

## AVISO AO USUÁRIO

A digitalização e submissão deste trabalho monográfico ao *DUCERE: Repositório Institucional da Universidade Federal de Uberlândia* foi realizada no âmbito dos Projetos *(Per)curso*s da graduação em História: *entre a iniciação científica e a conclusão de curso*, referente ao EDITAL Nº 002/2017 PROGRAD/DIREN/UFU e *Entre a iniciação científica e a conclusão de curso: a produção monográfica dos Cursos de Graduação em História da UFU*. (PIBIC EM CNPq/UFU 2017-2018). (<https://monografiashistoriaufu.wordpress.com>).

Ambos visam à digitalização, catalogação, disponibilização online e confecção de um catálogo temático das monografias dos discentes do Curso de História da UFU que fazem parte do acervo do Centro de Documentação e Pesquisa em História do Instituto de História da Universidade Federal de Uberlândia (CDHIS/INHIS/UFU).

O conteúdo das obras é de responsabilidade exclusiva dos seus autores, a quem pertencem os direitos autorais. Reserva-se ao autor (ou detentor dos direitos), a prerrogativa de solicitar, a qualquer tempo, a retirada de seu trabalho monográfico do *DUCERE: Repositório Institucional da Universidade Federal de Uberlândia*. Para tanto, o autor deverá entrar em contato com o responsável pelo repositório através do e-mail [recursoscontínuos@dirbi.ufu.br](mailto:recursoscontínuos@dirbi.ufu.br).

1602

**CRISTIANE APARECIDA DE OLIVEIRA**

**AS TRANSFORMAÇÕES NO SERVIÇO DA  
TELEFONIA LOCAL - 1980 Á 1999**

Dissertação apresentada ao Programa de  
Graduação em História da Universidade  
Federal de Uberlândia para obtenção da  
Graduação.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA  
CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO E PESQUISA EM HISTÓRIA COHIS  
CAMPUS SANTA MÔNICA - Bloco 1 Q (Antigo Mineirão)  
AV. UNIVERSITÁRIA S/N.º  
38400-902 - UBERLÂNDIA - M.G. — BRASIL

**Universidade Federal de Uberlândia  
Uberlândia - 2002**

1.602

S. 9  
10)

**CRISTIANE APARECIDA DE OLIVEIRA**

**AS TRANSFORMAÇÕES NO SERVIÇO DA  
TELEFONIA LOCAL - 1980 Á 1999**

Dissertação apresentada ao Programa de  
Graduação em História da Universidade  
Federal de Uberlândia para obtenção da  
Graduação.

Orientadora:  
Prof<sup>ª</sup>.MS Gizelda Costa da Silva Simonini

**Universidade Federal de Uberlândia  
Uberlândia - 2002**

**BANCA JULGADORA:**

*Nota 1900  
Simonini*

*Simonini*  
**PROF<sup>a</sup>. MS GIZELDA DA COSTA SILVA SIMONINI**

---

*João Marcos Alem*  
**PROF<sup>o</sup>. DR. JOÃO MARCOS ALEM**

---

*Maria Andréia Angelotti*  
**PROF<sup>a</sup>. MS MARIA ANDRÉIA ANGELOTTI**

---

## **AGRADECIMENTOS**

No decorrer deste trabalho, muitas foram as pessoas importantes para sua realização.

Agradeço em especial à Prof<sup>a</sup>. MS Gizelda Costa da Silva Simonini, por sua competência , dedicação e disponibilidade como orientadora.

A todos os professores do curso de História , que muito contribuíram para minha formação.

Aos meus colegas de trabalho da ACS Call Center, pelos depoimentos prestados.

Ao meu marido Sílvio Romero, pela sua dedicação, compreensão e ajuda nas horas difíceis.

A Deus, que conhece meu coração.

A

Minha filha Anna Júlia , que embora esteja com 8 meses de gestação na conclusão deste trabalho, acompanhou toda minha luta, angústias e expectativas na realização deste.

## RESUMO

Este trabalho tem como objetivo analisar as transformações ocorridas no serviço de telefonia local , no período da década de 80 ao final da década de 90. Para esta análise é necessário ressaltar a relação da empresa com a cidade, de resgatar a trajetória da telefonista na empresa destacando as mudanças ocorridas principalmente com a invasão tecnológica, assim como a reestruturação da empresa mediante as mudanças na área de telecomunicações e a chegada da concorrência . Analisando neste processo as perdas sofridas pelos telefonistas .

## ÍNDICE

APRESENTAÇÃO.....	1
CAPÍTULO I	
A RELAÇÃO DA EMPRESA COM A CIDADE E A MEMÓRIA COLETIVA.....	6
1.1. O Progresso da Cidade e o Crescimento da Empresa CTBC.....	7
1.2 . A Relação da Empresa com a Comunidade.....	13
1.3. A Memória Coletiva da Sociedade Local.....	18
CAPÍTULO II	
A TRAJETÓRIA DAS TELEFONISTAS , A INVASÃO TECNOLÓGICA E AS TRANSFORMAÇÕES OCORRIDAS NA EMPRESA.....	26
2.1. De Telefonista à Atendente , as Transformações Sofridas pelas Telefonistas.....	27
2.2. A Substituição do Trabalho Humano pela Tecnologia.....	32
2.3. A Intensificação das formas de Controle do Trabalho e as Mudanças na Empresa.....	35
CAPÍTULO III	
A PROPAGAÇÃO DO SERVIÇO TERCEIRIZADO, SUAS CAUSAS E CONSEQUÊNCIAS.....	44
3.1. O Processo de Terceirização Dentro da Empresa.....	45
3.2. O Que é Terceirização .....	53
3.3. A Tendência da Terceirização e seus Resultados.....	56
CAPÍTULO IV	
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	62
ANEXOS.....	66
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	76
Fontes Pesquisadas.....	78

## APRESENTAÇÃO

Uberlândia, cidade localizada no Triângulo Mineiro/MG, traz desde sua fundação uma importante característica, a busca constante pelo progresso e pela modernidade. Nela se encontra um grande parque industrial e empresarial, importante para a economia do país. Localizada em região privilegiada, tornou-se convidativa para a vinda de novas indústrias e empresas, as quais contam ainda com incentivos e facilidades dados pelos governantes da cidade. É neste contexto de cidade próspera e moderna que ha quase 50 anos instalou-se na cidade a primeira empresa privada de telecomunicações, a CTBC – Companhia de Telecomunicações do Brasil Central, fundada em 1954 pelo português Alexandrino Garcia.

A empresa cresceu juntamente com a cidade, com os mesmos objetivos de progresso e modernidade, agregou-se a ela, ao longo dos anos, empresas em diferentes ramos: ABC Inco, ABC Propaganda, ABC Taxi Aéreo, ACS Call Center, Consórcio Nacional ABC, ABC A e P, Engeset, Image Telecom, Sabe Serviços de Informações, Space . Para liderá-las criou-se o grupo Algar. O grupo Algar figura entre os exemplos mais fortes do poder empresarial de Uberlândia e do cenário nacional, liderando a principal empresa do grupo, a CTBC, que serve todo o Triângulo Mineiro, Sul de Goiás, parte do interior de São Paulo, fatia de Mato Grosso e cidades próximas a Belo Horizonte.

Para a realização deste trabalho será necessário uma análise da relação da cidade com a empresa, a questão da memória coletiva na sociedade, a trajetória das telefonistas dentro da empresa e as transformações ocorridas tanto com a empresa quanto com as telefonistas ao longo do tempo, além da propagação do serviço

terceirizado na empresa. Para esta análise será destacado um período entre a década de 80, em que a CTBC e todo grupo Algar passam por uma reestruturação, ao final da década de 90, marcado por grandes transformações.

Para que seja feita uma análise destes pontos apresentados é necessário trabalhar com as seguintes problemáticas:

- 01) A relação da cidade com a história da telefonia em Uberlândia, o discurso de modernidade e progresso da cidade que acompanha lado a lado os objetivos do grupo Algar;
- 02) A questão da memória coletiva utilizada pelos interesses da empresa;
- 03) Análise das mudanças que ocorreram no país, neste período, levando em conta principalmente a questão da privatização das empresas de telecomunicações, os avanços tecnológicos que a cada momento ocupa lugar de um trabalhador;
- 04) A tendência dos serviços terceirizados, suas causas e conseqüências.

## **FONTES PESQUISADAS**

As fontes de pesquisas apresentadas serão:

- 01) Depoimentos colhidos de telefonistas e ex funcionários da empresa
- 02) Arquivos do Sindicato dos Trabalhadores em Empresas de Telecomunicações e operadores de mesas Telefônicas de Minas Gerais – Sinttel em Uberlândia.
  - Boletins do Sindicato;
  - Ata de reuniões;

➤ Depoimento do presidente do sindicato;

#### 03) As publicações da empresa

➤ Acesso ao site da empresa Algar;

➤ Folders;

➤ Catálogos de Apresentação;

➤ Revistas criadas pela empresa dirigidas aos associados;

➤ Material de treinamento da empresa;

#### 04) Jornais e Revistas

➤ Revista Veja;

➤ Revista Exame;

➤ Jornal o Triângulo;

➤ Jornal Correio.

#### 05) Material da Internet

➤ Sites

## **ESTRUTURA DO TRABALHO**

No capítulo I será discutida a relação da cidade com a empresa, a cumplicidade existente entre os governantes locais e a instalação e o crescimento da empresa na cidade, a aproximação dos discursos de progresso e modernidade que acompanham tanto a cidade desde a sua fundação quanto a empresa. E em meio a este discurso de progresso e modernidade o grande contraste social e o alto índice de desigualdades existentes na cidade de Uberlândia, um fato que se agrava e qui

fica a cada dia mais visível com o aumento da violência, da fome, do desemprego, desmistificando a imagem de “cidade ideal”, apresentada até pouco tempo em revistas nacionais. A relação da empresa com as comunidades de sua área de atuação, as formas de manter as comunidades em sintonia com a empresa para obter os melhores proveitos, principalmente na atualidade com a ameaça da concorrência. Ainda no primeiro capítulo será analisado a questão da memória coletiva local, após a apresentação resumida da história da fundação da empresa CTBC por seu fundador Alexandrino Garcia, analisando nesta a preocupação do grupo Algar em resgatar constantemente sua memória e a personalidade do seu fundador sempre destacando suas características de empreendedor nato, corajoso e desbravador. Esta história é lançada e absorvida pela população. No entanto, entra a questão da memória construída por partes interessadas, é o caso do verdadeiro fundador de uma empresa de telecomunicações privada local, fundada por Teixeira e o seu quase que total desconhecimento pela população da cidade.

No segundo capítulo será tratada principalmente a trajetória das telefonistas nas décadas de 80 e 90, as mudanças e transformações ocorridas tanto na sua estrutura de trabalho quanto na sua posição dentro da empresa. Assim como as telefonistas, será tratado o percurso da empresa ao longo das décadas referidas, com base a transformações ocorridas no país, a privatização das empresas de telecomunicações e o avanço tecnológico. Todas estas mudanças afetaram diretamente as telefonistas, as quais passaram por um processo de terceirização, substituição e desvalorização.

No terceiro capítulo será aprofundado este processo de terceirização ocorrida dentro da CTBC e do grupo Algar, suas causas e conseqüências tanto para a empresa quanto para as telefonistas.

**Capítulo I**

**A RELAÇÃO DA EMPRESA COM A CIDADE E A MEMÓRIA COLETIVA**

# **1 - A RELAÇÃO DA EMPRESA COM A CIDADE E A MEMÓRIA**

## **COLETIVA**

### **1.1. O progresso da cidade e o crescimento da empresa CTBC**

O desenvolvimento industrial e empresarial da cidade de Uberlândia acompanha as mudanças ocorridas no país dentre as décadas de 40 e 70. Não se pode isolar os fatos e transformações ocorridas na cidade sem relacioná-los aos contextos regional e nacional. E para que seja possível o entendimento do surgimento e crescimento da empresa privada CTBC dentro da cidade e região de sua atuação, faz-se necessário uma verificação da situação econômica do país no período e suas interferências na região do Triângulo Mineiro.

A partir da década de 30 o país teve que escolher industrializar-se e, conseqüentemente, crescer ou continuar no atraso. O Brasil optou pelo projeto de industrialização e este atravessou os anos 50 e teve o Estado como sujeito fundamental nesse processo, enquanto investidor financeiro e produtor.

Neste momento o país tinha uma indústria de bens de consumo e para se industrializar e ocupar posição industrial na uma divisão internacional do trabalho era preciso além destes bens de consumo, desenvolver a maquinaria. Com o apoio do estado para segurar e levar adiante a industrialização, criou-se ações que

favoreceram a industrialização através de juros e impostos baixos.<sup>1</sup>

Com o plano de Metas de Juscelino Kubitschek, que visava o desenvolvimento industrial, pode-se observar a preocupação com a energia e o transporte, pois sem estes seria impossível a industrialização e sua diversificação no parque industrial.

As mudanças no país não ocorreram somente no campo econômico, mas também na estrutura social houve um crescimento da população economicamente ativa, ampliaram-se os serviços comerciais e urbanos, diminuiu-se o analfabetismo e, conseqüentemente, aprofundaram-se as desigualdades sociais e a concentração de renda.

Neste período, a indústria caracterizava-se por empresas estatais, mas as empresas privadas e estrangeiras ainda em números reduzidos, possuíam complexidade tecnológica e produtividade maiores em relação às nacionais.

Nos meados da década de 50 o investimento norte-americano se volta para a América Latina e o Estado aproveita para incentivar à acumulação do setor privado.

Segundo o autor José Serra,<sup>2</sup> vários fatores contribuíram para o declínio do crescimento industrial do país no período de 1947 – 1962. Entre estes fatores, o

---

<sup>1</sup> BENEVIDES, Maria Vitória. " O governo Kubitschek: a esperança como fator de desenvolvimento". In: O Brasil d JK. Rio de Janeiro: FGV/CPDOC, 1991, p.9-22.

<sup>2</sup> SERRA, JOSÉ. Ciclos e Mudanças Estruturais na Economia Brasileira do pós-guerra. In: BELUZO, L. G et al. (org. ). Desenvolvimento Capitalista no Brasil. São Paulo, Brasiliense, s/d.

principal foi a forma utilizada para levar a industrialização ao auge, ocasionando desequilíbrios na economia que atravessam até os dias atuais , gerando greves, quebra-quebras e fome. Investiu-se muito na industrialização, no entanto vários setores foram abandonados, como o saneamento, a habitação, a educação e a saúde pública.

Assim como outras regiões do país, o Triângulo Mineiro estava inserido no processo de desenvolvimento e alguns fatores foram importantes para a consolidação , entre eles a criação da cidade de Brasília, inaugurada em 1960, no Centro Oeste do país. Parte do material utilizado na construção da capital era vendido por Uberlândia. O fato de estar geograficamente entre São Paulo e o Centro econômico do país favoreceu em muito a cidade. Todas as estradas que se dirigiam ao Centro Oeste passavam pela cidade, que chegou a ser considerada o maior entroncamento rodoviário do interior do país.<sup>3</sup>

Ainda na década de 60, outros fatores vieram somar pontos positivos para o progresso de Uberlândia, como a implantação dos cursos superiores, na criação da Universidade Federal de Uberlândia, que mais tarde veio a se tornar uma referência na área da educação, contribuindo para a formação de profissionais capacitados. Também nesta década a cidade ganhou mais impulso com a instalação de grandes atacadistas na cidade ( Armazéns Martins, Peixoto e outras), que distribuíam mercadorias principalmente para o Estado de Goiás . Hoje a cidade é caracterizada como um dos maiores centros atacadista da América Latina.<sup>4</sup>

---

<sup>3 e 4</sup> Fonte: Jornal O Correio – Uberlândia 112 Anos - edição especial, 31 de agosto de 2000.

A região investia o capital advindo do comércio na melhoria dos serviços, revertida na alimentação do próprio comércio.

A cidade acompanhou nestas décadas o progresso e o desenvolvimento, mas como uma tendência natural ,o desenvolvimento gera problemas estruturais. Uma cidade que se desenvolve atrai muita gente, os problemas aumentam e o grande desvio a ser resolvido é o de ordem social, típico de sociedades subdesenvolvidas, considerando-se o contexto onde está inserida.

Até a década de 70, foi possível contornar as tensões sociais . Após este período, a situação começou a se descontrolar, dificultando a gestão por parte do aparato municipal. Aprofundou-se a crise econômica nacional, além disso ocorreu um febril crescimento urbano que não era voltado para as necessidades da população. Embora os problemas da cidade fossem visíveis , procurava-se escondê-los e continuar apresentar não só a população local como a todo o país a imagem de uma "cidade perfeita".

Uberlândia é uma cidade cheia de contrastes e com altos índices de desigualdades sociais. Um dos fatores que agrava esta realidade é o grande números de migrantes que a cidade recebe. Este é um problema social que necessita ser administrado, ele gera problemas de desemprego, de habitação , de crescente violência. Os migrantes vieram de várias partes do Estado e também de todo o país, em busca de uma vida melhor , atraídos por uma propaganda de cidade próspera com inumares ofertas de emprego, como mostra o artigo publicado na revista VEJA:

***“Em Uberlândia é quase inacreditável, não existem mendigos pelas ruas. Em vez desemprego , ali há vagas em oferta em muitas empresas, inclusive as de***

***construção civil, que desconhecem o garrote que asfixia suas congêneres no rio de Janeiro , São Paulo, Belo Horizonte , Salvador e outras capitais.”***

***“Da mesma forma que conhece todos os seus milionários que têm mais de 1 milhão de dólares, boa parte da população de Uberlândia conhece pelo nome ou apelido os seus cinco ou seis mendigos renitentes, que não aceitam trabalho e preferem viver de esmola, apesar de todo empenho em contrário das autoridades que cuidam da assistência aos pobres.”***<sup>5</sup>

O aparato municipal sempre buscou uma solução para estes problemas, pois para ele é de suma importância retirar os ociosos das ruas de alguma forma, pois o crescente número de migrantes na cidade, além de gerar problemas sociais, ainda descaracteriza a imagem da cidade.

Um dos fatores que propiciou o ponto forte da cidade, que é o progresso , foi a propaganda de suas idéias e feitos. A propaganda era criada pelas elites e disseminada como se fosse também algo de participação popular. Esta propaganda supõe atrair inúmeras pessoas em busca de uma vida melhor, mas atrai também muitos investimentos e a vinda de novas empresas e indústrias.

Foram oferecidos vários estímulos para incentivar a industrialização da cidade: gratuidade de parte substancial do terreno, isenção de impostos municipais por 10 anos, terraplanagem inicial gratuita, infra-estrutura básica necessária ao projeto,

---

<sup>5</sup> Revista VEJA. Uberlândia (MG) sua vida e seus costumes. INTERIOR, um Brasil sem crise. Editora Abril, n. 1002, 18 de novembro de 1987.

linha - tronco de telefonia junto ao empreendimento e assessoria econômica gratuita.<sup>6</sup>

Estimularam a vinda de muitas indústrias para a cidade e, para atender as demandas destas, precisavam de profissionais capacitados. As elites políticas lançam o discurso relativo à população ideal. Era necessário ter uma mão-de-obra especializada e a Universidade local viria de encontro a formação destas pessoas.

Esses objetivos de crescimento, desenvolvimento e progresso são compartilhados entre a elite política e o grupo empresarial local Algar. Desde a formação inicial do grupo com a empresa de telefonia CTBC Telecom, os discursos tanto da empresa como da elite política caminham lado a lado, um favorecendo o outro. Ambos utilizam a propaganda para transformarem seus ideais em realidade, como mostra o encarte de apresentação da empresa ACS Cal Center, empresa do grupo Algar. A empresa através deste encarte apresenta as vantagens da cidade e busca a conquista de novos clientes como a American Express e a TAM, que atualmente fazem parte do cenário empresarial da cidade. Pode-se verificar a ênfase da mão-de-obra especializada:

***“Uma das razões que levou ACS a implantar o seu call center em Uberlândia foi o diferencial de pessoas encontrado na cidade. A universidade federal e as universidades privadas, que na cidade se encontram, ofereceram mais de 23.000 estudantes. A cidade oferece, ainda, cursos regulares de atendimento e de telemarketing, além disso a forte cultura local em informática e línguas***

---

<sup>6</sup> Fonte: REVISTA - Uberlândia a Grande Razão – Uberlândia, Prefeitura municipal, 1981.

***contribui para o alto nível de qualificação dos profissionais. O “turn-over”, absenteísmo e rotatividade de pessoal são menores se comparados com cidades de grande porte, minimizando custos e favorecendo a política de formação de profissionais de atendimento. São por todas estas razões que a operação call center na ACS garantirá à sua empresa um grande diferencial qualitativo.”***<sup>7</sup>

Como pode-se perceber a empresa encontrou na cidade bases sólidas para o seu crescimento. Tanto empresa como os dirigentes da cidade utilizam de um mesmo discurso de crescimento e progresso, que ignoram as verdadeiras necessidades da população, para seu benefício próprio. A partir disso, podemos entender melhor os atos e procedimentos da empresa com seus funcionários, que serão mostradas ao longo do trabalho.

## **1.2. A relação da empresa com a comunidade de usuários**

A empresa procura estar sempre integrada com a comunidade, apresentando a ela seus feitos em seu favor. Através de propagandas bem elaboradas divulgadas pela mídia , outdoor , site da empresa, folhetos, entre outros , a empresa procura apresentar seus patrocínios a shows, suas doações e ajuda à entidades carentes. Busca mostrar que é uma empresa consciente de sua realidade e preocupada com a

---

<sup>7</sup> Fonte: Folder de apresentação da empresa ACS Call Center Service, 1999

comunidade. No entanto, deixa bem claro que, com o crescimento da empresa, a comunidade sai sempre ganhando , pois reverte uma parte de seus lucros em benefícios à comunidade. Através do site da empresa podemos verificar a ênfase dada aos programas realizados com a comunidade para demonstrar seu investimento a ela:

***“O Grupo Algar assume integralmente seu compromisso de empresa cidadã, desenvolvendo um extenso programa de responsabilidade social dirigido aos seus associados e às comunidades onde atua, com foco principal nas áreas de educação e formação de cidadania. Esta orientação abrange desde projetos específicos, programas de iniciação profissional para jovens, apoio a escolas da rede pública e o estímulo ao trabalho voluntário entre seus associados. Os projetos estão distribuídos nas áreas de: Educação e Cidadania ,Meio Ambiente Cultura Educação e Cidadania Programa Escola de Futuro. Através desse programa, a CTBC Telecom mantém parceria com 12 escolas públicas em 12 cidades de sua área de atuação, beneficiando 8 mil crianças e adolescentes e 200 educadores. São selecionadas escolas situadas em comunidades de baixa renda. Os investimentos para melhorar a qualidade de ensino são feitos a partir de decisão tomada junto com a equipe de educadores , e incluem a formação de professores, o estímulo à conscientização de cidadania dos alunos e da comunidade, a reforma e construção de biblioteca e a doação de microcomputadores. Os principais objetivos do Programa são o estímulo à leitura e a percepção da escola como referencial positivo na comunidade. Projeto Cidadania prevê a realização de oficinas de desenho***

*animado para crianças de escolas públicas, nas quais elas podem discutir temas da sua realidade social , utilizando as técnicas de produção dos filmes de animação*

#### **Projeto Correio Educação**

*Através deste projeto a Sabe e a CTBC Telecom fazem a doação de exemplares do jornal Correio para escolas públicas, para utilização em atividades em sala de aula, orientadas pelos professores.*

#### **Cidadania Adolescente**

*Beneficia mais de 200 jovens que recebem curso de formação e depois são contratados pela empresa, recebendo remuneração regular, auxílio alimentação e vale transporte.*

#### **Meio Ambiente Projeto Telefone Verde**

*Através do número 0800 34 2040, que pode ser acessado gratuitamente, o projeto recebe denúncias de agressão ao meio ambiente ou tira dúvidas sobre o assunto. No ano passado, foram 5.781 chamadas. Uma gincana ecológica é realizada nas escolas parceiras, com apresentações feitas pelo personagem Telefone Verde, que promove brincadeiras e disputas sobre temas ambientais. O Projeto distribuiu no ano passado 8 mil exemplares da cartilha Sou Ligado na Natureza.*

#### **Engeflora**

*O Projeto Engeflora, da ENGESET, promove a distribuição de mudas para a comunidade e adota canteiros públicos no Distrito Industrial. É parte de um abrangente programa ambiental da empresa. Mais informações no site da Engeset (<http://www.engeset.com.br>).*

## **Cultura**

### ***Projetos de estímulo à cultura popular regional***

***A CTBC Telecom vem desenvolvendo nos últimos anos os projetos Tabinha e Axé-Uai, grupos de percussão formados por jovens e crianças de famílias carentes, através dos quais são valorizadas e reforçadas a identidade cultural, a auto-estima e o espírito de cidadania.***

### **EmCantar**

***Apoiado pela Engeset desde 1999, integra crianças e adolescentes de escolas públicas e filhos de associados da empresa, e tem na música popular e nas brincadeiras folclóricas um rico instrumental para fortalecer a consciência da cidadania entre os jovens.”<sup>8</sup>***

Uma outra forma do grupo Algar demonstrar sua importância e sua força dentro do cenário nacional é na divulgação dos seus inúmeros prêmios conquistados. São divulgados nas principais revistas do país, pela mídia, folhetos, jornais regionais e apresentados em destaque no site da empresa como segue abaixo:

***“A premiação e o reconhecimento por parte de instituições e publicações representa um incentivo ao aprimoramento constante nas relações com os públicos da Algar.***

---

<sup>8</sup> Fonte: Site empresa Algar – [www.algar.com.br](http://www.algar.com.br)

### ***Algar entre as 10 melhores para se trabalhar***

***Este é o terceiro ano consecutivo em que a empresa é destacada. Desta vez está em 6º lugar no ranking das revistas Exame e Você S.A. Não há dúvidas, para o grupo Algar, o capital humano é o seu maior ativo”, com essas palavras 5ª edição do Guia "As Melhores Empresas para Você Trabalhar" define a maior vantagem do grupo sobre os demais. Pela terceira vez consecutiva, a Algar marca presença no ranking, editado anualmente pelas revistas Exame e Você S.A. ,da Editora Abril. Só que desta vez, além de figurar nesse seleto grupo de empresas, a Algar ficou no pódio entre as 10 melhores. Além da Algar, empresas como o McDonald's, Magazine Luíza, Promon, Redecard e a também mineira Zema ficaram entre as melhores.”<sup>9</sup>***

O grupo Algar tem ganho por três anos consecutivos, 1999, 2000 e 2001 o prêmio de ser uma das 10 melhores empresas para se trabalhar no país . A empresa procura comemorar o prêmio, todos os anos que vence, junto com os funcionários, passando para estes a importância e o mérito de se trabalhar na empresa. Podemos nos perguntar ,após verificarmos tantos problemas que os funcionários da empresa enfrentam, como são avaliados os critérios para se chegar a conclusão do grupo Algar ser umas das melhores empresas para se trabalhar. Não existem registros que comprovem a consulta direta a um funcionário através do órgão responsável pela pesquisa , de que a empresa em que trabalha é realmente boa para se trabalhar, de que ela atenda as necessidades dos funcionários e

<sup>9</sup> Fonte: Site empresa Algar – [www.algar.com.br](http://www.algar.com.br)

expectativas, de que ela respeite os direitos e reivindicações dos seus funcionários entre outros fatores de suma importância. Aos funcionários cabe a aceitação de um prêmio sem nenhuma empolgação , poderia-se dizer , com uma certa revolta da realidade ser tão mascarada.

A empresa procura passar para a comunidade uma imagem de empresa ideal. Assim como é feito com a cidade, ela mascara todos os seus defeitos buscando com isto ganhar da comunidade seu orgulho por ter uma empresa deste porte em nossa cidade. Além do orgulho a empresa quer desta comunidade a fidelidade dos seus consumidores principalmente em tempos de concorrência.

### **1.3. A memória Coletiva da sociedade local**

A empresa investe muito na conservação de sua memória, de todo grupo Algar e de seu fundador. Para isto a empresa criou um centro de memória, Centro de Memória CTBC Telecom, com o objetivo de manter vivo a memória da história de um fundador desbravador, de uma empresa pioneira forte no Brasil Central , para que os funcionários e as comunidades de suas áreas de concessão tenham sempre vivos em sua memória a importância da empresa em suas vidas.

***“ O Centro de Memória CTBC Telecom, implantado para criar e manter um Programa de Memória contínua, vai oferecer a base para que, em 15 de fevereiro de 2004, a empresa comemore os seus 50 anos de fundação, com um marco da sua trajetória empresarial. A CTBC Telecom, a CTBC Celular e o***

***grupo Algar são as únicas organizações do setor com uma história que por si só já é referência para o presente e o futuro das telecomunicações no País. A visão de futuro do seu fundador, Alexandrino Garcia, e a missão de sempre sustentaram meio século de história da empresa no Brasil Central um exemplo de pioneirismo tecnológico, empresarial e em projetos sociais. Uma apresentação do projeto, com um resumo da história da empresa, do perfil do seu fundador e uma linha do tempo já estão no site da empresa [www.ctbctelecom.com.br](http://www.ctbctelecom.com.br), como parte do trabalho de resgate histórico realizado pelo Museu da Pessoa, desde 1999, com base em pesquisas documentais e em mais de 100 horas de depoimentos, gravados com pessoas que fizeram a história da CTBC Telecom.***<sup>10</sup>

Observa-se dentro de toda a história do Grupo Algar o destaque da figura de Alexandrino Garcia, a ênfase dada a sua garra, seus esforços de trabalho, determinação pelo crescimento e progresso. E esse sentido é passado e repassado constantemente para os funcionários do grupo, buscando incentivar seus funcionários a desenvolverem a mesma garra pelo trabalho desenvolvida pelo fundador da empresa. Esse discurso é apresentado em treinamentos, cursos, apresentação de eventos, folhetos e site da empresa, todos dirigidos em especial a seus funcionários e também à clientes. Como consta no site de apresentação da empresa :

---

<sup>10</sup> Fonte: Site empresa Algar – [www.algar.com.br](http://www.algar.com.br)

***“Alexandrino Garcia Português de origem humilde, era um empreendedor nato, corajoso desbravador e dono de um talento natural para negócios. ...Seu primeiro negócio foi uma Cerealista, como sócio de seu pai e irmão. Desde então , apesar de dono da empresa, acostumou-se a deixar sua marca em todos os setores ,como uma capacidade de trabalho e uma tenacidade extraordinária.”***<sup>11</sup>

Faz-se necessário analisarmos, dentro do que é reforçado, como se faz a memória da empresa CTBC, principalmente a fundação da empresa , no que diz respeito a quem fundou a primeira empresa de telecomunicações da região, se esta memória é lembrada com justiça ou não. Através da história divulgada há quase 50 anos pelo grupo Algar, sobre a trajetória da fundação da CTBC, é bem claro a garra e a força do Sr. Alexandrino Garcia para fundar e construir uma empresa tão importante no cenário nacional, como podemos ver na narração da história da empresa em destaque em seu site:

***“ O Grupo ALGAR traz impressa em seus alicerces a marca da personalidade de Alexandrino Garcia. Português de origem humilde, era um empreendedor nato, corajoso desbravador e dono de um talento natural para os negócios. Nascido no dia 3 de abril de 1907, na Aldeia Lapa do Lobo, em Portugal, começou a trabalhar ainda menino, ajudando os pais na lavoura. A família veio para o Brasil em 1919. Aqui, Alexandrino foi servente de pedreiro, ferreiro,***

---

<sup>11</sup> Fonte: Site empresa Algar – [www.algar.com.br](http://www.algar.com.br)

*mecânico, e motorista do caminhão de fretes comprado pelo pai, José Alves Garcia. Aos 17 anos, já trabalhava em máquinas de arroz. Casou-se em 1929 com dona Maria Silva. Seu primeiro negócio foi uma cerealista, como sócio de seu pai e irmãos. Desde então, apesar de dono da empresa, acostumou-se a deixar sua marca em todos os setores, com uma capacidade de trabalho e uma tenacidade extraordinárias. Em 1941, alugou um posto de combustíveis que, em 1944, foi ampliado, tornando-se revendedora da General Motors. Em 1950, abriu outra empresa no mesmo ramo, a Garinco. Entre 1953 e 1955, presidiu a Associação Comercial, Industrial e Agropecuária de Uberlândia. Foi nessa época que ele liderou a constituição da sociedade anônima que assumiria o controle da Empresa Telefônica Teixeirinha, que, em 1954, tornou-se a CTBC (Companhia telefônica do Brasil Central). A nova empresa expandiu-se rapidamente e consolidou-se em dezenas de cidades do Brasil Central. Sempre com a marca da inovação e do pioneirismo, sob o comando de Alexandrino, que iniciava assim sua atividade empresarial na área de telecomunicações, que marcou definitivamente sua trajetória e a do grupo que criou. A partir da década de 60, o então Grupo ABC agregou dezenas de empresas, mas o foco em telecomunicações consolidou-se já nos anos 80. Em 1960, o atual presidente, engenheiro Luiz Alberto Garcia, tornou-se Diretor Gerente. Mas Alexandrino permaneceu à frente dos negócios até 1987, quando teve de afastar-se por problemas de saúde.”<sup>12</sup>*

---

<sup>12</sup> Fonte: Site empresa Algar – [www.algar.com.br](http://www.algar.com.br)

Em raras publicações encontramos algo referente ao primeiro proprietário da companhia de telecomunicações da região, Tito Teixeira. Podemos conhecê-lo mais como um memorialista, escritor do livro contendo todas as principais personagens da fundação de Uberlândia, *Bandeirantes e pioneiros do Brasil Central: História da Criação do Município de Uberlândia*, mas não como o primeiro fundador da empresa de telefonia local, em 1919, denominada Empresa Telefônica Teixeirinha.

Teixeirinha era o proprietário da empresa. No entanto o crescimento da empresa em suas mãos não correspondia com o crescimento da cidade, e, de uma forma obscura, a prefeitura, juntamente com Alexandrino Garcia, um homem que já demonstrava sua busca constante pelo progresso e pelo crescimento, conseguiram obter a compra da empresa de telecomunicações que passou a se chamar Companhia de Telecomunicações do Brasil Central.

Na versão de Tito Teixeirinha, contida em seu livro, podemos confirmar a forma como foi efetuado a transação da compra da empresa:

***“Nesse ínterim surgiu uma comissão composta dos senhores Alexandrino Garcia (...) apresentados como representantes da Associação Comercial de Uberlândia para auxiliar na composição da Sociedade Anônima, prontificando-se a passar as ações, independentemente da presença do concessionário que gentilmente aceitou a oferta, ponderando que depois diria com quantas ações iria ficar na formação da nova sociedade. Como a comissão não mais aparecesse e tendo vendido todos os títulos sem a reserva estabelecida pelo concessionário, este resolveu vender suas diversas concessões e respectivas instalações a esse grupo que pretendia organizar uma sociedade a seu modo,***

***tendo a Câmara Municipal dado a eles e em nome do Concessionário, todas as bases contratuais que havia negado à velha empresa de 35 anos de existência, pioneira do serviço de telefones automáticos no Brasil Central, na Cidade de Uberlândia.”<sup>13</sup>***

Não podemos ignorar o mérito do Sr. Alexandrino Garcia de proporcionar tão grande crescimento a empresa, mesmo que para isto tenha contado sempre com o auxílio do aparato municipal, que possuía os mesmos interesses e objetivos do Sr. Alexandrino . Mas a questão fica em torno do que é ressaltado na memória . Pode-se notar que somente através de pesquisas torna-se possível obtermos informações sobre a existência na cidade e na região de uma empresa de telecomunicações anterior à CTBC, seu proprietário, e a forma como esta foi vendida . Principalmente através de entrevista com funcionários e conversas com pessoas da própria comunidade , verificamos o total desconhecimento destes fatos e da figura de Tito Teixeira. O Que praticamente todos conhecem é que a CTBC é a primeira empresa de telecomunicações do Brasil e que seu fundador é um pioneiro nas telecomunicações. Percebe-se um total esquecimento dos fatos ocorridos e uma manipulação da memória, pois e recordado e exaltado somente o que interessa a empresa, o que não lhes interessa por não ser divulgado cai no completo esquecimento .

---

<sup>13</sup> TEIXEIRA, TITO. Bandeirantes e Pioneiros do Brasil Central: História da Criação do Município de Uberlândia. Uberlândia, Ed. Uberlândia Gráfica Ltda, 1970.(v. I e II ). P. 269.

Estamos lidando neste caso com a memória , *um glorioso e admirável dom da natureza, através do qual revogamos as coisas passadas, abraçamos as presentes e contemplamos as futuras graças à semelhança com as passadas.* <sup>14</sup> Dentro da história a memória tem papel fundamental, ela é um elemento essencial do que chamamos de identidade, individual ou coletiva. Essa memória coletiva torna-se um instrumento e um objeto de poder, esta diretamente ligada a uma classe social. Segundo Jacques Le Goff:

***“ ... Do mesmo modo a memória coletiva foi posta em jogo de forma importante na lutas das forças sociais pelo poder. Torna-se senhores da memória e do esquecimento é uma das grandes preocupações das classes, dos grupos, dos indivíduos que dominaram e dominam as sociedades históricas . Os esquecimentos e silêncios da história são reveladores desses mecanismos de manipulação da memória coletiva.”***<sup>15</sup>

No caso da empresa local de telecomunicações, está memória esta ligada a seus interesses de dominação e ela conhece bem o instrumento que possui em mãos, pois está constantemente ressaltando sua memória, ou seja , a memória que lhe convém . Utiliza atualmente de novos utensílios de produção da memória, como

---

<sup>14</sup> LE GOFF, J. História. In: Memória - História. Enciclopédia Einaudi, Imprensa Nacional, Casa da Moeda, 1984. pp. 30 .

<sup>15</sup> LE GOFF, J. História. In: Memória - História. Enciclopédia Einaudi, Imprensa Nacional, Casa da Moeda, 1984. pp. 30 .

a propaganda através do rádio e TV's e mais atualmente através da Internet.

A memória teria que servir à história para salvar o passado a ser apresentado no presente e no futuro. No entanto, com a manipulação desta memória coletiva, por interesses de uma classe privilegiada, isto nem sempre ocorre . Proporcionando o esquecimentos de muitas pessoas e fatos importantes.

**Capítulo II**

**A TRAJETÓRIA DAS TELEFONISTAS, A INVASÃO TECNOLÓGICA E AS  
TRANSFORMAÇÕES OCORRIDAS NA EMPRESA**

## **2 - A TRAJETÓRIA DAS TELEFONISTAS, A INVASÃO TECNOLÓGICA E AS TRANSFORMAÇÕES OCORRIDAS NA EMPRESA**

### **2.1. De telefonista a atendente, as mudanças sofridas pelas telefonistas**

Desde o início da empresa CTBC na cidade, a telefonista teve papel fundamental no crescimento da empresa, pois é ela o elo mais próximo entre a empresa e os consumidores . Este quadro vem sofrendo mudanças ao longo dos anos; a telefonista passa de essencial a quase dispensável. As mudanças vem ocorrendo de todas as formas, desde a contratação de uma telefonista, até a limitação de suas atividade mediante a inovação tecnológica.

As exigências para se conquistar o cargo de telefonista na empresa CTBC eram inúmeras, porém de gênero moral e ético. No ato da contratação, exigia-se apenas um teste de conhecimentos gerais e eram impostas algumas regras: não se podia casar enquanto trabalhasse na empresa; caso optasse pelo casamento teria que se desligar da mesma. Não era permitido namorados buscar as telefonistas na porta da empresa no final do expediente, as telefonistas tinham que saber como se vestirem, era expressamente proibido o uso de blusas sem mangas, roupas curtas, salto alto ou calça comprida . E para sanar este problema, no final da década de 70, a empresa adotou uniformes, os quais se limitavam em camisas brancas fechadas e saias até o joelho de cor azuis. Através do depoimento de uma telefonista que

trabalha na empresa há mais de 25 anos verificamos o rigor imposto quanto ao uso de roupas:

***“...uma vez eu fui de blusa cavada trabalhar e o recepcionista não me deixou entrar, eu fiquei muito magoada pois ele falou que minha roupa estava indecente, tive que ir embora pra casa, ele não me deixou entrar para trabalhar.”<sup>1</sup>***

Verifica-se desde o início, a existência de um controle da empresa sobre a vida de seus funcionários, em destaque as telefonistas, o que acabou criando um padrão de telefonista com características comuns, as quais em sua maioria privaram suas vidas íntimas em função do seu emprego. Muitas vieram a se casar com mais de 40 anos ou até mesmo não se casaram e não procuraram concluir seus estudos. Até os dias atuais podemos encontrar na empresa algumas atendentes com mais de 30 anos na mesma função, com as mesmas características.

Havia uma grande cobrança da empresa em relação aos funcionários, pois qualquer norma infringida acarretaria em demissões. Mas não só através de regras e cobranças era feito o controle da empresa sobre seus funcionários. Ela também elaborava confraternizações como forma de motivar e de repassar suas normas de maneira descontraída. Eram tradicionais as festas dadas na garagem da empresa, reunindo os funcionários de todas as áreas. Também era muito aguardado o baile

---

<sup>1</sup>Depoimento de telefonista a mais de 25 anos na empresa – Uberlândia, 1999.

anual da Algar, realizado todo mês de dezembro até o ano de 1998. Estas festas e confraternizações eram motivos de orgulho para os funcionários.

As telefonistas faziam uma jornada de trabalho de seis horas diárias, com seis intervalos de 10 minutos cada, nestes intervalos podiam reunirem-se na cantina e se servirem do lanche oferecido pela empresa que geralmente era: pão francês, rosca, café, chá, leite com chocolate. As telefonistas podiam utilizar o telefone da área de descanso para fazerem ligações particulares, já que no local de trabalho, junto as suas posições, não era permitido o uso do telefone para ligações particulares, para receber ou para originar. Seus horários de trabalho eram determinados de acordo com a necessidade da empresa, com rodízios de horários. A cada mês uma atendente poderia estar em um horário diferente, podia-se navegar entre os 4 turnos existentes. Isto interferia diretamente no andamento da vida particular das telefonistas, muitas tinham que se privar dos estudos em função da adequação dos seus horários, nenhuma escola acompanhava estas mudanças. Depois de muitas lutas e reivindicações, após 1985 as telefonistas conseguiram fixar seus horários de trabalho.

Os salários até o final dos anos 80, eram baseados no tempo de casa das telefonistas, além do salários, estas juntamente com os demais funcionários da empresa, recebiam premiações bimestrais e contavam com os benefícios de convênio médico total, auxílio alimentação, vale transporte, convênio de 50% com faculdade particular e outros convênios conseguidos pelo grupo Algar dentro de estabelecimentos da cidade.

Apesar do rigor, das normas e regras estabelecidas pela empresa podia-se notar a satisfação das telefonistas em trabalhar na CTBC, numa empresa do grupo Algar. Esta satisfação pode ser notada no depoimento de uma telefonista:

***“Tínhamos muita amizade, eu acho que só trabalhava e só ficava na empresa quem vestia a camisa da empresa , tínhamos prazer, por isso temos funcionários com mais de 30 anos de casa.”<sup>2</sup>***

No início dos serviços de atendimento telefónico da empresa, estes eram compreendidos apenas pelo 101, auxílio de ligações pelas telefonistas. Com o aumento de linhas e serviços foram implantadas outros serviços como 102 (auxílio a lista), 103 (serviços e reparos) e mais recentemente o 1405 (atendimento celular). O serviço era praticamente manual, por isso necessitava de um número maior de telefonistas em relação ao número utilizado hoje. No ato da conversação da telefonista com o cliente existia inúmeras restrições, elas usavam cadernos de fraseologia para cada situação com o cliente, eram bastante formais e não se integravam com o problema do mesmo , tinham apenas que ouvi-los e repassar seu problema para outra área. Os serviços pendentes eram anotados em fichas, em média demoravam muito a serem solucionados e não eram dadas às atendentes os meios necessários nem liberdade de ajudar o cliente com agilidade. Esta falta de liberdade com o cliente era o maior obstáculo enfrentado pelas

---

<sup>2</sup>Depoimento de telefonista a mais de 25 anos na empresa – Uberlândia, 1999.

telefonistas até a década de 80. Houve uma evolução no atendimento prestado pelas telefonistas, elas ganharam uma maior liberdade e possibilidade de auxiliar o cliente. Estes avanços só foram possíveis mediante as transformações ocorridas no campo das telecomunicações que levaram a CTBC a adotar novas formas de atendimento, além da tecnologia implantada que daria mais suporte às telefonistas, para executarem seus serviços. O que pode ser notado no depoimento de uma atendente que acompanhou esta evolução no processo de atendimento:

***“ ...mudou muito na conversação com o cliente, temos mais liberdade com o cliente, temos que ajudar ele no que pudermos. Temos agora o objetivo de apresentar soluções e não apenas ouvir o cliente.”***<sup>3</sup>

Com o aumento da área de concessão da CTBC , da chegada dos serviços DDD e DDI e principalmente da invasão tecnológica na área de telecomunicações, alterou-se por completo o trabalho das telefonistas. Ao passo que estas ganhavam maiores meios para atender o cliente com agilidade, seu serviço era aos poucos substituído, a estrutura de trabalho alterada e sua importância dentro da empresa era diminuída.

No final dos anos 80, a CTBC juntamente com todas as empresas do grupo Algar, passou por uma reestruturação , buscando um perfil mais moderno e tecnológico para que pudesse acompanhar o processo de privatização dos serviços de telecomunicações no Brasil que viria na década de 90. A Algar passou a firmar

---

<sup>3</sup> Depoimento de telefonista CTBC Telecom – Uberlândia, 1999.

seu foco principalmente nas telecomunicações, setor responsável por 80% de sua receita, operando ainda nas áreas de Agroindústrias, de Serviços e Entretenimento.

A imagem do Grupo Algar do passado ficava cada dia mais distante da realidade, as transformações ocorridas modifica a relação paternalista que da lugar a profissionalização do trabalho, a empresa altera o processo de trabalho , passa a buscar nos trabalhadores uma maior produtividade. A introdução tecnológica modifica também a relação da telefonista com a empresa , que passa de essencial a quase dispensável, a tecnologia substituiu a maior parte das funções realizadas pela telefonista, que passam a ser chamadas de atendentes.

## **2.2. A substituição do trabalho humano pela tecnologia**

Os computadores substituem o serviços das telefonistas dentro da empresa, eles aceleram o tempo de atendimento por cliente, atendendo um número maior de cliente em um tempo menor, o que leva diretamente a redução do número de telefonistas . As mudanças tecnológicas afetam a utilização de mão-de-obra , as inovações economizam mão-de-obra, pois geralmente reduzem o número de trabalhadores por unidade de produção no ramo onde são aplicados. <sup>4</sup>

***“...uma crescente onda de desemprego espreita toda as economias, trabalhar***

---

<sup>4</sup> SCHMITZ, Humbert (orj). Automação, competitividade e trabalho: a experiência internacional. Hucitec, SP, 1988.

***parece ser destino de uma minoria. Isto se dá as novas formas de organização do trabalho . A isto acrescenta-se os avanços tecnológicos, as forças da competição o que gera um aumento drástico de produtividade utilizando cada vez menos gente...”***<sup>5</sup>

A CTBC importou um novo sistema no final do ano 2000 , o Reconhecimento de Fala, um sistema que ouve o que você fala e responde com a informação solicitada, é um projeto pioneiro no Brasil. Esse sistema inovador de atendimento ao público englobou todos os antigos serviços de atendimento da CTBC ( 101,102,103 ,1405 e tantos outros ), numa única porta de atendimento. Com o atendimento via Reconhecimento de Fala da CTBC, o cliente tem de memorizar apenas um número para cada tipo de serviço: 0800342002 para telefonia fixa e 0800341405 para a celular. Isso significa que o cliente não ficará esperando para ser atendido e caso o sistema não consiga resolver o problema como um todo, a chamada será encaminhada ao atendimento pessoal, cujo terminal de computador mostrará, em sua tela, o número do telefone do cliente, o caminho percorrido até a transferência, e todas as informações faladas pelo cliente. Este sistema implantado contribui para substituir ainda mais o lugar dos atendentes, pois a cada cliente atendido pelo sistema de Reconhecimento de Fala é um atendente a menos que a empresa necessita. Embora o sistema seja uma inovação no mercado, o qual teve um alto custo à CTBC, já se percebe uma certa recusa pelas pessoas que utilizam o sistema. A maioria das pessoas preferem muito mais falar com um ser humano do

---

<sup>5</sup> A revolução que não houve

que com uma máquina. Segundo informações de atendentes destes serviços , são inúmeras as reclamações sobre o sistema, no entanto a CTBC não abre mão de mantê-lo em funcionamento devido ao alto investimento e ao corte de despesas com atendentes .

As telefonistas são atingidas cotidianamente pelos efeitos dessas mudanças, enfrentaram a perda do emprego , mas para as que ficaram tiveram que procurar acompanhar as inovações técnicas e se depararam com outros problemas como a diminuição do salário e a desvalorização do seu saber, pois a máquina passa a conter um saber maior do que o acumulado por elas em anos de trabalho.

O impacto da mudança tecnológica sobre os salários é dado pelas condições técnicas modernas que torna o trabalho mais fácil de ser substituído e portanto exerce uma pressão para reduzir os salários. No caso das telefonistas , seus salários foram diminuídos drasticamente, segundo argumentos da empresa, apresentou ser necessário as alterações salariais para acompanhar as mudanças que estavam ocorrendo e os trabalhadores não sofrerem maiores traumas em seus empregos. Podemos verificar os acontecimentos em uma reportagem apresentada na Revista EXAME:

***“Nem todos , entretanto, aplaudem a reviravolta operada no grupo ABC Algar. “ Os trabalhadores não participam na definição das metas, só discutem os meios de atingi-las “, reclamam Elson Felice, diretor da regional do Sindicato dos Trabalhadores em Telecomunicações em Minas Gerais, Sinttel .Segundo ele as mudanças também não repercutiram em melhorias salariais. “Os salários na CTBC, por exemplo , equivalem à metade do que paga a Telemig “, acrescenta Felice pode ter razão na crítica às limitações ainda***

***apresentadas pela reestruturação do grupo ABC Algar, mas ele não pode negar, também, que as mudanças introduzidas na organização foram feitas com o cuidado de evitar traumas aos empregados.”***<sup>6</sup>

A nova organização de trabalho busca obter o aumento da produtividade do trabalho evitando qualquer perda de tempo na produção, isto faz com que os trabalhadores entrem em um ritmo acelerado de trabalho pela busca constante da eficiência a todo custo, substituindo o prazer de fazer pela obrigação do ganha-pão. A satisfação pelo trabalho, como era percebido em entrevistas com telefonistas, deixou de fazer parte de suas vidas para tornar-se um meio de sobrevivência.

***“...a satisfação de “obrar” em comum e o prazer de “fazer” foram suprimidos em proveitos das únicas satisfações que o dinheiro pode comprar.”***<sup>7</sup>

A CTBC alterou sua organização de trabalho, passou a buscar formas de aumentar sua produtividade em um menor espaço de tempo. Para isso contou com a ajuda do avanço tecnológico para poder parcelar as funções, cronometrar o tempo de trabalho e obter uma maior eficácia no aumento da produtividade do trabalho.

### **2.3. A intensificação das formas de controle do trabalho e as mudanças na empresa**

<sup>6</sup> Fonte: Revista EXAME, Uma virada à mineira – Ano 24, n.º 9, 29/04/1992.

<sup>7</sup> A revolução que não houve.

Para que fosse implantada essa nova organização do trabalho dentro da empresa foi necessário submeter os trabalhadores, no caso as telefonista, à transformações radicais. Estas passam a ser controladas a todo instante , foram criados novos cargos superiores aos das telefonistas para monitorarem seus serviços . São os supervisores, analistas de qualidade e produtividade e coordenadores, todos unicamente destinados a controlar e vigiar, e estes contam com o suporte tecnológico dos computadores para executarem suas funções. As telefonistas passam a ser divididas em equipes , cada equipe possui seu supervisor, essa divisão contribui para que as telefonistas percam o contato umas com as outras, a partir do momento em que se dividem em equipe e passam de uma certa forma a competirem entre si . Essa competição ocorre devido a empresa estabelecer premiações para a equipe que mais se destacar , obtendo um resultado maior na qualidade e produtividade. Os analistas de produção e qualidade, possuem a função de monitorarem as ligações dos atendentes com os clientes e registrar através de um sistema toda a qualidade de seu atendimento e sua produtividade, como o tempo de atendimento, de descanso, o horário que conectou para atender, que desconectou para ir embora, suas faltas e pausas. Tudo é registrado e incluído como pontos a favor ou não do atendente, caso este obtenha menos de 85% na média é repassado para o coordenador, se não obter melhoras após a advertência pode acarretar em demissão . Além da demissão uma outra forma de obter nova postura do atendente quanto a sua qualidade e produtividade, é suas médias interferirem diretamente na premiação bimestral dada pela empresa.

***“A organização do trabalho em grupos e equipes; e acentuados esforços para***

***desenvolver continuamente a qualificação dos trabalhadores e de todo o pessoal. Este modo de produção que evite desperdícios de recursos humanos e naturais, de capital, de perfeição e de tempo. Um sistema de produção que se adeqüe a tal condição é um sistema de produção auxiliado por computador fortemente baseado em trabalho qualificado e decisão humana combinados com tecnologia de ponta.”<sup>8</sup>***

Vem ocorrendo grandes modificações nos processos de trabalho, expressas pela introdução das inovações tecnológicas articuladas com as novas formas de organização de gestão da produção. A CTBC acompanha estas mudanças nas organizações da produção, e já se pode observar dentro da empresa os traços do modelo Toyotista, que tem como filosofia principal a realização do trabalho estritamente necessário, e ao mesmo tempo eliminar o máximo possível o desperdício buscando a produção<sup>9</sup>. Este modelo resume bem a forma que a empresa buscou para enquadrar seus funcionários e conquistar seus objetivos dentro das especificidades do mercado de mercado.

O autor Ricardo Antunes assinala os traços constitutivos básicos do toyotismo:

***“ A produção sob o toyotismo é voltada e conduzida diretamente pela demanda. A produção é variada, diversificada e pronta para suprir o consumo. É este quem determina o que será produzido, e não o contrário, como se***

---

<sup>8</sup> A revolução que não houve.

<sup>9</sup> TUMOLO, Paulo Sérgio. Gestão do Trabalho e Formação do Trabalhador. Belo Horizonte, 1996.

*procede na produção em série e de massa. Desse modo, a produção sustenta-se na existência do estoque mínimo. O melhor aproveitamento possível do tempo de produção ( incluindo-se também o transporte, o controle de qualidade e o estoque ).”<sup>10</sup>*

A empresa procura promover sempre mecanismo de motivação e integração da equipe com seu supervisor , analista e coordenadores com o objetivo de estabelecer uma relação mais íntima e cordial entre os atendentes e a hierarquia, anulando a existência de reivindicações no interior do processo de trabalho.

Essa hierarquia passa a dirigir, controlar e vigiar os atendentes, impedindo por todos os meios sua articulação e comunicação no seu espaço de trabalho, impossibilitando os atendentes de reivindicar as imposições de horário, as regras estabelecidas, os cortes em seus salários, entre outros. Esse controle constante inibe os atendentes de lutarem por seus direitos.

Segundo Foucault : “ *A disciplina é utilizada como técnica para assegurar a ordenação das multiplicidade humanas*”. “ *Instaura-se através de um longo e contínuo processo , que se inicia na seleção de pessoa, sedimenta-se no treinamento da força de trabalho e se reafirma , a todo instante, nos esquemas de punição e recompensas a que estão submetidos os trabalhadores*”.<sup>11</sup>

Aquele teste de conhecimentos gerais que era aplicado as telefonistas no início da empresa até o final dos anos 70 , foi substituído por uma maratona de

<sup>10</sup> TUMOLO, Paulo Sérgio. *Gestão do Trabalho e Formação do Trabalhador*. Belo Horizonte, 1996.

<sup>11</sup> Foucault, Michel. *Vigiar e Punir*. Petrópolis, Editora Vozes, paginas 57 e 191, 1977

testes na seleção de pessoal, incluindo testes de habilidade, informática , dinâmica em grupo , principalmente para verificar se o indivíduo consegue trabalhar em equipe, e por fim ,uma entrevista com psicólogo . Atualmente dentro da seleção de pessoal da empresa, podemos encontrar duas novas etapas, uma com fonoaudiólogo e outra com um fisioterapeuta, os quais, avaliam o entrevistado para garantir se este possui algum problema com voz, se possui algum tipo de alergia com ar condicionado, pois os aparelhos, computadores precisam estar expostos constantemente a uma baixa temperatura, e se possuem tendências para doenças por esforços repetitivos. Estas novas medidas de seleção são tomadas para garantir a ocorrência de problemas futuros de absenteísmo.

Depois de aprovado , o atendente passa por outra maratona de treinamentos, além do treinamento correspondente a função que o trabalhador vai ter na empresa, ele é submetido a um treinamento sobre as normas da empresa. Neste é dado ao novo “associado” um manual de integração, iniciando com uma apresentação do Grupo Algar, sempre destacando a figura do fundador Alexandrino Garcia e sua força de trabalho a ser seguida, mostrando a estrutura organizacional da empresa, a sua missão: “ *Ser uma empresa com os melhores índice de qualidade, tecnologia, talentos humanos e de valor agregado percebido pelos cliente* ”<sup>12</sup>, sua filosofia, normas e políticas do grupo Algar e da CTBC, o sistema de qualidade e produtividade, projetos variados de comemorações, atividades diversas (motivação), benefícios oferecidos pela empresa, horários de trabalho e dicas para um bom atendimento. Além deste manual , de apresentações de diretores e coordenadores

---

<sup>12</sup>Fonte: Manual de integração – Núcleo de treinamento grupo Algar, 1998.

é repassado também as crenças e valores da empresa ( valorização dos talentos humanos, transparência nas ações, respeito dos investidores , espírito empreendedor , permanente manutenção , encantamento dos cliente, responsabilidade social, valorização da marca, zelo pela reputação empresarial e crença no Brasil) . Este é um treinamento que disciplina o atendente, é com efeito um poder que em vez de se apropriar e de retirar, tem como função maior adestrar para se apropriar ainda mais e melhor.<sup>13</sup>

Os treinamentos sobre normas e procedimentos da empresa são constantemente reafirmados em novos treinamentos oferecidos ao longo de cada ano de trabalho do atendente. Esta é mais uma forma de controlar e manipular o trabalhador, além das punições e recompensas como é feito no caso da perda nas premiações dada pela empresa para quem tem bom índice de produtividade ou para os que não atingem este índice.

A empresa utiliza o poder disciplinar não só para construir homens úteis, mas também para obter do funcionário uma maior produtividade. Como diz Foucault: " *É necessário garantir sua docilidade para que efetivamente dele se obtenha o máximo de eficácia. ( pag. 102 )*"<sup>14</sup> .

Desde 1990 os empregados do grupo Algar participam dos lucros da empresa , caso esta supere as metas estabelecidas no início do ano. Geralmente essas metas são: baixo índice de absenteísmo e alto índice de produtividade e qualidade. Essa é mais uma forma da empresa de garantir sua produtividade e obrigar os empregados

<sup>13</sup>Segnini, Liliansa. A liturgia do Poder: trabalho e disciplina. São Paulo. Editora Edupuc, 1988.

<sup>14</sup> Foucault, Michel. Vigiar e Punir. Petrópolis, Editora Vozes, paginas 57 e 191, 1977

a lutarem por cumprir estas metas.

Quando é dito que aquela CTBC do passado fica cada vez mais distante, a realidade nos mostra uma empresa mais profissionalizada, moldada para um novo mercado, o mercado da competição acelerada. Seus funcionários sentem os reflexos das transformações, as perdas sofridas e procuram se adaptarem a nova realidade. Estas mudanças dentro da empresa tiveram um maior sucesso se levarmos em conta a situação do país, os dados indicativos das desigualdades econômicas e sociais existente na sociedade brasileira torna-se relevante porque fornecem subsídios para delinear os contornos que definem o mercado de trabalho. A concentração de renda no Brasil é responsável por um quadro socio-econômico caracterizado por uma concentração de renda na mãos de uma minoria, enquanto que uma grande maioria vive na miséria. Este quadro contribui para gerar uma massa de mão-de-obra desempregada propícia para ser absorvida pelo sistema capitalista de acordo com seus interesses.<sup>15</sup>

Uberlândia, longe de ser o modelo ideal de cidade como é referida, está inserida dentro do cenário nacional, possui uma grande massa de mão-de-obra desempregada, alimentada constantemente pelos migrantes que chegam a cidade. A CTBC encontra na cidade condições ideais para desenvolver sua organização de trabalho, dispõem de mão-de-obra em abundância, podendo determinar seu salário e impor seu ritmo de trabalho.

A CTBC teve a necessidade de se reestruturar a partir dos anos 80, ela foi a primeira empresa privada de telecomunicações do país e por muito tempo teve

---

<sup>15</sup> Segnini, Lilianna. A liturgia do Poder: trabalho e disciplina. São Paulo. Editora edupuc, 1988.

monopólio total sobre sua área de concessão. Ela investiu em tecnologia para ampliar as opções de serviços oferecidos a seus clientes com maior modernidade e acompanhar as transformações que estavam por vir. Investiu nas telecomunicações na áreas de telefonia fixa e celular, engenharia e manutenção de redes de telecomunicações, transmissão de longa distância, TV por assinatura e Cal Center.

Após os anos 90 o governo começou a privatizar as empresas estatais e em 1998 as empresas estatais de telecomunicação sofrem as primeiras privatizações, a partir deste momento a CTBC começa a sentir a ameaça da concorrência dentro da sua área de atuação. Primeiramente com a telefonia celular, a vinda da empresa Maxitel na sua área de atuação no estado de Minas Gerais, forte concorrente, uma empresa multinacional, que veio para ganhar mercado e que vem abalando a hegemonia da CTBC. Em 03 de julho de 1999 os interurbanos passam a ser feitos por mais de uma operadora, o consumidor pode escolher por qual operadora deseja fazer seu interurbano e conseqüentemente optar por preços mais baratos. E, mais recentemente, com a chegada das chamadas empresas espelho, ou seja, de telefonia fixa, a Vésper e a Telemar, a CTBC é levada a entrar no ritmo da globalização, a buscar meios de concorrer para ganhar clientes. Neste sentido, quem ganhou foram os consumidores que eram obrigados a aceitar o serviços prestados pela CTBC por ter até então apenas ela como operadora local, e passam a ter o poder de escolha com as novas operadoras.

Como sempre as mudança atingem mais diretamente aos trabalhadores, a CTBC continuou com as transformações, e não só alterou sua forma de organização

do trabalho como também seguiu uma nova tendência, a terceirização do trabalho.

**Capítulo III**

**A PROPAGAÇÃO DO SERVIÇO TERCEIRIZADO, SUAS CAUSAS E  
CONSEQUÊNCIAS**

### **3 - A PROPAGAÇÃO DO SERVIÇO TERCEIRIZADO , SUAS CAUSAS E CONSEQUÊNCIAS.**

#### **1.1. O processo de terceirização dentro da CTBC**

As transformações ocorridas dentro da CTBC são sintomas da nova ordem mundial, a globalização. Com a globalização temos o fim da distância, a padronização da moeda (US\$, EUA), a diminuição da barreira de línguas, a comoditização, ou seja, produtos que quase não tem diferenciação como microcomputadores, telefonia digital , serviços bancários, provedores de acesso Internet entre outros e também o crescente acesso a informação segmentada (internet). A globalização revolucionou a área de telecomunicação , acelerando o processo de privatização de empresas de telecomunicações estatais, abrindo caminho para privatizações de multinacionais. A globalização sob o aspecto de conveniência ao consumidor, pode significar conforto e interesse econômico, porque permite obter produtos e serviços de qualidade a preços diferenciados, do ponto de vista social ela apresenta ser cada vez menos inclusiva, aumentando a polarização entre países e classes quanto à distribuição de riqueza, renda e emprego. Na verdade a globalização nada mais é que uma nova forma capitalista de impor uma ordem mundial em favor de poucos, e com relação aos trabalhadores, por ela trazer à frente a tecnologia em primeiro lugar, a cada dia ocorre a substituição de

trabalhadores humanos por máquinas.<sup>1</sup>

No final da década de 90 , o grupo Algar, aproveitando as transformações em curso, procura investir mais na área das telecomunicações, e cria uma nova empresa, a ACS CALL CENTER SERVICE, uma empresa altamente especializada em serviços de call center , central de atendimento estratégica e fundamental no relacionamento com seus clientes. A empresa foi construída no local da antiga fazenda do Sr. Alexandrino Garcia, à Av.: Floriano Peixoto , 6500 – B. Buritis, na cidade de Uberlândia.

Iniciou seu funcionamento em dezembro de 1998 em um prédio com mais de 8.000 m<sup>2</sup>, abrigando cerca de 1.150 posições de atendimento, com capacidade para atender várias empresas , foi desenvolvida segundo os mais altos padrões de qualidade no que se refere à ergonomia, acústica, iluminação e redundância operacionais, plenamente preparada para operar 24 horas por dia, 7 dias por semana. A empresa esta equipada com aplicações de telecomunicações e sistema de informática de primeiro mundo, tendo como principal objetivo aumentar a produtividade e a capacidade de atender um maior número de clientes.

Além da tecnologia a ACS busca apresentar a seus clientes um recurso humano qualificado, o processo seletivo adotado envolve criteriosas avaliações e entrevistas, uma vez aprovado , desenvolve-se a habilidade e a compreensão de cada profissional através de um processo adequado de treinamento, visando gerar uma equipe de atendentes altamente qualificada.<sup>2</sup>

<sup>01</sup> ALVES, Geovani – Dimensões da Globalização – O Capital e suas contradições , ed. Praxis, 2001..

<sup>02</sup> Fonte: Folder apresentação ACS Call Center, 1999.

A empresa encontrou na cidade de Uberlândia um cenário perfeito para suas necessidades, como ocorre desde o início das empresas Algar na cidade . Um mercado repleto de mão de obra especializada , reforçada pela universidade federal e particulares e outras instituições de ensino.

***“A universidade federal de Uberlândia e as universidades privadas , que na cidade se encontram , ofertam mais de 23.000 estudantes. A cidade oferece , ainda, cursos regulares de atendimento e de telemarketing , além disso a forte cultura local em informática e línguas contribui para o alto nível de qualificação dos profissionais.”<sup>3</sup>***

O primeiro cliente adquirido pela ACS foi o atendimento de uma empresa do próprio grupo, da CTBC, em dezembro de 1998. A CTBC continuando com suas mudanças na área de atendimento, deu início ao processo de terceirização , embora fosse para uma empresa do próprio grupo. Naquele momento trabalhava-se no atendimento uma grande maioria de funcionários da empresa e uma minoria de funcionários que prestavam serviços temporários pela Suporte ( empresa de recrutamento e fornecimento de serviços terceirizados ) , que quase sempre após seu período de experiência eram contratados pela CTBC. Os salários dos funcionários da CTBC variavam bastante com o tempo de casa dos atendentes mas todos estavam acima de quinhentos reais mensais, mais ticket de cento e quarenta

---

<sup>3</sup> Fonte: Folder apresentação ACS Call Center, 1999.

reais, vale transporte, convênio médico com a Unimed, desconto de 50% em faculdades locais, entre outros. Os que trabalhavam pela Suporte recebiam um salário de trezentos e noventa e quatro reais, assistência médica Unimed e vale transporte. Todos contavam ainda com alguns outros benefícios oferecidos pela empresa como o lanche (café, pão francês, chá, leite), auxílio creche entre outros.

Em novembro de 1998 iniciou o processo de terceirização dentro da empresa, foi notificado aos atendente que a área de atendimento da CTBC seria terceirizado para nova empresa do grupo Algar, os funcionários não seriam demitidos, seriam reaproveitados. A CTBC demitiria seus funcionários, assim como a Suporte e estes seriam admitidos na ACS. No entanto muitas coisas mudariam, entre elas, o salário, passariam a ganhar trezentos e quatro reais mensais, continuariam a ter os benefícios da assistência médica da Unimed, vale transporte, mas não teriam mais auxílio refeição e descontos nas faculdades locais, além de não poderem mais usufruir do lanche, pois a nova empresa não o forneceria. Teriam apenas um cafezinho, fato que desagradou ainda mais os antigos funcionários da CTBC. Foi realizado em torno de 10 entrevistas com atendentes transferidos da CTBC para a ACS, ao longo da realização deste trabalho, e em todos os depoimentos pode-se notar a insatisfação com as mudanças:

***“ Você sair de uma coisa que era boa e ir para uma coisa que foi totalmente o contrário não é fácil. Porque se você está acostumado a ganhar um tanto, você é condicionado a gastar de acordo com o que você ganha, nosso salário foi reduzido e não sabíamos o que fazer. Sem falar que na CTBC tinha café da***

***manhã, pão , leite, café, rosquinha e na ACS encontramos o puro café de máquina. Não tivemos nenhuma suporte”<sup>4</sup>***

Os funcionários da CTBC, que desde a década de 80 vem sofrendo com as transformações e principalmente com a invasão tecnológica, são gradualmente substituídos, passam por mais um golpe, eles são terceirizados, vão executar a mesma função só que o valor do seu serviço será reduzido.

Os atendentes, de início , revoltaram-se, procuraram os diretores da empresa e a única resposta que receberam segundo depoimentos de atendentes foram: *“aceitariam as condições quem quisesse, quem não quisesse poderia negar o convite de ir para a ACS, o que não faltaria seriam pessoas para substitui-los”<sup>5</sup>*. Alguns procuram seus direitos junto ao sindicato e segundo depoimentos de atendentes este só poderia fazer alguma coisa se houvesse uma manifestação organizada de todos os atendentes. A grande maioria , apesar da revoltada , foram compor o quadro de funcionários da ACS, insatisfeitos, desvalorizado, mas necessitados como qualquer outro trabalhador de vender sua mão-de-obra.

Através do depoimento do presidente do sindicato da categoria, SINTTEL, Sr. Alaor Ferreira de Campos, podemos observar sua apatia em relação a este processo dentro da CTBC e o que o sistema tem feito com a força sindical, a qual vem sendo anulada, tornando-se apenas um instrumento de repasse de direitos no caso do trabalhador ter sido lesado após sua demissão :

---

<sup>4E5</sup> Depoimento de uma antiga telefonista de CTBC que foi terceirizada para a ACS Call Center, 2001

***“ Neste caso da CTBC o sindicato nada pode fazer, pois quando o empregado é dispensado e pago todos os seus direitos, o sindicato não pode fazer nada, mesmo neste caso em que as pessoas foram terceirizadas e diminuiu muito sua qualidade de serviço. Não tem como intervir pois é coisa do governo e este só sabe acudir bancos, mas não se preocupa com a política do mercado de trabalho. E isto tira a força do sindicato. A lei trabalhista tem aceito todo tipo de emprego, pois o desemprego tem sido enorme. O sindicato antes ia sempre em cima , brigava pelos direitos do trabalhador mas a empresa precisava destes trabalhadores, agora não, a empresa conta com uma grande mão-de-obra disponível. Como que o sindicato vai brigar por um trabalhador e isto pode ocasionar a demissão desta pessoa. O sistema tem anulado o sindicato, agora ele só intervém quando um trabalhador é lesado, quando a empresa não pagou seus direitos corretamente. ”<sup>6</sup>***

Os antigos atendentes da CTBC que foram compor o quadro da ACS se depararam com uma outra realidade, não tiveram somente os benefícios cortados e os salários diminuídos , a partir da migração não possuíam mais a mesma liberdade, eram muito mais cobrados e o controle maior. A maioria das pessoas que foram da CTBC para a ACS não agüentaram a pressão e desistiram, uma outra parcela destes ex - funcionários da CTBC continuaram trabalhando, no entanto sem motivação o que acarretou em inúmeras demissão, pois a nova empresa não queria e nem precisava de atendentes desmotivados e os que optaram por ficar tiveram

---

<sup>6</sup> Depoimento do diretor do SINTTEL – Reg. Uberlândia , 2002.

que se enquadrar naquela nova realidade. Este processo é verificado em depoimento de uma ex atendente da CTBC e atual funcionaria da ACS:

***“ Com a ida para a ACS as pessoas estavam muito tristes, muito desmotivadas principalmente pela redução do salário , dos benefícios e pelas inúmeras cobranças que tivemos que enfrentar. Mais para a ACS não era vantagem ter pessoas daquele jeito , então eles mandaram uma grande parte das pessoas antigas que vieram da CTBC embora, em momento algum eles tentaram reaproveitar aquelas pessoas experientes , na CTBC acontecia de outra forma , a empresa procurava estar sempre motivando os funcionários para que eles ficassem por muito tempo. Na ACS existe uma rotatividade de pessoas muito grande, talvez pelo fato do salário ser muito menor, o atendente não tem mais valor, pode ser trocado a qualquer momento. Lá eles deixam bem claro que o salário não vai ter melhora, o que importa para eles é ter uma pessoa cumprindo a necessidade da empresa, cobram dia a dia a qualidade do serviço, mas não visam buscar qualidade para os atendentes realizarem seu trabalho com mais motivação. Tanto é que na CTBC tinham funcionários que trabalhavam anos e anos, já na ACS isto não ocorre.”<sup>7</sup>***

---

<sup>7</sup> Depoimento de uma antiga telefonista de CTBC que foi terceirizada para a ACS Call Center, 2001.

Dentro da ACS o controle e as exigências passam a ser muito maiores do que eram na CTBC. Os mecanismos de controle se intensificaram, a tecnologia tomou conta desse controle, tudo passa a ser monitorado por computadores, é cobrado mais por uma maior qualidade e produtividade. Um resultado contrário a este por parte dos atendentes pode acarretar demissões. Os antigos atendentes da CTBC que foram para a ACS se assustaram com esta pressão que passou a fazer parte do trabalho diário destes atendentes, no depoimento de um ex funcionário da CTBC que foi para ACS fica claro a pressão que eles vivenciam:

***“Hoje na ACS a pressão é 100%, ou você faz do jeito deles ou então você é demitido, isto é mostrado com clareza, se não participar estamos fora. Somos vigiados em tudo, no nosso horário de entrada, de saída, nas nossas pausas, no nosso descanso, se vamos ao banheiro, se bebemos água, em nossas conversas com cliente, enfim, em tudo. Sem falar que existe uma ameaça constante de que se não quisermos fazer do jeito deles lá tem 2000, 3000 curriculuns de pessoas prontas para entrarem nos nossos lugares. Isto não é legal para um funcionário, por ai a gente percebe que nos não somos valorizados.”<sup>8</sup>***

Este processo inserido pela CTBC aos funcionários foi reforçado ainda mais através da conjuntura econômica do país. Foi um período que o país atravessava

---

<sup>8</sup> Depoimento de uma antiga telefonista de CTBC que foi terceirizada para a ACS Call Center, 2001.

uma das maiores crises de desemprego. O índice de desempregados era alarmante, o que aumentava ainda mais o mercado de mão-de-obra disponível. O grupo Algar contava com esta disponibilidade para manter suas mudanças sem ceder às reivindicações que poderiam surgir. Dessa forma a empresa deu início ao processo de terceirização, em novembro de 1998, uma parte do atendimento da CTBC foi transferido para a ACS e este foi o início de um processo ainda em curso na empresa.

### **3.2. O que é terceirização**

A terceirização é o ato pelo qual a empresa produtora, mediante contrato, entrega a outra empresa certa tarefa (atividades ou serviços não incluídos nos fins sociais da empresa), para que esta a realize habitualmente<sup>9</sup>. A terceirização foi um processo bastante usado em serviços típicos: os serviços de segurança, de limpeza e conservação e atualmente expandida para outros setores como serviços de assistência médica e odontológica; consultoria jurídica; serviços de contabilidade e de auditoria; serviços de manutenção de elevadores, de máquinas, de equipamentos de informática; cursos e treinamentos, etc.

As empresa ou entidades que buscam esta alternativa necessitam atender fatores, tais como: lucro permanente e acima da média das demais organizações,

---

<sup>9</sup> LEIRIA, Jerônimo Souto - Terceirização: uma alternativa de flexibilidade empresarial - Ed. Ortiz, Porto Alegre

para satisfação de acionistas e realização de investimentos em novos produtos ou serviços e expansão; enfrentar a concorrência como forma de garantir a continuidade operacional de suas atividades e linhas de negócios; atender aos consumidores/clientes, mantendo sua imagem como fornecedora de produtos e serviços adequados e atualizados

As vantagens obtidas com a terceirização pela empresa que contrata o serviço de terceirizado são vantagens no nível econômico e administrativo. Objetiva a redução do custo final do produto, pois evita a dispersão da empresa daquilo que é considerado seu foco, sua atividade-fim. É, pois, processo de transferência para terceiros especializados, que têm a incumbência da realização de atividades acessórias ou de apoio, liberando a empresa contratante para maior aperfeiçoamento. Diminui, em tese, as reclamações trabalhistas, pois os trabalhadores são empregados da empresa terceirizada.

Ser funcionário de uma empresa terceirizada traz as seguintes conseqüências para o empregado: aviltamento das relações trabalhistas, pois os empregados perdem as possibilidades de acesso à carreira e ao salário da categoria, situação que se agrava quando os trabalhadores exercem suas atividades nas mesmas condições e ao lado de empregados do quadro, registrados pela empresa que contratou o serviço terceirizado ( um bom exemplo deste fato dentro da CTBC foi o que ocorreu quando terceirizou o atendimento do 101, auxílio a telefonista, e os atendentes não puderam ir para o prédio da ACS pois o sistema não poderia sair do prédio da CTBC, os funcionários tiveram que continuar na CTBC, no entanto foram humilhados pelos funcionários da CTBC, não podiam tomar café juntos, não podiam conversar nos elevadores pois segundo os funcionários da CTBC eles faziam

algazarra nos elevadores , eram desvalorizados pelos salários entre outros acontecimentos <sup>10</sup>), inviabiliza uma maior inserção no ambiente de trabalho, porque é empregado indireto da empresa contratante de serviços. É um processo que enfraquece o conjunto de trabalhadores porque eles são vinculados a uma empresa mas estão dispersos em várias outras; no plano das relações coletivas, torna fraca a ação sindical, sobretudo os movimentos grevistas. Em suma temos o rebaixamento da força de trabalho em função da terceirização. Esta torna-se uma outra arma do capitalismo para coordenar e subjugar a seu favor a mão-de-obra trabalhadora.

***TERCEIRIZAÇÃO. PRINCÍPIO DA ISONOMIA. APLICAÇÃO ANALÓGICA DO ARTIGO 12, "A", DA LEI No. 6019/74. A analogia legis implica no reconhecimento de que a questão sub judice, apesar de não se enquadrar no dispositivo legal, deve cair sob sua égide por semelhança de razão (ubi eadem legis ratio, ibi eadem dispositivo). Se os trabalhadores temporários, por força do artigo 12, "a", da Lei no. 6019/74, fazem jus à remuneração equivalente a paga aos empregados da mesma categoria profissional da empresa tomadora de seus serviços, com muito maior razão os trabalhadores contratados de forma permanente por empresa interposta para a prestação de serviços essenciais a empresa cliente terão direito a todas as vantagens asseguradas à categoria dos empregados da mesma. A terceirização de mão-de-obra, mesmo quando lícita, não pode servir de instrumento de redução dos custos de mão-de-obra se isto implicar em***

---

<sup>10</sup> Depoimento de uma antiga telefonista de CTBC que foi terceirizada para a ACS Call Center, 2001.

**violação do princípio constitucional da isonomia. (TRT/RO/7565/94, 3a. T. , Rel. Juiz José Roberto Freire Pimenta, publ. MG 25/07/95). <sup>11</sup>**

Segundo as leis trabalhistas, a terceirização não pode diminuir o valor do salário de uma categoria. Observa-se não só no caso da CTBC e ACS mas de outras empresa a diminuição do salário, aumento da jornada de trabalho e tratamento diferenciado como é o caso de funcionários terceirizados que trabalham na plataforma da Petrobras junto com funcionários da própria empresa. Verifica-se através de um artigo retirado da Internet que diz:

***“...os números comprovam que a terceirização de mão-de-obra tem ceifado a vida de muitos operários que, pela necessidade, trabalham com salários menor, jornada maior e treinamento deficitário. ...Funcionários da Petrobras vai para as Plataformas de helicóptero; os terceirizados, de barco, que é para economizar. Para os concursados , a folga é de um dia e meio para cada dia trabalhado, para os terceirizados , vale o esquema um por um .”<sup>12</sup>***

### **3.3. A tendência da terceirização e seus resultados**

---

<sup>11</sup> <http://www.vidara.com/acgiudice.htm>

<sup>12</sup> FECESP - Federação dos Empregados no Comércio do Estado de São Paulo – Ano XI – n.º 149 – Março/2001.

A recessão no país levou as empresas a refletirem sobre sua atuação. O mercado, cada vez mais restrito, acabou determinando a diminuição das oportunidades, possibilitando que novas abordagens fossem aplicadas para buscar a minimização das perdas. O exemplo da aplicação em outros países rapidamente foi acolhido pelas nossas empresas pois o ambiente era propício. Ao mesmo tempo, a Terceirização demonstrava o outro lado da moeda: o fomento para a abertura de novas empresas, com oportunidades de oferta de mão-de-obra, restringindo assim, de certo modo, o impacto social da recessão e do desemprego.

As tendências de desmassificação e flexibilização nas relações de trabalho são encontradas por toda parte do ambiente empresarial, até como forma de promover ocupação a um maior número de pessoas. O incremento de empresas com horários flexíveis, a queda dos contratos de trabalho com vínculo empregatício em favor de contratos por empreitada (que também ocasiona o fim do regime de dedicação exclusiva a uma empresa) são fortes tendências verificadas atualmente. A própria lei trabalhista brasileira vem sendo sistematicamente criticada por diversos setores da sociedade em vários aspectos, como os altos encargos sociais, excesso de regulamentos e a falta de flexibilidade. Recentes alterações legais, como a aprovação do contrato temporário de trabalho, são reformas visando atender esses clamores. Entretanto, a despeito dessas iniciativas, o mundo real tem evoluído bem mais rápido e o volume de terceirização de serviços nas empresas cresce a cada dia em prejuízo do emprego convencional.<sup>13</sup>

---

<sup>13</sup> LEIRIA, Jerônimo Souto - Terceirização: uma alternativa de flexibilidade empresarial - Ed. Ortiz, Porto Alegre

Assim como possui as vantagens da terceirização para a empresa que contrata o serviço e as desvantagens para o trabalhador, existe também as desvantagens da terceirização para a empresa contratante, que é a possibilidade de queda da qualidade dos serviços que ficam a cargo da empresa terceirizada. Algumas empresas que utilizam de serviços terceirizados já passam por este problema como é o caso da atual Telefônica (ex – Telesp) que repassou sua área de atendimento para uma empresa terceirizada e sofreu danos de imagem dadas as reclamações de seus serviços. Outro exemplo que teve um trágico fim foi o naufrágio da P-36, em 2001, tragédia que levou para o fundo do mar a maior plataforma de petróleo do planeta, e com ela nove funcionários da Petrobras, é o mais recente exemplo dos riscos impostos pela terceirização. Onze trabalhadores morreram quando a P-36, localizada na Bacia de Campos, Macaé/RJ, sofreu seguidas explosões .<sup>14</sup>

Vem ocorrendo uma propagação na flexibilidade do trabalho , além da terceirização de alguns determinados serviços para outras empresa dentro da CTBC pode-se verificar, a partir do final dos ano 90, uma outra forma de trabalhadores , os cooperados, estes são trabalhadores autônomos dispostos a executarem qualquer função, não possuem nenhum vínculo com a empresa para qual prestam serviço, são organizados geralmente por uma empresa que apenas organiza os trabalhadores e os conduzem as empresas que requer seus serviços (em Uberlândia a empresa que fornece estes trabalhadores à CTBC é a UniWay). Estes

---

<sup>14</sup> FECESP - Federação dos Empregados no Comércio do Estado de São Paulo – Ano XI – n.º 149 – Março/2001.

trabalhadores não possuem carteira assinada, não provém de férias , fundo de garantia , convênio médico ou qualquer outro benefício assegurado antes pelas leis trabalhistas. Eles recebem por produtividade. A CTBC possui diversos setores atuando com trabalhadores cooperados, embora não tenham os benefícios normais da maioria dos trabalhadores estes ganham em média duas vezes mais do que os atuais trabalhadores terceirizados para a ACS.

Este tipo de trabalho é uma tendência da globalização é reforçado pela flexibilidade das leis trabalhista que permitem a degradação cada vez maior das condições do trabalhador. Este tipo de trabalho é bem caracterizado num trecho da reportagem da Folha de São Paulo que diz:

***“ ...já existe em alguns países um novo tipo de trabalhador, espécie de Maria globalizada, um indivíduo isolado pronto para ser empregado em qualquer circunstância . Aliciados por agências de trabalho interino, esses indivíduos – sem lenço , sem documento, mas com um celular no bolso – são paus-para-toda-obra, fazendo trabalhos geralmente pouco qualificados, fora de qualquer garantia trabalhista. ”<sup>15</sup>***

O grupo Algar, continuando com suas transformações, além da terceirização dos serviços de segurança, serviços gerais e mais recentemente de atendimento telemarketing, parte para uma nova empreitada, ou seja, todas as atividades que não

---

<sup>15</sup> ALENCASTRO, Luiz Felipe – A servidão de Tom Cruise. Metamorfoses do trabalho compulsório, Folha de São Paulo, Domingo, 13 de agosto de 2000.

têm ligação direta com o negócio principal da empresa podem ser terceirizadas, passando a ser o *core* de outra empresa, dando maior foco em seu negócio. O grupo Algar, em parceria com a empresa PricewaterhouseCoopers, estabeleceu sua sede na cidade de Uberlândia, próximo as instalações da ACS Call Center; é um centro de serviços compartilhados. A partir de agosto de 2001 começaram a transferências dos processos de *back-office* (serviço compartilhado), de início das empresas CTBC e Image Telecom e posteriormente das demais empresas do grupo<sup>12</sup>. Pode ser visto através das palavras do diretor superintendente da CTBC Telecom, Weber Pimenta de Melo, divulgadas no edital Projetos da empresa, que o que se busca neste processo é a redução de custo e principalmente uma maior produtividade:

***“A nossa expectativa em relação ao centro de serviços é grande e estamos trabalhando muito para sua realização, principalmente porque apostamos em processos mais enxutos e seguros, em agilidade, qualidade e redução de custos. Sabemos que, do início do projeto até hoje, muita coisa mudou nas empresas porque todas buscaram maior produtividade, competitividade e redução de custos. Hoje vivemos um novo momento e as concepções originais do projeto tiveram que ser adaptadas, acompanhando a evolução do mercado.”***<sup>16</sup>

---

<sup>16</sup> Fonte: Informativo Projeto Centro de Serviços – Edição 03 – Ano 01 – Agosto 2001

Com este novo processo , a CTBC passa novamente por uma reestruturação interna , pois suas áreas de compra, comercial , recursos humanos entre outras são transferidas para este centro de serviço e mais uma vez quem sofre as conseqüências das transformações são os trabalhadores. A CTBC não quer funcionários, ela quer manter seu serviços que não é diretamente o seu foco com serviços terceirizado e a tendência a um curto período é não mais haver funcionários diretamente ligados a ela.

A CTBC, juntamente com todo grupo Algar vem se reestruturando, procurando alcançar uma maior produtividade e maiores lucros, características de um grupo capitalista que investe cada vez mais em tecnologia visando a concorrência neste novo mercado globalizado que surge. Neste contexto estão inseridos os trabalhadores, que ao longo deste processo perdem seus direitos e sua força de luta, são aos poucos substituídos pela nova tecnologia , tem sua mão-de-obra desvalorizada e passam a valer o preço que lhe são oferecidos. Faz-se necessário uma união coletiva destes trabalhadores para que possam reivindicar por seus direito e mudar este cenário de danos e perdas na história, mesmo compreendendo a apatia destes trabalhadores , pois são cercados por mecanismo que impossibilitam esta união, que começa desde a situação do país , com inúmeras pessoas desempregadas contribuindo para uma grande disponibilidade de mão-de-obra no mercado ao controle rígido dentro da empresa impedindo os trabalhadores de se organizarem. Dessa forma , torna-se mais difícil para estes trabalhadores recuperarem sua força de luta, mas é necessário que se encontre uma forma de se organizarem e lutarem pela valorização de seu trabalho.

**Capítulo IV**  
**CONSIDERAÇÕES FINAIS**

#### 4. Considerações Finais

Desde o início deste trabalho, pode-se verificar a cumplicidade de interesses e objetivos entre a empresa e a cidade. Ambos conseguiram concretizar seus ideais de modernidade com a exclusão da população e de seus funcionários, os quais contribuem com sua conformidade e aceitação. Dentro deste cenário, encontra-se em alerta a situação dos trabalhadores telefônicos, que, ao longo dos anos, vem sofrendo constantes perdas, deixam de ser peças fundamentais na empresa e passam a ser peças descartáveis. Tem sua força de trabalho desvalorizada, seus salários e seu saber diminuídos, além de perderem suas possibilidades de luta.

Tais transformações, deve-se principalmente à invasão tecnológica, que alimenta a todo instante este novo mundo "globalizado" que surge, ou podemos dizer, para alimentar esta nova face do capitalismo. A tecnologia, que aos poucos vai substituindo os trabalhadores por máquinas capazes de aumentar a produção em um tempo menor e por um gasto ainda menor, acarreta na demissão destes profissionais que acumularam durante anos seu saber, e agora são substituídos em questão de minutos. Para os poucos que ficam, restam um salário determinado pela empresa e pelo mercado de trabalho, repleto de desempregados, forçando dessa forma, para a desvalorização e aceitação de um salário miserável. Se não bastasse a desvalorização do seu trabalho, contam ainda com aumento no controle e vigilância dentro do seu local de trabalho na empresa, amparada pela tecnologia que não só contribui na produção como auxilia rigidamente ao fazer este controle e vigilância.

Todo este aparato impede a organização destes trabalhadores da telefonia e da atuação do sindicato da categoria, o qual vem perdendo todo seu referencial,

pois não pode mais entrar em luta a favor do trabalhador, não pode mais incentivar uma mobilização por maiores direitos, ou estaria colocando em risco o emprego dos trabalhadores. Não somente a tecnologia contribui para esta situação, mas também a realidade do país, principalmente o grande número de desempregados que contribuem para a miséria e a fome das pessoas, por isso ter um emprego atualmente é assegurar pelo menos a refeição do dia.

Esta situação leva a criação de outras formas de trabalho, como a terceirização, as cooperativas entre tantas outras que diminuem ainda mais a força do trabalhador. Tiram destes qualquer condição de reivindicação, pois as novas formas de trabalho contam com o apoio da legislação trabalhista, já que é necessário partir para uma certa flexibilidade no trabalho para contornar a agravante situação do desemprego no país. Esta é mais uma forma de controlar e manipular os trabalhadores e uma necessidade da nova face do capitalismo.

***“Em verdade, o sistema de metabolismo social do capital necessita cada vez menos do trabalho estável e cada vez mais das diversificadas formas de trabalho parcial ou “part time”, terceirizado, dos trabalhadores hifenizados de que falou HuW Beynton, que se encontram em explosiva expansão em todo o mundo produtivo e de serviços.”<sup>01</sup>***

---

<sup>01</sup> ANTUNES, Ricardo - Material e Imaterial. Folha de São Paulo, Domingo, 13 de agosto de 2000.

O trabalho destacou as transformações no serviço dos trabalhadores telefônicos dentro da empresa CTBC ao longo da década de 80 ao final de 90. Foi visto sua substituição , desvalorização e sua completa imobilização mediante aos acontecimento que os afetaram, deixando escrito uma página na história sem lutas, sem conquistas, somente com perdas, muito diferente do que gostaríamos de ver e podendo tornar-se uma página constante na história .

**ANEXOS**

## **ANEXOS**

### **- Manual de integração das empresas do grupo Algar repassado aos funcionários da ACS:**

O grupo Algar é um grupo econômico formado por empresas que atuam nos seguintes segmentos:

Apoio

Agroalimentar

Tecnologia da informação.

### **A missão do Grupo Algar:**

“ Ser um time financeiro sadio e profissional , que opera nos mercados nacionais e internacional, visando a satisfação dos seus clientes na busca contínua da excelência.”

### **Você é um talento**

Descoberto no meio de muitos outros talentos, o seu brilho superou o de todos.

È por esta razão que hoje você começa conosco um novo desafio.

Construir uma empresa. Construir a nossa empresa.

### **Da empresa**

Filosofia da Empresa

Como toda empresa do grupo Algar, adotamos como filosofia a EMPRESA-REDE.

Este é um modelo de trabalho que alia participação com responsabilidade e , acima de tudo, comprometimento.

### **Normas e Política do Grupo Algar**

São todas as informações que o associado precisa saber, para conhecer as normas e políticas do Grupo Algar e garantir a seu cumprimento.

### **Normas e políticas da ACS**

São todas as informações que o associado precisa saber, para ter conhecimento das políticas e normas da ACS e garantir o seu cumprimento.

## **SISTEMA DE QUALIDADE**

O Sistema da qualidade é um processo que depende de cada talento humano.

A ACS – Call Center é uma empresa que está iniciando sua operação em consonância com os princípios de Qualidade Total.

Tem em sua estrutura organizacional uma área responsável pela qualidade, denominada Assessoria da Qualidade.

O objetivo da Assessoria da Qualidade é de , com a participação de todos os associados, desenvolver o Sistema da Qualidade e obter a certificação ISO.

Lembre-se, para atingir o sucesso uma empresa precisa ter pessoas qualificadas e comprometidas com o processo de qualidade.

## **TUDO SOBRE TALENTOS HUMANOS**

A área de Talentos Humanos é responsável por recrutamento, seleção, treinamento, projetos motivacionais variados e principalmente acompanhamento profissional do associado.

O nosso objetivo é fornecer ferramentas para desenvolver o potencial da cada talento humano para que tenham sucesso.

### **Recrutamento e Seleção**

O objetivo deste processo é encontrar o mercado talentos capazes de alcançar o encantamento do cliente.

### **PIF ( PROGRAMA INTERNO DE FORMAÇÃO)**

O PIF – Programa Interno de formação é o programa de treinamento da ACS – Call Center que tem como objetivo colaborar para o desenvolvimento profissional dos associados .

O PIF envolve todos os associados da empresa e visa garantir o aperfeiçoamento técnico e comportamental de cada um.

O PIF pode se constituído por vários tipos de eventos, tais como: cursos, Seminários, Encontros, Palestras, Cursos de Idiomas, Convenções, Wokshops, Visitas Técnicas, Feiras, Congressos, Treinamentos Introdutórios, Semana de Qualidade de Vida e Programa de Pré Aposentadoria.

## **UNIVERSIDADE ALGAR**

É uma instituição educacional que tem como missão: “Promover a gestão do conhecimento e o desenvolvimento do capital intelectual do Grupo Algar, através do processo de aprendizagem contínua”

O foco estratégico da Universidade Algar é a formação e desenvolvimento de talentos humanos em gestão de negócios. Seus objetivos específicos:

- Difundir os valores e a cultura Algar
- Implementar e reforçar a cultura da qualidade total.
- Habilitar os líderes a desenvolverem competências essenciais
- Reciclar e atualizar conhecimentos
- Permeiar a educação em todos os níveis

## **AVALIAÇÃO DE PERFORMANCE**

É muito importante, para todos que trabalham, saber como está seu desempenho. Conhecer o resultado do seu trabalho possibilita o aprimoramento do desempenho e crescimento profissional.

A avaliação de performance é o meio pelo qual avaliamos o desempenho e o potencial de cada talento da ACS.

A avaliação será:

- individual, entre o associado e seu coordenador ;
- Coletiva, entre o associado, seu grupo de trabalho e seu coordenador

A avaliação de performance deve acontecer, no mínimo, 01 vez por ano.

## **PROJETOS VARIADOS**

São projetos que tem como objetivo “quebrar” a rotina de trabalho.

Podem incluir datas comemorativa, atividades diversas e tudo que a criatividade humana possa conceber.

Aqui vale a participação de cada um para garantirmos um ambiente de trabalho caloroso e feliz.

## **BENEFÍCIOS**

### **Convênio Médico – Hospitalar**

A empresa proporciona convênio médico-hospitalar a todos os associados e dependentes diretos.

Em termos gerais o convênio oferece:

- consultas;
- exames laboratoriais e radiológicos ;
- internação clínicas e cirúrgica.

O desconto é mensal e vem debitado no seu contra-cheque.

### **Convênio Odontológico**

### **Cartão de Compras**

### **Vale transporte**

### **Seguro de Vida**

### **Desconto na Pousada**

### **Grêmio Esportivo**

O CESAG ( Centro Esportivo e Social Alexandrino Garcia ) é o clube dos associados do Grupo Algar. É um espaço reservado para realização atividades esportivas e recreativa. O clube é um benefício que pode ser utilizado por vocês e sua família.

### **COMITÊ DE ASSOCIADOS**

É um Comitê composto de representantes indicados pelos associados. Cada centro de resultados tem direito a indicar um representante.

A principal responsabilidade do comitê é cogestionar a empresa e buscar , em conjunto com a administração geral, soluções para melhoria nas relações do trabalho.

### **PARTICIPAÇÃO NOS RESULTADOS**

De acordo com a política de Talentos Humanos da empresa, é de extrema importância que os associados participem dos resultados alcançados pela empresa.

Para garantir esta participação foi criado o “ Sistema de Prêmios por Resultados “

A participação no Sistema de Prêmios por Resultado consiste na negociação prévia de objetivos que , se alcançados, darão direito à premiação.

### **SEGURANÇA**

A CIPA ( Comissão Interna de Prevenção de Acidente) é responsável por implementações de ações que assegurem a segurança e a saúde no ambiente de trabalho.

## **HORÁRIO DE TRABALHO**

Nossa filosofia de trabalho baseia-se na responsabilidade. Trabalhamos pro um único objetivo: encantar nosso cliente.

Em razão disso, acreditamos que cada talento da ACS é capaz de controlar seu horário de trabalho. Não exerceremos controle de jornada , nem de carga horária mensal.

Vale a sua responsabilidade e a garantia de que nenhum cliente ficará sem atendimento.

### **- Comentários e observações feita pelo prefeito a uma visita à construção das novas instalações da ACS Call Center em 08/01/2002:**

"O prefeito entende que o projeto " é impressionante e pioneiro da maior importância para Uberlândia , região , Minas Gerais e para o Brasil. É portanto uma alegria muito grande ver que Uberlândia se consolida cada vez mais como cidade que está se tornando pólo em várias áreas . Observou

A abertura de novos 4 mil postos de trabalho chamou bastante a atenção de Zaire Rezende, que reafirmou a sua filosofia de governo. " Este é realmente um investimento que oferece uma série de benefícios ao Município .

Sobre a terceirização de serviços , o prefeito disse que esta é uma tendência do mundo e admite que este modelo, já adotado na Austrália, por se órgão público, pode chegar ao Brasil. " Esta foi uma visita para conhecimento e altamente interessante."

## **- A história da empresa e de seu fundador publicada em livro**

Alexandrino Garcia é destaque nacional

O Triângulo Mineiro, principalmente Uberlândia, tem mesmo um lugar de destaque na história das telecomunicações do Brasil. Isso graças à coragem e ao pioneirismo do empresário Alexandrino Garcia. O nome do imigrante Português que chegou ao Brasil em 1919, aos 12 anos, figura entre as cerca de 50 personalidades nacionais e internacionais mais importantes para o setor.

A história do fundador do grupo Algar e de seu sucessor Luiz Alberto Garcia é contada no livro “Grandes Personalidades das Comunicações” de Ethevaldo Siqueira. A criação, em fevereiro de 1954, da companhia de Telefones do Brasil Central, hoje CTBC Telecom , é destacada como o marco inicial da atuação da família Garcia em telecomunicação. “Tendo chegado ao Brasil numa época em que o progresso ainda era um sonho , fez do seu trabalho e da confiança que sempre teve no futuro do país o alicerce sobre o qual constitui o grupo Algar”, relata Ethevaldo Siqueira. O escritor também ressalta a competência do filho Luiz Alberto Garcia na manutenção e continuação dos negócios da família.

O livro, publicado em novembro de 2001, pela Dezembro Editorial , é um registro histórico das telecomunicações no mundo tendo como referência a vida das personalidades que, de alguma forma, contribuíram para a evolução do setor. A ênfase é dada aos empresários e executivos do setor no Brasil. O autor é pioneiro na cobertura setorial das telecomunicações no país. Siqueira atua no setor há mais de 30 anos e com base nesta vasta experiência relacionou as pessoas que inventaram

e sobre tudo otimizaram o poder da comunicação no mundo e especialmente no Brasil.

Alexandrino e Luiz Alberto Garcia figura junto a personalidades como: Assis Chatoubriand, Roberto Marinho, João Jorge Saad, Carlos Shermam, Cleofas Uchoa, Higino Caetano Corsetti, Euclides Quandt de Oliveira, entre outros. O livro também destaca o presidente Fernando Henrique Cardoso, o ex-ministro das comunicações Sérgio Motta e o presidente da Agência Nacional de Telecomunicações Renato Navarro Guerreiro.

## **REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ALVES, Geovani – *Dimensões da Globalização – O Capital e suas contradições*, ed. Praxis, 2001.
- BENEVIDES, Maria Vitória. “O governo Kubitscheck: a esperança como fator de desenvolvimento”. In: *O Brasil d JK*. Rio de Janeiro: FGV/CPDOC, 1991, p.9-22.
- FOUCAULT, Michel. *Vigiar e Punir*. Petrópolis, Editora Vozes, páginas 57 e 191, 1977
- LE GOFF, J. *História*. In: *Memória - História*. Enciclopédia Einaudi, Imprensa Nacional, Casa da Moeda, 1984. pp. 11-47.
- LEIRIA, Jerônimo Souto - *Terceirização: uma alternativa de flexibilidade empresarial* - Ed. Ortiz, Porto Alegre
- RAGO, Luzia Margareth. *O que é Taylorismo*. Coleção Primeiros Passos, 112, editora Brasiliense
- SCHMITZ, Humbert (org). *Automação, competitividade e trabalho: a experiência internacional*. Hucitec, SP, 1988.
- SEGNINI, Liliana. *A liturgia do Poder: trabalho e disciplina*. São Paulo. Editora edupuc, 1988.
- SERRA, JOSÉ. *Ciclos e Mudanças Estruturais na Economia Brasileira do pós-guerra*. In: *BELUZO, L . G et al. (org. ). Desenvolvimento Capitalista no Brasil*. São Paulo, Brasiliense, s/d.
- SIMONINI, Gizelda Costa da Silva. *Telefonia: Relação Empresa e Cidade – 1954-1980*. São Paulo, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo.
- TEIXEIRA, TITO. *Bandeirantes e Pioneiros do Brasil Central: História da Criação do Município de Uberlândia*. Uberlândia, Ed. Uberlândia Gráfica Ltda, 1970.(v. I e II ). P. 269.
- TUMOLO, PAULO. *Paradigmas de Análise das Transformações no Mundo do Trabalho: Um Duelo de Titãs*. In: *Gestão do Trabalho e Formação do Trabalhador*. Belo Horizonte, 1996.

## Fontes Pesquisadas

A maior parte do acervo pesquisado para o trabalho foi recolhido na própria empresa, pois foi de fácil acesso devido eu ser uma funcionária do grupo Algar. A maior dificuldade encontrada foi no acervo do sindicato, não encontrei muita abertura junto aos secretários para realização de pesquisa, embora obtive com o Presidente do sindicato da categoria, Sr. Alaor Ferreira de Campos, total atenção para os depoimentos.

### 1. ARQUIVO DO SINTTEL – Sindicato dos Trabalhadores em Empresas de Telecomunicações e Operadores de Mesas Telefônicas de Minas Gerais.

- 1.1. Depoimento do diretor do SINTTEL – Regional de Uberlândia
- 1.2. Jornal: **Bodim Semanal** – produzido pelo SINTTEL/MG, de 90 até 2000.

### 2. ARQUIVO DA EMPRESA

#### 2.1. Sites pesquisados:

[www.ctbctelecom.com.br](http://www.ctbctelecom.com.br) / [www.algar.com.br](http://www.algar.com.br) / [www.acscalcenter.com.br](http://www.acscalcenter.com.br)

#### 2.2. Revistas, livros, catálogos de apresentação, material de treinamento e folhetos de publicação da empresa:

- Revista : Qualidade uma questão de atitude.
- Livro: **Empresa – Rede : uma nova forma de gestão**. Trabalho elaborado pela diretoria de talentos humanos do Grupo Algar.1996.
- Catálogo: Catálogo de apresentação da empresa ACS Call Center Service,1999.
- Material de treinamento: apostilas para treinamento de atendentes na empresa.

- Folhetos: **Dicas Sem Fio, CTBC Telecom FUTURO, Projeto centro de Serviços.**
- 3. DEPOIMENTOS GRAVADOS E TRANSCRITOS DE TRABALHADORES DA CTBC E ACS CAL CENTER. ( 1999 À 2001 )
- 4. JORNAIS
- 4.1. Jornais locais: O Correio e Triângulo
- Jornal O Correio – Uberlândia 112 Anos - edição especial, 31 de agosto de 2000.
- 4.2. Jornais nacional:
- ANTUNES, Ricardo - Material e Imaterial. Folha de São Paulo, Domingo, 13 de agosto de 2000.
- ALENCASTRO, Luiz Felipe – A servidão de Tom Cruise. Metamorfoses do trabalho compulsório, Folha de São Paulo, Domingo, 13 de agosto de 2000.
- 5. REVISTAS
- Revista VEJA. Uberlândia (MG) sua vida e seus costumes. INTERIOR, um Brasil sem crise. Editora Abril, n. 1002, 18 de novembro de 1987.
- REVISTA - Uberlândia a Grande Razão – Uberlândia , Prefeitura municipal, 1981.
- Revista EXAME, Uma virada à mineira – Ano 24, n.º 9, 29/04/1992.
- 6. INTERNET
- <http://globalization.cjb.net>
- <http://www.vidara.com/acgiudice.htm>