

Acompanhando sentidos do empreendedorismo: Reflexões a respeito do trabalho de campo na Sala do Empreendedor de Santa Maria-DF.¹

Raoni Machado Giralдин (UnB)

Palavras-chave: antropologia; economia; empreendedorismo

Patrícia chegou para trabalhar e foi se sentar à sua mesa depois de cumprimentar rapidamente Sarah, que estava atendendo um casal. Enquanto guardava suas coisas, contava que seu carro estava quebrando naquela manhã e que ela teve que chamar um Uber para o trabalho. Reparando no atendimento, vi que Sarah estava abrindo o registro de MEI para um serviço de instalação automotiva, que era com o que o homem trabalhava. Durante o registro, o homem pontuou para que fosse colocado o endereço residencial dele no cadastro. A mulher estava grávida e eles também tinham mais um filho na faixa dos 3 anos de idade, que estava sentado no sofá usando o celular. Sara comentou como que as crianças estão muito habituadas a usar o celular hoje em dia, pois este era o próprio caso da filha dela, que era mais nova que o menino mas já sabia como descartar as notificações que apreciam no topo da tela e recusar ligações que chegavam.

Em um determinado momento do atendimento, Sarah perguntou para o homem atendido se eles dois não haviam estudados juntos no ensino médio. Ele disse que sim depois de parar para pensar um pouco e os dois passaram um tempo conversando sobre a escola, com alguns comentários bem-humorados de Patrícia. As conversas se desenrolaram enquanto iam aguardando o “sistema responder”, pois este não estava completando a ação desejada para o cadastro. Sarah, então, perguntou para Patrícia a respeito de uma mensagem de erro que estava aparecendo junto da lentidão. Patrícia parecia não saber muito o que poderia ser feito e sugeriu apenas que ela tentasse atualizar a página, o que acabou não resolvendo o problema. Sarah resolveu liberar o casal, falando que depois ela iria mandar mensagem para a mulher dizendo que tinha acabado o processo e que enviaria o CNPJ e demais informações. Quando eu perguntei para ela se o sistema estava lento ela disse, depois de confirmar, que achava melhor liberar logo eles, ainda mais se tratando de uma mulher que com uma gravidez avançada, que não seria bom para ela fazer muito esforço.

1 “Trabalho apresentado na 32ª Reunião Brasileira de Antropologia, realizada entre os dias 30 de outubro e 06 de novembro de 2020.”;

##

Etnografar os atendimentos de uma entidade envolvida com registro de Microempreendedores Individuais (MEI) é, em grande medida, notar descompassos surgidos nos vários encaixes e desencaixes entre Estado, empresas privadas e ambientes virtuais constituídos pela utilização de computadores e Internet. Considero aqui as concepções econômicas enraizadas nos atendimentos enquanto emaranhamentos entre atores diversos, onde o contexto dos cálculos financeiros precisa ser constantemente reforçado. (CALLON, 1998). Como havia anunciado, os atendimentos acontecem dentro da capacidade de comunicação interpessoal e presencial, mas também a partir do que é imposto pelos canais virtuais.

Os atendimentos são os espaços onde se encontram o universo do trabalho das pessoas na sala com o universo do trabalho das pessoas que vão até ali para tratar da própria atividade. Atendidos reclamam da demora para as demandas serem resolvidas e por uma cobrança de taxas consideradas desnecessárias. Atendentes reclamam de grosseira, impaciência, desatenção, irresponsabilidade. É também nos atendimentos onde pressupostos são lançados sobre como deveria se comportar um MEI e como deveria se comportar quem atende ou mesmo quem representa o Estado.

O trabalho com atendimento acontece mediante passos, protocolos e rotinas. Um dos primeiros marcadores é o preenchimento de uma ficha de atendimento com informações gerais da pessoa. Este é apresentado como condição para o início do contato. O atendimento não é invalidado se por acaso a ficha não for preenchida, mas a aquela situação não poderá ser comparada com as demais. Trata-se logo de preenchê-la, mesmo caso a pessoa acabe por não concluir nenhum atendimento propriamente dito, como quando descobre-se que se trata de competência de outro órgão. Enquanto as pessoas preenchem a ficha, costumavam contar a situação que as levou até ali. Uma pessoa é nomeada como atendida nesse processo mas, em muitos casos, mais de uma pessoa chegava para tratar do mesmo assunto, como eram com os casais.

Em atendimentos que envolviam a abertura de um novo MEI, era preciso fazer o registro na plataforma unificada do governo federal. Para tal, era necessário o fornecimento do número de telefone da pessoa atendida, que também precisava estar com o aparelho em mãos ali para poder informar o código recebido por SMS no ato. Estes mecanismos de

reconhecimento da pessoa são propostos como forma de atestar a identidade em um ambiente de autoatendimento. Funcionam como etapas de verificação de segurança tal como verificações em duas etapas para acesso de e-mail. Havia a diferença, pelo que pude notar, a respeito de como as pessoas viam o atendimento: não um serviço que poderia ser acessado de qualquer lugar e por elas mesmas, mas dependente de uma estrutura acessível somente pelo atendimento em órgãos públicos. Nestes espaços de atendimento públicos geralmente documentos de identidade reconhecidos pelas pessoas que atendem são uma validação da identidade de uma pessoa perante o estado. No caso que apresento aqui, não cabia às atendedoras confirmar que pessoa era quem dizia ser, mas sim o próprio sistema que “espera” que o serviço seja usado individualmente.

Há a necessidade constante de verificação de informações e as atendedoras precisam fazer mais perguntas em virtude do próprio fato de acessarem os sites em nome das pessoas atendidas. Sendo uma unidade de atendimento dentro da Administração Regional de Santa Maria, muitas das pessoas atendidas iam, depois de fazer a abertura da empresa, no setor necessário para a emissão de alvarás de demais documentos. Assim, apesar do atendimento para o MEI ser uma ferramenta pensada para ser acessada pelas próprias pessoas, deixar para usar o atendimento da Sala do Empreendedor também era uma forma de resolver várias outras pendências que poderiam surgir, diretamente ali na administração.

Os atendimentos tendiam a não acontecer de forma linear e com apenas uma atividade acontecendo ao mesmo tempo. Escreve-se enquanto se escuta a pessoa contando mais informações, números checados entre tela e papel. Documentos são enviados para a impressora na outra sala e é preciso deixar a pessoa atendida sozinha por alguns instantes para buscar a impressão. Há também o tempo de espera quando o sistema apresenta lentidão, quando se espera chegar o código de confirmação por SMS, o que podia variar consideravelmente.

No caso de travamentos ou atrasos severos dos computadores, por casa da própria máquina ou da Internet, o atendimento se tornava praticamente inviável. Entretanto, outros recursos eram empregados para poder concluir o processo de forma remota. No caso citado, o atendimento foi suspenso para ser finalizado sem a pessoa presente. O aviso da conclusão seria enviado por Whatsapp juntamente com os documentos emitidos. No caso que apresentei no começo deste paper, o “sistema” havia caído, mas não tanto a ponto de toda informação ser perdida. O cadastro foi feito parcialmente, colocado em espera. A sugestão de terminar o

atendimento desta forma, entretanto foi fortemente marcada pela intenção explícita de Sarah de não submeter a mulher grávida a mais tempo de espera que necessário. Conforme fui acompanhando mais atendimentos, vi como que essa era uma estratégia recorrente: deixar atendimentos incompletos “engatilhados” para quando o sistema voltar. Depois disso, bastaria enviar todas as informações por Whatsapp.

O atendimento é feito em diálogo que, em alguns casos, não são contidos somente a uma atendente, seja tanto por conta de um “caso complicado” quanto por causa de lentidões e demais problemas do sistema, que abrem momentos para a conversa. A principal via de comunicação é entre atendentes e atendidos, que transcorre no fornecimento de dados e documentos entre ambas as partes, mas opiniões de colegas constantemente são inseridas no atendimento. Assuntos correlatos ao MEI, com o uso de área pública e/ou de espaços em feiras podiam ser consultados com os demais funcionários da Administração Regional e que também trabalhavam ali na sala. Em muitos casos, a pessoa atendida não precisava nem se levantar da mesa do primeiro atendimento para falar com demais pessoas da sala.

O tempo de demora para o cadastramento também é o tempo de se bater papo, de descontração em níveis de intimidade diversos. É uma possibilidade de ouvir mais a fundo as histórias emaranhadas naqueles processos digitais e estabelecer empatia.

A primeira hora do dia era, em muitos casos, um momento de atendimento mais lento. Sarah chegava uma hora mais cedo que Patrícia para poder também ir embora uma hora antes. Assim, muitas pessoas que chegavam logo quando a sala abria eram atendidas pela Sarah, que em alguns casos precisava esperar a Patrícia chegar para poder resolver completamente a questão. A chegada de Patrícia representava a vinda de alguém mais experiente com o tema e alguns problemas de lentidão poderiam eventualmente ser contornados a partir de seu computador. Em alguns assuntos ainda mais complexos, ambas podiam acessar o grupo de Whatsapp composto de mais pessoas que trabalham nas Salas do Empreendedor no DF ou um contato direto com o supervisor, também por Whatsapp. O caso mais complexo que eu acompanhei, entretanto, necessitou a presença do próprio supervisor no local, que agendou com Patrícia para que tal fosse tratado durante uma de suas visitas periódicas.

A presença de um casal nos atendimentos merece destaque. Seguindo a maioria dos casos observados em que um casal comparecia, era o homem que “trabalharia” na atividade declarada na CNAE, mas a empresa seria aberta no nome da esposa. Nem sempre a

separação era muito bem anunciada. Em diversos momentos ambos conversavam com grande alternância. Em outros casos, o homem que buscava atendimento não era o titular do CNPJ, mas respondia por ambos. Tanto para as atendentes quanto para mim que observava as situações e conversava com os atendidos em momentos separados, a presença destes casais que exerciam a atividade juntos era desafiadora, pois implicava conversar com duas pessoas que compartilham uma terceira entidade que somente uma seria “dona de fato”.

Os ciclos que ditam certas recorrências na quantidade de pessoas atendidas estava fortemente atrelado aos pagamentos periódicos. A data limite para pagamento das taxas mensais é todo dia 22, o que não é possível ser alterado, tornando-se um assunto recorrente dentre as demonstrações de insatisfação com a forma pela qual os pagamentos precisavam ser feitos. Assim, muitas pessoas abavam concentrando as idas à administração na véspera e também durante o dia 22. Os ciclos de pagamento também abarcam a feitura da declaração anual no começo do ano porque se trata de uma declaração especificamente voltada para os rendimentos obtidos com a atividade.

Havia, também, a percepção de que os atendimentos no começo ano costumavam ser numerosos devido à vontade, por parte de muitos, de dar início a uma nova atividade neste período, o que tornava o começo do ano ainda mais movimentado. O começo de ano era visto como um período de renovação de votos, de “balanços” e “metas” pessoais que eram experienciados coletivamente pelas restrições importas pelas datas de pagamento e declaração anual, que também era um serviço prestado nos primeiros meses do ano.

O começo do ano, ao inaugurar assim um novo ciclo financeiro, permite que sejam emitidos os boletos até dezembro do mesmo ano. Assim, é em janeiro que apareciam alguns que frequentavam a sala uma vez ao ano: chegavam, pediam auxílio para fazer a declaração anual, emitiam todos os boletos do ano e pronto. Esta era vista como uma boa prática, pois fazer a declaração do ano que passou, ter “o ano todo” já impresso e fazer todos os pagamentos em dia marcava um comprometimento com o MEI. Se uma pessoa aparecia na sala uma vez por ano, era sinal indicava que a situação estava em dia. Para as atendentes, este se tornavam um atendimento tranquilo, protocolar e sem grandes atritos. Ambas as partes se sentam e repetiam o que haviam feito no ano anterior. Estes eram atendimentos que aumentavam em quantidade no início do ano, somando-se às novas aberturas de empresa mas que, por outro lado, não impunham condições muito adversas para os ânimos do atendimento.

Entretanto, algumas pessoas desconheciam a possibilidade de serem atendidas

somente uma vez no ano. Foi o caso de uma mulher que chegou para o atendimento pela primeira vez. Disse que costumava fazer os serviços do MEI em uma lan house, mas esta estaria cobrando para ela 5 reais para poder imprimir a folha de pagamento do MEI. O dono da lan house havia dito para ela que ele tinha que pagar os custos dele, mas, mesmo assim, ela achava que o preço seria demais. Informada por um conhecido, ficou sabendo que na administração o serviço poderia ser feito de graça e que ela poderia tirar todos os boletos até o final do ano, o que também tratou de fazer.

Mesmo sendo possível gerar todos os documentos do ano relativos ao pagamento, ainda existia a reclamação quanto a à necessidade da pessoa ter que ir atrás da impressão dos mesmos. Isso em si já diferenciaria o MEI de outros pagamentos contínuos com os quais se estaria mais ou menos habituado. Este foi o que ouvi de alguns comerciantes a respeito de como que seria melhor se os boletos fossem enviados na forma de um talão ou “bíblia”, tal como no pagamento de financiamento de carros. Nessa proposta, tudo poderia ser enviado para a pessoa em casa, que pagaria o boleto tal como uma das despesas domésticas mensais.

Boletos que não são pagos muitas vezes se acumulam em montantes consideráveis. Nesse caso, é preciso avaliar a quantidade de meses que se passou, olhar para o quanto se deve e quanto se consegue pagar mensalmente para fazer o parcelamento da dívida. No caso de pessoas que encerram o MEI concomitantemente com o a negociação dos atrasados, era preciso assumir o compromisso de pagar o que se deve, mesmo que o CNPJ em questão não exista mais. Neste caso, o que não é pago vai para a dívida ativa do CPF da própria pessoa. Para as pessoas que continuam com o MEI ativo, são dois compromissos: pagar as parcelas da negociação dos atrasados mas não deixar de continuar pagando as parcelas mensais normalmente.

Pagar as parcelas em dia era uma das máximas entre os conselhos dados nos atendimentos, principalmente quando os benefícios previdenciários estão em questão. Quando um homem atendido para a abertura do MEI pediu para a Sarah tirar uma dúvida a respeito de quando que ele poderia pedir o benefício porque ele estava sentindo o braço doendo, foi informado que se ele pagasse um ano em dia ele poderia receber. O que tornava a sua situação mais dramática é que ele já estava no terceiro CNPJ e haviam dívidas nos cadastros antigos, que foram aparecendo conforme ele foi contando sua história para Sarah. Esta lhe disse que, antes de tudo, seria preciso fazer o parcelamento de todo o atrasado para poder ficar com a situação regularizada. Aparentemente, ele havia pensado que poderia deixar de lado os CNPJs

antigos e partir para um novo. Queria saber como que ele poderia ter o benefício com a atual situação dele. Sarah disse que ele precisaria dar entrada no parcelamento, que não poderia deixar as coisas para trás, porque elas estavam vinculadas ao CPF dele. Assim, para que o INSS pudesse entender que ele poderia receber o benefício, ele precisaria fazer o parcelamento, pagar por cerca de seis meses e também precisaria ter 12 meses de pagamentos em dia no CNPJ atual dele. Ao fim do atendimento, despediu-se apenas para dar meia-volta e sentar-se novamente. Disse que “estava com tantos números na cabeça”, com tantas dúvidas, que precisou confirmar se tinha pegado a informação corretamente.

Separar o que é pagamento de atrasado e o que é pagamento corrente não costumava ser tarefa fácil. Outro atendido me disse que estava pagando o parcelamento de uma dívida que ele tinha, mas havia ficado sabendo ali por Sarah de que ele precisava continuar pagando o que estava correndo. Ele disse que não estava entendendo o que ela estava falando, pois ele já estava pagando algo todo mês. Sarah então explicou para ele que ele tinha que diferenciar o que era o de antes e o que era o de agora e, principalmente, que o MEI significa que ele está assumindo a responsabilidade do pagamento de uma taxa que chega todo mês, independentemente do que ele estiver fazendo. A dificuldade em lidar com a temporalidade das dívidas ali discutidas contrastava com a sua própria narrativa de trabalho contada por ele para mim após o atendimento. Disse-me que o mais importante para definir uma pessoa que trabalha bem como autônomo é a pontualidade, que se propunha a começar o trabalho às 8h e ir até as 8h da noite e que isso tinha que ser pontual. O que existia ali eram dois ciclos distintos, o da atividade de trabalho em si: rotineira e diária e o ciclo financeiro/gerencial, que corre independentemente do que acontece no dia de trabalho.

Ter responsabilidade com o que se assume enquanto ciclo de pagamento é algo constantemente reforçado. Do outro lado, do lado que quem buscava soluções para inúmeros problemas, havia a percepção de que os ciclos não deveriam ser absolutos, mas deveriam se adaptar ao rendimento que o negócio teria em cada momento:

Contando sua história de trabalho, disse que vendeu livros e foi registrado por um tempo, mas depois foi trabalhar com açai. Acabou tendo um problema com o CPF dele porque a esposa foi comprar um carro na concessionária, mas o mesmo acabou sendo um negócio ruim, pelo que ele disse. Assim, ficou com o nome sujo, pois havia conseguido assumir a dívida de alguma forma. Ele abriu o CNPJ em 2013 mas, pelo que me havia contado, só alguns meses haviam sido pagos. Estava atrás de atendimento para poder regularizar todos

os anos em atraso.

Sua esposa parecia estar na mesma situação em relação às dívidas, pelo que ele estava contando conforme o homem foi explicando a sua situação. Apesar disso, nada poderia ser feito no momento, pois Sarah havia dito que o sistema não estava aceitando parcelamentos, então ele precisaria voltar em outro dia.

Quando o atendimento foi retomado, a esposa também havia vindo. Contou que também tinha ficado sabendo que o MEI do esposo havia sido encerrado em 2018 sem o conhecimento deles. O esposo chegou logo depois. A mulher ficou bem surpresa quando Sarah disse para ela o valor que ela teria que pagar para quitar a dívida: algo em torno de 3 a 4 mil reais. Sarah disse que depois que ela fizesse o parcelamento não teria como voltar atrás. Entretanto, como o valor da dívida era bem alto, seria bem capaz que o sistema desse a opção de realizar o pagamento em várias parcelas, o que foi apresentado como uma vantagem.

Sarah fez parcelamento depois de confirmar com a mulher. O homem disse que aquilo tudo “era roubalheira do governo” porque ele só abriu a empresa e “não fez nada”, que isso era uma “roubalheira dos caras lá da política” e que eles não ajudariam quem estava “somente querendo trabalhar”. Depois de ouvir o comentário, Alberto entrevistou e disse que os dois deveriam levar mais a sério a questão das parcelas, porque era um compromisso que eles estavam tendo com o Estado mesmo.

Estabelecer essa relação de compromisso “independente de qualquer coisa” contrasta com os modos pelos quais o atendimento em si acontece: dependendo do que venha a acontecer, o atendimento pode ter vários tempos, várias incertezas e várias soluções, tal como acontece quando o sistema não responde ou quando o atendimento é interrompido, dividido, ou adiado por questões pessoais, como no caso da mulher grávida. No caso das rotinas de trabalho e das histórias de vida de muitas pessoas, essas obrigações do MEI deveriam estar atreladas à situação financeira em cada momento: seria melhor, assim, pagar somente quando se houvesse condições para tal: quando a pessoa pudesse garantir suas condições de subsistência e ter algo a mais para manter a situação da empresa em dia.

Conclusões

O argumento de Callon é que o *homo economicus* existe, mas ele é fruto de um processo técnico. Esse processo não é visto em termos de uma maior ou menor capacidade de assimilar formas de cálculo, mas de “emaranhamento” (entanglement). A criação do processo

de endividamento tem a ver com a criação de um sistema técnico que permite que exista essa tal e economia de mercado. Associar a noção de rede de Latour (1994) serve para pensar na implicação dos sistemas de informação envolvidos nas transações de uma economia de mercado que a produz constantemente estes emaranhados. Partindo de uma visão que engloba processos sem estabelecer distinções entre aqueles que seriam sujeitos e contextos inertes sobre os quais a sociedade opera, as redes são ao mesmo tempo narradas, coletivas e reais.

Assim, “calcular” não é um processo restrito às pessoas que participam da economia de mercado. Formas distintas de cálculo e sistemas de medição podem coexistir (WEBER, 2002). O argumento de Weber se aproxima muito com o de Callon, ao chamar atenção para a materialidade dos processos de cálculo:

“É preciso abandonar a concepção desmaterializada e abstrata do cálculo ou da racionalidade e restituir a materialidade das categorias nativas de classificação (o envelope, a fatura, a moeda), e mesmo sua incorporação (em manias ascéticas ou, ao contrário, nos comportamentos ostentatórios). Teríamos então uma oportunidade de compreender os raciocínios implícitos que passam pelas coisas e pelos corpos.” (WEBER, 2002: 172)

Calcular algo de forma independente do contexto, atrelado a ciclos que devem ser compartilhados de forma universal pode ser considerado uma prática comum à economia de mercado como um todo e este trabalho não tem a intenção de afirmar sua novidade. Entretanto, existe uma articulação muito própria entre atividade pessoal e comprometimento a ciclos tal como apresentei aqui. O que difere é, em grande medida, a necessidade de manutenção de uma entidade criada que a pessoa precisaria “manter viva”.

Mediações recentes, entretanto, não deixam evidente para as pessoas que o que está em jogo é a criação de uma nova entidade, como acontece em muitos casos em que as pessoas são encaminhadas para a abertura do MEI ao buscarem uma forma de contribuir com a previdência sem ter um emprego formal. O que se desenha a partir dessas interações não é um fortalecimento de uma “população empreendedora” no contexto Brasileiro, mas uma forma de “pejotização da aposentadoria”. “Pejotização” entendida aqui como um processo de substituição de relações anteriormente estabelecidas enquanto patrão-empregador para uma de contratante-contratado via CNPJ, onde quem paga pelo serviço não se submete às deduções automáticas no caso de um trabalho assalariado, como a contribuição previdenciária. A primeira pressupõe uma assimetria a ser visada por leis trabalhistas que teriam como objetivo

(o que ainda precisa muito ser ponderado no contexto após a reforma trabalhista e previdenciária) assegurar condições básicas para quem trabalha. A segunda pressupõe um acordo supostamente entre “iguais”, de acordo com uma máxima ouvida em uma das palestras em campo: “não existe empreendedor pequeno, existe empreendedor de empresas pequenas”.

Sendo algo que depende somente dos contratados, o pagamento das contribuições do MEI, enquanto aposentadoria pode tornar-se uma dívida. Contribuições para a previdência não são tidas aqui como um instrumento de amparo de quem trabalha, mas como realmente uma forma de “governo pela dívida” (LAZZARATO, 2012). A discussão levantada aqui sobre como o atendimento acontece nas Salas do Empreendedor apontam para como esse “hetero-autoatendimento” pode ser visto como um amálgama existente num período de transição para a saída de serviços da alçada do Estado.

Bibliografia

CALLON, M. Introduction: The Embeddedness of Economic Markets in Economics. **The Sociological Review**, v. 46, n. 1_suppl, p. 1–57, maio 1998.

LATOUR, B. **Simétrica, Jamais Fomos Modernos: Ensaio De Antropologia**. de Janeiro (RJ), Rio: Editora, 34, 1994.

LAZZARATO, M. **The Making of the Indebted Man: An Essay on the Neoliberal Condition**. [s.l.] Semiotext(E), 2012.

WEBER, F. Práticas Econômicas e Formas Ordinárias de Cálculo. **Mana**, v. 8, n. 2, p. 151–182, 2002.