

Estudos do Trabalho

Ano VIII – Número 15 – 2015
Revista da RET
Rede de Estudos do Trabalho
www.estudosdotrabalho.org

REESTRUTURAÇÃO PRODUTIVA, TERCEIRIZAÇÃO E MUDANÇAS NA GESTÃO DO TRABALHO: ANÁLISE CRÍTICA DO FILME *OUTSOURCED*

Bruno Chapadeiro¹

INTRODUÇÃO

A mundialização do capital, a acumulação flexível e o neoliberalismo constituíram nas últimas décadas de capitalismo global, um novo (e precário) mundo do trabalho, complexo, fragmentado e heterogeneizado (ANTUNES, 2006; ALVES, 2000). Em presença de uma economia proveniente da mundialização do capital², em rápida mutação e orientada para a especificidade de cada cliente em particular, as organizações ditas hipermodernas adquiriram uma maior flexibilidade e capacidade de inovação como condição *sine qua non* para se manterem competitivas. Isto levou os agentes econômicos a requerer uma maior flexibilização na gestão do fator trabalho e dos seus custos, ocasionando fenômenos como a terceirização e o desemprego estrutural.

¹ Doutorando em Educação pela UNICAMP. Mestre em Ciências Sociais pela UNESP/FFC-Marília e Psicólogo pela UNESP/FCL-Assis. Pesquisador-colaborador do Grupo de Pesquisa "Núcleo de Estudos Trabalho, Saúde e Subjetividade" (NETSS/Unicamp/CNPq) e da Rede de Estudos do Trabalho (RET/Unesp). E-mail: brunochapadeiro@yahoo.com.br.

² Para Alves (1999, p. 60) o que é denominado mundialização do capital é caracterizado não pela mundialização das trocas - a troca de mercadorias e serviços - que nos anos 1980 e principalmente 1990 tiveram um crescimento bastante lento, inferior àquele dos anos 1960 e 1974, mas pela mundialização das operações do capital, em sua forma industrial ou financeira. Portanto, são tais operações mundializadas do capital - capital industrial e capital financeiro - que constituem o verdadeiro conteúdo da denominada "globalização", ou melhor, da "mundialização do capital".

Assim como o capital é um sistema global, o mundo do trabalho e seus desafios são também cada vez mais transnacionais. Antunes (2009, p. 115) chama a atenção de que com a reconfiguração, tanto do espaço quanto do tempo de produção, dada pelo sistema global do capital, há um processo de re-territorialização e também de desterritorialização. Novas regiões industriais e empresariais emergem e muitas desaparecem, além de cada vez mais as organizações serem mundializadas. É neste contexto que o filme *Outsourced* (2006) de direção de John Jeffcoat é produzido quando temos na narrativa, a personagem Todd Anderson (Josh Hamilton) que tem de viajar para a Índia quando seu departamento é terceirizado.

Desse modo, o cinema realista utilizado pelo diretor John Jeffcoat consegue expressar a situação político-econômica da crise do sistema do capital do começo do século XXI, nos apresentando conceitos e categorias das ciências sociais por meio de situações humanas típicas elaboradas por meio de uma série de técnicas de reprodução aprimoradas a partir de outras intervenções estéticas. Ao fazê-lo, consegue demonstrar que a realidade sócio-histórica efetiva é maior e mais complexa que conceitos e categorias abstratas que procuram apreendê-la cientificamente “o que não significa que conceitos e categorias não sejam imprescindíveis para uma autoconsciência crítica por meio da arte total do cinema” (ALVES, 2010, p. 21).

Diferentemente da informação que só tem seu valor no momento em que é nova e que vive em um vão momento precisando entregar-se inteiramente a ele e sem perda de tempo de se explicar, muito diferente é a forma e o sentido da narrativa cinematográfica que conserva suas forças e que mesmo pertencendo a um determinado momento histórico-social, não se entrega a tempo algum, de modo que ainda depois de muitos anos, décadas e séculos, é capaz de se desenvolver e de se manter atual³. Assim, um filme é capaz de ser realista e de se fazer atemporal por incorporar em sua forma e conteúdo estéticos, uma dimensão capaz de expressar por meio de representações mistificadas, o mundo dos homens.

Para efetuarmos uma análise crítica da obra em questão, nos apropriaremos da metodologia do *Tela Crítica* criada por Alves (2010) e desdobrada por nós (2013) para utilizarmos *Outsourced* como ferramenta de análise crítica do fenômeno da mundialização do capital. A experiência da utilização da obra de arte de Jeffcoat como ferramenta de análise crítica, nos permitirá uma compreensão ampliada sobre a ofensiva política e ideológica da

³“Cada manhã recebemos notícias de todo o mundo. E, no entanto, somos pobres em histórias surpreendentes. A razão é que os fatos já nos chegam acompanhados de explicações. Em outras palavras: quase nada do que acontece está a serviço da narrativa, e quase tudo está a serviço da informação. Metade da arte narrativa está em evitar explicações. O extraordinário e miraculoso são narrados com a maior exatidão, mas o contexto psicológico da ação não é imposto ao leitor. Ele é livre para interpretar a história como quiser, e com isso o episódio narrado atinge uma amplitude que não existe na informação”. (BENJAMIN, 1993, p. 203)

mundialização do capital especificamente da primeira década do século XXI quando exacerba-se o fenômeno da terceirização por exemplo. Desse modo, *Outsourced* irá nos servir como objeto de reflexão sociológica numa perspectiva dialética, podendo contribuir para um melhor entendimento sobre determinado momento histórico do desenvolvimento do capitalismo com práticas de reestruturação produtiva, neoliberalismo e mundialização do capital que tem como resultado a transformação do mundo do trabalho tal como este se apresenta hoje.

A METODOLOGIA *TELA CRÍTICA*

Conforme dito acima, neste resultado de dinâmica de análise crítica da obra cinematográfica *Outsourced* (2006) de John Jeffcoat, fizemos uso da metodologia do *Tela Crítica* proposta por Alves (2010) e esquadrinhada por nós (2013) onde o ensaio de análise deve ser mais alongado, articulando sugestões temáticas apreendidas da narrativa fílmica com percepções teóricas relevantes, ficando claro o desenvolvimento da teoria social por meio de diálogo crítico com o filme.

Na metodologia *Tela Crítica*, o analista não “aplica” meramente a teoria à estrutura narrativa do filme, mas, pelo contrário, na medida em que elabora a análise crítica do filme surgem importantes *insights* teóricos que são verdadeiras contribuições às ciências sociais críticas, no exercício pleno da imaginação sociológica. Durante a dinâmica, revela-se a capacidade de criar teoria crítica – conceitos e categorias sociais – a partir da narrativa fílmica buscando encontrar, muitas vezes, uma linha de interpretação crítica coerente e pertinente ao eixo temático essencial exigindo-se um grande esforço intelectual (CHAPADEIRO, 2013, p. 23). Nesse momento, ao mesmo tempo em que se busca analisar o filme, procede-se dialeticamente a *explicação categorial* que visa *re-significar as imagens do filme*⁴.

De forma sintética pode-se dizer que: “(...) a dinâmica de análise fílmica implica etapas de pesquisa da forma do filme, auto-reflexão pessoal, apreensão de cenas significativas, preparação teórico-crítica e elaboração final de ensaio crítico.” (ALVES, 2010, p. 65).

⁴ Trabalhamos mais a fundo com o desenvolvimento do método *Tela Crítica* de análise crítica de obras fílmicas no livro "Trabalho e Gestão através do Cinema" (CHAPADEIRO, 2013).

ANÁLISE CRÍTICA DO OBJETO FÍLMICO

O filme se inicia com Dave, o chefe de Todd, que lhe informa que foi decidido reestruturar todo o sistema de vendas *online* da "Novidades do Oeste" e que Todd será o responsável por treinar o novo gerente do setor de *call center* na Índia. Dave não deixa escolhas a Todd lhe dizendo que desistir significaria perder suas opções de ações e seu cargo de vice-presidente da "Novidades do Oeste". Boltanski e Chiapello (2009, p. 110) apontam que a visão do líder, a capacidade do dirigente empresarial de "compartilhar seus valores" é um meio auxiliar de que favorece a convergência dos autocontroles individuais, controles estes exercidos por cada um sobre si mesmo, de modo que ao trabalhador é imputado uma escolha moral: "aceite ou pereça!".

Já nessa primeira cena temos um panorama da sociedade "8 ou 80" norte-americana em que no trabalho, há *winner*s (vencedores) ou *loser*s (perdedores), não havendo espaço para meio termos, diálogos ou negociações.

Curiosamente, Dave atesta que a escolha pela reestruturação produtiva⁵ por meio daquilo que Gaulejac (2007, p. 89) vai chamar de *discurso da insignificância*⁶, ou seja, aquele que se fecha continuamente sobre si mesmo e que carrega a convicção para produzir a adesão. Dessa forma, quando ele diz "foi decidido reestruturar..." ou mesmo "todos os trabalhos de tele vendas estão sendo terceirizados..." evidencia o discurso por detrás da ação que o mesmo Gaulejac (2007, p. 43) expõe quando aborda sobre a problemática da primazia do capital financeiro sob a gestão em que, de um lado, há uma exigência de rentabilidade contínua com a permanente ameaça de saída de capital da empresa para investir em um outro setor, considerado mais rentável e, do outro, uma exigência de perenidade da empresa, que deve agradar aos acionistas levemente e exigentes. As reais intenções de reestruturação e terceirização do tele vendas da empresa de Dave ficam claras quando ele diz a Todd: "- Oito pessoas pelo salário de uma"⁷.

⁵Boltanski e Chiapello (2009, p. 242) indicam que o tecido produtivo foi profundamente reestruturado não somente com mudanças dentro dos estabelecimentos mas também em medidas de *outsourcing* (terceirização), redução do porte dos estabelecimentos, abertura de filiais pelo mundo e concentração em setores nos quais se procura obter vantagem sobre a concorrência, tais como os *call centers*.

⁶Alves (2010, p. 199) chama tal artifício de *redundância planejada* como técnica de implicação subjetiva. Na verdade, trata-se de uma estratégia de despersonalização da pessoa humana que trabalha visando testar sua resiliência, enquanto sujeição, diante das imposições sistêmicas do capital. Ou seja, uma escolha moral ao aceitar as condições de sua própria anulação pessoal.

⁷"Para pagar sete vezes mais os operários hoje do que ontem, o capital exige por seu dinheiro que os operários façam, igualmente, sete vezes mais coisas." (GAULEJAC, 2007, p. 214).

Todd Anderson (Josh Hamilton) não é alguém feliz em seu trabalho. Marx (2013) analisa a alienação provocada pelo trabalho sendo esta a consequência de o indivíduo não encontrar sentido no trabalho que realiza tamanho o estranhamento com este. Nos manuscritos-econômico filosóficos, Marx (2004) tratou do trabalho estranhado como sendo a característica essencial da atividade do trabalho na sociedade capitalista. Na medida em que o processo de trabalho é o de valorização do valor também nos espaços reestruturados de trabalho, esse toma a forma de trabalho estranhado em que o indivíduo está alienado do produto e do processo da sua atividade de trabalho, além de estar alienado de si e dos outros. Esta é a condição do trabalho no capitalismo mundializado e é por isso que no filme tal alienação das personagens, como veremos mais a frente, não se dá apenas no interior da empresa, mas também na vida cotidiana e nas relações sociais, pessoais ou afetivas.

Ao chegar a Índia para dar início ao treinamento dos funcionários terceirizados da empresa "Novidades do Oeste", Todd frustra-se com tudo o que encontra no país. De questões como a mobilidade urbana até a higiene do local, é deveras curiosa a cena em que, já hospedado numa pousada para turistas estrangeiros, Todd sobe no muro da pousada e vislumbra no horizonte um ambiente de extrema pobreza e miséria da população de Gharapuri à sudoeste do país. Curiosa pois a única personagem que nota a "espionagem" de Todd é quem adiante na narrativa o leva a experienciar o modo de vida do *lumpenproletariado*⁸ e suas dinâmicas solidárias. Quando os olhares de Todd e da personagem (sem nome, e portanto sem uma identidade própria que o signifique por assim dizer) se cruzam nesta cena podemos notar que na camiseta da personagem encontra-se o escrito "*Shop Until You Drop*", uma expressão da língua inglesa que numa tradução livre significa "compre até cair", evidenciando por um lado, o apelo ao consumo exacerbado da cultura norte americanista, como também o movimento insaciável do capital por consumir novos mercados. Consumo esse que, como apontado por Harvey (2005) pode fazer com que o sistema se imploda e sucumba.

Se por um lado, a levada de empresas como a fictícia "Novidades do Oeste" para a Índia geram empregos nestes países periféricos, de outro concorrem para o desmonte e a degradação dos direitos dos trabalhadores conquistados numa trajetória histórica de

⁸ O termo *lumpemproletariado* (do alemão *Lumpenproletariat*: 'seção degradada e desprezível do proletariado', de *lump* 'pessoa desprezível' *elumpen* 'trapo, farrapo' + *proletariat* 'proletariado') ou *lumpesinato* ou ainda *subproletariado* designa, no vocabulário marxista, a população situada socialmente abaixo do proletariado, do ponto de vista das condições de vida e de trabalho, formada por frações miseráveis, não organizadas do proletariado, não apenas destituídas de recursos econômicos, mas também desprovidas de consciência política e de classe, sendo, portanto, suscetíveis de servir aos interesses da burguesia. Após tratar do trabalho estagnado, Marx trata do mais profundo sedimento da superpopulação relativa, a esfera do pauperismo ou o *lumpenproletariado*, contingente de homens e mulheres imersos na proletariedade extrema e cuja morfologia social é tão complexa quanto a do trabalho estagnado.

organização e luta, assim como para a intensificação da divisão internacional do trabalho agudizando as contradições entre raça, etnia e gênero. No início do século XXI (o filme é datado de 2006), as centrais de teleatendimento são, segundo Venco (2009, p. 41), do ponto de vista estritamente técnico, facilmente deslocáveis para regiões que tenham aluguéis mais baratos e concedam abonos fiscais para a sua implantação.

Os deslocamentos das centrais (Seattle) para municípios menores (Gharapuri) segundo Venco (2009, p. 41) apresenta benefícios aos empresários, que relacionam como ganhos materiais a redução do preço do espaço físico e dos custos com vale-transporte e impostos, e como ganhos indiretos à melhor qualificação da população. Tais pontos ficam evidentes na obra fílmica quando Todd se depara com o espaço reduzido e precário do setor de televendas de sua empresa instalado em Gharapuri-IN ("*terceirização ocupou todos os imóveis em Bombai, Madras, Bangalore, até Gharapuri foi tomada*"). diz o gerente indiano Puro) e mais adiante quando precisa demiti-los e o gerente Puro (Asif Basra) lhe diz resignado sob a condição de proletariedade em que se encontram seus subordinados: "*você os treinou de um modo tal, que eles vão encontrar emprego em qualquer lugar. Microsoft, Dell, Office Tiger*". É curioso que Puro cite justamente empresas do ramo de tecnologia da informação vide que, com a mundialização, a Índia torna-se um pólo referencial neste setor.

De fato, a Terceira Revolução Tecnológica, ou “revolução informática”, e a Quarta Revolução Tecnológica ou “revolução das redes informacionais”, com a última sendo o desdobramento radical da primeira segundo Alves (2011, p. 71) caracterizadas principalmente por uma profunda alteração na base técnica do trabalho e pelas novas máquinas automatizadas com microprocessadores, destruiu, como nos aponta Chesnais (1996, p. 14), “as formas anteriores de relações contratuais”⁹. Tal Quarta Idade da Máquina, a seguir, a revolução das redes informacionais e das novas Tecnologias Informacionais e Computacionais (TIC's) construiu o novo poder do capital de desregulamentar e flexibilizar os contratos de trabalho, constituindo uma nova precariedade salarial tais como o fenômeno da terceirização *offshore*.

O ponto mais geral é reconhecer que as inovações tecnológicas e organizacionais da Quarta Idade da Máquina estão associadas à crises de “destruição criativa” (HARVEY, 2011a, p. 87), nas quais um conjunto de formas dominantes é substituído por outro. Por mais que o relato de Marx (2013) de como os processos de mudança tecnológica e organizacional

⁹ “Cada passo dado na introdução da automatização contemporânea, baseada nos microprocessadores, foi uma oportunidade para destruir as formas anteriores de relações contratuais, e também os meios inventados pelos operários, com base em técnicas de produção estabilizadas, para resistir à exploração no local de trabalho (CHESNAIS, 1996, p. 14).

inevitavelmente levam a uma tendência de queda da taxa de lucro possa ser indevidamente simplista, sua visão fundamental de que tais mudanças têm um papel essencial na desestabilização de tudo e, por isso, produzem crises de um tipo ou de outro é sem dúvida correta.

Todd tem dificuldade em fazer os funcionários do *call center* indiano compreenderem o que os seus clientes americanos esperam. Sua missão é não somente treinar o novo gerente do *call center* indiano como também fazer com que os funcionários do local aprendam o sotaque ianque do inglês em detrimento do sotaque indiano da mesma língua. Esta cena de seu primeiro contato com seus novos subordinados nos chama a atenção pelo clichê norteamericano do choque de culturas que não se coloca em igualdade mas sim sob a ótica de um neocolonialismo onde o colonizador anglosaxão tenta superestimar o americanismo ao tentar sobrepor sua cultura aos colonos indianos ("*Estou aqui para ajudá-los a se integrarem em nosso negócio*" diz Todd)¹⁰. A funcionária Asha (Ayesha Dharker) é quem lhe traz a atenção para que o fato de que os EUA também foram colônia britânica um dia: "- *O inglês é nossa língua nativa. Vocês herdaram da Inglaterra como nós.*" diz ela. E noutro momento: "- *O senhor precisa aprender mais sobre a cultura indiana*" ressaltando que as diferenças culturais não podem ser ignoradas com a mundialização. Adiante na película vemos uma cena inspirada no período colonial quando Todd tenta treinar o sotaque de seus funcionários colocando-os para repetir cenas e falas clássicas do cinema hollywoodiano (*O poderoso chefão*, *Scarface*, dentre outros)¹¹ e os funcionários retribuem ensinando-lhe danças típicas¹².

Outro diálogo interessante para nossa análise nesta mesma cena é quando Manmeet, um funcionário do *call center* indiano questiona Todd sobre a utilidade de um produto que eles vendem (trata-se da imitação de plástico de um pedaço de queijo gigante utilizado como chapéu) o qual Todd lhe explica que muitos americanos o utilizam em eventos esportivos. Manmeet questiona "-*Mas, por que usam isto senhor?*" e Todd lhe retruca: "*É difícil de explicar. Apenas usamos*". Nesse singelo diálogo do filme *Outsourced* podemos observar o dito marxiano de que a sociedade do capital é o mundo da imensa coleção de mercadorias,

¹⁰As empresas recorrem a programas de treinamento para dissimular o fato de que o atendimento ocorre fora do país. Os teleoperadores adotam pseudônimos, tomam aulas de língua - inglesa ou francesa - para reduzir o sotaque original e, ainda, recebem informações sobre a cultura e as peculiaridades das cidades e do país, para que, se questionados pelos clientes, sejam capazes de responder como se fossem franceses ou norteamericanos." (VENCO, 2009, p. 39)

¹¹Gramsci (2010) quem nos atenta para o fenômeno do Americanismo como elemento crucial de dominação cultural e ideológico para a afirmação do fordismo por exemplo em escala global. Justamente a indústria cinematográfica criaria "uma epiderme nova no clima americano" (GRAMSCI, 2010, p. 90) para todo o mundo.

¹²Sobre as diferenças culturais, é curiosa a cena em que Todd corre para Mumbai atrás de um cheeseburger após ter visto um anúncio de McDonalds e quando chega se depara com um "MacDonnells" que apenas serve lanches vegetarianos.

impregnadas de seu fetiche, e que a liberação relativa do homem da alienação do trabalho estranhado vendida pela forma de ser da gestão toyotista, na verdade apenas o (re)coloca à mercê de outro senhor: a mercadoria (CHAPADEIRO, 2013, p. 56).

Todd sente que ele nunca irá bater sua meta de 6 MPC (Minutos Por Cliente) e conseqüentemente não conseguirá seu tão sonhado retorno aos EUA pois quando chega ao *call center* indiano nota que a produtividade dos funcionários gira em torno de 15 a 12 MPC. Gaulejac (2007, p. 213) aponta que as evoluções tecnológicas poderiam libertar o homem do trabalho, no entanto, como demonstrado no filme em questão, o colocam sob pressão. Uma pressão pelo tempo, pelos resultados mas também pelo medo, que tem conseqüências terríveis como para Puro e o próprio Todd que podem perder seus empregos caso a meta, que despreza a organização e cultura do trabalho, não seja atingida ("*Atenção todos, por favor falem rápido. Rápido, está bem?*") diz Puro aos funcionários quando Todd lhe ameaça com a não promoção caso não atinjam a meta estabelecida pela sede da empresa nos EUA).¹³.

Para Venco (2009, p. 127), um dos propósitos para a definição das metas em *call centers* visa atender a um objetivo interno relacionado à necessidade financeira da empresa. Ou seja, a despeito da demanda inicial apontada pelo cliente, a empresa precisa vender mais para ampliar seu faturamento e, com, isso intensifica o trabalho e a pressão sobre os trabalhadores.

Todd tenta melhorar a experiência local de trabalho para os funcionários adotando práticas comuns de gestões tayloristas e toyotistas ao mesmo tempo, imbricando-se de forma dialética¹⁴. Em primeira instância busca uma prática comum dos setores de recursos humanos toyotistas que visam a dita "humanização do trabalho"¹⁵ quando promove que cada funcionário possa decorar sua repartição da forma que bem entender. Quando estes lhe dizem que gostariam de alguns dos produtos que estão vendendo, Todd compreende uma importante lição da psicologia positivo-comportamental muito utilizada por organizações ditas

¹³ "Para a compreensão do trabalho nas empresas de telemarketing, importa ainda saber que as metas são alteradas mensalmente, sempre intensificando o ritmo de trabalho." (VENCO, 2009, p. 129).

¹⁴Alves (2000, p. 35) nos atenta que de certo modo, o toyotismo conseguiu "superar"- no sentido dialético de superar conservando -, alguns aspectos predominantes da gestão da produção capitalista sob a grande indústria no século XX, inspirados no taylorismo e fordismo que instauraram a parcelização e a repetitividade do trabalho.

¹⁵Com as estratégias de mimo e bajulação dos departamentos de recursos humanos ao seu "cliente interno" dentro da empresa é paradoxal: ao mesmo tempo em que gera fidelidade, aumenta exponencialmente as chances de revolta, birra e reclamações. Mas, para Bendassolli (2009, p. 17) as vantagens de tal infantilização são igualmente grandes: é melhor agirem como crianças, pois assim compram por compulsão. Ou seja, para a gestão, se o funcionário não estiver identificado com a empresa, não haverá produtividade. Como resposta então, os departamentos de recursos humanos empreendem muitas vezes um gigantesco ritual de agrado, tutela e cooptação dos funcionários, tratando-os, no fundo, como verdadeiros bebês crescidos. Em troca deixam subentendido o pedido de lealdade e amor à empresa.

tayloristas: a recompensa por produtividade¹⁶. Assim, decide implementar um programa de recompensas e pede a seu chefe Dave que encaminhe uma enorme encomenda recheada dos produtos por eles vendidos.

Nesta análise, “bajula-se” o trabalhador qualificado para que “vista a camisa” da empresa e jamais fale mal da mesma, pelo contrário, possa introjetar seus valores também em sua vida pessoal. Ora, atualmente a gestão imputa ao trabalhador o papel de um “cliente interno” amparando-se em ferramentas como o chamado *endomarketing* que nada mais é que a propaganda da marca ou dos produtos da empresa voltados especificamente para seus funcionários. Ford foi quem primeiro idealizou tal movimento ao dar aos seus trabalhadores renda e tempo de lazer suficientes para que consumissem os produtos produzidos em massa que sua fábrica estava por perfazer em quantidades cada vez maiores. Os maiores clientes de Ford sempre foram seus próprios funcionários.

Inclusive, Dave inicialmente recusa o pedido de Todd. No entanto, este último consegue convencê-lo ao dizer que está abrindo os produtos para um mercado de 1 bilhão de pessoas. Dave concorda em enviá-los ainda na mesma noite. Boltanski e Chiapello (2009, p. 273) indicam que a criação de "mercados internos", graças às técnicas do controle administrativo (atribuição do controle orçamentário a unidades cada vez menores e recurso a faturamento interno), tem assim o mesmo tipo de consequências do desenvolvimento da terceirização.

Eis que Todd consegue atingir o MPC de 6 e seu chefe Dave resolve ir até o *call center* indiano checar. Dave fica impressionado com o que vê, de que de fato, a meta que parecia impossível, foi alcançada. Durante a inspeção de Dave, nos chama a atenção a cena em que Asha atende a uma ligação. Tomaremos a liberdade de reproduzir o diálogo que se segue nesta cena na íntegra: Cliente: "*-Estão brincando? Estou pedindo uma águia americana a uma empresa na Índia?*". Asha: "*-Entendo sua frustração senhor*". Cliente: "*-Não, não entende. Perdi meu emprego de 22 anos porque a empresa se mudou para o México. Meu irmão mudou de cidade por falta de trabalho*". Asha: "*-Sei como se sente senhor*". Cliente: "*-Não, não sabe. Você está empregada*".¹⁷

O diálogo travado entre Asha e o Cliente nos demonstra um momento deveras caótico neste mundo do trabalho reestruturado produtivamente: já não se encontram empregos para

¹⁶ Aos trabalhadores mais eficientes, que maximizam seu tempo em prol da produtividade são dados prêmios e recompensas financeiras, de forma que torne a apropriação do saber e o envolvimento operário mais palpável.

¹⁷ "O homem que trabalha no capitalismo é um homem cindido tendo em vista que está alienado de si e dos outros – eis o significado candente da alienação do trabalho capitalista: com o sociometabolismo da barbárie, o núcleo humano-genérico das individualidades pessoais de classe está ameaçado de desefetivação" (ALVES, 2010, p. 58).

aqueles que dele necessitam para sobreviver e os que ainda estão empregados geralmente trabalham muito e não ficam um dia sequer sem pensar no risco do desemprego. Pochmann (2012, p. 85) atenta para a elevação na taxa de desemprego mundial que ocorria de maneira mais concentrada nas nações não desenvolvidas do que nos países desenvolvidos. Um cenário que começa a se modificar a partir da crise estrutural de 2006/2008. Ou seja, talvez, amanhã, os índices de desemprego possam até cair, em termos relativos, só que às custas de mecanismos de precarização do trabalho tais como a terceirização.

CONCLUSÃO

Conforme demonstrado em nossa análise crítica da obra fílmica *Outsourced* de John Jeffcoat, a terceirização internacional trata de uma forma de contratação que vem crescendo e adquirindo novas expressões nas técnicas de gestão, apresentando-se no mundo do trabalho, conforme entendimento de Biavaschi e Droppa (2011), por meio de roupagens distintas, com contornos variados e, inclusive, por vezes, de forma simulada, acirrando desigualdades, adoecendo e fragmentando a classe trabalhadora.

Segundo Leite e Salas (2013) o conseqüente processo de terceirização de parcelas da atividade produtiva e do trabalho é acompanhado pela precarização dos contratos e das condições de trabalho. Sobretudo, para Boltanski e Chiapello (2009, p. 274), tais mudanças na gestão do trabalho que promovem fenômenos como a terceirização, cultuam um movimento insaciável do capital em que a força de trabalho nunca fique improdutivo e possa ser descartada assim que houver baixa de produtividade ou o descobrimento de novos mercados que forneçam mão de obra barata.

É o que acontece quando Dave informa a Todd que o negócio está sendo deslocado agora da Índia para a China. "*China é a nova Índia. Vinte cabeças pelo preço de uma.*" diz Dave ressaltando a lei máxima do capital de valorização do valor. Se antes a estratégia de deslocamento do mercado dos EUA para a Índia visava uma proporção de 8/1 (8 salários do gerente norte-americano médio para o salário de 1 gerente indiano médio), agora tem-se 20/1 no caso chinês.

Antunes (2014, p. 39) evidencia que o proletariado industrial, herdeiro das eras taylorista e fordista, vem se reduzindo em várias partes do mundo capitalista central, há também uma contratendência forte, dada pela expansão exponencial de novos contingentes de trabalhadores especialmente no setor de serviços. O autor afirma que basta que voltemos

nosso olhar, por exemplo para os dois países citados acima ao final da narrativa fílmica *Outsourced*: a China e a Índia das últimas duas décadas.

A expansão das empresas de *call centers* e *telemarketing* e das empresas de Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC's), cada vez mais imprescindíveis para a redução do tempo de circulação do capital, acabaram por incentivar a expansão de um novo proletariado de serviços, de modo que, em plena era da informatização do trabalho no mundo maquinal-digital, vem ocorrendo também um processo contraditório, marcado pelo aumento da informalização do trabalho, presente na ampliação dos terceirizados, subcontratados, flexibilizados, em tempo parcial, teletrabalhadores, ampliando o universo do trabalho precarizado (ANTUNES, 2014, p. 41).

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ALVES, Giovanni. **Tela crítica – a metodologia**. Londrina: Praxis; Bauru: Canal 6, 2010.
- _____. **Trabalho e cinema – o mundo do trabalho através do cinema**. Londrina: Editora Praxis, 2006.
- _____. **Trabalho e Mundialização do Capital – A Nova Degradação do Trabalho na Era da Globalização**. Londrina: Editora Praxis, 1999.
- ANTUNES, Ricardo. Desenhando a nova morfologia do trabalho no Brasil. In: **Estudos Avançados**, São Paulo, v. 28, n. 81, Ago. 2014.
- _____. **Os sentidos do trabalho - ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho**. São Paulo: Editora Boitempo, 2009.
- BIAVASCHI, M. B. **O direito do trabalho no Brasil – 1930/1942: a construção do sujeito de direitos trabalhistas**. Tese de Doutorado em Economia Aplicada, IE/UNICAMP, Campinas, 2005.
- BIAVASCHI, Magda Barros; DROPPA, Alisson. Terceirização e a Justiça do Trabalho: notas metodológicas para uma análise interdisciplinar. In: **Encontro Nacional da Associação Brasileira de Estudos do Trabalho**, ABET, 12, 2011. Anais. João Pessoa: UFPB, 2011, 1v.
- BENDASSOLLI, Pedro Fernando. **Os fetiches da gestão**. Aparecida: Idéias e Letras, 2009.
- BOLTANSKI, Luc, & CHIAPELLO, Ève. **O novo espírito do capitalismo**. São Paulo: Editora WMF Martins Fontes, 2009.
- CASTEL, Robert. **As metamorfoses da questão social: uma crônica do salário**. 4ª edição – Petrópolis: Editora Vozes, 2003.
- CHAPADEIRO, Bruno. **Trabalho e gestão através do cinema**. Bauru: Canal 6, 2013.
- CHESNAIS, François. **A mundialização do capital**. São Paulo: Xamã, 1996.
- GAULEJAC, Vincent de. **Gestão como doença social: ideologia, poder gerencialista e fragmentação social**. São Paulo: Ed. Idéias e Letras, 2007.
- GRAMSCI, Antonio. **Americanismo e fordismo**. São Paulo: Editora Hedra, 2010.
- HARVEY, David. **O novo imperialismo**. São Paulo: Editora Loyola. 2005.
- HELOANI, José Roberto. **Gestão e organização no capitalismo globalizado: história da manipulação psicológica no mundo do trabalho**. São Paulo: Atlas, 2003.
- LEITE, Marcia; SALAS, Carlos. **Trabalho e desenvolvimento no Brasil atual**, mimeo, 2013.

LUKÁCS, György. **Arte e sociedade: escritos estéticos 1932-1967**. Organização, apresentação e tradução Carlos Nelson Coutinho e José Paulo Netto. Rio de Janeiro: Editora UFRJ, 2009. (Pensamento Crítico, 13)

MARX, Karl. **O capital - Crítica da economia política**. Livro I: o processo de produção do capital. São Paulo: Editora Boitempo, 2013.

_____. **Manuscritos econômico-filosóficos**. São Paulo: Editora Boitempo, 2004.

POCHMANN, Marcio. **O emprego na globalização: a nova divisão internacional do trabalho e os caminhos que o Brasil escolheu**. São Paulo: Boitempo, 2012.

VENCO, Selma. **As engrenagens do telemarketing - vida e trabalho na contemporaneidade**. Campinas: Arte Escrita, 2009.