicos. Enquanto no final da guerra os ideais do século XIX eram predominantes e sua influência dominou a década seguinte, já em 1940 havia desaparecido qualquer vestígio do sistema internacional e, à parte enclaves, as nações viviam uma conjuntura internacional inteiramente nova (POLANYI, 2000, p. 39).

Polanyi fala sobre o processo de transformar todas as coisas em mercadoria que ocorreu com o capitalismo, natureza (com a ideia de terra e propriedade privada) e pessoas (a partir de sua força de trabalho) passaram a ser passíveis de serem adquiridas, a partir do pagamento de aluguel ou de salário, respectivamente, entretanto:

enquanto a produção, teoricamente, podia ser organizada dessa forma, a ficção da mercadoria menosprezou o fato de que deixar o destino do solo e das pessoas por conta do mercado seria o mesmo que aniquilá-los. Assim, o contramovimento se propunha a enfrentar a ação do mercado em relação aos fatores de produção - trabalho e terra. Foi esta a função principal do intervencionismo (POLANYI, 2000, p. 162).

O mercado autorregulável apresentava-se como ameaça aos trabalhadores e a aos recursos naturais, as leis trabalhistas e sociais, bem como as leis de terras, surgiram com o intuito de protegê-los. Do mesmo modo que a terra e a força de trabalho foram mercantilizadas a moeda também não é mais que uma mercadoria que serve como intermediário das trocas, em função desse princípio Polanyi percebe que a intervenção se fez necessária na criação dos bancos centrais bem como na “gestão do sistema monetário para manter as manufaturas e outras empresas produtivas a salvo do perigo que envolvia a ficção da mercadoria aplicada ao dinheiro” (POLANYI, 2000, p. 164).

Já Pierre Dardot e Christian Laval (2016) oferecem uma visão mais completa das pressões econômicas e do debate teórico realizado no período para que tal mudança pudesse ocorrer. Os autores observam que o liberalismo clássico se constituiu como uma corrente

teórica de conflito desde sua gênese e que negar, alterar ou reimaginar alguns de seus conceitos básicos se caracterizaria como falta moral.

Na Inglaterra, o radicalismo, depois de inspirar as reformas mais liberais de assistência aos pobres e ajuda a promoção do livre-câmbio, alimentará certa contestação dessa metafísica naturalista e até estimulará as reformas democráticas em favor da maioria (DARDOT; LAVAL, 2016, p. 37).

Os autores chamam a atenção para o fato de que a crise do liberalismo é na realidade uma crise interna, “A partir de meados do século XIX, o liberalismo expõe linhas de fratura que vão se aprofundando até a Primeira Guerra Mundial e o entreguerras” (DARDOT; LAVAL, 2016, p. 37). Desse modo o liberalismo se divide em duas vertentes de pensamento, uma que defende um certo nível de reformismo e outra que coloca a liberdade individual acima de tudo, ambas as visões coexistem ainda atualmente. Conforme o reformismo social ganha espaço em todos os contextos capitalistas surge a necessidade de revisar os dogmas liberais, “essa revisão, que às vezes parece conciliar-se com as ideias socialistas sobre a direção da economia, forma o contexto intelectual e político do nascimento do neoliberalismo na primeira metade do século XX” (DARDOT; LAVAL, 2016, p. 38).

Aquilo que se chama de crise do liberalismo é nada mais que uma “crise de governamentalidade liberal. “O que era posto como uma limitação externa a essa ação, em particular os direitos invioláveis do indivíduo, tornou-se um puro e simples fator de bloqueio da arte do governo” (DARDOT; LAVAL, 2016, p. 38). O mundo mudou, o capitalismo enquanto sistema econômico também sofreu alterações, e a perspectiva liberal clássica não era mais capaz de dar conta, nem era condizente com a nova realidade, a noção de que a não intervenção econômica viabiliza um mercado de concorrência perfeita, onde todos os atores econômicos seriam capazes de competir de forma justa pela preferência do consumidor, já não se encaixava mais na nova realidade do capitalismo de largar escala. A intervenção governamental, então, torna-se uma necessidade prática.

Os capitalismo norte-americano e alemão, as duas potências emergentes da segunda metade do século XIX, demonstravam que o modelo atomístico de agentes econômicos independentes, isolados, guiados pela preocupação com seus próprios interesses, é claro, e cujas decisões eram coordenadas

pelo mercado concorrencial quase não correspondia mais às estruturas e às práticas do sistema industrial e financeiro realmente existente. (DARDOT; LAVAL, 2016, p. 39).

A crença na mão invisível do mercado e em sua capacidade autorregular-se diminuía socialmente a medida que o capitalismo crescia em escala e a ânsia expansionista dos capitalistas fazia com que buscassem sempre mais consumidores, mais mercados, criando monopólios e oligopólios, capazes inclusive de determinar os preços dos produtos de forma unilateral, derrubando também a crença de que a livre concorrência beneficiária a todos. De maneira geral também ideia de autonomia do indivíduo perdia tração social a medida em que se desenvolvia técnicas de vendas capazes de fazer com que os consumidores adquirissem um produto não pela sua utilidade, tão pouco por suas qualidades relativas em comparação com os produtos similares, mas sim pelo poder de persuasão do vendedor. Segundo expõem Dardot e Laval um outro fator que contribuiu para a crise do liberalismo foi a necessidade da regulamentação do trabalho, bem como do trabalho infantil. A ideia do contrato de trabalho como sendo uma negociação entre duas partes iguais cai por terra ao passo que as empresas tomam proporções cada vez maiores e os trabalhadores ficam sem opção de escolha, pois ou o indivíduo trabalha de forma extenuante numa fábrica por um salário de fome ou não trabalha e não recebe nada. A partir daí a organização dos trabalhadores politicamente e em sindicatos pressiona o governo a definir o mínimo necessário que a empresa deve pagar aos seus funcionários além dos demais direitos trabalhistas e a regulamentação do trabalho infantil para que eles continuem em seus postos e a economia não pare.

Tal movimento intervencionista é visto pelos individualistas como um ataque ao *laissez-faire*¹² (filosofia econômica que estava de fato em decadência) e os defensores dessa política eram acusados de serem socialistas. Desse modo, no fim do século XIX uma nova filosofia econômica surge e rapidamente toma grandes proporções, trata-se, pois, do spencerismo. Herbert Spencer faz um resgate da filosofia malthusiana e a misturou com o evolucionismo social, o resultado dessa amalgama é o entendimento do *laissez-faire* como sendo natural e necessário para o desenvolvimento social, ao mesmo tempo que critica as reformas sociais tendo como fundamento da crítica preceitos morais. Em resumo, pode-se compreender que (a) a intervenção do Estado na economia é uma coerção que, além de diminuir a liberdade dos indivíduos, pode causar uma estagnação no desenvolvimento social,

¹² *Laissez-faire* é um termo em francês que significa “deixa acontecer”, é o mantra que simboliza o liberalismo econômico clássico. É uma doutrina que defende que o mercado possui a capacidade de se autorregular se não houver intervenção estatal, ou seja, é sinônimo de livre mercado.

técnico e econômico, tal concepção, inclusive, surge a partir de um entendimento equivocado da lei de Darwin que compreende como aprimoramento ou melhoramento as alterações que podem ocorrer nos seres vivos ao longo das gerações, e (b) se o indivíduo não tem vigor para o trabalho, ele não deve comer, o trabalho se apresenta como aquilo que define o valor do homem, de modo que políticas assistencialistas poderiam acabar incentivando o surgimento ou a multiplicação de uma subjetividade deletéria para uma sociedade capitalista, uma subjetividade de pessoas preguiçosas e que são dependentes do assistencialismo estatal para poder sobreviver.

Tanto o keynesianismo quanto o neoliberalismo se apoiam na percepção de que o dogma liberal não é mais capaz de dar conta das questões que a nova realidade traz consigo, desse modo, embora houvessem rixas entre seus representantes, por um bom tempo ambos buscavam salvar do liberalismo aquilo que ele tinha de útil para o capitalismo. Hobhouse, como explicam Dardot e Laval, defende a liberdade individual ao mesmo tempo que é crítico da ideia de sobrevivência do mais forte vinda do spencerismo, pois quando há uma grande disparidade de forças o consentimento não pode ser livre. Por isso a legislação trabalhista, na concepção de Hobhouse, é legítima, pois busca proteger as liberdades individuais dos mais fracos, tentando nivelar de algum modo o poder de ambas as partes durante suas negociações.

Karl Polanyi percebe que Estado liberal proporcionou o surgimento de dois fenômenos conflitantes, primeiro tornou possível o aparecimento dos mecanismos de mercado e em seguida criou regras para limitá-los a fim de proteger a sociedade de seus efeitos. De certo modo, então, retomando os escritos de Marx sobre a acumulação primitiva, Polanyi afirma que durante o processo de surgimento do capitalismo o próprio Estado teve participação fundamental, sem a qual esse sistema econômico não poderia ter sido concebido. O estado então agiu na criação do capitalismo e age na proteção da sociedade dos impactos que tais mecanismos de mercado podem causar. Uma terceira forma de intervenção estatal se dá no nível da própria economia, mas ao contrário do que afirmam os liberais mais extremos, o intuito não é o de perverter as estruturas do funcionamento do livre mercado, mas sim de assegurar que elas funcionem corretamente, como teoricamente deveriam funcionar, isso, pois, “o liberalismo econômico não se confunde com o *laissez-faire*” (DARDOT; LAVAL, 2016, p. 67). Por isso não é, de modo algum, contraditório que um defensor do livre mercado rogue por intervenção estatal para assegurar o funcionamento do mercado, apelando, inclusive, para guerras civis e intervenções militares, caso necessário, para estabelecer as condições

necessárias para a implementação das estruturas de mercado. Para além disso, Polanyi nota que o capitalismo só se sustenta a partir da coisificação dos sujeitos, de modo que a

A Revolução Industrial teve como condição a constituição de um sistema mercantil em que os homens devem conceber-se, “sob o aguilhão da fome”, como vendedores de serviços para poder adquirir recursos vitais para a troca monetária. Para tanto, é necessário que a natureza e o trabalho se tornem mercadorias, que as relações que o homem mantém com seus semelhantes e com a natureza tomem a forma da relação mercantil (DARDOT; LAVAL, 2016, p. 63).

O reformismo social crescente no fim do século XIX é nada mais do que um sintoma da crise do liberalismo. O neoliberalismo surge como uma tentativa de responder a esse sintoma, que se caracteriza pelas “políticas redistributivas, assistenciais, planificadoras, reguladoras e protecionistas” (DARDOT; LAVAL, 2016, p. 63). Ainda que a criação da Sociedade Mont-Pèlerin seja por vezes associada ao nascimento do neoliberalismo, Dardot e Laval identificam o Colóquio Walter Lippmann, organizado por Louis Rougier e que ocorreu entre os dias 26 a 30 de agosto de 1938, como marco do surgimento do neoliberalismo, onde, inclusive, o termo “neoliberalismo” foi cunhado por Alexander Von Rustow. Analisar o Colóquio Walter Lippmann se mostra importante porque lá é possível observar as linhas de pensamentos que continuaram se opondo mesmo após a guerra e ainda atualmente. Rougier, que buscava uma retomar o liberalismo, mas sobre novos fundamentos, por isso se inspirava nas ideias de Lippmann, que defendia que o liberalismo não se confunde com o *laissez-faire*, tal associação, inclusive, se mostrou deletéria para os defensores do liberalismo quando, frente aos problemas gerados pelo livre mercado, as populações enxergaram no fascismo o único meio de escapar do socialismo e vive versa. Para Rougier, então, o maior mérito do texto de Lippmann era apontar que o regime liberal não era natural, mas sim fruto de intervencionismo a jurídicos e estatais. Tal linha de raciocínio era dominante no Colóquio, embora não fosse unânime, os neo-austriacos, Mises e Hayek, eram contra tal perspectiva. Todavia, existia unanimidade na repulsa as formas de governo socialistas e fascistas, bem como dos intervencionismos sociais de esquerda que visavam uma redistribuição de renda bem como o assistencialismo social.

Uma segunda divergência, muito importante de ser analisada, se refere às linhas de ação, o que fazer para salvar o capitalismo, impedir sua degradação ao fascismo ou sua

superação por uma revolução socialista, o que fazer para salvá-lo do reformismo de esquerda? Seria preciso reatualizar, refundar o liberalismo para que ele se adeque a nova realidade ou revisá-lo detalhadamente? A solução a ser tomada estava diretamente ligada a interpretação que era feita sobre a crise do capitalismo. Haviam, então, aqueles que acreditavam que o *laissez-faire* deveria ser revisado, mas que precisava ser defendido do intervencionismo estatal, haviam, também, aqueles que acreditavam que o liberalismo deveria ser completamente refundado e que defendiam um chamado “intervencionismo liberal”, o diagnóstico, então, se resumia a,

para os primeiros, os fatores principais do caos devem ser buscados na traição progressiva dos princípios do liberalismo clássico (Robbins, Rueff, Hayek, Von Mises); para os segundos, as causas da crise são encontradas no próprio liberalismo clássico (Rougier, Lippmann e os teóricos alemães do ordoliberalismo) (DARDOT e LAVAL, 2016, p. 77).

Ou seja, aqueles que defendiam ainda o *laissez-faire* de alguma maneira, representados especialmente por Mises e Hayek, entendiam que a crise do capitalismo é fruto do intervencionismo e não o contrário (o intervencionismo como um remédio para os males gerados pelo livre mercado), ao longo, então, do século XIX, as mais diversas formas de intervencionismos prejudicaram o bom funcionamento dos mecanismos de mercado, interferindo em sua capacidade de se autorregular, o que ocasionou eventualmente na crise. Já aqueles que defendiam a completa refundação da doutrina liberal acreditavam que as causas da crise eram intrínsecas, logo, o próprio *laissez-faire*, que se apoiava no discurso de sua excepcionalidade bem como de sua naturalidade para continuar existindo, gerou a crise que possibilitou a ascensão do reformismo, bem como dos movimentos fascistas e socialistas. Von Mises, por exemplo, defende que a cartelização se deve ao protecionismo, ao passo que o “ordoliberal Röpke, a concentração industrial que destrói a concorrência deve-se a causas técnicas (peso do capital fixo)” (DARDOT e LAVAL, 2016, p. 78).

A similaridade entre Hayek, Von-Mises e o liberalismo reside na defesa da limitação da atividade estatal em razão da livre ação do mercado, ressaltando sempre a liberdade econômica. Os austro-americanos são economistas que migraram para os EUA, ou aqueles cujo pensamento se assemelham ao da escola neo-austriaca. Alguns de seus representantes, como o discípulo de Mises, Rothbard, aderiram ao anarcocapitalismo. O anarcocapitalismo é a corrente teórica que nega qualquer tipo de legitimidade ao Estado.

Esse pensamento [anarcocapitalista] é inteiramente estruturado pela oposição de dois tipos de processo: um de destruição e outro de construção. O primeiro, que Von-Mises chamou de “destruicionismo”, tem como agente principal o Estado. Repousa sobre o encadeamento perverso de inferências do Estado que levam ao totalitarismo e à regressão econômica. O segundo, que corresponde ao capitalismo, tem como agente o empreendedor, isto é, potencialmente qualquer sujeito econômico (DARDOT e LAVAL, 2016, p. 134).

Mises trabalha com a oposição entre a destruição e a construção, estado e sujeito. O primeiro ator é responsável por destruir as estruturas econômicas, ao passo que apenas o indivíduo tem a capacidade de reestabelecê-las. Diferente do pensamento neoclássico que enxerga a competição como um estado de equilíbrio, os neo-austriacos veem:

a concorrência no mercado como um processo de descoberta da informação pertinente, como certo modo de conduta do sujeito que tenta superar e ultrapassar os outros na descoberta de novas oportunidades de lucro. [...] a doutrina austríaca privilegia uma dimensão agonística: a da competição e da rivalidade (DARDOT e LAVAL, 2016, p. 135).

O espírito liberal está em cada um de nós em graus diferentes tem como único freio o estado, “quando este trava ou suprime a livre competição” (DARDOT e LAVAL, 2016, p. 136). Para Mises a intervenção estatal deságua, sempre, no socialismo. A intervenção do Estado gera perturbações, que por sua vez estimulam mais ação estatal com o intuito de saná-las. Para Mises, então, a intervenção estatal gera um ciclo vicioso, baseado numa espécie de paradoxo, pois a medida que o poder estatal se faz presente no intuito de corrigir ou reparar os efeitos do livre mercado que julga negativos, ele perturba a ordem natural do mercado gerando ainda mais efeitos deletérios, precisando aumentar a intervenção, até que o Estado esteja tão inchado que não possa mais ser considerado liberal. Mises não consegue, desse modo, encerrar a viabilidade de uma segunda via, a situação é dicotômica, ou aceitam-se a soberania do consumidor ou a ditadura estatal. Não há intervenção que não prejudique a liberdade dos indivíduos. “Essa posição radical, que proíbe qualquer tipo de intervenção, baseia-se na disjunção de dois processos autogeradores e de sentido contrário: o processo negativo do Estado que cria seres assistidos e o processo de mercado que cria empreendedores

criativos” (DARDOT e LAVAL, 2016, p. 137). Dessa perspectiva que surge a repulsa à implementação de qualquer princípio ético que não seja compatível com o interesse individual.

Tanto os liberais clássicos quanto os neoclássicos entendem o mercado como uma instituição que tende ao equilíbrio. Os austro-americanos, no entanto, assumem que o mercado é dinâmico e opera por uma lógica própria, dispensando qualquer tipo de ação externa, pois essas representam nada se não entraves ao seu processo autocriador e autotransformador. Mises defende a ideia do “*homo agens*”, de que o sujeito tem uma pré disposição para empreender por ser um ser naturalmente ativo, de modo que o mercado apenas o conduz nessa direção. Então, por suas qualidades inatas e pela capacidade de extrair do indivíduo aquilo que há de melhor, orientando-o na direção que leva a sociedade sempre um passo a diante, o mercado não pode sofrer com o intervencionismo. “Obviamente, há conciliações possíveis, mas a essência repousa na ideia se que a economia de mercado tem como condição a mais completa liberdade individual” (DARDOT e LAVAL, 2016, p. 142).

“Esse autogoverno tem um nome: entrepreneurship. Essa dimensão prevalece sobre a capacidade calculadora e maximizadora da teoria econômica padrão. Todo indivíduo tem algo de empreendedorístico dentro dele, e é característica da economia de mercado liberar e estimular esse “empreendedorismo” humano.” (DARDOT e LAVAL, 2016, p. 145).

Hayek, assim como Von Mises, não acredita que o indivíduo seja onisciente, ele é racional, mas ao mesmo tempo é também ignorante, “é por isso, aliás, que existem regras que ele segue sem pensar” (DARDOT e LAVAL, 2016, p. 148). É ao juntar “a teoria hayekiana da informação e a teoria miseniana do empreendedor” (DARDOT e LAVAL, 2016, p. 148), que Kirzner consegue renovar os argumentos em favor do livre mercado, isso pois só os indivíduos são capazes de realizar cálculos a partir das informações que possuem, e quanto mais conhecem aquilo que não sabiam que ignoravam, aumentam sua capacidade de dirigir suas ações para o caminho mais proveitoso, esse conceito aliado a ideia de auto governo, ou “entrepreneurship”, que defende que todos os sujeitos possuem algo de empreendedor dentro de si, torna o intervencionismo uma prática ainda mais deletéria para a perspectiva liberal. Quando se compreende essas ideias compreende-se, também, a crítica dos neo-austriacos ao intervencionismo, então “não há necessidade de intervenção porque os indivíduos são os

únicos capazes de fazer cálculos a partir das informações que possuem” (DARDOT e LAVAL, 2016, p. 144).

Combater as doutrinas econômicas que se opõe ao liberalismo, bem como ao capitalismo, tornar-se uma questão central para assegurar as liberdades individuais e o livre mercado. Os intelectuais se colocam, então, na linha de frente dessa guerra ideológica devido o poder e a capacidade de influenciar as ações dos sujeitos neoliberais, por isso:

No caso de George Stigler e Milton Friedman, sabemos que eles foram não apenas economistas de renome, mas também “empreendedores ideológicos” temíveis, não se eximindo de militar da forma mais constantes e declarada a favor do capitalismo de livre empresa contra todos os que, de um modo ou de outro, conformaram-se com a intervenção reformadora do Estado. Esses autores até mesmo teorizaram a luta ideológica: se as massas não pensam, como Von Mises gosta de dizer, cabe aos círculos estritos dos intelectuais travar frontalmente o combate contra todas as formas de progressismo e reforma social, germe do totalitarismo (DARDOT e LAVAL, 2016, p. 150).

Baseado na ideia de liberdade de escolha Dardot e Laval observam que “não há um único domínio em que a concorrência não seja enaltecida como meio de aumentar a satisfação do cliente, graças ao estímulo que dá aos produtores” (DARDOT e LAVAL, 2016, p. 223). Tal fato se observa no pensamento de Friedman que, buscando se aproveitar na crise educacional dos Estados Unidos da América na década de 1950, propõe um sistema de concorrência entre as instituições educacionais, que se basearia, basicamente, em, ao invés de financiar as instituições ou investir na educação pública, disponibilizar um “cheque-educação” para cada família, no valor do custo médio escolar, de modo que as próprias famílias pesquisassem e matriculassem seus filhos nas escolas que julgassem mais adequadas, podendo, inclusive, complementar com sua própria renda o valor do cheque caso desejassem colocar seus filhos numa instituição cujo valor superasse o recebido. A proposta tinha como base o pensamento racional do consumidor, mas a ideia que estava por trás era de tornar as famílias verdadeiras “consumidoras de escola” ao mesmo tempo que supostamente subiria o nível das instituições escolares mais medianas com base na competição.

Não existe capitalismo sem estado, pois o próprio Estado criou as condições necessárias para que o capitalismo industrial pudesse surgir e é a partir da ação governamental que o capitalismo consegue se sustentar. Dardot e Laval, então, ressaltam um texto de Lippmann onde já em 1935 ele aponta para a grande falácia que é o *laissez-faire*. Nesse texto fica nítida a incongruência daqueles que defendem a doutrina do livre comércio embora se façam valer de políticas protecionistas para garantir o sucesso de suas economias. Tal estratégia é ainda atual e facilmente observável, os economistas de todos os lugares defendem a não interferência estatal, as nações da periferia do capitalismo abrem suas portas para a entrada das grandes corporações transnacionais, como um sinônimo de progresso, com isso tais empresas ganham proporções cada vez maiores e dominam mercados, impedindo o surgimento de qualquer concorrente. Ao mesmo tempo, os países de centro criam regras para restringir, muitas vezes, inclusive, barrar o trânsito de mercadorias que não têm como origem empresas nacionais¹³. Para Lippmann, então, mesmo a política de *laissez-faire* precisaria de regulamentação estatal para funcionar corretamente.

O Estado foi reestruturado de duas maneiras que tendemos a confundir: de fora, com privatizações maciças de empresas públicas que põem fim ao “Estado produtor”, mas também de dentro, com a instauração de um Estado avaliador e regulador que mobiliza novos instrumentos de poder e, com eles, estrutura novas relações entre governo e sujeitos sociais (DARDOT e LAVAL, 2016, p. 273).

“Estado eficaz” ou “Estado gerencial” é a ideia apoiada tanto pela “direita neoliberal” quanto pela “esquerda moderna” e que consiste em enxergar no Estado a obrigação de oferecer para a população apenas serviços básicos, como saúde, educação, segurança, transporte, etc., a ideia, evidentemente, é de “reformular e administrar a sociedade para colocá-la a serviço das empresas” (DARDOT e LAVAL, 2016, p. 274), isso, pois, o neoliberalismo não busca extinguir o Estado, mas sim transformar sua atuação. O ponto de discordância entre as diferentes linhas políticas reside no tipo de administração. Há aqueles que defendem a maior eficácia do Estado na gestão dos direitos básicos supracitados, e há, também, a posição “antiburocrática”, que anseia que a administração estatal se curve as leis do mercado. “Desse ponto de vista, o neoliberalismo político sofreu uma radicalização quando enxergou a

¹³ TikTok Proibido? O Que Está Por Trás do Anúncio de Trump. BBC News Brasil, 1 de Ago. 2020. Disponível em: <https://www.google.com/amp/s/www.bbc.com/portuguese/internacional-53625269.amp> Acesso em: 01 de Fev. 2024.

concorrência como o instrumento mais eficiente para melhorar o desempenho da ação pública” (DARDOT e LAVAL, 2016, p. 275).

Dardot e Laval refletem sobre a influência da governança das empresas sobre a governança do estado no contexto neoliberal. Segundo os autores o termo governança “une três dimensões cada vez mais entrelaçadas do poder: a condução das empresas, a condução dos Estados e, por fim, a condução do mundo” (DARDOT e LAVAL, 2016, p. 276).

Da mesma forma que os gerentes das empresas foram postos sob a vigilância dos acionistas [...] os dirigentes dos Estados foram colocados pelas mesmas razões sob o controle da comunidade financeira internacional, de organismos de expertise e de agências de classificação de risco (DARDOT e LAVAL, 2016, p. 276).

Isso não significa, porém, que o Estado seja, apenas, uma ferramenta nas mãos das multinacionais, como defende uma vertente do pensamento marxista, pelo contrário, isso quer dizer na verdade que as decisões políticas de várias ordens recebem influências privadas, mesmo que o estado mantenha sua autonomia em diversos âmbitos, “mesmo que essa autonomia tenha sido enfraquecida pela existência de poderes supranacionais e pela delegação de inúmeras responsabilidades públicas a um emaranhado de ONGs, comunidades religiosas, empresas privadas e associações” (DARDOT e LAVAL, 2016, p. 278).

O Estado não se retira, mas curva-se às novas condições que contribuiu para instaurar. A construção política das finanças globais é a melhor demonstração disso. É com os recursos do Estado, e com uma retórica em geral muito tradicional (o “interesse nacional”, a “segurança” do país, o “bem do povo” etc.), que os governos, em nome de uma concorrência que eles mesmos desejaram e de uma finança global que eles mesmos construíram, conduzem políticas vantajosas para as empresas e desvantajosas para os assalariados de seus países (DARDOT e LAVAL, 2016, p. 282).

Luc Boltanski e Éve Chiapello buscam analisar as diferenças entre uma e outra fase do liberalismo a partir da literatura de gestão empresarial, comparando a literatura da década de 1960 com a literatura da década de 1990. Pois entre todas as manifestações possíveis do

espírito do capitalismo os autores entendem a “literatura de gestão empresarial como suporte capaz de dar acesso mais direto às representações associadas ao espírito do capitalismo de uma época” (BOLTANSKI; CHIAPELLO, 2009, p. 84). Os autores afirmam que da mesma forma que o espírito do capitalismo apresenta duas faces, uma que busca a acumulação de capital e outra que visa legitimar o sistema, a literatura gerencial também apresenta duas referências que a guia. A literatura gerencial não é, e nem poderia ser, puramente técnica, de modo que apresentaria, simplesmente, os métodos mais eficazes de gestão visando aumentar as margens de lucro. Ela deve, também, munir os gestores de argumentos para que se defenda da utilização de novas técnicas de gestão.

A literatura de gestão empresarial, portanto, deve mostrar no que o modo prescrito de obter lucro pode ser atraente, interessante, estimulante, inovador ou meritório. Ela não pode se deter nos motivos e nos estímulos econômicos. Deve respaldar-se em visões normativas que levem em conta não só as aspirações pessoais a garantias e à autonomia, mas também o modo como essas aspirações podem ser vinculadas a uma orientação mais geral para o bem comum (BOLTANSKI; CHIAPELLO, 2009, p. 85).

A literatura de gestão empresarial não pode focar apenas no lucro pois os gerentes (que possuem o conjunto de habilidades que é valorizada) de grandes empresas precisam de algo mais para poder se empenhar em sua atividade de maneira ativa e inspirada, ele precisa sentir que seu trabalho traz algum engrandecimento para si que vá além do dinheiro, esse é também um dos motivos pelos quais tal literatura busca atribuir a atividade laborativa uma propriedade que beneficie a toda a sociedade. “Nas duas épocas, reconhece-se que o lucro não é um objetivo muito mobilizador. Os executivos primeiramente, nos anos 60, e depois o conjunto do pessoal nos anos 90, desejam ter “verdadeiras razões” para engajar-se” (BOLTANSKI; CHIAPELLO, 2009, p. 90).

O surgimento de um novo código de gestão “quase sempre é acompanhada pela crítica a um estado anterior do capitalismo e a uma maneira anterior de obter lucro, que devem ser abandonados para dar lugar a um novo modelo” (BOLTANSKI; CHIAPELLO, 2009, p. 91). Nos anos 1960, por exemplo, os executivos apresentam grande insatisfação com a posição que ocupam, de agirem apenas como representantes da direção e desempenhar em um papel puramente técnico. Eles almejam poder de decisão, autonomia, eles querem ter algum nível de

influência sobre a direção dos negócios. “As soluções para essas dificuldades chamam-se descentralização, meritocracia e administração por objetivos. A batalha travada pelos autores dos anos 60 tem o objetivo essencial de impor essas novas modalidades de gestão” (BOLTANSKI; CHIAPELLO, 2009, p. 93).

A administração por objetivos se apresenta como um dispositivo eficaz para sanar tal problema, pois dá uma autonomia controlada ao gestor (limitada pelas descrições do cargo que ocupa o executivo e pela meta que deve atingir), ao mesmo tempo que regula os executivos, não a partir de micro-gerenciamento, mas sim a partir da avaliação do resultado geral obtido pelo sujeito, tal sistema, inclusive, permite o estabelecimento de um critério objetivo para o crescimento na carreira, o que funciona como mais uma forma de motivação. “Os executivos ganham autonomia, e as empresas podem tirar proveito de uma força de trabalho mais motivada” (BOLTANSKI; CHIAPELLO, 2009, p. 93). Ao comparar a produção dos anos 60 com a produção da década de 90 percebe-se que:

O projeto dos anos 60 orienta-se para a maior liberdade dos executivos e para a flexibilização da burocracia oriunda da centralização e da integração crescente de empresas cada vez maiores. O projeto dos anos 90 se apresentará, aliás, como um prolongamento desse movimento, ao retomar os temas da luta antiburocrática e pela autonomia (BOLTANSKI; CHIAPELLO, 2009, p. 96).

Capítulo II: Psicopolítica e Telemarketing

2.1. Pensamentos sobre a psicopolítica

Welder Lancieri Marchini e Renan Silva Carletti (2021) entendem que o ser humano vive um dilema entre a liberdade e a sensação de liberdade. Os autores então afirmam que a descoberta da incapacidade de conquistar a liberdade efetiva por parte do ser humano é adoecedora, pois, como o movimento do Ouroboros, aquilo que alimenta a cobra é também o que causará seu fim. Ou seja, a busca por liberdade, o desejo de conquista alimentado pela sociedade de desempenho que é assimilado e autoimposto pelo sujeito, no fim das contas acabam causando o seu adoecimento, o que reflete os índices cada vez mais elevado de ansiedade e depressão em todo o mundo. No neoliberalismo é a busca por riqueza (o que socialmente se traduz em sucesso) que representa tal alimentação que também gera o “fim” do sujeito que a busca. Como coloca Byung-Chul Han, a sociedade de desempenho (que substituiu a sociedade do controle) “gera depressivos e fracassados”. A sociedade de desempenho gera fracassados pois a partir da crença na meritocracia cria-se a ilusão de que é possível ascender socialmente como resultado dos próprios esforços. E gera depressivos pois quando, invariavelmente, o sujeito falha em seu objetivo autoimposto sua existência perde o sentido, já que a sua busca, todos os seus esforços, não foram capazes de lhe permitir se aproximar ao menos um metro de seu objetivo, do mesmo modo que o horizonte permanece sempre a frente do sujeito, não importando o quanto ele caminhe, também a meta que deveria ser consequência do desempenho, do ato de forçar suas capacidades físicas ao limite nunca se aproxima, não se torna palpável.

Utilizando Alain Touraine e pensando as diferenças conceituais entre indivíduo e sujeito, os autores apontam para o sujeito, a partir de sua constituição, como a saída possível da positividade excessiva da sociedade de desempenho neoliberal. O indivíduo se enxerga como autônomo e um ser independente da realidade social. Já o sujeito tem consciência de si e do meio, e se constitui na relação com o outro, ele tem, então, diferente do indivíduo, noção da importância da sociedade em sua vida. Logo, a dessocialização do indivíduo resulta num ser “passivo diante da realidade social que o cerca, revela um ser fragilizado, mutante e submisso, principalmente diante da publicidade, propaganda e cultura de massa” (MARCHINI e CARLETTI, 2021, p. 449).

O indivíduo não tem consciência de si, nem das estruturas sociais e econômicas que o cercam, por isso entende o consumo como uma forma de existir no mundo. Então, o sujeito, em decorrência do seu entendimento de si enquanto um ser social tem condições de buscar escapar dessa lógica produtivista neoliberal, pois diferente do indivíduo, ele não tem uma atitude de passividade frente as tais estruturas que o cercam.

Alan Delazeri Mocellim (2021) articula Freud para pensar os ganhos e perdas da sociedade. Fazendo uma comparação com a religião, o autor entende também a sociedade como uma promessa não cumprida, qual seja, a promessa de felicidade. Freud entende que a felicidade duradoura, no futuro, proposta pela vida em sociedade, teria como contrapartida a supressão dos desejos e a repressão, o problema é que tal promessa de uma felicidade constante e duradoura não é possível de ser cumprida por conta de três fatores, “a prepotência da natureza, a fragilidade de nosso corpo e a insuficiência das normas que regulam os vínculos humanos” (MOCELLIM, 2021, p. 95). A conclusão a que chega Mocellim é de que:

Ganha-se com a civilização uma menor violência física cotidiana e um maior ordenamento da vida social que nos permite empreender atividades Produtivas, mas perdemos com a civilização parte de nossa experiência emocional, que se encontra sempre subordinada a expectativas sociais, cada vez mais vivenciadas também dentro de nós (MOCELLIM, 2021, p. 95).

Todavia, a característica da sociedade neoliberal descrita por Han e ressaltada por Mocellim, é que a coerção não é mais a proibição, mas sim a liberdade, Mocellim, então, quer pensar o que decorre desse forma de coerção.

Tanto a sociedade disciplinar quanto a sociedade do desempenho, em última instância, objetivam uma coisa, produtividade. O autor perpassa pela sociedade feudal para entender o poder soberano – pois Foucault aponta o poder disciplinar como sucessor do poder soberano – para, então, perceber que o objetivo final é a produtividade. Para pensar a moderna sociedade disciplinar, Mocellim, assim como tantos outros autores que se debruçaram sobre os temas da biopolítica e da psicopolítica, utiliza o conceito de panóptico para entender como a sociedade disciplinar tenta exprimir produtividade dos sujeitos.

Gabriel Peters (2021) faz uma breve cronologia do liberalismo a partir de Boltanski e Chiapello, ele, então, afirma que a partir da década de 1930 a “crítica social”, que definia o

capitalismo como um sistema gerador de desigualdades, passou a provocar mudanças no sistema. O “arranjo fordista keynesiano” que veio logo após, no entanto, foi capaz de reduzir o poder de tais críticas, todavia, em consequência de tal arranjo surge o que Boltanski e Chiapello designam por “crítica artística” que “dirigia os seus ataques primordiais aos megaparatos da economia industrial e da burocracia estatal” (PETERS, 2021, p. 72), ou seja, é a crítica ao intervencionismo governamental.

Boltanski e Chiapello atribuem grande importância à crítica artística no que tange as intervenções nas estruturas capitalistas que ocorreram a partir da década de 1970. A desestruturação dos mecanismos regulatórios do “capitalismo organizado” ocorreram em prol das ideias defendidas pela crítica artística de “autonomia, flexibilidade, espontaneidade e criatividade nos âmbitos da economia e do trabalho” (PETERS, 2021, p. 72). Tais ideias foram incorporadas pelos indivíduos, de modo que passaram a nortear o ideal de funcionário. Peters, então, enumera as 6 qualidades que passam a ser exigidas do sujeito como sendo o ideal:

a) A adaptabilidade necessária para ajustar continuamente as suas expectativas e competências às demandas de um mundo do trabalho no qual a mudança é a regra;

b) a flexibilidade para lidar, simultaneamente ou em sequência, com tarefas bastante distintas entre si, no tocante às habilidades requeridas, ao perfil dos colaboradores etc.;

c) a autonomia para formular os seus próprios projetos, bem como para se apropriar de tarefas propostas de maneira mais ou menos difusa;

d) a disposição para assumir riscos, tomados como a contraparte necessária de uma atividade profissional caracterizada pelo incremento de autonomia;

e) a postura sociável de alguém pronto para trabalhar em colaboração com diferentes grupos e perfis de profissionais, o que faz com que sua “personalidade” inteira (gentileza, “bom humor” etc.) se torne um atributo importante da sua empregabilidade;

f) uma orientação inovadora, relacionada ao fato de que a empregabilidade do indivíduo depende também da sua capacidade de oferecer ao mercado competências raras e diferenciadas (PETERS, 2021, p. 73).

Alguns dos pontos trazidos por Peters são importantes para perceber características presentes hoje no sujeito neoliberal. O ponto “b”, por exemplo, mostra o surgimento do multitasking, habilidade que é cultivada e desejada pelos sujeitos de proatividade, a capacidade de realizar diversas tarefas ao mesmo tempo é um signo do valor do sujeito. Já os pontos “c”, “d” e “f”, em alguma medida, relacionam-se com a ideia do sujeito como patrão de si, do sujeito empreendedor, traço ainda mais marcante em tempos de “uberização” e “pjotização”. Por fim, o ponto “e” representa o excesso de positividade ao qual Byung-Chul Han se refere e tem consequências direta na saúde mental dos sujeitos.

Peters articula o ideal de individualidade característico do “novo capitalismo” com o entendimento, formulado por Taylor, de que a modernidade ocidental impõe uma “cultura de autenticidade”. Tal articulação aponta para a noção neoliberal de competitividade que defende a “sobrevivência do mais forte e apto”. A crítica artística, no entanto, identifica a “burocracia industrial” como um fator de atravancamento da competitividade. A terceira fase do capitalismo, então, em oposição ao período anterior, fordista-keynesiano, impõe uma instabilidade na carreira, o que é entendido como uma característica desejável num funcionário, aquilo que o autor chama de “empreendedor nômade”, já na segunda fase, o que era desejável para o sujeito, era construir uma longa carreira numa mesma área.

O autor aponta, ainda, para o surgimento da literatura de autoajuda e como ela se relaciona com as questões do trabalho, tendo um importante papel na manutenção da psiquê do sujeito, afim de fazer com que esses sujeitos não parem de produzir. Não por coincidência tais textos tornaram-se populares entre os gerentes e os setores de RH, pois “O novo espírito do capitalismo depende, nesse sentido, da produção histórica de uma certa forma de subjetividade, cujos custos psíquicos aparecem como que em imagem reversa na condição depressiva” (PETERS, 2021, p. 74).

Peters aponta para a depressão como sendo o mal-estar decorrente do modelo normativo de individualidade empreendedora do novo capitalismo. Segundo o autor é a lacuna entre o que se é e o que se poderia ser, e a expectativa dos pares, mas também do próprio sujeito, em seu potencial, além da vergonha por não alcançá-lo, que gera o depressivo. A depressão, então, se apresenta como a resposta aos padrões arquetípicos neoliberais do ideal de sujeito. A iniciativa e a proatividade dão lugar a inação, o planejamento dá lugar a falta de perspectiva, “a terrível experiência de si como fardo, frequentemente vivenciada no próprio corpo, toma o lugar do ânimo motivacional que possibilitaria persistir em um ou mais empreendimentos” (PETERS, 2021, p. 75).

Outro aspecto desejável para o indivíduo é a sociabilidade, a capacidade de se relacionar com o outro, especialmente em função dos ganhos que podem ser obtidos a partir dessa relação. No entanto, uma das características da subjetividade depressiva é a desconexão com outras pessoas, para Hartmut Rosa tal desconexão seria uma falta de ressonância que faz com que o sujeito não consiga apreciar o convívio com o outro. No entanto, Peters percebe que são os laços que o sujeito tem com as pessoas do seu entorno que dá forças para que ele possa continuar vivo e vivendo.

A depressão é uma resposta a um sistema político específico, qual seja, o neoliberalismo, o que não é o mesmo que dizer que a resposta em si é política, Peters, inclusive, atenta para a importância da não romantização da depressão como uma espécie de ativismo da inatividade. Ainda que o entendimento de que a depressão é uma doença que surge a partir de fatores sociais implique na conclusão de que a forma de se resolver o problema da dita “pandemia da depressão” perpassa pela luta política, isso não significa dizer que o tratamento psicológico/psiquiátrico, além do tratamento neurofarmacológico, eventualmente, não sejam necessários para o indivíduo.

Pablo Severiano Benevides (2017), de início, se dedica a explicar um conceito de extrema importância para o neoliberalismo, o *homo oeconomicus*, que sugere que o ser humano possui uma racionalidade econômica, tipicamente liberal, que extrapola para todos os aspectos da vida – não se restringindo, portanto, a produção econômica – qual seja, a ideia de otimização da alocação de recursos escassos para fins alternativos determinados.

Assim, a decisão acerca de um casamento, por exemplo, poderá ser perspectivada sob o ponto de vista de uma análise como essa; isso uma vez que se admita que o que está em jogo é alocar recursos raros (afeto, amor, desejo, ou, ainda, interesses que sejam de outra ordem) de forma otimizada (quando casar, com quem casar, de que forma casar, se em separação total, parcial ou em comunhão de bens) para finalidades alternativas (para ter um filho, para não ficar sozinho, para alcançar estabilidade financeira ou afetiva). (BENEVIDES, 2017, p. 2).

As qualidades subjetivas do indivíduo são quantificadas e transformadas em valor, o chamado “Capital Humano”, tal dinâmica expõe uma característica do sistema capitalista observado por Marx em “O Manifesto do Partido Comunista”:

Onde quer que tenha conquistado o poder, a burguesia destruiu as relações feudais, patriarcais e idílicas. Rasgou todos os complexos e variados laços que prendiam o homem feudal a seus “superiores naturais”, para só deixar subsistir, de homem para homem, o laço do frio interesse, as duras exigências do “pagamento à vista”. Afogou os fervores sagrados da exaltação religiosa, do entusiasmo cavalheiresco, do sentimentalismo pequeno-burguês nas águas geladas do cálculo egoísta. Fez da dignidade pessoal um simples valor de troca (...) A burguesia rasgou o véu de sentimentalismo que envolvia as relações de família e reduziu-as a meras relações monetárias (MARX, 1998, p. 42).

A capacidade do capitalismo de mercantilizar todas as coisas foi capaz de tornar mercadoria até mesmo o homem (a partir, especialmente, da venda da força de trabalho), e foi ainda mais além, as relações pessoais entre os indivíduos também não escaparam da lógica do interesse de mercado, por isso, inclusive, a constituição de uma família não pode ser dissociada de questões socioeconômicas. Para se constituir uma família não é mais necessário pesar apenas o tempo e o cuidado que precisa ser empregado em sua constituição e manutenção, precisa-se realizar um cálculo econômico e saber as perdas e os ganhos que acompanham o nascimento de um filho, por exemplo, ou seja, se existe, de fato algo como uma racionalidade econômica que se emprega em todos os aspectos da vida, ela nada tem de natural. Ela é, efetivamente, socialmente construída e estimulada.

Benevides empreende uma crítica à ideia de psicopolítica desenvolvida por Han, tanto por sua binariedade, articulando o foco do poder entre bio e psique, além da mudança de foco do poder – biopolítica para a psicopolítica – que, para Han, não acompanha uma mudança no modo de funcionamento do poder. O autor então ressalta três pontos críticos.

A impertinência de situar uma reconfiguração do poder a partir de seu campo de incidência; a fragilidade de sustentação de fronteiras rígidas que definam bios de psique; o aparecimento de uma indústria de molecularização da vida que efetua o controle sobre a vida de forma bastante distinta daquilo que Han caracterizou como controle psicopolítico (BENEVIDES, 2017, p. 4).

A ideia de construção e reconstrução constante da identidade, segundo o autor, está relacionada ao “perpétuo trabalho de construção de si ao qual é lançado o homo oeconomicus, o empresário de si, o sujeito de seu próprio destino” (BENEVIDES, p. 5).

O autor promove uma genealogia do termo “do it”, que surgiu no movimento yippie¹⁴, sucessor do movimento hippie, e tinha perspectiva antissistema, de promover reflexão, pensamento crítico. Contudo, o termo foi ressignificado e em tempos de neoliberalismo, como ressalta Benevides, nos inspira muito mais obediência do que transgressão. O “faça você mesmo” de hoje é fruto do processo de empresariamento da sociedade, que, como bem observa o autor, não é apenas sobre o aumento do poder e da influência das empresas, mas, principalmente, sobre a incorporação da lógica empresarial em todos os aspectos da vida e todas as instituições sociais (escolas, hospitais, universidades, polícia, etc), quais sejam: “estímulo à concorrência, sistemas de Premiação, processos de vigilância entre pares etc.” (BENEVIDES, 2017, p. 5).

O autor recorre a Boltanski e Chiapello e a ideia, elaborada por eles, de “literatura não-técnica de gestão empresarial” para compreender a importância do discurso neoliberal nos processos de dominação e de empresariamento da sociedade próprio daquilo que Boltanski e Chiapello chamam de terceiro espírito do capitalismo.

O principal ponto de discordância entre Benevides e Byung-Chul Han reside no processo de molecularização da vida, que é marcado por aquilo que Preciato chama de “indústria farmacopornográfico” cujo objetivo é transformar em remédio coisas subjetivas e impalpáveis como sensações e emoções, como por exemplo a felicidade, a excitação, o êxtase,

¹⁴ Yippie é um movimento político que surge a partir do movimento hippie, era, também, como comumente se denominava os integrantes do Youth International Party (YIP), em português, partido internacional da juventude. O movimento surgiu em 1967, tendo como fundadores Jerry Rubbin e Abbie Hoffmann e ficou conhecido por ser um movimento de esquerda, contestador, anarquista e que promovia performances que visavam ridicularizar figuras e movimentos políticos os quais eram contrários, como a candidatura do porco Pegasus a presidência dos Estados Unidos em 1968, mas certamente o evento que trouxe maior notoriedade aos Yippies foi aquele que ficou conhecido como “o julgamento dos sete de Chicago”. Por seu caráter artístico e performático o movimento Yippie também sofreu com críticas por parte da esquerda “moderada” e também dos comunistas politicamente organizados, embora em suas performances não fosse incomum que a violência escalasse por parte da polícia, devido ao teor ácido da crítica que promoviam. A ideia do movimento Yippie fica clara na seguinte afirmação de Abbie Hoffmann:

Did you ever hear Andy Warhol talk?... Well, I would like to combine his style and that of Castro's. Warhol understands modern media. Castro has the passion for social change. It's not easy. One's a fag and the other is the epitome of virility. If I were forced to make the choice I would choose Castro, but right now in this period of change in the country the styles of the two can be blended. It's not guerrilla warfare but, well maybe a good term is monkey warfare. If the country becomes more repressive we must become Castros. If it becomes more tolerant we must become Warhols (JOSELIT, 2002, p. 63).

etc. A existência de tal indústria vai de encontro a ideia de produção imaterial, que seria uma característica do neoliberalismo pós-moderno. O autor aponta também para o caráter de automatização do capitalismo atual, que estimula respostas rápidas, sem a necessidade uma reflexão prévia, e o faz com o auxílio da comunicação rápida, da informação dada, desse modo Benevides chega a conclusão que o que caracteriza o novo capitalismo não é nem a biopolítica, nem a psicopolítica, mas aquilo que ele chama de “capitalismo hipnótico”. O questionamento que faço é, até que ponto a automatização da sociedade que resulta na supressão da reflexão não é apenas um aspecto da psicopolítica, e não algo totalmente distinto dela.

Débora Aymoré (2019) pensa a respeito da perspectiva da positividade neoliberal, tal como descrita por Han, para perceber que o sujeito neoliberal, ainda que seja um projeto livre, está subordinado a uma liberdade sempre esporádica, incapaz de ser plena de fato. Três fatores atravancam a liberdade do indivíduo, a morte, o corpo físico – e as limitações inerentes a ele – e as tecnologias utilizadas para a inserção social. Essas características se impõe ao sujeito o impedindo de realizar seus projetos, a morte demonstra a finitude da vida e a escassez de tempo, o que é necessário para se realizar o projeto individual, o corpo, por meio do cansaço, fome, fadiga, doença, etc. também atrapalha o projeto do sujeito. Por fim, as tecnologias que, como bem ressalta a autora, visam superar as limitações do corpo. Para se pensar em liberdade, é também necessário pensar na *raison d'être* das escolhas individuais de cada sujeito, Aymoré observa que as escolhas são orientadas, a rigor, por dois grupos de fatores, internos (valores) e externos (situação), ela então coloca o questionamento: até que ponto o controle das tecnologias de informação não modelam mentes, e, por consequência, influenciam na livre escolha do sujeito.

A partir de Foucault a autora reflete sobre a origem da biopolítica. Passando por Bentham e a ideia de Panóptico, uma estrutura que visa impedir qualquer tipo de atitude que possa ir de encontro aos valores que são socialmente nutridos a partir da produção de comportamentos padronizados. O sexo é o segundo ponto ressaltado por Foucault para entender a biopolítica, pois ajuda a entender a transição de um poder que era exercido sobre o corpo, e outro exercido sobre o corpo-espécie, a partir do controle de natalidade e mortalidade, expectativa de vida, etc.

As duas facetas do biopoder se instauram, por um lado, dedicando-se ao corpo humano, sua disciplina e sua integração ao sistema econômico. E, por outro lado, a partir do século

XVIII a atenção se volta á espécie, convertendo-se em gestão das populações, por meio da biopolítica (AYMORÉ, 2019, p. 105).

A autora atribui grande importância ao surgimento da internet no processo de transição do modo de dominação biopolítico para a psicopolítico. A capacidade de integração da *internet* contribui imensamente para a noção de liberdade nutrida pelo sujeito neoliberal, ao mesmo tempo faz com que o indivíduo exponha-se voluntariamente. Então, diferente do modelo de panóptico descrito Bentham, o panóptico digital faz com que o sujeito voluntariamente exponha-se e corrobore com o monitoramento geral que objetiva moldar subjetividades e produzir, entre outras coisas, padrões de consumo.

Aymoré, assim como Han, entende que a finalidade da psicopolítica, bem como da biopolítica, é o aumento da capacidade produtiva dos sujeitos. Diferente das formas de controle biopolíticos, no entanto, que pretendem extrair as capacidades produtivas do sujeito a partir do regulamento da vida, a psicopolítica o transforma num eterno projeto inacabado, fazendo com que ele busque produzir sempre mais, afim de realizar tal projeto, que não se realizará. A diferença entre ambas as formas de exercício de poder é que no primeiro as linhas que orientam a vida do sujeito se mostram claras e perceptíveis, já no segundo essas linhas se tornam opacas quase transparentes, para o sujeito, ele tem a liberdade de realizar aquilo que deseja, e se busca produzir mais é por sua livre iniciativa.

Marcos Alexandre Gomes Nalli e Sonia Regina Vargas Mansano entendem os conceitos de sociedade da transparência e sociedade do cansaço como complementares. Tais ideias desenvolvidas por Han, como ressaltam os autores, aponta para o fato de que as sociedades neoliberais ao invés de incentivarem um “regime político democrático” e uma maior participação política, assim como pregam em seu discurso, ela “prioriza e incita as pessoas a darem o máximo de si, a otimizarem suas ações, suas performances, suas aparências, suas opiniões, até os limites do máximo esgotamento niilista” (NALLI; MANSANO, 2019, p. 2).

Os autores entendem que a exposição acabou se tornando uma obrigação, com consequências prejudiciais aos sujeitos, fazendo-os se sentirem sufocados por tal obrigação. Tal sensação de sufocamento, no entanto, não é fruto de um processo opressor externo, mas sim advém das autocobranças, o próprio sujeito se põe na obrigação de se expor constantemente, e de estar conectado e disponível. Nalli e Mansano citam a notícia do caso de

uma professora que foi agredida fisicamente por um aluno e a repercussão que teve a notícia para entender a lógica da transparência. O que chama atenção de início é o fato dos leitores se sentirem a vontade para postar comentários violentos, culpabilizando a professora, a partir de um sentimento de anonimidade, e a contradição que há no neoliberalismo por defender e buscar um estado de segurança ao mesmo tempo que permite e relativiza discursos violentos.

Para além disso, é interessante notar que a razão que motivou os ataques à professora foi a investigação realizada por seus detratores em suas redes sociais para descobrir como ela pensa. A lógica da transparência que cria a necessidade de expor sua essência e torná-la pública é também o que legitima terceiros a promover linchamentos virtuais com base naquilo que o sujeito escolhe expor. Mas nota-se também que não há um interesse sincero em expor a opinião, os comentários em redes sociais, em sua maioria, não passam de performance e objetivam gerar uma identificação com aquela maioria que comenta e compartilha da mesma opinião. É o questionamento que colocam os autores, “quem investigou? Todos? Ou apenas alguns, sendo que os demais acreditaram nas informações e as replicaram indiscriminadamente?” (NALLI; MANSANO, 2019, p. 5).

Como ressaltam os autores, embora o objeto da violência, nesse caso, tenha sido a professora, o objetivo, como sempre, é chamar a atenção para si enquanto agressor, é gerar uma identificação, mesmo aqueles que vão contra a corrente têm o mesmo objetivo. A grande incoerência é o desejo de ser reconhecido, ao passo que se comenta indiscriminadamente apenas pela certeza de estar anônimo.

Os autores então definem a competitividade, a segurança e o acúmulo desenfreado de capital como vetores da violência psicopolítica, ainda que a primeira vista eles pareçam gerar o efeito contrário. A competitividade gera comparação constante, com o outro, com o mercado e com o próprio “eu”, além da autoimposição de metas, que muitas vezes não podem sequer serem atingidas. A busca por segurança e estabilidade em todos os aspectos da vida é outro fator de sofrimento pois tal lógica ignora o próprio caráter de aleatoriedade da vida, que impossibilitaria de haver algo como estabilidade de relacionamentos ou de trabalho. Já o acúmulo desenfreado de capital gera uma cegueira em relação as consequências que o consumismo gera ao meio ambiente, se ignora a extinção de espécies, a poluição do ar, rios e mares, para que se possa consumir irresponsavelmente.

Para Rogério Proença Leite é possível observar, através das diversas fases do capitalismo, uma crescente no que diz respeito a “mecanização corporal e adestramento

mental” (LEITE, 2021b, p. 2). A essa aceleração dos modos de vida o autor entende como a causa a chegada da lógica de mercado a todos os contextos da vida social, então “em todos os âmbitos se fala em metas, crescimento, ampliação: igrejas almejam mais fiéis e mais templos; sindicatos cobiçam mais associados; escolas desejam sempre mais alunos” (LEITE, 2021b, p. 2). Leite atenta, também, para a vigilância que acompanha a necessidade de se produzir em escala geométrica, como ressalta o autor, o sujeito impõe a si mesmo e aos seus pares expectativas cada vez mais elevadas. A lógica expansionista do capital foi internalizada no sujeito neoliberal e o dispositivo de monitoramento mais eficaz, que visa garantir que os indivíduos permaneçam constantemente em seus ápices produtivos encontra-se na psiquê de cada sujeito.

Leite enxerga o “human enhancement” como sendo o resultado dessa busca cada vez maior por resultados, uma vez que o corpo e a mente humana impõe seus limites naturais, indo de encontro ao desejo do sujeito, o aprimoramento surge como uma forma de se dilatar as margens das capacidades humanas em prol da realização dos objetivos do neoliberalismo, que agora são entendidos como próprios do sujeito, e em detrimento de sua própria saúde mental e integridade física. Já o “multitasking” aparece como resultado da aceleração social, e como ressalta Leite, tal técnica não só não implica, necessariamente, em uma qualidade mais elevada do trabalho, como provavelmente tem como resultado uma piora na qualidade, devido ao pouco tempo dedicado as tarefas. Também, paradoxalmente, fazer mais coisas ao mesmo tempo não se traduz em viver mais, essa prática abrevia ainda mais a vida, pois, tal prática se constitui “como uma das principais causas do esgotamento físico e mental das pessoas” (LEITE, 2021b, p. 6). Para Leite esse estresse, que é fruto da aceleração dos ritmos de vida, é uma forma de controle psicopolítico, segundo ele:

A dissolução do sujeito pelo esgotamento, contudo, deve ser entendida como uma aniquilação parcial da pessoa, não da sua força de trabalho. O sujeito esgotado é uma pessoa vencida, porém ainda mais ativamente submissa e estimulada aos processos produtivos (LEITE, 2021b, p. 9).

Além disso, é válido ressaltar que a separação da condição psicológica do sujeito esgotado, depressivo, ansioso, do contexto social é parte do projeto psicopolítico. Dessa dissociação observa-se dois resultados, a individualização dos problemas, individualização essa que é característica do neoliberalismo, e a supressão do senso crítico. Trata-se, então, da produção de sujeitos submissos e incapazes de perceber as forças que os oprimem.

Leite entende que o comportamento do Blasé na contemporaneidade poderia ser equivalente ao do esgotado. Assim como o Blasé assume uma atitude de indiferença perante o mundo, com a finalidade de poder viver e ter qualidade de vida – ou seja, ele não se permite ser afetado pelas mazelas sociais pois o único produto possível dessa interação seria o sofrimento – o esgotado se torna apático, não é mais capaz de ter o que Rosa chama de “experiências de ressonância”. A depressão, que surge como fruto do esgotamento, também é entendida como um estado de indiferença, de apatia persistente.

Já sobre o processo de esgotamento, o autor o define como uma técnica de controle psicopolítico, baseada em manter os sujeitos permanentemente ocupados e posteriormente esgotados tornando-os, assim, passivos, mas, principalmente, possibilitando que continuem produzindo, como explica o autor: “o sujeito deprimido não questiona o mundo, ele é incapaz de um exercício crítico em relação ao modelo de sociedade que concorreu para sua derrocada” (LEITE, 2022, p. 8). Tal incapacidade de perceber as estruturas opressoras e a individualização da culpa pelo fracasso surgem como o efeito colateral do discurso neoliberal, da lógica da meritocracia, do empresário de si – ao passo que se crê na possibilidade da mobilidade social a partir, pura e exclusivamente, das capacidades produtivas individuais, o inevitável fracasso em realizar tal objetivo torna-se, também, responsabilidade do sujeito.

Rogério Proença Leite em seu texto “Uma Introdução a Psicopolítica” reflete sobre a razão da passividade do sujeito contemporâneo, pois por mais que hajam incontáveis motivos para que ele se revolte, ele não o faz. A razão certamente está relacionada às novas técnicas de vigilância e exercício de poder que são empregadas no neoliberalismo, pois “há tempo que os processos de dominação não ocorrem mais apenas vigiando e punindo, perseguindo ou excluindo pessoas, na configuração clássica descrita e analisada por Michel de Foucault” (LEITE, 2021a, p. 312). Essa virada técnica é representada não apenas por uma mudança no foco do poder, como descrito anteriormente, mas também pelo progresso tecnológico, pois as redes sociais promoveram (e promovem) não somente uma nova forma de produção caracterizada por sua imaterialidade, mas promoveram também um novo espaço de sociabilidade, espaço esse que é facilmente manipulável, e muito útil para, primeiro, captar informações do usuário, gostos e desejos afim de entregar um conteúdo personalizado tanto para mantê-lo ativo quanto para estimulá-lo a consumir, e, segundo, para construir subjetividades. A influência da rede social na construção de subjetividades se dá por conta de sua extrema expansão e aprimoramento, não é mais possível “entrar na rede”, pois hoje o sujeito simplesmente está na rede. O avanço tecnológico permitiu que todos os indivíduos

pudessem passar a acessar a rede com apenas dois ou três cliques e permitiu que os indivíduos pudessem fazê-lo a qualquer momento do seu dia. A relação do sujeito com a internet é, hoje, radicalmente diferente de como era 20 anos atrás.

Para Leite, então, trabalho e consumo funcionam como um ciclo que aprisionam os sujeitos no processo produtivo. O capitalismo precisa não somente de pessoas dispostas a vender sua pele por uma quantia que, quando muito, é o suficiente para sobreviver adequadamente, ele precisa também de um alto nível de consumo para continuar funcionando. Por isso os objetos foram elevados ao patamar de símbolos de qualidade de vida, ter objetos agora representa “ostentação de bem-estar e, supostamente, da felicidade” (LEITE, 2021a, p. 320). A sociedade do consumo não promove apenas o consumo excessivo como prática de lazer e demonstração de status e qualidade de vida, ela promove também a mercadorização de todas as coisas, inclusive do ser humano, e é especificamente quando se promove o “nivelamento de tudo, sujeitos e objetos, à noção de valor, [que] foi possível constituir uma cultura de consumo” (LEITE, 2021a, p. 320).

Esse nivelamento de tudo é que, como bem explica Leite, promove o inferno dos iguais que Byung-Chul Han cita. Esse “inferno dos iguais” entretanto, mostra-se, extremamente desigual, pois embora todos os sujeitos sejam reduzidos a um valor, o que torna iguais, os valores em si não são iguais. Diferentes configurações familiares, diferentes empregos, etc., atribuem aos sujeitos valores diferentes. É com base nesses diferentes valores que se determina quem explora e quem é explorado, quem goza e quem tem que basear sua existência numa ilusão de que o trabalho edifica e o consumo é a síntese da boa vida.

Leite identifica como um dos principais marcadores da passagem das formas de controle biopolítico para o psicopolítico o surgimento e expansão da razão neoliberal do desempenho, que opera impondo a lógica da competição aos sujeitos. E isso que o autor denomina de “ascese do desempenho” precisa para funcionar de uma servidão voluntária, que consiste na principal característica da psicopolítica. Assim, para entender melhor o que de fato é a psicopolítica, o autor destaca três aspectos fundamentais dela, sendo o primeiro deles o controle temporal. É bem verdade que o controle temporal não é nenhuma novidade e não surgiu com a psicopolítica, a alocação ótima dos recursos temporais é um dos principais objetivos do capitalismo. Como bem explica Leite, Weber ressalta a importância do controle temporal desde o início do capitalismo industrial que a partir de uma ética protestante e uma noção de vocação, respectivamente, condenam o desperdício de tempo com lazer e prazeres mundanos e defendem uma dedicação acentuada à atividade laboral a qual o sujeito se dedica,

fazendo com que os indivíduos dediquem a maior parte do seu dia à atividade produtiva. Evidentemente as estratégias empregadas atualmente para o controle do tempo não são mais as mesmas que eram empregadas no início do século XIX, não se apela mais para a noção de dever divino, agora busca-se estimular “a ocupação do tempo cotidiano, através de um conjunto de metas renováveis, móveis e inatingíveis, relacionadas a ideias difusas de sucesso, realização pessoal e felicidade” (LEITE, 2021a, p. 324). O que mudou, então, do contexto biopolítico para o psicopolítico é que o controle não é mais uma imposição vinda de fora, ele agora é exercido pelo sujeito e tem como objeto o controle do tempo do próprio sujeito.

O segundo ponto destacado por Leite é a hiperatividade, a necessidade auto imposta pelo sujeito de manter-me permanentemente ocupado. A partir do estabelecimento de um objetivo e de metas que supostamente aproximam o sujeito do objetivo, o próprio sujeito cria os estímulos necessários para produzir incessantemente. A crença na viabilidade de atingir um objetivo inatingível faz com que o sujeito se dedique de maneira integral a sua atividade produtiva, dessa forma agindo como “seu próprio agente disciplinador sob o mesmo paradigma de sempre: aumentar os níveis de produtividade” (LEITE, 2021a, p. 327). Essa hiperatividade que faz com que o sujeito abdique de qualquer tempo que pudesse ser usado para si próprio, no ócio, com o auto cuidado, ou uma atividade de lazer, aliada ao sentimento de fracasso por não conseguir nunca atingir objetivo que o indivíduo estabelece para si, mas com um endosso social de sua viabilidade, coadunam para o seu esgotamento e posteriormente seu adoecimento. O esgotamento do sujeito neoliberal é também apropriado como uma forma de sujeição; mantendo-se ocupado e esgotado viabiliza-se a cegueira social do sujeito, ele se torna incapaz de perceber as estruturas que encontram-se por detrás dos estímulos a hiperatividade e por isso mesmo é incapaz de parar ou de voltar-se contra essas estruturas.

O terceiro e último ponto é a auto exposição. O panóptico tornou-se uma estrutura desnecessária no contexto psicopolítico, pois não há mais a necessidade de impor uma disciplina a partir da vigilância, pois cada sujeito neoliberal exerce a função de vigia de si mesmo. Para além disso, as redes sociais fizeram surgir uma nova forma de ser e estar no mundo, pois elas não representam apenas um espaço a parte, no qual se entra e sai a qualquer momento, o espaço virtual está completamente intrincado ao mundo “real”, de modo que para se obter uma leitura mais completa do sujeito um espaço físico como o panóptico para aplicar testes, avaliar e comparar os resultados tornar-se desnecessário. Agora os sujeitos expõem voluntariamente sua vida de modo que, com base nesses dados, as empresas traçam perfis de

consumidores, eleitores, etc., e assim podem encaminhar propagandas personalizadas para cada indivíduo, de modo a persuadir e influenciar mais facilmente os sujeitos para o caminho desejado.

Os trabalhos reunidos nesse bloco apresentam diferenças significativas entre, mas possuem, também, coisas que os unem. A noção de liberdade individual própria do neoliberalismo é sempre apontada como falsa, pois ao sujeito sempre se impõem limites naturais que os impedem de realizar seus projetos, como as limitações do corpo e a escassez temporal por exemplo, sem falar das travas que próprio sistema capitalista impõem ao sujeitos e que impossibilitam a mobilidade social. O adoecimento psíquico é também enxergado como um dos efeitos colaterais que a farsa da liberdade gera. Ao se estimular a busca por um objetivo específico, qual seja, a riqueza, por meios que são incapazes de conduzir o sujeito ao destino almejado, então, após todo o esforço empregado na busca do objetivo determinado e a percepção de que aquilo que se pretendia conquistar não é possível de se realizar e de que todos os esforços foram em vão, o sujeito adocece.

A percepção da psicopolítica como uma continuidade da biopolítica e que tem seu espaço numa configuração econômica específica, também se encontra nos trabalhos aqui compilados. O objetivo do capitalismo em todas as suas fases é a extração do máximo de produtividade possível, a forma de exercício do poder, então, se adapta ao tipo de produção econômica do seu tempo. Então, no contexto do capitalismo industrial do final do século XIX, da pauperização que promoveu na classe proletária em formação, que vinha do campo para a cidade, sem propriedade ou meios para desenvolver seu trabalho como estava acostumada a fazer, um corpo de técnicas de controle que tinham como o seu objeto o corpo e que não se preocupava em esconder ou falsear o caráter de exploração existente nas relações de trabalho fazia sentido. Posteriormente, com a crise do *laissez-faire* e as transformações que ocorreram na forma da produção capitalista, passou a fazer sentido desenvolver técnicas que possibilitassem estimular os sujeitos a produzir excessivamente sem que as estrutura de poder se mostra-se.

A estrutura do panóptico também se transformou, e este é mais um dos pontos que unem os trabalhos comentados, a exposição no neoliberalismo. Enquanto num contexto prévio a exposição era entendido como algo negativo e enxergado, também, como um mecanismo claro de controle, para o sujeito neoliberal é algo desejável. A *internet*, bem como as redes sociais, conseguiram tornar prazeroso para os sujeitos o processo de expor suas

essências, a partir de um processo de “gamificação”¹⁵ da vida o sucesso de uma pessoa pode ser mensurado pela relevância que ela possui nas redes sociais, e essa mensuração é feita a partir da contagem da quantidade de curtidas, seguidores, visualizações, etc., que essa pessoa possui, esses valores, então, podem ser traduzidos como a pontuação social que essa pessoa possui. Com isso, toda uma estrutura de controle, como o panóptico, se torna obsoleta, pois agora, cada indivíduo carrega consigo o seu próprio panóptico digital.

2.2. Surgimento do Telemarketing

¹⁵ Trata-se do processo de utilizar elementos e técnicas comuns de jogos em contextos distintos para promover o engajamento do sujeito na realização de uma atividade determinada.

O telemarketing pode ser definido como a utilização das tecnologias da informação e comunicação (TIC), não se limitando ao uso do telefone, para a realização de contatos, de forma ativa ou receptiva, com clientes e potenciais consumidores, para as mais diversas finalidades como realização de vendas, serviço de atendimento ao cliente (SAC), assistência técnica etc. O primeiro registro de uso do aparelho telefônico para fins comerciais data de pouco tempo após a criação do próprio telefone que ocorreu em 1876; em 1880, em Berlim, um vendedor de pastéis utilizou a lista de contatos dos seus clientes para vender seus pastéis por ligação. O telemarketing em si, no entanto, não surge nessa época, o telemarketing só foi se consolidar como um ramo de negócio cerca de um século depois, na década de 1980, nos EUA. Antes disso certas experimentações foram feitas, como na década de 1960 em que a Ford promoveu uma pesquisa via telefone a fim de saber sobre as preferências do consumidor, a partir daí percebe-se que o telefone pode ser apropriado pelas empresas usado para diversos outros fins que não, somente, a venda.

A partir desse período muitas empresas passaram a investir em um setor de telemarketing, especialmente as do ramo financeiro e as editoras. Atualmente as empresas de telefonia e provedores de internet se destacam pelo volume de operadores que as representam, embora, de maneira geral, não exista empresa que não utilize tal estrutura para estar em contato com os seus clientes. Outra alteração importante que ocorre é que hoje o telemarketing, na maioria das empresas, não opera mais como um simples setor, para cortar custos tornou-se preferível contratar os serviços de uma terceirizada. O surgimento da internet viabilizou o aparecimento dos *Call Centers*¹⁶, que por sua vez, se mostraram eficientes em organizar os teleoperadores, de modo que, concentrando toda a estrutura e *know-how* necessários para se executar o trabalho de telemarketing, tornou mais interessante para as demais empresas contratar os serviços desta do que investir em toda estrutura e treinamento que se demanda para ter um setor de telemarketing na empresa.

Bruna Piazzentin Martinelli (2015) associa o taylorismo ao Telemarketing, pois ao perceber uma disparidade entre a capacidade produtiva do funcionário com experiência média e a produtividade da fábrica, Frederick Winslow Taylor passou a se debruçar sobre as causas desse não aproveitamento dessa capacidade produtiva e em seguida pensar soluções para acabar com o tempo morto, pois “caso fosse possível atingir a capacidade “real” e “ideal” de

¹⁶ Central de atendimento

produção, as empresas poderiam obter lucros maiores, e, nessa medida, segundo a sua concepção, oferecer melhores salários e condições de emprego para os trabalhadores” (MARTINELLI, 2015, p. 18). A solução a que chega Taylor é de que dividindo-se as atividades o máximo possível e calculando o tempo médio necessário para se realizar cada atividade, a gerência poderia cobrar dos trabalhadores o nível necessário de produtividade, de modo a nem sobrecarrega-los pelo excesso e nem ficar no prejuízo em face de uma produtividade abaixo do possível. Taylor propõem à gerência a nova metodologia de gestão, a qual chama de “gerência científica”, e a partir daí executa seus estudos para descobrir a melhor forma de se realizar cada atividade e repassar essa forma aos trabalhadores na forma de normas que devem ser rigidamente seguidas.

A gerência científica prevê um parcelamento das atividades de modo que não as torne mais complexa, mas ao contrário, o parcelamento das atividades as torna mais simples. Dessa forma, pode-se reduzir a qualificação da mão de obra necessária para realizar a atividade, ao passo que realizam-se treinamentos para assim tornar o trabalhador apto a exercer a função. A contratação de uma mão de obra menos qualificada torna possível e justificável a redução salarial, aumentando as margens de lucro da empresa. O parcelamento das atividades também atinge a gerência, que deve aumentar em tamanho para monitorar os trabalhadores e garantir que o trabalho seja desenvolvido da forma prescrita. Essa nova forma de gestão, o parcelamento das atividades simples, a cronometragem do tempo de execução das atividades para se obter o chamado “*one best way*”¹⁷, aliada ao monitoramento constante da gerência para, com base na gerência científica, obter a capacidade produtiva real da empresa, de forma geral, “essa nova situação implicaria em um aumento da pressão para a manutenção do seu posto de trabalho” (MARTINELLI, 2015, p. 20).

Também o Toyotismo, segundo Martinelli, exerceu influência sobre o telemarketing, pois o ele se apresenta como uma face daquilo que Harvey chama de acumulação flexível, em oposição à rigidez do Taylorismo/Fordismo, o que, por sua vez, é fruto da reestruturação produtiva que descentralizou a produção industrial levando parte dela para países subdesenvolvidos. Nesse novo momento é cobrado dos funcionários uma maior polivalência, para que ele seja capaz de operar diferentes máquinas em diversos setores da linha de montagem, ou seja, ele não necessariamente permanecerá num só posto realizando apenas uma atividade. Com o Toyotismo a empresa pode cortar custos com funcionários, aumentando as “contratações de trabalhadores temporários, terceirizados, subcontratados e realização de

¹⁷ Pode ser entendido como “a melhor maneira de se realizar uma atividade”.

horas extras” (MARTINELLI, 2015, p. 33), somente quando a demanda aumentar. O Toyotismo, então, naturalmente, aumenta a consideravelmente a precarização do trabalho.

Outra mudança significativa diz respeito ao controle da produção, que no período Taylorista/fordista era atribuição da gerência, no Toyotismo a empresa se organiza em pequenos grupos, ou equipes, para que o trabalho de monitoramento e controle seja diluído e mais facilmente administrado. Percebe-se então que no telemarketing, assim como nas empresas que aplicavam a gestão científica, o tempo médio para a realização de cada atividade é calculado e cobra-se do operador que ele nunca ultrapasse o tempo estabelecido, para isso, a melhor forma de se realizar a atividade também é estudada e imposta só funcionário, que tem que seguir cada procedimento rigorosamente e aplicar o script da maneira correta para cumprir a meta. No telemarketing é comum que os funcionários sejam divididos em pequenos grupos que ficam sob a responsabilidade de um supervisor, desse modo, assim como no Toyotismo, a gerência terceiriza a função do controle de qualidade para outros funcionários. O supervisor é o responsável por fazer o intermédio entre gerência e “chão de fábrica”, desse modo a empresa economizar tempo e dinheiro, pois o supervisor está mais próximo hierarquicamente e financeiramente do operador de telemarketing do que da gerência.

Segundo Talissa Naiara Castanha (2017), o telemarketing começa a ganhar força no Brasil na década de 1990, a partir de uma reestruturação governamental que visava reduzir a participação econômica do Estado, promovendo, dessa maneira, privatizações em diversas áreas estratégicas do setor de serviços, como o transporte público, distribuição de energia e, evidentemente, as telecomunicações. Dessa forma

a reorganização do sistema Telebrás no Brasil pode ser compreendida sob duas perspectivas básicas, sendo elas: a transferência de empresas públicas, estatais à iniciativa privada e sua conseqüente abertura à competição entre empresas, devido fechamento de monopólio (CASTANHA, 2017, p. 35).

O processo de privatização tem início, em verdade, na década de 1970, por conta do crescimento da terceirização, com esse movimento a iniciativa privada começou a adentrar o setor público, especialmente nas telecomunicações. A estruturação do setor ocorreu, então, “em um processo crescente que se iniciou discretamente na década de 1970, se expandindo na década de 1980 e se consolidando nos anos 1990, com a quebra do monopólio das empresas

estatais de Telecomunicações” (CASTANHA, 2017, p. 35). Assim o setor de telemarketing no Brasil continuou crescendo constantemente, até se tornar um dos maiores geradores de postos de trabalho do país, como é atualmente¹⁸

¹⁸ JusBrasil. Telemarketing emprega 1,4 milhão no país; veja como é o trabalho no setor. Out. 2012, disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/noticias/telemarketing-emprega-1-4-milhao-no-pais-veja-como-e-o-trabalho-no-setor/100115612> . Acesso em 10 de Mar. 2024.

2.3. Telemarketing e adoecimento

Os trabalhos sobre o Telemarketing não são poucos e quando se procura entender a relação entre o telemarketing e o adoecimento se descobre que diversos outros pesquisadores já trataram da relação entre o Telemarketing e o estresse/adoecimento (tanto psíquico quanto físico). Tal fato aponta para a possibilidade do Telemarketing ser, de fato, uma das áreas de trabalho com maior potencial de adoecer aqueles que nela trabalham. Luis Torahiko Takahashi, Fermino Fernandes Sisto e Dario Cecilio-Fernandes articulam os conceitos de estresse laboral ao de vulnerabilidade, para compreender a forma como o trabalho pode afetar o trabalhador. Os autores, então, explicam que:

A vulnerabilidade constitui-se pela ocorrência de uma situação adversa, endógena ou exógena, aliada à incapacidade de apresentar uma resposta eficaz diante do evento devido à ausência de recursos e, por último, a dificuldade de adaptação ao contexto resultante (TAKAHASHI; SISTO; CECILIO-FERNANDES, 2014, p. 2).

A preocupação do estudo, num primeiro momento, parece se voltar para a redução da produtividade e o aumento dos custos na empresa em decorrência do estresse ocupacional, deixando a qualidade de vida do trabalhador, sua saúde física e mental, etc., apenas, num segundo plano. O objetivo, no entanto, é, somente, mapear o nível de suscetibilidade ao estresse ocupacional a partir das características sociodemográficas dos trabalhadores. Tal característica mostra-se uma tendência em tal categoria de estudo, como explicam os autores, apenas na década de 1970 os estudos passaram a buscar entender a influência do estresse no trabalho na saúde mental, contudo, apenas a demanda do trabalho era levada em consideração na análise. “Karasek (1979) propôs, então, o modelo Demanda–Controle, envolvendo duas dimensões psicossociais no contexto do trabalho” (TAKAHASHI; SISTO; CECILIO-FERNANDES, 2014, p. 2). Demanda refere-se as pressões psicológica e temporais no contexto de trabalho, já o controle diz respeito as capacidades exigidas dos funcionários para o exercício do trabalho.

Como ressaltam os autores, os estressores “referem-se às demandas do contexto de trabalho que exigem respostas adaptativas do trabalhador e que superam sua capacidade de enfrentamento” (TAKAHASHI; SISTO; CECILIO-FERNANDES, 2014, p. 2). Os autores

destacam seis diferentes tipos de estressores organizacionais, apresentados por Silva e Ferreira (2007), a) Fatores Intrínsecos ao Trabalho; b) Papéis Organizacionais; c) Relações Interpessoais; d) Desenvolvimento da Carreira; e) Estrutura e Clima Organizacional e f) Interface Casa/Trabalho. “Outra classificação, contendo cinco categorias, foi proposta por Decenzo e Robbins (2001)” (TAKAHASHI; SISTO; CECILIO-FERNANDES, 2014, p. 3). São essas categorias: a) exigências da Tarefa; b) Exigências do Papel; c) Exigências Interpessoais; d) Estrutura Organizacional e e) Liderança Organizacional. Nesta classificação observa-se que há uma certa equivalência entre as categorias de um modelo e do outro.

Os autores atribuem o alto nível de rotatividade observado nos “*call centers*” às precárias e desatualizadas relações de trabalho.

A tecnologia de ponta convive com uma administração nos moldes tayloristas, na qual as tarefas são fracionadas, há cisão entre o planejamento e a execução, o trabalho é prescrito e controlado em relação aos movimentos e ao tempo de realização das atividades (TAKAHASHI; SISTO; CECILIO-FERNANDES, 2014, p. 4).

Os autores apontam o monitoramento do serviço, a cobrança por produtividade, as metas diárias e mensais, como fatores organizacionais prejudiciais ao atendente de telemarketing, mas há também fatores físicos que são potencialmente prejudiciais a saúde do trabalhador, como o uso do *headset*¹⁹ que prejudica a audição a longo prazo, a ergonomia, o desconforto térmico e a regulação das necessidades fisiológicas.

O trabalho consiste em uma pesquisa de caráter quantitativo, onde participaram 201 operadores de telemarketing de uma empresa localizada no interior de São Paulo, com cerca de 250 funcionários. Foi utilizada, também, a Escala de Vulnerabilidade ao Estresse no Trabalho (EVENT). “Ela é constituída por 40 itens que representam situações de trabalho e são avaliadas por meio de uma escala do tipo Likert de três pontos (nunca, às vezes e frequentemente), que se referem à frequência com que cada situação incomoda o trabalhador” (TAKAHASHI; SISTO; CECILIO-FERNANDES, 2014, p. 5).

Os autores afirmam que, entre os trabalhadores estudados, foi observado uma baixa vulnerabilidade aos estressores laborais, os pesquisadores, no entanto, fazem duas ressalvas, a) os resultados de pesquisas que focam apenas no estresse e não na vulnerabilidade ao estresse

¹⁹ Termo em inglês que se refere ao conjunto de fone de ouvido e microfone utilizados no atendimento.

no ambiente de trabalho, como as de Veras (2006) e Venco (2007), apontam para o trabalho no *call center* como um dos mais estressantes e b) que o alto índice de rotatividade na área do Telemarketing pode ser uma explicação para tal resultado, já que “a maioria (56,2%) dos participantes possuía menos de um ano na função, e pouquíssimos (5,9%) realizavam a atividade há mais de dois anos” (TAKAHASHI; SISTO; CECILIO-FERNANDES, 2014, p. 9). Os pesquisadores observam também uma discrepância entre a vulnerabilidade ao estresse de homens, que se mostrou mais elevada, do que entre as mulheres, todavia, a variável sexo pode não ser, de fato, determinante, pois que outras pesquisas não apontaram variância no que diz respeito a vulnerabilidade entre homens e mulheres, já outras apresentaram um índice maior entre as mulheres. Outro fator que pode interferir no resultado é a diferença significativa que existe entre homens e mulheres, pois há mais mulheres na área do Telemarketing, de modo geral, do que homens. A respeito da vulnerabilidade em função do tempo de experiência, notou-se que quanto maior a experiência, aumentava-se os índices de suscetibilidade aos estressores ocupacionais.

A única exceção foi no fator Clima e Funcionamento Organizacional, no qual os homens tiveram diminuição da média com o aumento do tempo de experiência. Isso pode ocorrer, pois o fator está diretamente relacionado ao funcionamento e estrutura da empresa e, com o aumento da experiência os profissionais se acostumam com a cultura e o clima organizacional, diminuindo, assim, a vulnerabilidade nesse aspecto (TAKAHASHI; SISTO; CECILIO-FERNANDES, 2014, p. 9-10).

Paulo Pena Gilvane Lopes, Adryanna Cardim e Maria da Purificação N. Araújo relacionam as revoluções técnicas e tecnológicas e seus impactos no trabalho e a precarização do trabalhador com o surgimento de novas doenças laborais. Ocorreu no “século XIX, na França e na Alemanha, por influência da Revolução Francesa” (LOPES; CARDIM; ARAÚJO, 2012, p. 133), uma importante virada no âmbito da medicina, pois surgiu a ideia de buscar as causas sociais para o aparecimento de doenças, o que ia de encontro ao “modelo biomédico, que procurava apenas causalidades biológicas, como os microrganismos ou alterações orgânicas centradas no indivíduo” (LOPES; CARDIM; ARAÚJO, 2012, p. 134). Estudar a área do Telemarketing e suas mudanças tecnológicas e organizacionais é importante para entender como a saúde dos operadores pode estar sendo impactada por tais questões. A partir

desse conhecimento é possível pensar estratégias para promover uma “reestruturação sanitária das empresas através de mudanças, reformas sociais, regulatórias, técnicas e culturais, portanto na esfera social, que podem eliminar ou reduzir possibilidades de epidemias de doenças e acidentes do trabalho” (LOPES; CARDIM; ARAÚJO, 2012, p. 135). Algumas das principais características do Trabalho de telemarketing citado pelos autores são:

Alta rotatividade no emprego; predominância do sexo feminino; organização das atividades sob grande pressão de tempo; exigência de grande responsabilidade acompanhada de falta de controle sobre o processo de trabalho; rigidez postural; sobrecarga estática de segmentos corporais; avaliação de desempenho por monitoramento eletrônico; gravação e escuta de diálogos; incentivos ou premiação por produção; precariedade nas intervenções ergonômicas, com práticas centradas em aspectos secundários do processo; precária higiene dos conjuntos de microfone e fone de ouvido (headsets) individuais e problemas operacionais diversos (LOPES; CARDIM; ARAÚJO, 2012, p. 137).

É interessante ressaltar que os autores destacam, como uma das principais características do telemarketing os “incentivos ou premiação por produção”, o que faz parte daquilo que chamo aqui de microrrecompensas, o que entendo como sendo um mecanismo psicopolítico que visa demonstrar uma forma de reconhecimento, estimulando o sujeito a produzir em excesso, funcionando como uma espécie de reforço positivo. Um dos incentivos a aceleração do trabalho ressaltado pelos autores é a “publicação dos nomes dos operadores mais produtivos para o modo ativo e receptivo²⁰, por turno” (LOPES; CARDIM; ARAÚJO, 2012, p. 138).

Outro fator interessante a se destacar é a vigilância rígida no local de trabalho. A conduta do operador está incessantemente sobre avaliação que pode se dar através de “monitoria de qualidade ou por supervisores, ou mesmo por ‘clientes espíões’” (LOPES; CARDIM; ARAÚJO, 2012, p. 139). É importante seguir sempre o script independente da situação que venha a ocorrer durante a chamada, pois um receio que aflige o operador é ter

²⁰ Telemarketing ativo é a categoria de atendimento onde o operador realiza o chamado para o cliente, geralmente para oferecer um serviço ou produto diferente, já o receptivo é aquele no qual o cliente entra em contato com a empresa.

uma chamada avaliada pela monitoria, que seria o equivalente ao “setor de controle de qualidade”, e o atendimento em questão gerar uma demissão por justa causa. Tal mecanismo acaba funcionando como um panóptico, padronizando as ações dos funcionários a partir da incerteza de se está ou não sendo monitorado. Tal receio [de demissão por JC] se estabelece, também, devido ao caráter instável da área do telemarketing, que apresenta um alto índice de rotatividade. Ainda pensando a questão da vigilância é importante ressaltar a avaliação do cliente ao final da chamada, onde o cliente acaba sendo incorporado ao processo de gestão do operador, que funciona como

Uma televigilância efetuada pelo cliente sobre a qualidade do atendimento [...] essa avaliação, com notas ao final do atendimento, coloca o cliente em uma relação de superioridade com o operador. Isso fragiliza o operador quando é agredido pelo cliente – seu avaliador – em conflitos resultantes de demandas que estão fora das prescrições ou da sua governabilidade (LOPES; CARDIM; ARAÚJO, 2012, p. 142).

A pesquisa foi realizada com 30 operadores portadores de LER relacionada ao trabalho, algo que chama a atenção é o fato de que a maioria dos operadores recorreram ao serviço médico de sindicato logo após a demissão, a fim de “assegurar direitos junto à Previdência Social e, em alguns casos, indenizações no judiciário” (LOPES; CARDIM; ARAÚJO, 2012, p. 137), pois as empresas demitiam os funcionários a partir dos primeiros indícios de desenvolvimento de alguma doença relacionada ao trabalho. Tal prática – que se observa também em outras empresas desse seguimento – é um indicativo de como se dão as relações entre os funcionários e as empresas de telemarketing. Os litígios judiciais são comuns entre essas empresas, a Almagora, empresa que opera em vários estados do Brasil, bem como em Aracaju, é mencionada, segundo o Jusbrasil, em mais de 26.200 processos.

Uma das causas comuns para a abertura de tais processos é o desenvolvimento de doenças ocupacionais. Como relatam os autores, uma característica dos *Call Centers* é a da realização dos exames admissionais de maneira bastante rigorosa, afim de evitar a contratação de pessoas com potencial para desenvolver doenças crônicas relacionadas ao trabalho, já os exames demissionais, “contrariamente ao exame admissional, evitam diagnosticar doenças, sobretudo as ocupacionais, com a finalidade de facilitar a demissão e evitar encaminhamento ao sistema previdenciário” (LOPES; CARDIM; ARAÚJO, 2012, p. 139).

Também observa-se que o *multitasking*, qualidade esperado que o neossujeito possua, é condição *sine qua non* para o trabalho nos *call centers*. “Deve-se considerar que essa atividade de digitação ocorre de forma simultânea com o uso da voz e dos olhos, na atenção às sucessivas telas utilizadas no atendimento, o que causa estresse crônico, pausas insuficientes, dentre outras situações precárias” (LOPES; CARDIM; ARAÚJO, 2012, p. 139).

Os autores percebem que a comunicação agressiva é facilitada quando ocorrem conflitos no processo, pelo caráter do atendimento, que ocorre de forma remota. “E conflitos não faltam, pois a estratégia das empresas em prender o cliente na sua base a qualquer custo e aplicar práticas estelionatárias de invenção de tarifas e modificação de planos etc. as colocam nas mais altas frequências de queixas do consumidor” (LOPES; CARDIM; ARAÚJO, 2012, p. 144). Tal conflito entre tentar convencer os clientes a não cancelarem os seus serviços, com o intuito de atingir a meta de “retenção”, e ter que lidar com situações em que o cliente estava disposto a fazer o cancelamento foi relatado pelas interlocutoras em todas as entrevistas. Tal conflito acaba gerando estresse nas atendentes que sabem que não há o que fazer, mas que são, muitas vezes, proibidos pelos supervisores de realizar o cancelamento, já que o aval do supervisor é preciso para que o cancelamento seja feito.

Os pesquisadores enxergam três dimensões gerenciais no telemarketing. A primeira é a empresa, a segunda é o cliente e a terceira é o Estado por meio da ANATEL. Os autores perceberam, no entanto, que a avaliação da ANATEL se preocupa, apenas, com o código de defesa do consumidor, deixando de lado a segurança e a saúde do trabalhador. Desse modo, quando a avaliação ocorre, os operadores acabam sendo ainda mais cobrados, para evitar que o cliente espere mais do que seis segundos na linha, que sai insatisfeito da ligação, etc. A mediação da ANATEL gera receio de demissão entre os operadores, alguns desenvolvem Síndrome do Pânico, devido ao alto nível de estresse que são submetidos.

Os autores chamam atenção, também, para a importância da medicina no telemarketing. Primeiro, com aquilo que chamam de “medicina taylorista”, prática médica que, segundo os autores, baseia-se em ideias do Darwinismo Social, pode se dizer que tal prática flerta com ideias eugenistas. A ideia é, a partir dos exames admissional, impedir a entrada de pessoas com doenças e, a partir de exames regulares, demitir aquele que desenvolveu, ou há forte riscos de desenvolver, alguma doença ocupacional, dessa forma, visando manter como funcionário apenas os jovens e saudáveis. O segundo ponto em que a medicina trabalha a fim de beneficiar as empresas é na negação da doença, mais

especificamente a LER. Ou então na tentativa de desvincular o surgimento da doença com o trabalho para evitar litígios judiciais para as empresas.

Barbara Kellen Antunes Borges *et al* falam sobre o conceito de qualidade de vida, que se resume a “questões de bem-estar e procura do equilíbrio entre a capacidade física, mental e psíquica” (BORGES *et al*, 2021, p. 9), além de reduzir os riscos a saúde, para então falar sobre o conceito de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), que busca compreender a forma como o sujeito se relaciona com a sua ocupação e quais as consequências dessa relação para o bem-estar do trabalhador e como sua experiência profissional é compensadora. Segundo os autores, quando se pensa em QVT a área do telemarketing se destaca, devido às pressões por metas altas e rígidas, além de outras péssimas condições de trabalho.

Os autores então perceberam a importância de se pesquisar a respeito da saúde mental de universitários operadores de telemarketing, pois o universitário está exposto a uma carga considerável de estresse devido às questões acadêmicas, e a área do telemarketing se destaca pelas precárias condições de trabalho, então busca-se entender qual é o resultado dessa carga de estresse acumulado. Para além disso a medicalização também se torna um importante ponto análise para a questão – embora os resultados tenham indicado que nenhum dos 50 entrevistados faz uso desse tipo de medicamento – pois “os fármacos mais prescritos no mundo para tratar a ansiedade são os ansiolíticos benzodiazepínicos” (BORGES *et al*, 2021, p. 11), tais medicamentos causam altas taxas de resistência e dependência o que faz com que eles se tornem um grande problema de saúde pública.

Uma das questões que chama atenção é a financeira, o resultado da pesquisa aponta para uma remuneração insatisfatória na área do telemarketing, pois “34% (17) qualificaram como “média” a quantidade de dinheiro para satisfazer suas necessidades e 32% (16) declararam ter muito pouco” (BORGES *et al*, 2021, p. 14), o que quer dizer que 66% dos entrevistados julgam que sua renda é média ou insuficiente para sanar completamente suas necessidades. Já com relação a possibilidade de realizações de prática de lazer o resultado é ainda mais alarmante, já que “44% (22) disseram que praticavam muito pouco, enquanto que 38% (19) Consideraram média a prática de lazer” (BORGES *et al*, 2021, p. 14), o que significa que 82% dos entrevistados não tem a oportunidade de ter práticas de lazer em um nível suficientemente satisfatório, embora a maioria dos entrevistados (70%) afirmem aproveitar a vida “bastante” ou “mais ou menos” é evidente que, provavelmente por questões orçamentarias, os universitários operadores de telemarketing não conseguem desfrutar de momento de lazer, não tendo muitas oportunidades de realizar experiências de “ressonância”

(ROSA, 2019). Tal dado pode estar relacionado ao fato de que “Dos entrevistados 44% (22) demonstraram sentir algumas vezes sentimentos negativos tais como mau humor, desespero, ansiedade, depressão e 38% (19) alegaram ter levemente medo que aconteça algo” (BORGES et al , 2021, p. 14).

A insônia também aparece no trabalho como um fator que pode causar o adoecimento. As cobranças de professores e o horário irregular para o estudo pode causar a insônia, o que pode resultar em “[...] estados ansiosos, o cansaço, perda da concentração, fadiga, aumento da sensibilidade à dor, nervosismo, ideias irracionais, alucinações, [etc.]” (BORGES et al , 2021, p. 18). Isto aliado ao estresse ocupacional que o trabalho no call center pode causar tem a capacidade de potencializar ainda mais o aparecimento de doenças relacionadas ao estresse.

Antônio Edson Oliveira Honorato e Agostinha Mafalda Barra de Oliveira (2015) afirmam, num primeiro momento, a importância do meio e das mudanças (tecnológicas, sociais, ambientais, econômicas, etc.) que nele ocorrem, para o comportamento humano. Os autores entendem essas mudanças como as principais causadoras do “mal do século “, o estresse. Argumentam, também, que não há uma receita para evitar que as mudanças que ocorrem cada vez mais depressa gerem estresse no sujeito, estresse que nada mais é do que um rompimento com o funcionamento normal do corpo, o que causa desequilíbrios.

Honorato e Oliveira, então, percebem que o ambiente laboral e as novas técnicas de gestão neoliberal, que visam otimizar a produtividade, podem ser um grande causador de estresse, no caso o chamado estresse ocupacional.

O ambiente organizacional com um ritmo a cada dia mais frenético e competitivo pode causar forte impacto ao bem estar dos funcionários, que precisam se preocupar em lidar com várias atribuições e rapidez na realização de suas tarefas. A pressão imposta pela empresa para o aumento da produtividade pode ser o fator desencadeador de stress no indivíduo (HONORATO; OLIVEIRA, 2015, p. 02).

Os autores, então, apontam a área do telemarketing como uma profissão que se destaca por conta do alto grau de cobrança para se atingir metas e por produtividade. Também as demissões em massa, características dos *call centers*, é uma fonte de estresse ocupacional, pois mantém o trabalhador apreensivo por conta da incerteza do seu futuro financeiro.

O estresse ocupacional vem se tornando um problema de saúde pública e está relacionado ao desenvolvimento de doenças fisiológicas, mentais e psicológicas. Apesar de tal constatação apontada pelos autores, eles tentam fazer uma simetria entre os prejuízos do estresse ocupacional para o trabalhador e para a empresa, argumentando que embora o sujeito possa desenvolver diversas doenças, o estresse ocupacional reduz a produtividade da empresa. Além disso, há também uma tentativa de minimizar a influência do ambiente no processo, afirmando que o indivíduo pode desenvolver o estresse a partir de problemas familiares e/ou pressões pessoais. Honorato e Oliveira apontam também para a competitividade feroz da economia como um fator que gera instabilidade na vida do sujeito e propicia o surgimento do estresse. Mas há de se notar que a demissão aparece também como um mecanismo de controle do trabalhador e nem sempre está apenas vinculada a dinâmica competitiva da economia. Como explicam outros trabalhos, o telemarketing é uma área especialmente marcada pela rotatividade dos funcionários, há indícios de que essa alta rotatividade é uma forma de se evitar que o trabalhador desenvolva algum tipo de doença ocupacional enquanto está trabalhando, de modo que a empresa não sofra com processos trabalhistas e a obrigação do pagamento de indenizações.

Segundo os autores 188 pessoas participaram da pesquisa, onde se buscou conhecer, em primeiro lugar, as características dos atendentes e em segundo lugar, foram feitas perguntas afim de mensurar o nível de estresse ocupacional ao qual estão submetidos os atendentes de telemarketing. Desses, pouco mais de 72% eram mulheres, a idade média dos participantes é de 23 anos, sendo que mais da metade possui entre 18 a 21 anos e, do total de participantes, mais da metade (53,19%) trabalha no *call center* em questão a menos de 10 meses. Tais dados apontam para uma particularidade do perfil do atendente de telemarketing que se observa em outras pesquisas: o atendente é uma mulher, jovem e com pouca experiência na área.

Das dez perguntas presentes no questionário aplicado na pesquisa, vale ressaltar dois resultados. Primeiro em relação a “frequência com que se sentiram chateados por algo que aconteceu de forma não esperada no trabalho” (HONORATO E OLIVEIRA, 2015, p. 7), a grande maioria (47%) respondeu que, no último mês, sempre ou quase sempre se sentiu chateado por conta de algum evento inesperado. Segundo, observa-se que 43% dos atendentes afirmaram que nunca ou quase nunca sentiam que seriam capazes de atender a todas as demandas que tinham. Esses dois resultados, apenas, apontam para características importantes das condições de trabalho em *contact centers*. Primeiro é que os atendentes estão muito

expostos a situações inesperadas com grande capacidade de causar estresse neles. Além disso, a cobrança por produtividade vai além daquilo que o sujeito é capaz de realizar, o que pode fazer com que esses sujeitos se sintam esgotados.

Os autores Antônio Edson Oliveira Honorato e Agostinha Mafalda Barra de Oliveira (2020) afirmam que o estresse pode representar a porta de entrada para outras doenças psicológicas mais graves, por isso o estresse é considerado por muitos o “mal do século”, haja visto que a inadequação e a incapacidade de adaptação aos contextos sociais que se transformam cada vez mais velozmente é um fator causador de estresse.

Um dos agravantes que podem levar o estresse a problemas mais sérios é o ambiente de trabalho e/ou o trabalho em excesso. Sendo essa uma característica muito comum na nova configuração das relações trabalhistas. A incerteza toma conta das empresas, e os funcionários passam a ser, cada vez mais, cobrados por metas e resultados mais difíceis de serem alcançados (HONORATO & OLIVEIRA, 2020, p. 193).

A respeito das metas quase inalcançáveis, a segunda entrevistada relatou que em um dos setores em que trabalhou na AlmaViva havia uma recompensa financeira de cerca de R\$490,00 (quatrocentos e noventa reais) para quem batesse 9 metas determinadas, quem deixasse de bater apenas uma das metas já não estaria apto a receber nenhuma bonificação. A entrevistada afirma ter ganhado o bônus uma vez, logo quando a iniciativa surgiu, no entanto, com o passar do tempo, tais metas tornaram-se cada vez mais irreais e ela nunca mais conseguiu atingi-las.

Como ressaltam os pesquisadores, entre tantos grupos de trabalhadores que sofrem com o estresse laboral causado pela pressão no local de trabalho, destacam-se os atendentes de telemarketing, pois suas atividades são rodeadas de fontes estressoras. “Ao mesmo tempo em que se busca atender a uma demanda do cliente na linha, também se pretende atender à pressão dos superiores para alcançar as metas estabelecidas; demandas que são geralmente conflitantes” (HONORATO & OLIVEIRA, 2020, p. 194).

Os autores entendem o estresse como um “estado de tensão mental e física que causa um desequilíbrio no organismo humano e afeta seu sistema imunológico” (HONORATO & OLIVEIRA, 2020, p. 194). O estresse é uma reação do corpo a alguma alteração no meio, ou situação difícil, é natural e por isso qualquer pessoa está suscetível ao estresse.

Os autores defendem que o estresse ocupacional, para além de ser prejudicial ao sujeito, pode ser prejudicial, também, para as empresas, pois a produtividade poderia ser prejudicada e, conseqüentemente, também a existência da empresa. “Os empregados que têm maiores níveis de estresse são também mais propensos a ser menos saldáveis, mais desmotivados, com menores níveis de produtividade e mais inseguros no trabalho” (HONORATO & OLIVEIRA, 2020, p. 195).

Os pesquisadores enxergam a alta cobrança por produtividade, a redução dos postos de trabalho e a concentração de funções, como fontes estressoras no ambiente de trabalho. Já nos *call centers* (ou *contact centers* como os autores mais usam) alguns dos fatores comuns que eles consideram como de risco para o surgimento de estresse e de outras doenças ocupacionais são: “tempo padrão para realização de atividades e poucas pausas de descanso; dificuldades para o alcance, simultâneo, de qualidade e quantidade em metas estabelecidas; tensão com clientes e comentários negativos de superiores” (HONORATO & OLIVEIRA, 2020, p. 197). Também a baixa remuneração, o rígido controle do ponto e das pausas, além da regulação da ida ao banheiro (que pode gerar outros problemas como incontinência e infecção urinária e que faz com que os trabalhadores evitem beber água durante o expediente) contribuem para o adoecimento psíquico dos funcionários.

Nesta pesquisa, dos 188 entrevistados, mais de 72% eram mulheres, quase 55% tinham menos de 21 anos e aproximadamente 53% estavam no trabalho a menos de 10 meses. Tais informações demonstram um padrão que se repete na área do Telemarketing, é uma categoria composta, em sua maioria, por mulheres jovens, e a empresa mantém uma alta rotatividade. Outra característica da atividade de telemarketing que o estudo comprova é o fato de que o trabalho é muito estressante, haja visto que 62% dos que participaram da pesquisa responderam a pergunta: “No último mês, com que frequência você se sentiu nervoso e “estressado” por causa do trabalho?” com “sempre” ou “quase sempre”.

Jucélia Correia Rocha e Giovana Fernandes Araújo atribuem á globalização a causa do aumento das ocorrências de estresse em todos os âmbitos da vida social. Assim como os outros pesquisadores que se debruçam sobre o tema do estresse ocupacional, Rocha e Correia também entendem o estresse como uma resposta a uma alteração, seja social, tecnológica, etc. que causa um desequilíbrio sistêmico no sujeito e pode contribuir para o surgimento de doenças mais graves.

A pesquisa em questão tem um caráter qualitativo, e nela seis mulheres atendentes de telemarketing foram entrevistadas. As pesquisadoras chamam a atenção para o perfil médio do atendente de telemarketing, pois é uma atividade profissional majoritariamente realizada por mulheres. Rocha e Araújo apontam ainda que, embora o telemarketing seja uma área ocupada por mulheres, estudos que visam comparar o nível de estresse entre homens e mulheres, costumam apontar para maiores índices entre as atendentes. As autoras sugerem que esses altos índices podem estar relacionados ao fato das mulheres, de maneira geral, estarem expostas mais frequentemente a situações estressoras.

Algumas das fontes estressoras citadas pelas entrevistadas foram: “Premiações baixas (1), Trabalho repetitivo (1), clientes incompreensivos (1), Competição e concorrência (3) e Cobrança e Metas a cumprir (6)” (ROCHA; ARAÚJO, 2016, p. 23). Interessante ressaltar que a competição e a concorrência são bastante percebidos pelas entrevistadas como fontes estressoras, e estes são conceitos valorizados pelo neoliberalismo e entendidos como características importantes para o desenvolvimento social, econômico e pessoal.

As autoras apontam, também, para a influência do estresse na produtividade dos sujeitos. Algumas das entrevistadas revelaram ter desenvolvido insônia e dores no corpo. “Diante das implicações dos estressores no desempenho do seu trabalho nota-se que pessoas estressadas trabalham tensas, preocupadas com suas metas e isso gera ansiedade e dores físicas” (ROCHA; ARAÚJO, 2016, p. 24).

Rocha e Araújo destacam que as entrevistadas afirmaram sofrer em suas vidas particulares por conta do trabalho no telemarketing. Uma delas afirma que ao chegar em casa não sente vontade de conversar com o seu marido, além de sentir, também, o que trabalho a deixa com os nervos a flor da pele, podendo fazer com que ela brigue com as pessoas com as quais ela convive sem um motivo aparente. Também sua saúde física é afetada pelo trabalho, muitas têm receio de desenvolver problemas relacionados a audição, fala e dores nas articulações. Outras desenvolveram insônia e sentem que tem seu desempenho afetado por tal condição.

Segundo Sérgio Roberto de Lucca desenvolvimento das novas tecnologias de comunicação tiveram importante papel na reestruturação do mercado como um todo. A partir dos anos 1970 observou-se um crescimento nos setores de serviços e de comércio em detrimento do setor industrial. E o ramo das empresas de serviço que merece especial destaque pelo seu crescimento vertiginoso é o telemarketing, que, como ressaltam os autores,

empregavam cerca de 1,5 milhões de pessoas a época em que a pesquisa foi realizada. Os autores trazem informações que ajudam a entender um pouco da demografia do telemarketing, como o fato de que cerca de 76% das pessoas que trabalham na área serem mulheres. Mas há uma informação ainda mais importante a ser destacada, a de que, “de acordo com dados do DIEESE (2011) a categoria de teleatendimento apresentou, no ano de 2011, uma taxa de rotatividade bruta de 63,6%, o que coloca esse subsetor na liderança quando comparado a outros setores da economia” (LUCCA et al, 2014, p. 291). Como ressaltam Lucca as causas para o alto nível de rotatividade são endógenas e apontam para problemas de gestão que têm potencial maléfico à saúde física e mental dos trabalhadores, como falta de treinamento e suporte adequado, excesso de controle e cobranças e imposição de metas que beiram o impossível.

Segundo os autores o modelo de gestão que é mais comumente empregado na área do telemarketing é o “neotaylorismo”, que é caracterizado por:

Uma hierarquia verticalizada, pela divisão fragmentada do trabalho, pelo controle rígido e inflexível do tempo, pela realização de tarefas repetitivas, pela remuneração por produtividade e pelo direito de expressão e autonomia reduzidos, viabilizados pela adoção de elaborados sistemas de controle através da utilização de um software (LUCCA et al, 2014, p. 291).

É ressaltada a preocupação dos órgãos fiscalizadores para com a ergonomia, com o intuito de se evitar o desenvolvimento das DORT (Doenças Osteomusculares Relacionadas ao Trabalho) e LER (Lesão por Esforço Repetitivo). Todavia, as psicopatologias, que acabam surgindo com frequência entre os atendentes de telemarketing, especialmente por conta do caráter dito “neotaylorista” da gestão dos contact centers, acabam sendo ignoradas. A cobrança por proatividade ao mesmo tempo em que se cobra uma padronização no atendimento, aquilo que é chamado de script, é entendido pelos autores como uma das principais fontes estressoras, especialmente por fazer com que o trabalhador não consiga executar o seu trabalho da forma mais satisfatória possível. A ideia dos pesquisadores, então, é a de “identificar os fatores organizacionais e psicossociais relacionados ao estresse e sofrimento psíquico percebidos pelos teleatendentes” (LUCCA et al, 2014, p. 292), e assim, pensar em formas de tornar o ambiente de trabalho mais saudável para os operadores de telemarketing.

A pesquisa se dividiu em duas etapas, uma de caráter quantitativo, com a aplicação de questionário a 371 atendentes de telemarketing – dos quais “77% são do gênero feminino, com média de idade de 26 anos e tempo médio de empresa de dois anos” (LUCCA et al, 2014, p. 294) – e a outra de caráter qualitativo, onde um grupo focal com 10 operadores de telemarketing foi formado, para se conduzir entrevistas semiestruturadas.

Os principais fatores de estresse relacionado ao trabalho apontados pelos participantes foram: controle (64%), mudanças (53%), apoio da chefia (40,3%) e dos colegas (35,2 %). Por outro lado, os sujeitos da pesquisa assinalaram demandas (16,0%), relacionamentos (12,2%) e cargo (9,2%) como fatores de menor estresse no trabalho. (LUCCA et al, 2014, p. 294).

Segundo os pesquisadores, no grupo focal, a falta de transparência com relação a progressão de carreira foi considerada um dos principais fatores estressores. Segundo a empresa a estrutura para o desenvolvimento se dá da seguinte forma:

A política prevê a progressão dos atendentes de N1 para N2, de N2 para N3 e deste para supervisor. Aqueles que atendem aos parâmetros são considerados Top Performance do mês e, havendo vaga disponível, podem concorrer e progredir na carreira, só podendo concorrer ao cargo de supervisão os atendentes N3 que forem considerados Top durante três meses consecutivos e que tiverem recebido qualificação “boa” nos últimos seis meses (LUCCA et al, 2014, p. 294).

Tal política de desenvolvimento de carreira, pode ser percebida como uma das bases do neoliberalismo, da gestão psicopolítica da economia, a venda do conceito da meritocracia. A crítica dos funcionários reside no fato de que tal política quase nunca é respeitada e atendentes que tem alguma proximidade com a chefia acabam tendo esse caminho encurtado, como relata um dos trabalhadores, há casos em que um atendente N1 ou N2 tiveram a oportunidade de chegar a supervisão pulando as etapas que seriam necessárias para chegar lá. Pode-se afirmar, então que tal dinâmica age como uma espécie de microcosmo que representa a realidade social mais abrangente. Difunde-se a ideia de que apenas com os próprios esforços é possível progredir na carreira, progredir financeiramente, e atingir um status social diferente daquele em que o sujeito nasceu, a ideia do “self made man” (da pessoa que não tinha nada e

que, apenas com sua astúcia e trabalho duro, foi capaz de se tornar um milionário ou, até mesmo um bilionário) corrobora com essa noção, todavia a realidade se impõe e demonstra que para ter esse tipo de sucesso capitalista há uma série de fatores exógenos que são muito mais importantes do que o esforço do sujeito, sendo o mais importante destes a nascença.

O título de top performance é uma forma de micro-recompensa simbólica, pois ela atribui um status superior ao trabalhador, além de atuar como uma forma de reconhecimento ao seu esforço. Um dos entrevistados afirma que “Para mim, o Top Performance é a referência (espelho), ele é o cara, é mais importante este reconhecimento do que o dinheiro ou participação de sorteio. (Atendente 4)” (LUCCA et al, 2014, p. 296). Tal título, quase inalcançável, estimula os operadores a manterem-se num ritmo de trabalho alucinante, pois tal reconhecimento acaba sendo um indicativo de progressão na carreira. A dificuldade de se obter tal reconhecimento se expressa, também, em uma fonte estressoras importantíssima, a falta de apoio da chefia: “Nós perdemos o Top se trouxermos atestado; não podemos nem passar mal e, se reclamarmos, ainda ganhamos advertência. (Atendente 4)” (LUCCA et al, 2014, p. 298). Os autores citam Dejours, que atribui ao reconhecimento um “papel fundamental para o equilíbrio psíquico dos trabalhadores” (LUCCA et al, 2014, p. 296). Dejours pensa dois tipos de reconhecimento, o primeiro sendo aquele realizado pela empresa e que pode gerar promoções ou bonificações, e o segundo sendo o reconhecimento dos pares. Já Merlo te al percebe que o reconhecimento é capaz de transformar o sofrimento em prazer, similar ao que pensam Mazzilli e Agra, que, segundo os autores, entendem que o sofrimento e a angústia pelo controle e pelas metas abusivas que são impostas, se tornam prazer quando o objetivo que foi imposto só sujeito é atingido.

O controle e a perda de autonomia é outro conjunto de fatores que corrobora para o adoecimento psíquico dos atendentes, pois há uma imensa diversidade de problemas e necessidades que os clientes apresentam quando estão em contato com os operadores, mas, ainda assim, eles precisam seguir o mesmo script em todos os atendimentos, de modo a apagar sua personalidade e robotizar sua atuação. Além disso, o controle de qualidade, que frequentemente checa, de forma randômica, os atendimentos realizados a fim de checar e assegurar a padronização do atendimento, gera angústia nos funcionários, que são intimidados com a possibilidade de uma demissão por JC caso não sigam o script.

Selma Borghi Venco (2006) entende que embora envolva tecnologias modernas o telemarketing tem uma organização do trabalho ultrapassada, industrial de tipo Taylorista.

A atividade que nelas se desenvolve parte da combinação de elementos modernos, como a fusão da informática e das telecomunicações – a telemática –, mas faz uso de formas tradicionais de prescrição e controle do trabalho, inspiradas na “organização científica do trabalho” elaborada por Frederick Taylor (VENCO, 2006, p. 8).

Em vista disso, Venco escolheu analisar apenas as duas empresas especializadas e com maiores números de postos de trabalho, pois estas seriam mais prováveis de praticar uma organização do trabalho de tipo industrial. “São unidades que, inclusive, ocupam antigos galpões fabris em zonas industriais” (VENCO, 2006, p. 8). Algumas das características do trabalho de teleatendimento que se assemelham ao trabalho industrial são o “trabalho repetitivo, baseado na reprodução de falas padronizadas expressas nos scripts, no tempo de atendimento controlado e no controle individual dos trabalhos” (VENCO, 2006, p. 8).

Venco analisa a precarização do trabalho a partir de sua intensificação e afirma que “pode-se analisar a intensificação do trabalho por dois ângulos: [1] o da eliminação dos tempos mortos entre as tarefas, suprimindo-se o período de recuperação dos trabalhadores ou [2] sobrepondo-se tarefas, e o aumento de sua velocidade de execução” (VENCO, 2006, p. 10). É possível analisar tais processos aceleratórios nos *call centers*, como explica Venco, primeiro, a tecnologia empregada no telemarketing possibilita o aumento na cadência do trabalho, assim que se encerra um atendimento o operador já está automaticamente apto a receber outro caso, não há tempo para respirar, o operador está a todo momento ativo. Segundo, todo teleatendente deve ser capaz de realizar duas ou três tarefas de forma simultânea, pois ao mesmo tempo em que o sujeito escuta a ligação, ele deve preencher o relatório do atendimento e resolver o problema do cliente, seja ele qual for. A tecnologia facilita, também, o monitoramento da produtividade do sujeito, que é totalmente reduzida a números. Tendo as informações do tempo de chamada de casa atendente, por exemplo, o supervisor pode se dirigir àqueles que tem as maiores médias e tentar estimulá-los de alguma forma a encerrar as ligações mais velozmente, por vezes tal “incentivo” vem na forma de assédio moral e ameaças de demissão, o que além de forçar os trabalhadores a tentar aumentar o ritmo, também torna o ambiente de trabalho extremamente estressante.

Selma Venco percebe como tais condições propiciam a criação de um ambiente de trabalho competitivo, o que, por sua vez, propicia a atomização dos sujeitos. A competitividade, como observa a pesquisadora, é nutrida pela chefia, que enxerga nesse

ambiente a possibilidade de se intensificar as vendas, os rendimentos, os números. “A palavra “motivação” apareceu muitas vezes nos depoimentos, especialmente nos das chefias. (VENCO, 2006, p. 11).

Venco discorre ainda sobre o regramento dos atendentes, é fato que no telemarketing é comum de se observar uma série de proibições e limites impostos as trabalhadoras e trabalhadores dessa área, como restrição ao uso de celular, sair do posto de trabalho, conversar, comer e, inclusive, a ida ao banheiro – praticamente em todos os casos aqui observados – é controlada e limitada. Resumindo, “a disciplina faz parte da organização do trabalho e é observada em países desenvolvidos como, por exemplo, a França, cujas centrais se pautam por formas de controle dos trabalhadores muito semelhantes às do Brasil” (VENCO, 2006, p. 11).

A pressão é o leitmotiv no trabalho em telemarketing e se desencadeia em efeito cascata por todos os grupos hierárquicos: o cliente externo pressiona a empresa terceirizada pela ampliação das vendas, a gerência geral do call center faz o mesmo com o coordenador, que recai sobre o supervisor e a monitoração e, estes, sobre os operadores (VENCO, 2006, p. 13).

A pressão no trabalho por vezes desemboca em assédio moral; a autora revela que nas entrevistas com os operadores situações em que estes se sentiram ofendidos emergiam com frequência. A percepção da pressão no trabalho também apareceu nas entrevistas com os gerentes, estes, no entanto, não acreditavam haver qualquer tipo de discriminação entre funcionários de hierarquicamente distintos.

Numa das empresas pesquisadas, ações como essas se materializam numa “reunião dos zerados”, conforme denominação dos operadores. Em algum momento, deslocam-se da operação todos aqueles que até então não fizeram nenhuma venda. Nessa reunião, presidida pelo supervisor, muitas vezes acompanhado do coordenador da operação, fazem-se ofensas mais graves do que as que usualmente ocorrem no local de trabalho (VENCO, 2006, p. 14).

A autora ainda aponta para o fato de as mulheres estarem mais suscetíveis a sofrer o assédio moral (além do assédio sexual com evidentemente ocorre), além disso, Venco nota que os homens entrevistados tem mais poder de imposição quando de veem nessas situações. As questões de gênero não escapam ao ambiente de trabalho de telemarketing e deixa claro que uma noção de fragilidade feminina acaba tornando as mulheres os principais alvos do assédio moral no contexto laboral. Por conta dessa situação as mulheres também estão mais predispostas a sair do emprego, o que certamente contribuí para os altos índices de rotatividade observados em, praticamente, todas as empresas. “Resultam daí os altos índices de rotatividade e absenteísmo por nós encontrados: em uma das empresas pesquisadas, a rotatividade é de 85% ao ano” (VENCO, 2006, p. 15).

Apesar dos trabalhos reunidos nessa seção possuírem uma multiplicidade de visões - alguns, por exemplo, focando no potencial prejuízo à empresa que o estresse ocupacional dos funcionários pode causar, outros preocupados exclusivamente em entender a relação entre o trabalho nas empresas de telemarketing e o estresse ocupacional/adoecimento dos operadores, e quais os principais fatores que causam o estresse - existem pontos que unem os trabalhos. Observa-se, por exemplo, uma uniformidade no que se refere as metodologias empregadas nos trabalhos sobre estresse ocupacional no telemarketing, a maioria utiliza-se apenas de métodos quantitativos, baseados na aplicação de questionários e na tentativa de mensurar/quantificar o nível de estresse das operadoras, poucos trabalhos mesclam o método quantitativo com uma abordagem qualitativa, conduzindo entrevistas semiestruturadas com as operadoras.

Outro fator em comum foi o destacamento a respeito da alta rotatividade presente na área do telemarketing. As leituras realizadas a respeito desse fato, no entanto sofre leves variações, uma interpretação frequente a respeito da rotatividade se refere, justamente, ao elevado índice de adoecimentos que ocorrem nas empresas, servindo a rotatividade, aliada aos exames periódicos, como uma estratégia de blindar a empresa de eventuais processos trabalhistas, demitindo os funcionários quando se observa os primeiros indícios de desenvolvimento de alguma doença crônica relacionada ao trabalho.

Observa-se, também, o reconhecimento do monitoramento frequente das atendentes como um dos principais causadores do estresse ocupacional. O telemarketing se constitui como uma área de trabalho que, por estranho que possa parecer, impõe normas rígidas de condutas para se poder atuar nela, ou seja, decorre deste fato que quem trabalha nesta área tem poucas abordagens e poucas formas possíveis de se realizar o trabalho. Essa rotina

monótona tem o poder de transformar o trabalho em uma atividade desinteressante muito rapidamente, e, aliado a monotonia, a vigilância impede que as funcionárias desenvolvam formas criativas e únicas de resolver os problemas que surgem no transcorrer do trabalho, muitos dos quais, por vezes, se quer estão previstos nos manuais das empresas. Esse fator, aliado a vigilância faz com que o atendimento torne-se uma atividade altamente apreensiva, pois mesmo com o acontecimento de situações inusitadas, e até mesmo sofrendo ofensas do cliente, a atendente tem que seguir o “*script*”. O fato de estarem constantemente numa relação estressante com clientes e superiores e a perda da agência causada pelo monitoramento e o receio da demissão (especialmente por justa causa), causa nas funcionárias o adoecimento psíquico.

Um último ponto de convergência a se ressaltar, diz respeito a pressão temporal. A pressão temporal sobre as atendentes de telemarketing ocorre por meio das inúmeras metas impostas às atendentes. Tal controle ocorre desde o momento que a operadora chega no trabalho, tendo que bater seu ponto com uma pontualidade britânica, e vai até o momento de saída do trabalho. Cada minuto que se passa em um atendimento é contado, é, de fato, um jogo de segundos. Não há muito espaço para justificativas, ainda que cada atendimento transcorra de formas distintas, e o tempo necessário em cada um deles, por vezes, seja determinado pelo cliente e o seu humor. O controle temporal, como já ressaltado, se estende, até mesmo, as necessidades fisiológicas de cada operadora, o tempo utilizado para uma ida ao banheiro é rigidamente contabilizado, e a extrapolação do limite imposto é repreendida como a mesma severidade utilizada para qualquer outra falha relacionada as metas cometida pelas funcionárias.

Capítulo III: Efeitos Práticos do Trabalho no Telemarketing

3.1. Psicopolítica X Biopolítica

Embora a maioria dos trabalhos tratem dos dispositivos psicopolíticos sempre associados ao tempo presente, de modo que o método biopolítico acaba aparentando estar, supostamente, superado, é possível afirmar que tal superação não se observa na prática. Ainda que se possa compreender como uma tendência, um projeto em expansão, a psicopolítica não reina absoluta atualmente. O processo crescente de desterritorialização das atividades comerciais se apresenta como uma vertente de análise para Antunes (2020), que destrincha a relação da Foxconn com Apple (que contrata os serviços da primeira para que fabrique os componentes de hardware dos seus aparelhos celulares). O que se observa é que a partir do momento que está parte da produção vai para os países do Sul global, um processo de precarização do trabalho começa. Salários pequenos, alta carga horária de trabalho, além de péssimas condições de trabalho, acabam resultando em sofrimento agudo para os trabalhadores e, com a maior agudização desse sofrimento, os índices de suicídio disparam. Observa-se, assim, uma divisão internacional do trabalho que promove uma precarização maior nos países da periferia do capitalismo, bem como práticas de controle e vigilância característicos da biopolítica, enquanto o trabalho especializado, mais intelectualizados, se concentram nos países do centro do capitalismo. Para, então, se compreender tal relação existente entre duas práticas de exercício do poder que, de certa perspectiva, são opostas, o pensamento de David Harvey (2008) mostra-se útil.

Harvey entende o capitalismo como uma forma de organização socioeconômica em constante transformação, todavia:

Não é possível prever configurações exatas, muito embora se possa fazê-lo com o comportamento semelhante a uma lei da força transformativa. Em termos mais concretos, o grau de fordismo e modernismo, ou de flexibilidade e pós-modernismo, varia de época para época e de lugar para lugar, a depender de qual configuração é lucrativa e qual não o é (HARVEY, 2008, p. 308).

Então, a respeito da dispersão espacial da divisão do trabalho Harvey chama a atenção para o fato de, no sistema capitalista global, o desenvolvimento econômico dos países ser determinado pela noção de alteridade e como esse desenvolvimento atrasado dos países periféricos permite que os países do centro do capitalismo possam se desenvolver e manter um alto nível de consumo internamente. Observa-se, então, que nos países subdesenvolvidos existem menos direitos trabalhistas e em muitos casos a exploração da mão de obra se dá a partir de características fordistas, por isso Harvey defende a necessidade de repensar o método analítico marxista, o “materialismo histórico dialético”, pois ele deixa escapar um fator de extrema importância para entender a estrutura, o funcionamento global do capitalismo, precisamente, a geografia. Analisando apenas o tempo (história) e ignorando o espaço (geografia), se assumiria que o desenvolvimento socioeconômico é uniforme e que se o capitalismo evoluiu até uma forma de produção imaterial, essa será a realidade em todos os contextos observáveis onde impere a lógica da exploração do homem pelo homem. A realidade, no entanto, não se apresenta dessa forma. O materialismo histórico-geográfico, desse modo, permite perceber que embora determinados países sejam regidos pela mesma ordem econômica não necessariamente eles estarão no mesmo nível de desenvolvimento produtivo. Ou seja, embora em determinados contextos opere uma lógica produtiva flexível, “pós-modernista”, de produção de mercadorias imateriais ou até mesmo da financeirização do capitalismo, outros contextos geográficos podem experimentar um tipo de produção propriamente fordista, e isto não implicaria uma contradição, muito pelo contrário, tal diferença – que pode implicar numa análise que defina um determinado modelo como avançado ou superior e outro como atrasado – apresenta uma coesão quando se analisa o quadro global. Pois, assim como fala Antunes, essa forma de produção que de certa perspectiva parece ultrapassada, é necessária para a existência das economias do centro do capitalismo.

Além disso, há uma renovação do materialismo histórico e do projeto do iluminismo. Por meio do primeiro, podemos começar a compreender a pós-modernidade como condição histórico-geográfica. Com essa base crítica, torna-se possível lançar um contra-ataque da narrativa contra a imagem, da ética contra a estética e de um projeto de Vir-a-Ser em vez de Ser, buscando a unidade no interior da diferença, embora um contexto em que o poder da imagem e da estética, os problemas

da compressão do tempo-espaço e a importância da geopolítica e da alteridade sejam claramente entendidos (HARVEY, 2008, p. 325).

Tal perspectiva permite pensar a relação entre psicopolítica e biopolítica na atualidade. Não seria correto afirmar, como anteriormente ressaltado, que há uma superação total das técnicas de gestão biopolíticas do sujeito, no entanto, é fato que existem contextos onde ela não está presente, e no lugar dela a psicopolítica dá as cartas. De uma perspectiva global, do mesmo modo que o fordismo e o capitalismo financeiro andam de mãos dadas a fim de suprir as necessidades dos países do centro do capitalismo, a biopolítica tem sua importância num contexto onde a psicopolítica se apresenta como a forma de controle mais eficaz e moderna. É evidente que se há países que experienciam, majoritariamente, uma forma de produção fordista, a forma de controle há de ser correspondente, se busca-se extrair do sujeito uma produtividade quase mecânica, é necessário que ele se transforme em máquina e que seus movimentos sejam precisamente controlados e pré-programados para que não hajam erros no processo produtivo. Pode-se ir além de Harvey e pensar como num mesmo contexto, ou num mesmo país, biopolítica e psicopolítica coexistem. Não é absurdo afirmar, inclusive, que num país capitalista como o Brasil coexistam o fordismo, o capitalismo financeiro e uma forma de produção propriamente pré capitalista, baseada na escravização de pessoas²¹. Um país de proporções continentais como o Brasil exige uma organização produtiva diversificada, então, a medida que se tem na Faria Lima, em São Paulo, a Wall Street brasileira, em Camaçari (BA) encontra-se o polo da indústria automobilística, territorializando a produção, de certo modo, além disso a região centro-oeste do país caracteriza-se como o grande centro da agro exportação.

A própria área do Telemarketing, objeto de estudo do presente trabalho, apresenta características ambíguas, pois embora seja o telemarketing um trabalho caracterizado pelas tecnologias de informação e comunicação, por mais que se observe no discurso dos gestores falas que estimulam, nos funcionários, a ideia de liberdade e individualidade, bem como a noção da meritocracia como principal determinante para o sucesso pessoal (sem deixar nada a dever para qualquer *coach*) e ainda que esteja presente nesse contexto o novo vocabulário da

²¹ SOARES, Nicolau. Em 2023, 3.190 pessoas foram resgatadas da escravidão no Brasil; maior número desde 2009. Brasil de Fato, 28 de Jan. 2023. Disponível em: [https://www.brasildefato.com.br/2024/01/28/em-2023-3-190-pessoas-foram-resgatadas-da-escravidao-no-brasil-maior-numero-desde-2009#:~:text=Em%20598%20opera%C3%A7%C3%B5es%20realizadas%20em,Lula%20da%20Silva%20\(PT\)](https://www.brasildefato.com.br/2024/01/28/em-2023-3-190-pessoas-foram-resgatadas-da-escravidao-no-brasil-maior-numero-desde-2009#:~:text=Em%20598%20opera%C3%A7%C3%B5es%20realizadas%20em,Lula%20da%20Silva%20(PT).). Acesso em: 13 de Fev. 2024.

gestão empresarial²², o trabalho em si é caracterizado por um forte controle do espaço (o sujeito tem sua cadeira e seus instrumentos de trabalho e não lhe é permitido deixar seu posto de trabalho sobre quaisquer condições durante o horário de trabalho) e do tempo (o atendente tem que se adequar ao ritmo das chamadas, não há liberdade para escolher quando atender e mesmo o tempo da chamada precisa corresponder a uma média que foi estabelecida verticalmente, as pausas também são rigidamente controlados, nem mesmo a ida ao banheiro escapa de um rígido controle temporal), além de inúmeras regras para se executar o trabalho (não só o tempo é controlado, o atendente deve seguir um “*script*”, o que o teleatendente pode ou não falar já está predeterminado e o não cumprimento das regras pode resultar em algum tipo de sanção para a atendente). O telemarketing também se caracteriza por diversos tipos de coerção, não é incomum que uma operadora de *call center* tenha passado por uma situação onde tenha sido publicamente humilhada, por não ter batido uma determinada meta, por algum erro no atendimento, ou por qualquer outra falha que tenha cometido. Isso ocorre, supostamente, como uma tentativa de se corrigir tais falhas ou para estimulá-las a produzir mais, todas essas coisas são características do trabalho no contexto biopolíticos.

Aliás, a própria estratégia de monitoramento empregada nos *call centers* está muito mais próxima do panóptico de Bentham do que aquilo que os estudiosos da psicopolítica chamam de “panóptico digital”. Isso pois, no segundo caso, os sujeitos expõem suas vidas e informações pessoais de forma voluntária, sem se aperceber do fato de que tudo o que expõem é usado para analisá-los profundamente e, com base nisso, manipulá-los. Já o que se observa no telemarketing é uma separação dos sujeitos em suas P.As.²³, de modo a atomizá-los e, de certo modo, isolá-los dos demais para assim fazê-los produzir sem que haja nada capaz de impedir que executem suas funções no nível mais elevado possível de produtividade e, desse modo, torna-se possível analisar os resultados e as capacidades de cada sujeito com a certeza de que não houve distrações no processo.

A única diferença do panóptico do telemarketing para o de Bentham é que a estrutura de observação não é física, mas sim digital. Ainda assim, essa estrutura consegue produzir o mesmo efeito que produz o panóptico de benthamiano (ver sem ser visto e ser visto sem ver).

²² O Novo Vocabulário da Gestão Empresarial se caracteriza por termos que, propositalmente, dão a entender que há uma equidade entre todos os sujeitos na empresa. A palavra funcionário, por exemplo, foi substituída por colaborador. Com isso o sujeito entende que têm mais ingerência e liberdade sobre as questões da empresa do que efetivamente tem. Também o ambiente de trabalho passa a ser entendido como uma família, o termo empresa, de fato, em diversos contextos é substituído (ou intercambiado) por família. O objetivo é que, a partir dos sentimentos de liberdade e pertencimento, além do desejo de desenvolvimento pessoal e profissional, o sujeito se empenhe mais em sua atividade laboral do que se empenharia naturalmente.

²³ Sigla para Ponto de Atendimento, o local onde as operadoras desenvolvem suas funções.

A operadora sabe que qualquer atendimento seu pode estar sendo observado e analisado, por isso ela tem que seguir o script e fazer todo o passo a passo necessário para concluir o caso. Ela não sabe quando está sendo observada, mas tem a certeza de que, a qualquer momento, pode estar sendo. Essa lógica se aplica a todos os aspectos do trabalho, não só ao atendimento, Trata-se da duração das pausas, se elas foram tiradas corretamente, a hora que abre-se o ponto para trabalhar, a hora que a jornada de trabalho foi encerrada, etc.

Ao mesmo tempo que se impõe a observação constante no telemarketing, trabalham-se técnicas que visam o incentivo, ou seja, que pretendem fazer com que o sujeito se empenhe no trabalho como se estivesse trabalhando para si mesmo, as microrrecompensas são o maior exemplo disso.

Tal ambiguidade pode ser a causa do alto nível de adoecimento psíquico entre as operadoras. Como defende Byung-Chul Han a positividade da psicopolítica por si só já é capaz de causar nos sujeitos esgotamento e adoecimento psíquico, tanto pela busca de um objeto inalcançável, quanto pelo próprio excesso de positividade em si, mas cabe indagar o que ocorre quando essa positividade é aplicada no contexto laboral junto com um robusto corpo de regras, restrições espaço-temporais e assédio moral, características da biopolítica.

Esse conflito entre positividade e negatividade, aparentemente, é utilizado como um método de estímulo à hiperprodutividade tanto para aqueles que alcançam os melhores resultados, quanto para os que não conseguem fazê-lo, pegando a prática do assédio como exemplo essa aparente contradição transforma-se, mais uma vez, em coerência, pois neste caso, uma prática comumente empregada é a de listar os funcionários que atingiram os melhores resultados e os que atingiram os piores resultados num período determinado, e tornar pública a lista. Tal publicização, no entanto, não se dá de forma discreta, com o encaminhamento de um e-mail para todos os funcionários (o que já seria problemático), ao invés disso o supervisor anuncia em viva voz o resultado dessa competição interna, no próximo sub-capítulo tal prática será melhor abordada. Desse modo aqueles que ficam no final da lista buscam melhorar seus resultados não apenas pela vontade de crescer profissionalmente, mas também de evitar um novo constrangimento parecido; já aqueles que já estão em destaque buscam manter seus resultados tanto para continuar recebendo este reconhecimento, quanto para evitar o constrangimento de ser citado como um funcionário improdutivo ou incompetente. Para Antunes, por exemplo, o assédio representa uma estratégia de gestão necessária para garantir a produtividade dos sujeitos no contexto da acumulação

flexível, embora, evidentemente, ele já estivesse presente no contexto laboral antes da “reorganização do trabalho” que ocorre no final do século XX.

As práticas dessa natureza são ferramentas de gestão voltadas para garantir, por meio da pressão institucionalizada, tanto o aumento constante da produtividade como o isolamento e a exclusão daqueles que se constituem como barreiras para sua plena realização (ANTUNES, 2020, p. 153).

Desse modo a operadora de telemarketing adoece não apenas por conta das falsas promessas do crescimento profissional e da possibilidade de atingir seus objetivos apenas por seus esforços, mas também por não ter liberdade no trabalho, se sentir constantemente humilhada por seus superiores e, também, por conta da própria carga de trabalho extenuante. As altas taxas de adoecimento no telemarketing, desse modo, não são resultado apenas de uma gestão empresarial neoliberal, que se apoia fortemente na positividade psicopolítica para estimular os sujeitos a trabalharem incessantemente por vontade própria, é, em verdade, fruto de uma amalgama entre a psicopolítica e a biopolítica, que se baseia nos caracteres mais deletérios de ambas as práticas para promover uma exploração tão exacerbada que é capaz de provocar o padecimento das funcionárias em questão num nível superior ao de outras organizações laborais.

3.2. Microrrecompensa: dispositivo de estímulo a hiperprodutividade

Para além do discurso e dos dispositivos ideológicos neoliberais, um outro dispositivo exerce fundamental importância no processo de sujeição do sujeito neoliberal, as microrrecompensas.

As microrrecompensas – ou recompensas pífias – agem como uma espécie de reforço positivo, no entanto, sua complexidade é consideravelmente maior, pois sua eficácia surge a partir da significação que essa microrrecompensa possui para o sujeito. Isso significa que a microrrecompensa vai além de uma simples associação sensível, ela é imbuída de significado, de simbolismo. Pode-se entendê-las como uma forma de reconhecimento pelo bom trabalho realizado. Elas recebem esse nome pois não são condizentes com o trabalho realizado para conquistá-la, ou seja, os trabalhadores sempre geram muito mais do que aquilo que é empregado como microrrecompensa, para reconhecer seu esforço e estimulá-lo a se esforçar mais. No contexto laboral é comum que os superiores hierárquicos se encarreguem de demonstrar tal reconhecimento, assim como na escola por vezes os professores exercem esse papel. É possível que pessoas em posições hierárquicas equivalentes exerçam esse papel, mas o que é interessante ressaltar é a institucionalização dessa prática para, deliberadamente, estimular os sujeitos à hiperprodutividade.

As microrrecompensas podem ser de dois tipos, basicamente, denomino-os microrrecompensas materiais e imateriais²⁴. As microrrecompensas materiais podem assumir diversas formas, elas podem ser uma bonificação em dinheiro, como comumente ocorre em lojas e em empresas que pagam comissão aos seus funcionários, mas a microrrecompensa não é apenas aquilo que está previsto, ela pode ser esporádica, como o estabelecimento de uma quantia em dinheiro para o funcionário que conseguir bater as metas do mês. Outra forma que esse tipo de microrrecompensa comumente assume é a de premiações de objetos diversos, esses objetos podem ser coisas diversas de utilidade e valor consideráveis como bicicletas, computadores, celulares, assim por diante, e bombons, balas, barras de chocolate, etc., em

²⁴ A princípio havia pensado na chave material x simbólica, sendo que considerava que ambas possuíam uma carga simbólica. Então a Profa. Dra. Simone Araújo me deu a sugestão de alterar a chave de material x simbólica para material x imaterial, e explicar como ambas as formas de microrrecompensas possuem um simbolismo para o sujeito. Apesar de entender, a princípio, como microrrecompensas simbólicas aquelas que não possuem um valor monetário relevante, o que implicaria que elas não necessariamente seriam puramente imateriais, resolvi acatar a sugestão de mudança por entender que essa nova chave facilita a compreensão do conceito. Então, quero deixar aqui registrado meu agradecimento à professora Simone Araújo por sua ajuda na construção deste trabalho.

resumo, coisas de pouco valor. Esse primeiro tipo de objetos que são usados como microrrecompensas são sempre empregados como meio de promover a competição entre os funcionários, de modo que se a empresa resolve premiar um funcionário por sua produtividade com um computador, por exemplo, ela premiará apenas um, aquele que conseguir estar em primeiro lugar em todas as métricas, o funcionário excepcional. Desse modo, em vista do valor do prêmio e da dificuldade de conquistá-lo, todos os funcionários buscarão fazer duas, três, quatro vezes mais do que fazem comumente, assim a produtividade geral aumenta, tendo a empresa realizado um investimento mínimo. Já o segundo tipo de objeto comumente usado como microrrecompensa material é normalmente dado aos trabalhadores após uma venda ou ao final do expediente como um meio de expressar que o trabalho, naquele dia, fluiu bem. Esse segundo tipo de microrrecompensa simbólica, inclusive, pelo valor tão insignificante que possui, encontra-se no limiar entre ser de fato uma recompensa material ou ser imaterial, pois, por mais que sejam representadas como um objeto, o valor do objeto em si é insignificante, logo, se ela produz algum tipo de estímulo à hiperprodutividade, esse estímulo é influenciado muito mais pela carga simbólica da microrrecompensa do que pelo seu valor monetário da em si.

As microrrecompensas imateriais podem assumir diversas formas. Pode ser um elogio verbalizado por um superior, uma cartinha elogiosa do supervisor direcionada àquele funcionário esforçado, pode ser um almoço com a gerência. O poder ser que a microrrecompensa imaterial exerce sobre o sujeito não se baseia numa simples “massagem de ego”, o fato do sujeito se sentir importante, se sentir fundamental para empresa, certamente faz com que ele tenha vontade de se esforçar mais, alcançar melhores números e se sentir cada vez mais importante, mas não é a essa a única influência que esse tipo de recompensa exerce sobre o sujeito. Esse tipo de recompensa alimenta as ambições do sujeito, ambições que são estimuladas socialmente. Um elogio, um estreitamento de laços com os superiores, com àqueles que se colocam como modelo de sucesso, para o sujeito, pode resultar em trilhar o mesmo caminho e atingir o mesmo status.

O discurso neoliberal reduz sucesso ao acúmulo de dinheiro, essa correlação está introjetada no sujeito neoliberal, desse modo, não há aquele que não almeje possuir riquezas, mesmo aqueles que aparentemente não estão correndo atrás disso. Em face disso a microrrecompensa imaterial, por seu forte valor simbólico, funciona como um demonstrativo de um passo dado no sentido desse objetivo. Quando o sujeito crê na viabilidade do acúmulo de riquezas a partir do trabalho duro, tal relação com supervisores, gestores, coordenadores,

etc., acaba funcionando como um estímulo para continuar tensionado os limites de seu corpo e mente, produzindo mais para que se tenha uma oportunidade de crescimento profissional e passa-se atingir o status almejado.

É evidente, no entanto, que mesmo as microrrecompensas materiais são imbuídas de um mesmo significado, ou seja, elas também são simbólicas. Embora possa haver casos, e provavelmente não escassos, de sujeitos que se colocam em um ritmo de produção extenuante com a finalidade de, simplesmente, ter para si aquele prêmio ou aquela quantia que foi estabelecida pela empresa para quem batesse determinada meta ou para aquele que conseguisse se colocar em primeiro lugar sob determinada métrica, o prêmio material age também como uma forma de reconhecimento e de demonstração de valor. Evidentemente o trabalhador que vende mais, que realiza um trabalho de excelência, que executa suas atividades sempre no menor prazo e por isso constantemente consegue ganhar os “bônus” que a empresa oferece, conseqüentemente estará, supostamente, no topo da lista para uma promoção, para ser agraciado com um aumento salarial ou qualquer coisa do gênero, então, a coisa mais importante da microrrecompensa é, independente de qual tipo estejamos falando, sua capacidade de alimentar o sonho capitalista nos sujeitos.

Embora não existam trabalhos que abordem essa categoria de análise, alguns autores falam sobre o que aqui é denominado microrrecompensa, Antunes, por exemplo, enxerga o sistema de participação nos lucros como uma forma de compensar ou recompensar os trabalhadores pelo empenho em atingir as metas determinadas pela empresa, desse modo a participação nos lucros pode estimular os funcionários a se dedicarem de maneira excepcional e aumentar o ritmo de trabalho a cada ano para assegurar essa renda extra no final do ano. Também ao analisar a área do telemarketing, mais especificamente, Antunes percebe estratégias de estímulo a hiperprodutividade, O relato de uma operadora de telemarketing (a qual é denominada Havana) expõe uma estratégia de aumentar o comprometimento dos funcionários a partir de microrrecompensas:

Este mês mesmo a gente está tendo a “jornada” [...], eu nem lembro qual é o título mesmo, mas é assim, se você não falta, se você não chega atrasada, você concorre no final do mês a bicicleta, a um DVD, televisão, celular, então isso é um incentivo para não estar faltando (ANTUNES, 2020, p. 137).

Selma Borghi Venco (2006), no entanto, é quem melhor descreve as microrrecompensas como estratégia de incentivo à hiperprodutividade. Ela identifica no sistema de premiação um mecanismo que tem o intuito de estimular e acelerar a produtividade afim de bater ou superar as metas do mês. Desse modo a empresa costuma utilizar sorteios de brindes de baixo valor, além de promover competições relâmpago, como presentear com ingressos para o cinema o operador que realizar a primeira venda na hora seguinte, “ou um ‘almoço com a gerência’ para o primeiro que vender um cartão de crédito” (VENCO, 2006, p. 177). Venco relata que em uma das empresas²⁵ que observou uma competição havia sido estabelecida, o prêmio era um microcomputador para aquele que superasse a meta e atingisse o maior percentual acima dela, de modo que se o funcionário número “um” do mês chegasse a, “apenas”, 99% da meta estabelecida, ele não estaria apto a ganhar o prêmio. Segundo o gerente dessa empresa “hoje eles estão desesperados, querendo ficar mais tempo, para ver se vendem mais, porque nós colocamos esse computador, ontem eles não sabiam do computador. Então agora eles estão correndo” (VENCO, 2006, p. 177).

Venco observa, no entanto que a percepção do caráter da premiação muda de operador para operador, a depender do tempo que está na profissão. Os funcionários mais antigos costumam ter uma visão mais crítica de tal sistema e o percebem como mais um método de super-explorar o trabalho, além de o entenderem, também, como insuficiente, uma operadora, nesse ensejo, demonstra sua revolta com relação a supressão das premiações na empresa em que trabalha, com a desculpa de que estar empregado já deveria ser incentivo o suficiente para se trabalhar, ela afirma que “[...] vê as pessoas que querem estudar, que querem se divertir e não tem dinheiro para isso” (VENCO, 2006, p. 178). Ela percebe a insuficiência do salário para se manter e em vista disso enxerga a premiação como um justo motivado pois – seja por meio de bonificações, comissões ou premiações sazonais – ela serve como um complemento a renda insuficiente do trabalhador²⁶. Aqueles com menos tempo de casa costumam entender esses incentivos como 100% positivo, inclusive o fato de produzirem mais a partir dessas microrrecompensas não é problematizado, é também entendido como um ponto positivo dessa dinâmica. O fato dos operadores de telemarketing representarem uma categoria muito jovem

²⁵ Selma Venco a denominou como empresa “B”.

²⁶ Tal fator é visto como negativo para o gerente de Call Center da empresa B, o que leva, inclusive, a empresa a não utilizar premiação em dinheiro para equipes novas, pois essas pessoas não entendem ainda seu papel e sua função na empresa, não compreendem que a bonificação é o resultado de um trabalho excepcional e não de um trabalho medíocre. Desse modo a premiação pode acabar sendo incorporada a renda do trabalho, de modo que, de uma perspectiva mais ampla, ao invés de aumentar a produtividade, em vista do estímulo que a premiação promove, ela pode acabar sendo reduzida em função de sua falta.

majoritariamente faz com que essa percepção puramente positiva, incapaz de perceber os nuances e a sedução por trás das microrrecompensas seja dominante.

A empresa B, estudada por Selma Venco, busca deliberadamente impedir aquilo que chama de “banalização das premiações”, ou seja, as premiações não podem tornar-se algo corriqueiro, para que não perca seu valor, deve, ao contrário, ser entendido como o resultado de um mês exemplar de produtividade. Já a empresa A busca comissionar todos os operadores e para tal os classifica em três perfis distintos de funcionários, para assim trabalhar a partir de suas motivações de maneira mais precisa, são eles;

1. Aqueles que tem um sonho fora da empresa: o primeiro perfil é representado por aqueles que possuem um objetivo, por vezes representado por um bem material e que, por isso, são entendidos, na opinião da gerência, como os mais produtivos, pois se esforçam deliberadamente para atingir seus objetivos;

2. Aqueles movidos pela necessidade: o segundo grupo é caracterizado pelos sujeitos que são chefes de familiar ou que sustentam suas casas e, por tanto, dependem do emprego para sobreviver. Eles são caracterizados entre “bom e ótimo”, embora sejam também considerados perigosos, pois ao passo que são esforçados e trabalham bem independente da presença do supervisor, podem apresentar uma queda vertiginosa de produção caso o seu sustento seja ameaçado. “Os que integram esse grupo comumente pedem para ser demitidos, pois encontram nos benefícios legais uma forma de remediar sua situação” (VENCO, 2006, p. 178);

3. Aquele que produz por estímulos externos: os integrantes do terceiro grupo representam a maioria dos tele operadores, eles são naturalmente produtivos e são caracterizados pela necessidade constante de reconhecimento, “progressivo e sincero”, por parte da supervisão, a respeito do seu trabalho bem-feito. O gerente de contas da empresa A exemplifica como opera o sistema de microrrecompensas para esse perfil com um dos operadores, o qual reconhece como um dos mais produtivos, pois todo dia ele precisa de um “tapinha nas costas”, alguém para elogiá-lo por ter vendido bem naquele dia, assim ele se sentirá motivado a vender ainda mais, no outro dia, no entanto, apenas o tapinha nas costas não será mais o suficiente, ele precisará de um brinde para se sentir valorizado.

Venco observa, ainda, que a remuneração variável não é um mecanismo de estímulo a produtividade novo, Ford, por exemplo, instituiu em suas fábricas o “5 dollars Day” que consistia em remunerar com 5 dólares ao dia trabalhadores exemplares com mais de um ano

de casa. A remuneração variável, no entanto, em diversos contextos, foi substituída pelo brinde de calor pífio, pelo bombom, pela bala, em função das vendas realizadas, o que para o gerente da empresa B é contraproducente, pois diminui o valor da venda, o sujeito tem que entender que a venda vale o salário que ele recebe, não um bombom.

Observa-se que as microrrecompensas também podem agir como um vetor para o adoecimento no trabalho. Venco ressalta que os funcionários mais antigos da empresa A tendem a considerar deletérios o sorteio restrito ao grupo daqueles que se destacaram nas vendas, pois ele acaba acentuando o sentimento de inferioridade, incapacidade e o sentimento de ser um mal funcionário para aqueles que não conseguem estar nesse seleto grupo, segundo um operador de telemarketing da empresa A, a sensação de inferioridade ocorre pois aqueles que não se destacam são obrigados a ver aqueles que se destacaram participando do sorteio, ganhando brindes, enquanto eles são excluídos dessa dinâmica, o resultado final dessa exclusão pode ser o adoecimento psíquico desses sujeitos, o desenvolvimento de depressão, ansiedade, etc. Já os mais novos utilizam o sorteio como meio de motivação para vender mais.

Segundo Venco as empresas costumam abusar de um dos principais anseios dos operadores para estimulá-los a vender mais, a folga no sábado. Isso ocorre porque o operador trabalha 6 dias, de modo que poder folgar o final de semana inteiro tornar-se um grande incentivo para aumentar o ritmo. Observa-se, no entanto, que por vezes a promessa não é cumprida, uma operadora da empresa B relata que não é incomum que na sexta-feira, no horário de saída, o supervisor avise que a folga no sábado não ocorrerá, depois dos operadores terem se programado para o final de semana inteiro livre, no último minuto, a premiação que foi prometida é cortada, a operadora relata, ainda, que o mesmo ocorre no feriado, a folga remunera no feriado tornar-se um prêmio para aqueles que se destacaram, é usada como incentivo para se produzir mais, e na última hora a folga é cancelada.

Há de se observar, também as estratégias empregadas para promover um ambiente de trabalho “saudável e descontraído”, como o “*Happy day*” que ocorre uma vez ao mês na empresa B e consiste em todos os funcionários irem para o trabalho fantasiado de algum tema específico. Mais uma vez observa-se uma perspectiva diferente a respeito dessa prática para aqueles que tem mais tempo no trabalho e para os mais jovens, os mais jovens se divertem e sentem-se estimulados a produzir mais, já os primeiros sentem-se ridicularizados, o que piora a situação desses é que a empresa obriga a participação de todos, sobre o pretexto de que aqueles que não se envolvem nas atividades promovidas pela empresa não possuem “espírito de equipe”. Esse tipo de prática tem três objetivos, dois explícitos e um menos óbvio,

primeiro, como supracitados, pretende-se promover um ambiente de trabalho leve, segundo, espera-se que esse ambiente leve promova níveis mais altos de produtividade, e por último, utiliza-se esses resultados como parâmetro para repensar as metas impostas aos funcionários, a ideia é que, por exemplo, se todos, ou a maioria, conseguiram extrapolar a meta diária imposta em 20%, essa meta pode ser aumentada em 20%.

3.3. Sofrimento: estágio final do trabalho no telemarketing

Em nosso trabalho de campo, de caráter exploratório, foram realizadas quatro entrevistas com quatro operadoras de telemarketing, as quais aqui chamarei simplesmente de entrevistadas 1, 2, 3 e 4. Todas possuem vasta experiência no desempenho da função. Elas têm, respectivamente, três anos, cinco anos, três anos e sete anos e onze meses de experiência em empresas de telemarketing. Foram também realizadas observações em grupos de *WhatsApp* de operadores de telemarketing em Aracaju, onde foi possível obter muitas informações valiosas para a pesquisa.

Todas as entrevistadas já trabalharam na “AlmaViva”, além disso, duas trabalharam na “Tele Performance” e uma já trabalho em um *call center* chamado “N1 Inteligência”. As duas entrevistadas que tiveram a oportunidade de trabalhar em mais de uma empresa de telemarketing afirmam que a AlmaViva é a pior de se trabalhar em todos os aspectos. Todas as entrevistadas afirmam que a relação com os superiores é quase sempre ruim. A entrevistada número 4, por exemplo, afirma que sempre buscou estudar e aprender sobre tudo para depender o mínimo possível dos supervisores, pois: “muita gente discutia com o supervisor porque o supervisor ficava pedindo muita coisa, mas também não ajudava”. A entrevistada número três relata que o ambiente no trabalho do telemarketing é hostil e que há muita pressão por parte dos superiores, ela é a única que afirma que lidar com os clientes era um ponto a mais de estresse. Outra questão importante que acaba influenciando a boa relação com os supervisores é o rodízio, como explica a entrevistada 1:

Há um ciclo de supervisão em todas as empresas que eu já trabalhei, eles não mantêm o mesmo supervisor [em uma equipe] por muito tempo, você fica com o mesmo supervisor durante dois meses e no terceiro mês já é outra supervisão, outra dinâmica, outra pessoa gerindo aquela equipe ali. Aí fica complicado de manter uma rotina (Entrevistada número 1).

A alta rotatividade (uma das características fundamentais do telemarketing), também pode ser um dos motivos pelos quais as relações com os superiores no trabalho não conseguem ser positivas, uma vez que não há tempo hábil para estabelecer relações fortes, cuja maior parte das interações entre operadores e supervisores é baseada na cobrança das metas.

Falando em metas (uma das características fundamentais do telemarketing), é notório que elas representam um dos aspectos mais adoecedores do trabalho. A quantidade e o tipo das metas dependem da função que o operador desempenha. No setor de retenção²⁷, por exemplo, além das metas de tempo de atendimento, venda, tempo “logado”, “rechamada”²⁸, há também a cota de retenção, ou seja, a quantidade de clientes que ligaram pretendendo cancelar o plano e o operador convenceu a não realizar o cancelamento. Esse setor, a propósito, aparenta ser um dos mais desgastantes, isso em decorrência de sua própria natureza, pois embora seja o setor para o qual os clientes que querem cancelar seus planos são encaminhados, as operadoras são orientadas a evitar ao máximo realizar o cancelamento da conta, inclusive, se possível, vender mais para o cliente. As entrevistadas números 1, 2 e 4 relatam que, por vezes, atendiam clientes que estavam de mudança para fora do país, ou para regiões interioranas onde os planos de internet e televisão não poderiam ser simplesmente migrados por falta de cabeamento, e ainda assim os seus supervisores as impediam de realizar o cancelamento para não prejudicar as metas deles. A entrevistada número 4 revela que já chegou a atender uma senhora idosa chorando por já ter feito mais de 10 contatos naquele mesmo dia, tentando realizar o cancelamento do seu plano sem sucesso. E a entrevistada foi orientada a não fazer o cancelamento, pois outras operadoras já haviam cancelado planos naquele dia e mais um cancelamento prejudicaria a meta diária de retenção do supervisor. Ela relata ainda que as atendentes que batem todas as metas, geralmente, não trabalham de maneira correta e derrubam ligações constantemente para evitar ter que cancelar os planos.

Na estrutura das empresas de telemarketing, os supervisores são os intermediários entre os desejos da gerência e as operadoras, assim sendo, são impostas metas aos supervisores que estão diretamente atreladas ao desempenho das operadoras, ou seja, é cobrado, por parte da gerência, ao supervisor, que sua equipe tenham uma média de tempo de atendimento determinada, fatores que incidem sobre suas eventuais bonificações e a permanência em seu emprego. Por conta disso, não é incomum que em alguns casos os supervisores pressionem as operadoras a fazerem um mal trabalho para que eles não tenham suas metas prejudicadas, ainda que isso implique em problemas para as atendentes:

²⁷ O setor em questão recebe o nome de “retenção” e não de “setor de cancelamento”, por que o objetivo principal dos operadores que atuam nesse setor é impedir a qualquer custo que o cliente que ligou para cancelar realize o cancelamento do produto.

²⁸ Trata-se do cliente que liga mais de uma vez para a central, ou seja, ele realizou um primeiro contato tentado resolver um problema, não ficou satisfeito ou não conseguiu resolvê-lo e ligou mais uma vez para a central. Isso influencia negativamente na pontuação do atendente que realizou o primeiro contato com esse cliente.

tem um supervisor que esse foi o que acabou sendo o estopim pro surgimento da minha doença, uma ligação que tinha passado os quinze minutos ele começava a gritar na sala mandando encerrar a ligação. Então uma ligação que estava 16/17 minutos com um cliente, ele já começava a gritar e falar o nome das pessoas mandando encerrar a ligação. Só que eram casos que se encerrasse não estaria resolvendo o problema do cliente, e a gente também não pode encerrar a ligação, então as vezes a gente era obrigado a mentir e fingir que resolveu. Então se a gente encerrasse a ligação antes dos 15 minutos estava atingindo a meta dele [do supervisor], só que não estava resolvendo o problema do cliente, o que implicaria nele fazer uma nova ligação para tentar resolver com um outro atendente e isso aí já causaria uma rechamada, no caso um cliente ligando mais de uma vez por não estar resolvendo o problema dele (Entrevistada número 3).

A entrevistada número 2 afirmou considerar que no telemarketing existem muitas metas abusivas e desnecessárias; a exemplo de uma meta que todas consideraram abusiva e demonstraram indignação que é a de “pausa particular”. A atendente está o tempo inteiro disponível para receber casos, não há entremeios ou tempo para respirar, desse modo, para que ela possa fazer uma simples ida ao banheiro, ela precisa colocar a “pausa particular” no sistema; tal ação gera um registro que acaba sendo usado para monitorar o tempo que cada atendente dispende em suas necessidades fisiológicas ao dia. Com base nesse registro a empresa impõe uma meta, no caso da AlmaViva é 5 minutos ao dia para uso do banheiro. As operadoras relatam que quando trabalhavam na modalidade presencial, quando a empresa ainda estava localizada no Bairro Industrial, os cinco minutos previstos para pausa particular não eram o suficiente nem para chegar aos banheiros. A entrevistada número 4 relata que não era incomum, quando extrapolava esse limite, que sua supervisora fosse até o banheiro para reprimi-la por ter passado mais tempo do que aquele previsto fazendo suas necessidades fisiológicas.

Quem é novato não faz isso, mas quem já é veterano não tá ligando, eu nunca gostei de extrapolar o tempo de banheiro para não ficarem me perseguindo, porque já é um trabalho que a

gente não gosta de fazer, né? Faz pelo dinheiro [...] mas tem uns supervisores que eram bem filhas da p***, e iam atrás da gente no banheiro, as vezes a gente tinha usado o banheiro e estava lavando as mãos, conversando sobre alguma coisa, sempre tem conhecidos no banheiro juntos, e aconteceu de algumas vezes a supervisora e tirar e ficar falando: ‘olha, vocês já têm cinco minutos, já têm quase dez e estão aqui batendo papo no banheiro, vou dar advertência pra vocês’ (Entrevistada número 4).

A entrevistada número 3 afirma que, durante a pandemia, quando migrou da modalidade presencial para o *homeoffice*, os supervisores não permitiam que tirassem pausa particular, pois supostamente as operadoras já estavam em casa e não precisariam usar o banheiro com a mesma frequência. Elas tinham que pedir um tempo para o cliente e ir ao banheiro apressadamente. A entrevistada relatou que evitava fazer isso pois, se nesse meio tempo o cliente perguntasse algo e não obtivesse resposta e com isso encerrasse a ligação, isso poderia gerar um erro de procedimento por parte dela, o que poderia render uma demissão por justa causa. A entrevistada número 1, inclusive, relata que por conta dessa regra, ela desenvolveu infecção urinária, o que é bastante comum entre as operadoras de telemarketing, conforme relato da entrevistada 1:

O problema é a rotina em si do telemarketing, que é abusiva, como, por exemplo, o banheiro. Eu desenvolvi até infecção urinária porque eu tinha cinco minutos no banheiro, quando eu trabalhava na empresa que tinha que caminhar até o banheiro eu não ia, e eu trabalhava falando, então bebia água o tempo todo, então segurava muito xixi (Entrevistada número 1).

Não é de se espantar, inclusive, que tal prática tenha rendido a AlmaViva, recentemente, uma condenação pela justiça do Trabalho por limitar o uso de banheiro dos funcionários²⁹. Em um grupo de whatsapp com funcionários da empresa muitos comemoraram a decisão da justiça.

- Viram a o babado da “alminha” por limitar as pausas de ida ao banheiro?

²⁹ AlmaViva é condenada por limitar uso de banheiro pelos funcionários. InfoNet. Mar. 2024, disponível em: <https://infonet.com.br/noticias/cidade/almaviva-e-condenada-por-limitar-uso-de-banheiro-pelos-funcionarios/>. Acesso em: 21 de Mar. 2024.

- Oh glória! Acredita que levei advertência por pausa banheiro?

- Tem uma [supervisora] que fala que tem que ter atestado [para ter o direito de pausa particular acima de 5 minutos].

- Pois, [risos] eu não pego uma dessas pra vir falar isso pra mim. É porque meu supervisor é de boa, mas é um descaso pô, cinco minutos para usar o banheiro, naquele inferno? Isso é só para chegar até lá!

- Me falaram também que pausa particular acima de 15 minutos é só com laudo médico. Imagina ir no médico e falar: ‘doutor, só vim mesmo porque a empresa falou que se passar 15 minutos cagando é só com atestado médico.

- uma colega pegou. E outra teve que levar [o atestado] na empresa porque está grávida (mensagens retiradas de um grupo de *WhatsApp*).

Condutas irregulares, inclusive, são comuns na área do telemarketing, cujo fato de reflete no imenso volume de causas trabalhistas movidas contra as empresas desse setor. Em um grupo de *WhatsApp*, a propósito, uma funcionária da modalidade *home office* relata que foi informada pelo seu supervisor que receberia o desconto de 4 dias em seu salário por não ter aberto o sistema e trabalhado. A funcionária, entretanto, sofre de ansiedade e após ter sido acometida por uma crise e ter se dirigido a uma urgência médica, o médico que a atendeu recomendou os 4 dias de repouso e deu-lhe o atestado para que ela pudesse comprovar em seu trabalho que estava incapacitada de trabalhar nesses dias. Ela encaminhou o atestado ao seu supervisor que cobrou que ela fosse presencialmente na empresa anexar o atestado. Ela não pôde ir por morar no interior, ser mãe e não ter com quem deixar seus filhos. Ela afirma que, “Vai ficar aqui, no meu dossiê, relaxe. Tenho uma pastinha enorme, e só cresce. [...] Quase sete anos, não são sete dias. Depois eles me reembolsam, esquento a cabeça mais não” (Mensagem retirada de grupo de *WhatsApp*).

Trata-se, aparentemente, de uma prática relativamente comum entre os que trabalham nessa área. Observando os grupos de atendentes no *WhatsApp*, por diversas vezes foi

observado operadores e operadoras revoltadas (os) com alguma situação que de alguma forma feria algum direito trabalhista, afirmando que estavam registrando ou guardando prints e provas dos abusos. Também as entrevistadas afirmaram possuir suas “pastinhas” com provas, que efetivamente usaram nos processos que moveram (e ganharam) contra as empresas que trabalharam. Essa prática de registrar as conversas com supervisores, os casos de desconto salarial injustificado, etc., parece, inclusive, um conhecimento que é passado das funcionárias com mais experiência para as novatas. A partir desse compartilhamento de informações e experiências forma-se uma rede de solidariedade que visa fazer com que aqueles funcionários inexperientes não sejam tão prejudicados no decorrer da sua caminhada pela área do telemarketing.

A respeito das microrrecompensas, vários tipos foram identificados durante as entrevistas, como incentivo financeiro na forma bonificação para quem bater todas as metas, liberação de folga do banco de horas para os funcionários que tinham as melhores métricas, docinhos e bilhetes, pagamento de variável, elogios a respeito do trabalho realizado e a listagem dos funcionários que são elencados baseados nas performances do período determinado. Essa classificação dos funcionários possui um caráter ambíguo, pois ao passo que expor, tornar público, os números de cada um, consegue-se, ao mesmo tempo, parabenizar aqueles que se destacaram positivamente e constranger aqueles que se destacaram negativamente. A ideia é influenciar aqueles que se saíram bem no período a continuar se esforçando para continuar recebendo o reconhecimento, ao passo que aqueles que não se saíram bem, ao serem constrangidos, tentaram melhorar para não estar mais nessa posição. As entrevistadas afirmaram não ser comum chacota entre as operadoras, pois, por estarem todas no mesmo nível e, conseqüentemente, sujeitas ao mesmo tipo de exposição, elas têm empatia umas pelas outras, mas ainda assim, sentem-se constrangidas com a exposição. A respeito da bonificação, as Entrevistadas 2 e 3 afirmaram que já concorreram por ela, mas apenas a Entrevistada 2 chegou a ganhar, mas ela relata que com o passar do tempo as metas foram ficando cada vez mais altas de modo que havia se tornado impossível ganhar o bônus:

Era R\$490,00 (quatrocentos e noventa reais), se não me engano, era muito difícil de conseguir, precisava bater 9 metas, e se deixasse de bater uma se quer você não ganhava nada. Logo quando eu cheguei, ainda era possível ganhar, mas eles foram aumentando as metas e depois ficou realmente impossível de conseguir (Entrevistada número 2).

A entrevistada número 3 ainda fala que:

Eles também davam um bônus em dinheiro se você batia todas as metas lá, mas eram umas metas irreais, quase impossíveis de bater e só atingia quem já era “macaco velho” porque já sabia as tramoias e conseguia. Porque assim, as vezes a gente atendia clientes em áreas não cabeadas, no caso clientes que se mudavam pra uma zona sem cabeamento e queriam cancelar porque não dava pra transferir a internet pro novo endereço, então não tinha o que fazer, mas a gente não podia cancelar, a gente era obrigado a segurar de alguma forma ou tinha que oferecer ao cliente passar a titularidade pra outro (Entrevistada número 3).

Quando perguntada sobre a existência de incentivos a entrevistada número 4 respondeu: “sim, prêmios incríveis! Bombons, pirulitos, saquinhos de pipoca, balinhas, e não é piada”. A fala da entrevista demonstra que existem perfis de funcionários: alguns vão valorizar mais uma folga ou um bônus e não vão se importar com essas outras coisas de menor valor, já outros vão se sentir motivados mesmo com um docinho e uma frase motivacional, não à toa as empresas usam todos os tipos de microrrecompensas para, desse modo, conseguir extrair o máximo de produtividade de todos os perfis de funcionários, a fala da Entrevistada 3 também aponta nessa direção: “eles davam bombom e diziam que era incentivo, chamavam a pausa feedback e chamavam as pessoas e davam um bombonzinho, foram poucas vezes mas tinham disso. Isso aconteceu comigo mais na época que eu era baby³⁰, eles tentavam estimular dando bombom, essas coisas” (Entrevistada número 3).

A folga do banco de horas também aparece como um dos incentivos mais fortes a produtividade. A escala 6x1 na atividade do telemarketing, faz com que as teleoperadoras estejam constantemente esgotadas, o único dia de folga na semana que possuem não é o suficiente para descansar completamente e se preparar para outra semana de trabalho. A respeito disso, a entrevistada número 1 chama atenção para um fato muito interessante:

Eles nunca assinam nossa carteira corretamente, eles nunca botam “Atendente de Telemarketing”, eles botam lá assistente de (alguma coisa) ligação, sempre inventam um nome,

³⁰ Apelido dado aos funcionários mais recentes.

mas nunca botam que a gente é atendente de telemarketing, se não eles vão ter que pagar o valor sindical, então pra evitar eles colocam outras coisas no sistema (Entrevistada número 1).

Essa estratégia usada pelas empresas de telemarketing no Brasil, aparentemente é bastante comum. De fato, faz com que um dia a mais de folga seja extremamente valorizado, e a gerência sabe disso: não por acaso a entrevistada número 2 relata que uma das formas de estímulo à hiperprodutividade que ela viu ser usada durante sua experiência profissional foi o sorteio de folga do banco horas, no feriado, entre os funcionários com os melhores resultados. Uma folga qualquer já possui um grande valor, no feriado ela ganha uma importância ainda maior. A entrevistada número 4, no entanto, afirma que em muitos casos essa liberação de folga era feita pelo supervisor com base na afinidade que possuía com as operadoras.

O que foi relatado é que as recompensas puramente simbólicas são usadas comumente no cotidiano, bilhetes, mensagens motivacionais, elogios, docinhos, todos esses artifícios são usados no dia a dia a fim de manter os sujeitos ativos, com o objetivo na mente o tempo inteiro. A visão das entrevistas a respeito dessas estratégias é bem clara, tanto que hoje elas percebem a intenção e têm uma visão negativa a respeito dessas formas de estímulo. Essa percepção pode estar relacionado ao fato de terem adoecido e, finalmente parado, podendo assim parar e refletir sobre sua situação, similar ao que diz Byung-Chul Han sobre potência positiva e negativa que foi previamente discutido nos capítulos anteriores.

Todas as entrevistadas afirmaram que o trabalho no telemarketing faz mal psicologicamente. A entrevistada número 4 fala da repetitividade do trabalho como um dos fatores mais esgotantes, assim como precisar aprender muitas coisas logo quando se inicia no trabalho e ter que realizar um trabalho marcado pela monotonia e repetitividade.

[...] Você tem um texto padrão, um *script* mesmo, que você tem que aplicar ele certinho toda vez. E é muito cansativo, imagine você atender 20 pessoas [num só dia], seis vezes por semana e ter que falar sempre a mesma coisa. E nisso eu já estava a quase oito anos, e eu já estava surtada no final, sério! [...] Me fez muito mal porque eu queria ser educada com as pessoas mas não dava mais. No final eu estava atendendo em casa já, era *home office*, e eu estava atendendo deitada, não conseguia mais, eu só chorava. E a pessoa poderia ser a mais

educada do mundo, mas no *home office* é comum ter queda de conexão e as vezes a pessoa não entendia alguma coisa e eu não conseguia repetir, as vezes não entendia meu nome e eu não conseguia, eu tirava o cabo porque a internet caia e a pessoa encerrava o chamado. Mesmo quando eu voltei do afastamento eu passei por isso, eu não consegui atender, eu estava tendo muita crise de pânico e ansiedade. Até voltei na psicóloga, ela falou que pelo meu tempo de trabalho eu não tinha mais condições de continuar no setor e pediu para a AlmaViva me realocar, mas eles se negaram (Entrevistada número 4).

A entrevistada número 1 cita a carga excessiva de trabalho aliada a escala 6x1 como um dos aspectos mais adoecedores do trabalho de telemarketing. Além disso, a baixa remuneração e as humilhações públicas, como os supervisores que gritam com as atendentes na frente de todos por conta de pequenos erros ou tempo de ligação, também contribui para o esgotamento das atendentes. A entrevistada número 2 afirma que passou a se sentir muito impaciente depois de começar a trabalhar com o telemarketing e desenvolveu diversos traumas por conta do trabalho, ela fez questão de ressaltar que conseguia lidar com os clientes irritados, e não atribui o estresse do trabalho do telemarketing a eles, mas sim aos gestores que impõe metas megalomaniacas e aos supervisores que humilham as atendentes além utilizarem cotidianamente de ameaças, como a demissão, para estimular a produtividade das operadoras.

Das quatro entrevistadas uma já havia sido diagnosticada com algum tipo de psicopatologia e outra apenas frequentava o psicólogo, embora tenham afirmado que, antes, as suas respectivas doenças não eram tão graves, ou estavam controladas e nunca, nenhuma das duas, tinham tido a necessidade de fazer uso de medicação. Uma delas afirma que antes frequentava apenas o psicólogo, “mas era tranquilo, minha ansiedade estava controlada, eu não tomava medicação, mas depois do telemarketing eu comecei a frequentar o psiquiatra, a tomar medicação, comecei a realmente entrar em estados mais graves, e aí me complicou, real” (Entrevistada número 1). Já a entrevistada número quatro afirma que desde criança tinha um diagnóstico de depressão, mas que era algo leve e controlado, que não fazia com que ela ficasse esgotada e sem vontade de fazer qualquer coisa. “Eu nunca tinha tido crise de ansiedade, como eu passei a ter e pela minha avaliação, segundo os profissionais que me avaliaram, o trabalho na AlmaViva desencadeou essas outras coisas, como crise de ansiedade

e crise de pânico” (Entrevistada número 4). A ansiedade e a angústia de pensar que no dia seguinte teria que voltar para aquele trabalho adoeceador fez com que a entrevistada número 4 desenvolvesse, também, insônia. O que é unânime entre todas as entrevistadas, sejam aquelas que já possuíam alguma psicopatologia, ou aquelas que não possuíam nenhuma, é que o trabalho no telemarketing as adoeceu psicologicamente.

A entrevistada número 4 recebeu o diagnóstico de transtorno depressivo recorrente, já a entrevistada número 1 recebeu o diagnóstico de burnout, ansiedade e depressão com episódios de alucinação, a entrevistada número 2 foi diagnosticada com ansiedade e a 3 foi diagnosticada com crise de ansiedade e crise de pânico. A entrevistada número 3 faz um relato bem detalhado do surgimento de sua doença: ela relata que no começo sentia muitas dores de ouvido e dores de cabeça, segundo a mesma, todos com quem ela conversava que trabalhavam ou já haviam trabalhado na área, diziam ser normal, e que após um tempo voltava ao normal. Segundo ela a dor passou e ela começou a realizar seu trabalho normalmente, mas após alguns meses começou a adoecer com frequência, como se tivesse com a imunidade baixa, passou a sentir dores de cabeça, dor nas costas, hematomas espalhados pelo corpo e o ouvido voltou a doer, e ela não imaginava o que poderia ser. Passou a realizar diversos exames a fim de descobrir qual a causa, marcou consulta com o otorrinolaringologista e após realizar todos os exames necessários, nada foi encontrado.

O médico disse que poderia ser resultado da minha rinite que também estava muito forte. Então fui fazendo o tratamento da rinite pra ver se melhorava e fui trabalhando, mas os sintomas só se agravavam. Aí começaram a aparecer hematomas, náuseas, eu parecia uma mulher grávida quando ia para o trabalhar, ficava com muita ânsia.

[...] Até então eu não tinha as crises de pânico, palpitação, tremedeira, mas ficava com os pés e as mãos suadas, meus cabelos caíam muito. Até um courinho que eu puxava do dedo, com o dente, inflamava. Tudo em mim adoecia, até a minha depilação a cera. Eu achava que era a imunidade baixa, só que já era a doença. Aí eu fui pra home office, que foi o período que eu descobri. Durante o atendimento eu tive uma crise de Pânico, mas eu não sabia que era uma crise de Pânico. Atendi uma cliente, ela já chegou xingando, estressada, eu também

estava estressada com os clientes por conta dos xingamentos e eu não revidava. [...] Então quando atendi essa cliente, ela chegou xingando, falando muita coisa. Nesses casos, quando começa assim, a gente pode desligar, só que não podemos fazer isso de cara, a gente tem que pedir pro cliente manter o nível da conversa. Então eu deixei ela falar e depois eu pedi pra ela manter o nível da conversa pra continuar o atendimento, aí piorou, ela começou a xingar mais, me chamou de “enjoada do caralho”, aí eu puxei o cabo da internet, porque a ligação caía. Depois disso eu fiquei nervosa, toda me tremendo, aquele mal estar e o meu rosto formigava e eu não entendia, eu não conseguia falar o que eu sentia. Então conversei com o supervisor e pedi pra ele botar uma pausa *feedback* para registrar, porque não podia deixar o contrato sem registro, só que eu menti, eu disse a ele que a ligação caiu, mas eu provoque a queda, porque eu já não estava mais aguentando.

Depois de encerrar o trabalho me deitei com dor de cabeça e me acordei de noite, ainda com dor de cabeça, quando minha mãe chegou (eu trabalhava pela mãe e encerrava a tarde). Aí comentei para ela o que aconteceu, falei de tudo o que vinha acontecendo e foi aí que minha irmã falou que eu tinha tido uma crise de pânico. Eu já estava num nível em que todo dia no fim da tarde eu começava a ficar triste, pensando que iria anoitecer e que no outro dia de manhã eu teria que me acordar pra trabalhar, então não dormia direito, pensando nisso e me acordava toda dolorida.

Nesse dia de noite eu pesquisei sobre crise de pânico e percebi que todos os sintomas que eu vinha tendo, os hematomas, a queda de cabelo, as dores no corpo, se encaixavam na doença, a única coisa que eu não tinha era coceira. Aí acendeu um alerta em mim e eu marquei o psiquiatra logo (Entrevistada número 3).

A entrevistada número 3 relata ainda que foi diagnosticada com estresse e ansiedade pelo psiquiatra, foi orientada pelo mesmo a sair do telemarketing e foi afastada por 14 dias.

“[...] foi como ter tirado um fardo das costas, por ficar esse tempo sem atender. Eu ainda tinha os sintomas mas eles estavam mais amenos. Quando foi acabando o atestado eu comecei a voltar, faltando dois ou três dias eu comecei a ficar preocupada, pensando que eu teria que voltar a trabalhar, mas até então parecia só uma tristeza” (Entrevistada número 3).

Segundo a mesma, ela pensou precisaria apenas de um descanso para voltar ao normal e trabalhar, entretanto, no dia que ela teria que voltar a trabalhar ela não conseguiu “logar” (ela já estava trabalhando de *home office*), ela passou o dia inteiro de preparando psicologicamente para abrir o sistema e começar a trabalhar, mas o tempo foi passando e quando chegou perto do horário em que deveria estar encerrando seu expediente, ela correu para a urgência para conseguir um atestado. Ao explicar sua situação o médico lhe passou Fluoxetina e deu-lhe dois dias de atestado. Ela pediu para não colocar o CID no atestado para que não precisasse ir para o INSS. Após os dois dias a mesma coisa aconteceu, mais uma vez ela não conseguiu trabalhar e teve que ir para a urgência e mais uma vez teve dois dias de atestado. Dessa vez, ao voltar do seu atestado, ela se esforçou ao máximo para conseguir trabalhar, mas continuou tendo dificuldades.

Nesse dia ela reparou que havia mudado de supervisor, ela conversou com seu novo supervisor e pediu que ele fosse compreensivo com ela, já que o último não era tanto, após ver que ela não conseguiu trabalhar ele liberou uma folga do banco de horas dela. No dia seguinte ela procurou sua coordenadora para que pudesse tirar férias, já que ela já tinha mais de um ano de trabalho e não estava conseguindo trabalhar. Sua coordenadora solicitou que ela fizesse o pedido por *WhatsApp* mas a coordenadora nunca respondeu. Com isso ela escolheu faltar no dia seguinte e não recorreu a urgência para conseguir um atestado.

Quando tive meu primeiro diagnóstico eu não quis tomar o medicamento porque eu não aceitava, quando eu fui para urgência eu tomei a fluoxetina. Eu tomei a medicação, depois de um mês voltei lá e a dosagem foi aumentada, mas eu não melhorava, então fui para outro médico. Ele me deu o mesmo

diagnóstico mas outros medicamentos, aí eu melhorei (Entrevistada número 3).

A entrevistada número 3 ainda explica alguns dos principais sintomas que a afetam por conta da ansiedade:

Dores no corpo, manchas pelo corpo [hematomas], insônia, eu tive uma fase, que eu não entendia que era da doença, que eu estava me mutilando. Eu comecei com os cabelos, eu tinha cabelos bem grandes, que passavam da linha da cintura, e quando eu me agoniava eu cotava mechas. E os pés também, eu cortava com uma lâmina, eu tinha muita vergonha, por isso eu não contava a ninguém, nem ao meu terapeuta. Eu descobri que era da ansiedade num vídeo na internet, que falava que pessoas com ansiedade se machucavam pra tirar o foco daquilo, aí eu me enquadrei. Recentemente, inclusive, eu tinha feito um corte, que foi o mais profundo que eu fiz, eu nem conseguia botar tênis pra ir pra academia, porque foi muito, muito sangue, então não fui pra terapia e disse ao psicólogo que eu tinha me acidentado. Eu me abri, depois de um tempo, falei primeiro com o meu marido, e depois falei para o psicólogo com quem eu estava me consultando, ele me passou uns exercícios para fazer quando eu estivesse com vontade de me cortar e ajudou, eu não tenho mais me cortado nem cortado o cabelo. Mas eu vivo condicionada, eu me assusto muito fácil, até se o telefone tocar, eu tenho muito espasmos, dormindo eu me assusto e qualquer susto me deixa ansiosa (Entrevistada número 3).

Todas as 4 entrevistadas estavam num relacionamento sério na época em que suas doenças surgiram e todas afirmaram que o trabalho no telemarketing afetou não somente seus relacionamentos amorosos como também sua vida pessoal como um todo. Todas desenvolveram irritabilidade e passaram a se estressar e brigar com frequência com seus familiares e amigos com os quais conviviam. A entrevistada número 1 fala:

Imagine estar tomando seis medicamentos por dia, você não consegue fazer nada, nem transar você consegue, não tem

como estar tomando Rivotril, Fluoxetina [Prozac] e ter uma vida sexual, por exemplo, então foi B.O. pra minha esposa aguentar. Afetou, também, na faculdade, na vida pessoal afetou em todos os sentidos. Eu não estava mais conseguindo realizar minhas tarefas pessoais (Entrevistada número 1).

As entrevistadas número 2 e 4 terminaram seus relacionamentos com os seus maridos na época, a entrevistada 4 afirma que o telemarketing e o estresse que a profissão trouxe para a sua vida pessoal foi apenas um dos fatores para terminar seu relacionamento: “eu não vou ser hipócrita e dizer que foi só isso, mas eu diria que isso contribuiu muito, porque eu não queria fazer mais nada, eu só estava dormindo e acordando para trabalhar” (Entrevistada número 4). Ela afirma ainda que nessa fase final passou a viver apenas em função do trabalho, ela não tinha mais disposição para qualquer coisa e acabou focando todas as suas energias apenas na razão da sua doença; seu desânimo fez com que ela perdesse contato com amigos e parentes, pois, segundo a mesma:

Não foi de uma hora para a outra, mas vai acumulando aquele sentimento negativo, aquela ansiedade. Me sentia presa a AlmaViva e esse comentário é recorrente, as pessoas se sentem desanimadas e eu só queria dormir. Eu ouvi muito isso de outras pessoas, de que quando não estavam trabalhando elas só queriam dormir. Então você não tem ânimo para interagir com as pessoas. Eu já não ia mais ao cinema com os colegas, se me chamassem para ir à praia eu já não queria ir e com isso vão esfriando as relações. Ninguém vai ficar a vida inteira interagindo com uma pessoa, chamando a pessoa e a outra desanimada, sem dar um retorno legal. Então eu perdi alguns vínculos por conta disso, ou esfriaram, mas de qualquer forma se modificaram, de um ponto de vista negativo (Entrevistada número 4).

A entrevistada número 2, no entanto, considera que o telemarketing foi o principal motivo para ter posto um fim ao seu casamento. Ela afirma que acabou direcionando seus acessos de raiva para o seu ex-marido. Para além do relacionamento amoroso a entrevistada número 2 diz que não tinha mais “bateria social”, ela não conseguia mais sair com os amigos ou frequentar festas. A entrevistada número 3 também teve seu relacionamento abalado, ela

passou a brigar com o seu namorado frequentemente, passou brigar também com a sua mãe, todavia, seu relacionamento amoroso pode resistir e hoje eles são casados. Ela também afirma que: “não conseguia nem mais rezar, porque eu fiquei muito acelerada, então quando eu começava, eu já começava a pensar em outras coisas” (Entrevistada número 3).

Outro ponto da vida pessoal que perceptivelmente foi afetado pelo telemarketing diz respeito ao estudo. Praticamente todas as entrevistadas gostavam de estudar e nenhuma delas foi capaz de manter a mesma assiduidade que tinha antes de ingressar nessa área. A entrevistada de número 3, por exemplo, parou seu curso de pós-graduação em enfermagem; a entrevistada 4 também afirmou que sempre gostou de estudar, mas que após trabalhar no telemarketing não tinha mais disposição para ler um livro, nem mesmo assistir filmes ou séries ela era capaz. A entrevistada número 1 acabou atrasando sua graduação em decorrência da sobrecarga do trabalho.

Um outro aspecto da vida pessoal que sofre influência direta do telemarketing é a utilização de tecnologias, o que relatam a maior parte das entrevistadas e que o estresse do trabalho, aliado ao fato de ter que lidar com muitas telas, muitos sistemas diferentes, faz com que criem uma trava para redes sociais e telefones, elas não deixam de usar, mas acabam restringindo muito seu uso. Aliás, estar o tempo inteiro olhando para telas e tendo que executar várias funções ao mesmo tempo faz com que elas acabem sonhando recorrentemente com o trabalho, o que aumenta ainda mais a sensação de cansaço que sentem essas trabalhadoras, pois elas acabam se tornando incapazes de “desligar” do trabalho, especialmente como relata a entrevistada número 1 quando diz que:

Na TP, por exemplo, eu fazia dois atendimentos ao mesmo tempo, porque eles colocavam *chat* e ligação, então eu atendia uma pessoa no *chat* e uma na ligação ao mesmo tempo. E o mais complicado é porque a ligação não é você quem comando, “acabei essa ligação agora vou passar para outra.” Não, ela vem direto. Então você acaba uma ligação, vem outra e você já nem sabe mais com quem você está falando (Entrevistada número 1).

Todas as quatro confirmaram que a rotina é a parte mais desgastante do trabalho, de modo que não há como falar de uma humilhação em específico, pois todos os dias alguma operadora era hostilizada por um superior na frente de todas as suas colegas de trabalho, tão

pouco pode-se ressaltar um dia em particular o qual tenha sido desgastante, pois o trabalho é esgotante todos os dias. Todavia, a entrevistada número 2, para além da rotina, ressaltou alguns acontecimentos que contribuíram para o seu adoecimento. Ela relata que se sentiu muito mal com a atitude da AlmaViva que durante a pandemia, quando foi obrigada a fechar as portas pela Vigilância Sanitária, optou por descontar do banco de horas das operadoras os dias que a empresa não pôde operar, como se estivesse se tratando de folgas não remuneradas. Ela relata também que pouco antes de começar a trabalhar na empresa em questão, uma funcionária acabou sendo acometida por um infarto e falecendo em sua P.A., e que relataram a ela os seus colegas com mais tempo de casa e que os demais funcionários foram orientados a não interromperem as suas atividades e continuar trabalhando enquanto o IML não chegava, mesmo com uma pessoa morta ao lado. Para ela isso foi uma demonstração de como a vida das trabalhadoras não possuem muito valor para a empresa, e que elas são enxergadas apenas como um número, ou melhor, como um conjunto de números, que são representados, exatamente, pelas suas estatísticas.

Conclusão

A análise da biopolítica realizada neste trabalho nos ajuda a entender melhor a própria psicopolítica, que é, aqui, se constitui aqui como a nossa área temática. E muito além, a análise da biopolítica nos ajudou a perceber que na contemporaneidade não se observa uma uniformidade nas práticas de exercício de poder, ou seja, mesmo no momento presente, é possível encontrar contextos onde a biopolítica é necessária, e ela assim se faz pois está imbricada num sistema econômico global e funciona como uma peça essencial para o funcionamento do mecanismo.

A reconstrução histórica dos processos pelos quais passou o sistema capitalista e análise das diferentes ideologias que surgiram ao longo das décadas, ajudaram a entender de onde surgiram determinados discursos. Ideias como competição e individualismo, ainda que estejam em voga hoje, e tenham assumido roupagens diversas, elas podem ser encontradas identificadas em vários contextos diferentes e sendo defendidas por intelectuais de escolas do pensamento distintas. Falamos aqui desde um contexto pré-capitalista, para entender as bases que permitiram que tal sistema econômico pudesse se instaurar, passando pelo liberalismo clássico, os neo-austriacos e os neoliberais. Todas essas escolas focaram suas energias no esforço de tornar o capitalismo viável e permitir que ele não ruísse, e a partir dos conceitos que postularam as ideias que hoje guiam os sujeitos neoliberais se firmaram.

O estudo dos clássicos, inclusive, se mostrou de extrema importância para o entendimento do tema. Embora tenham postulado suas ideias baseados num contexto sócio-histórico radicalmente diferente do que aquele que buscamos observar, percebe-se que parte daquilo que foi escrito previamente possui ainda validade e nos permite refletir sobre o contexto presente.

A explanação das entrevistas deixa clara a existência das microrrecompensas como uma forma de incentivo a produtividade. Observa-se que no telemarketing diversas formas de microrrecompensas são usadas para que possuam maior efetividade. Observa-se a dimensão material e imaterial, além da característica simbólica desses microrrecompensas. A respeito da dimensão puramente material na microrrecompensa, observa-se com base valor que as atendentes dão a um bônus em dinheiro, a uma folga, ou a remuneração variável e o quanto elas estão dispostas a se desgastar em suas atividades laborais para alcançar essas recompensas. Já com relação à dimensão simbólica é perceptível que também há uma grande

valorização dessa categoria de microrrecompensa, o fato de algumas operadoras buscarem uma relação mais amigável com os superiores, como relata a entrevistada número 4 quando afirma que alguns supervisores possuem os seus preferidos e definem como distribuir as folgas baseados em seus critérios subjetivos.

Outras entrevistadas também citaram que existem operadores que buscam ter uma relação de coleguismo com os superiores, o termo comumente usado por elas é de “puxa-saco”. E esse “puxa-saquismo” se caracteriza como uma estratégia para se obter uma espécie de microrrecompensa simbólica. Ter uma boa relação com o chefe ou com os funcionários hierarquicamente superiores é uma forma de obter vantagens profissionais sobre os demais, as vezes se consegue isso através, unicamente, do carisma, mas na maioria dos casos, além do carisma, é preciso “mostrar serviço”, é preciso mostrar-lhe um trabalhador competente e dedicado. Se o efeito principal das microrrecompensas puramente simbólicas é o entendimento, por parte do trabalhador, de que aquele bilhete, aquela mensagem, aquele docinho, representa o reconhecimento do seu esforço e que, com base na lógica meritocrática, isso seria um indicativo de que ele está posicionado à frente dos demais no que se refere a uma possível oportunidade de aumento salarial ou subida de cargo, ter uma relação próxima com o chefe ou com os superiores é a maior microrrecompensa que pode existir para o sujeito neoliberal.

As entrevistas também demonstraram as características da biopolítica e da psicopolítica que existem no telemarketing. As humilhações que sofrem as operadoras por parte dos superiores, o assédio moral, o fato de, por vezes, tentarem extrair produtividade a partir do medo, o controle dos corpos tanto a partir da restrição do movimento como, até mesmo, a partir do controle rígido das necessidades fisiológicas, mostram que o telemarketing é uma área que não se desvinculou completamente dos modos de exercício de poder biopolítico. Talvez seja, justamente, por ainda se encontrar preso, em certos aspectos, à biopolítica, que o telemarketing se apresenta como um dos seguimentos mais reconhecidos por ser alvo de processos trabalhistas, pois a estrutura de controle e dominação biopolítica é facilmente observável.

As próprias microrrecompensas se apresentam como a face da psicopolítica dessa área de trabalho. Isso pois, representam uma forma de incentivo a produtividade e visa fazer com que os sujeitos se empenhem no trabalho voluntariamente, não forçosamente. Já o discurso dos superiores costuma alternar entre o liberalismo e o neoliberalismo, num momento são reconhecidas as qualidades do sujeito, bem como sua individualidade, e busca-se estimulá-lo

com palavras de apoio a se dedicar a sua atividade. Num outro momento os supervisores gritam com as atendentes, reforçando que tem muita gente lá fora visando o emprego delas, que se elas não são capazes de acompanhar o ritmo necessário elas serão demitidas porque existem outras que podem fazê-lo, dessa forma se despersonaliza as trabalhadoras, elas perdem suas identidades e suas particularidades e viram números, nesse momento é deixado claro que elas não possuem nada de especial e poderiam ser substituídas por outra pessoa que, de uma perspectiva global, nada mudaria.

Ficou claro, também, o quanto o esgotamento é “produtivo” (para o capital), diferente do que, intuitivamente, se poderia pensar. Todas as entrevistadas relataram que o esgotamento pelo telemarketing prejudicou suas vidas sociais, bem com as relações com amigos próximos e família. O que é importante ressaltar é que embora elas tenham afirmado que não sentiam mais vontade de sair com os amigos, de passear, etc., nada disso impediu que continuassem, de segunda a sábado, indo trabalhar. Muito pelo contrário, em face do esgotamento elas passaram a dar maior importância ao trabalho. Tal fato fica mais claro na fala da entrevistada número 4 quando ela diz que passou a viver em função do trabalho.

De certa forma, poderíamos afirmar que o sujeito esgotado se tornar ainda mais produtivo, pois em face do seu esgotamento, ao escolher o trabalho em vez de sua vida pessoal, ele acaba excluindo também tudo o que pode representar um avanço a sua produtividade, dessa forma ele volta todo o seu foco para a sua atividade laboral.

Em face ao esgotado, o sujeito sabe que não será capaz de realizar tudo aquilo que gostaria de realizar, ou, até mesmo, de continuar fazendo aquilo que comumente já fazia. Por isso, então, a escolha precisa ser feita: o trabalho ou a vida? A questão que se coloca é: porque o trabalho? Isso ocorre pois o sujeito está imerso numa lógica que entende que o trabalho é a vida, por isso a escolha acaba sempre pendendo para o lado do trabalho. O trabalho se constitui no capitalismo como aquilo que dá sentido a vida, ser alguém no mundo é estar inserido na estrutura econômica produtiva. Isso se traduz no fato de que quando se pergunta a alguém: “o que você faz da vida?”, o que se pretende descobrir é, na verdade, com o que ela trabalha. E vai ainda além disso, o trabalho é um traço da personalidade do indivíduo, o sujeito capitalista é incapaz, por exemplo, de falar de si sem falar do seu trabalho.

O adoecimento se mostra, de fato, o último estágio desse processo, não se pode afirmar que ele ocorre dessa mesma forma com todos os sujeitos, mas o que os resultados desse presente trabalho mostram é que o trabalho neoliberal, estruturado a partir da lógica da

psicopolítica (e no caso do telemarketing, em parte, também da biopolítica), possui um grande potencial adoecedor.

O adoecimento diferente só simples esgotamento, esse sim possui a característica da paralisia, de fazer com que o sujeito não consiga continuar com a atividade que o fez adoecer. O que se percebe do relato das entrevistadas é que apenas quando suas doenças se fizeram notar, elas não conseguiram mais trabalhar, pois o ato de trabalhar fazia com que todo o sofrimento causado pelo adoecimento aflorasse. O próprio tratamento tem como uma de suas bases o afastamento, ou seja, para que o sujeito possa se curar ele tem que manter distância daquilo que é a raiz da sua dor.

Referências

ANTUNES, Ricardo. O Privilégio da Servidão: O Novo Proletariado de Serviço na Era Digital. São Paulo: BOITEMPO, 2020, 2ª Ed.

AYMORE, Debora. (2019). Do Biopoder à Psicopolítica. *Investigação Filosófica*, v. 10, n. 2: 101-111. <https://doi.org/10.18468/if.2019v10n2.p101-111>

BENEVIDES, Pablo Severiano. Neoliberalismo, Psicopolítica e Capitalismo da Transparência. *Psicologia e Sociedade*, 29, e164064. Out, 2017. <http://dx.doi.org/10.1590/1807-0310/2017v29i164064>

BOLTANSKI, Luc; CHIAPELLO, Eve. O Novo Espírito do Capitalismo. São Paulo: Martins Fontes, 2009.

BORGES, Barbara Kellen Antunes et al. (2021). Qualidade de vida em Universitários operadores de telemarketing. *R. Laborativa*, v. 10, n. 1, p. 08-23. <http://ojs.unesp.br/index.php/rlaborativa>

BUTLER, Judith. A Vida Psíquica do Poder: Teorias da Sujeição. Belo Horizonte: Autêntica, 2020.

CASTANHA, Talissa Naira. Novas configurações na organização do trabalho, Vínculos empregatícios e subjetividade dos trabalhadores em sociedades de informação e comunicação: infoproletariado e telemarketing em call centers. Dissertação (mestrado em desenvolvimento social) UNIMONTES, 2017.

DARDOT, P. e LAVAL, C. A Nova Razão do Mundo: Ensaio Sobre a Sociedade Neoliberal. São Paulo: Boitempo, 2016.

DURKHEIM, Emile. O Suicídio: Estudo de Sociologia. São Paulo: Martins Fontes, 2000.

EHRENBERG, Alain. O Culto da Performance: Da Aventura Empreendedora a Depressão Nervosa. Aparecida-SP: Ideias & Letras, 2010.

FOUCAULT, Michel. Nascimento da Biopolítica. São Paulo: Martins Fontes, 2008.

FOUCAULT, Michel. Vigiar e Punir: Nascimento da Prisão. Petrópolis: Editora Vozes, 1999.

HAN, Byung-Chul. *Psicopolítica: O Neoliberalismo e as Novas Formas de Poder*. 1 ed. Belo Horizonte: editora ÂYINÉ, 2018.

HAN, Byung-Chul. *Sociedade do cansaço*. Petrópolis-RJ: Editora Vozes, 2017.

HARVEY, David. A Pós-Modernidade Como Condição História. In. _____. *Condição Pós-moderna: Uma Pesquisa Sobre as Origens da Mudança Cultural*. São Paulo: Loyola, 2008.

HONORATO, Antonio Edson Oliveira; OLIVEIRA, Agostinha Mafalda Barra. (2015). *Stress Ocupacional Entre os Atendentes de Telemarketing de um Contact Center Em Mossoró-RN*. ENEGEP, XXXV Encontro Nacional de Engenharia de Produção.

HONORATO, Antonio Edson Oliveira; OLIVEIRA, Agostinha Mafalda Barra. (2020). *Mensuração Do Nível De Estresse Ocupacional Percebido Por Atendentes De Telemarketing De Um Contact Center*. ReGeA, v. 9, n. 3, p. 192-206. <http://dx.doi.org/10.12662/2359-618xregea.v9i3.p192-206.2020>

JOSELIT, David. (2002). *Yippie Pop: Abbie Hoffman, Andy Warhol, and Sixties Media Politics*. The MIT Press, p. 62-79.

KHUN, Thomas S. *A Estrutura das Revoluções Científicas*. São Paulo: Editora Perspectiva, 2013.

KLEIN, Naomi. *Doutrina do Choque: A Ascensão do Capitalismo de Desastre*. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2008.

LEITE, Rogério Proença. Uma introdução à psicopolítica: autovigilância e ascese do desempenho, *In: LEITE, Rogério Proença et al. Distopias Urbanas*. Aracaju: Criação Editora, 2021a. p. 311-340.

LEITE, Rogério Proença (2021b). *Aceleração e esgotamento: a mera-vida contemporânea*. 45º Encontro Anual da Anpocs, p. 1-12, out. 2021.

LEITE, Rogério Proença. (2022). *VIDA ACELERADA E ESGOTAMENTO: ensaio sobre a mera-vida urbana contemporânea*. Caderno CRH, 35, e022039. <https://doi.org/10.9771/ccrh.v35i0.49599>

LOPES, Paulo Pena Gilvane; CARDIM, Adryanna & ARAÚJO, Maria da Purificação N. (2012). *Taylorismo Cibernético e Lesões Por Esforços Repetitivos Em Operadores De*

Telemarketing Em Salvador-Bahia. Caderno CRH, 24(1). P 133-153.
<https://doi.org/10.9771/ccrh.v24i1.19226>

LUCCA, Sérgio Roberto et al. (2014). Fatores de estresse relacionado ao trabalho: as vozes dos atendentes de telemarketing. Cadernos De Psicologia Social Do Trabalho, 17(2), 290-304. <https://doi.org/10.11606/issn.1981-0490.v17i2p290-304>

MARCHINI, Welder Lancieri; CARLETTI, Renan Silva. (2021). Salvação do corpo: Sujeito e negatividade a partir da filosofia de Byung-Chul Han. Revista Eclesiástica Brasileira, 80 (316): p. 441–455, 2020. <https://doi.org/10.29386/reb.v80i316.2055>

MARX, Karl. O Capital: Livro I. São Paulo: Boitempo, 2013.

MARX, Karl. O Manifesto do Partido Comunista. São Paulo: Boitempo, 1998.

MARTINELLI, Bruna Piazzentin. Peculiaridades do trabalho nos call centers: Um estudo das teleoperadoras de Campinas-SP. Dissertação (mestrado em sociologia) Universidade de Campinas, 2015

MOCELLIM, Alan Delazeri. (2021). Psicopolítica e mal-estar da contemporaneidade. Civitas 21 (1): 94-107. <http://dx.doi.org/10.15448/1984-7289.2021.1.39147>

NALLI, Marcos Alexandre Gomes, & MANSANO, Sonia Regina Vargas. Da violência psicopolítica na contemporaneidade: uma análise das dimensões afetivas. **Psicologia em Estudo**, 24, e43021. Epub, jul, 2019. <https://dx.doi.org/10.4025/psicolestud.v24i0.43021>

PETERS, Gabriel. (2021). O novo espírito da depressão: Imperativos de autorrealização e seus colapsos na modernidade tardia. Civitas: Revista De Ciências Sociais, 21(1), 71–83. <https://doi.org/10.15448/1984-7289.2021.1.39150>

POLANYI, Karl. A Grandes Transformação: As Origens da Nossa Época. Rio de Janeiro: Campus, 2000.

ROSA, Hartmut. Aceleração: A Transformação das Estruturas Temporais na Modernidade. São Paulo: Editora Unesp, 2019.

ROCHA, Jucélia Correia; ARAÚJO, Giovana Fernandes. (2016). Percepção do Estresse em Operadoras de Telemarketing. Id on Line Ver. Psic. V.10, N. 32, p. 18-27. <https://doi.org/10.14295/idonline.v10i32.570>

SAFATLE, Vladimir; SILVA, Nelson; DUNKER, Christian. Neoliberalismo Como Gestão do Sofrimento. Belo Horizonte: Autêntica, 2020.

SENNETT, Richard. A Corrosão do Caráter: Consequências Pessoais do Trabalho no Novo Capitalismo. Rio de Janeiro: Editora Record, 2009.

TAKAHASHI, Luis Torahiko; SISTO, Firmino Fernandes & CECILIO-FERNANDES, Dário (2014). Avaliação da vulnerabilidade ao estresse no trabalho de operadores de Telemarketing. Revista Psicologia Organizações e Trabalho, 14(3), 336–346.

VENCO, Selma (2006). Centrais de atendimento: a fábrica do século XIX nos serviços do século XXI. Revista Brasileira de Saúde Ocupacional, São Paulo, 31 (114): 7-18. <https://doi.org/10.1590/S0303-76572006000200002>

VENCO, Selma Borghi. Tempos moderníssimos nas engrenagens do telemarketing. 2006 [s.n.] tese (doutorado em educação) UNICAMP. 2006.

WEBER, Max. A Ética Protestante e o Espírito do Capitalismo. São Paulo: Martin Claret, 2013.