



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA  
INSTITUTO DE CIÊNCIAS HUMANAS-ICH  
DEPARTAMENTO DE SERVIÇO SOCIAL-SER  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM POLÍTICA SOCIAL

**PRECARIZAÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO NO *TELEMARKETING* SOB A  
ÉGIDE DO NEOLIBERALISMO**

**Clarissa Araújo da Silva**

Brasília, outubro de 2020.



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA  
INSTITUTO DE CIÊNCIAS HUMANAS-IH  
DEPARTAMENTO DE SERVIÇO SOCIAL-SER  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM POLÍTICA SOCIAL

**Clarissa Araújo da Silva**

**PRECARIZAÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO NO *TELEMARKETING* SOB A  
ÉGIDE DO NEOLIBERALISMO**

Mestrado do Programa de Pós-Graduação  
em Política Social – UnB.

**Orientador:** Prof. Dr. Evilasio da Silva  
Salvador

Brasília, outubro de 2020.

Ficha catalográfica elaborada automaticamente, com  
os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

C591p ARAÚJO DA SILVA, CLARISSA  
PRECARIZAÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO NO TELEMARKE-  
TING SOB A  
ÉGIDE DO NEOLIBERALISMO / CLARISSA ARAÚJO DA SILVA;  
orientador EVILASIO DA SILVA SALVADOR. -- Brasília, 2020.  
172 p.

Dissertação (Mestrado - Mestrado em Política Social) --  
Universidade de Brasília, 2020.

1. TRABALHO. 2. NEOLIBERALISMO. 3. TELEMARKE-  
TING. 4.  
SINDICALISMO. 5. PRECARIZAÇÃO. I. DA SILVA SALVADOR,  
EVILASIO, orient. II. Título.

**PRECARIZAÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO NO *TELEMARKETING* SOB A  
ÉGIDE DO NEOLIBERALISMO**

**CLARISSA ARAÚJO DA SILVA**

Esta dissertação foi julgada adequada para a obtenção do título de “Mestra em Política Social”  
e aprovada em sua forma final pela banca examinadora abaixo identificada.

Brasília, 29 de Outubro de 2020.

**Prof. Dr. Evilasio da Silva Salvador**

**Programa de Pós-Graduação em Política Social (PPGPS)**

**Universidade de Brasília (UnB)**

Presidente da banca

**Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Lucélia Luiz Pereira**

**Programa de Pós-Graduação em Política Social (PPGPS)**

**Universidade de Brasília (UnB)**

Membro Interno vinculado ao Programa

**Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Eblin Joseph Farage**

**Universidade Federal Fluminense (UFF)**

Membro Externo não vinculado ao Programa

**Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Sandra Oliveira Teixeira**

**Programa de Pós-Graduação em Política Social (PPGPS)**

**Universidade de Brasília (UnB)**

Membro suplente

## AGRADECIMENTOS

Como mulher periférica, filha da classe trabalhadora e primeira da família a acessar a universidade pública, preciso agradecer as oportunidades que me foram ofertadas e todos envolvidos direta e indiretamente, sem essas eu não teria chegado a UnB, não estaria no Programa de Pós-graduação em Política Social e não me graduaria como mestra.

Em primeiro lugar preciso agradecer a todos e todas que trabalham na construção desse programa de pós-graduação, sua excelência não está refletida somente conceito 6 da CAPES e sim no compromisso dos (as) professores (as) e servidores (as) técnico-administrativos com a nossa formação crítica e reflexiva, que mesmo diante de uma conjuntura adversa, permeada pela precarização do trabalho e ensino e crescimento do autoritarismo, o conhecimento segue sendo valorizado, em tempos tão sombrios, o Programa de Pós-Graduação em Política Social da UnB constitui-se como um importante instrumento de resistência.

Agradeço as professoras Lúcia, Camila, Marlene e Sandra com as quais cursei disciplinas importantes e tive aulas maravilhosas, não poderia falar em aulas maravilhosas sem agradecer a minha turma, sempre divertida e provocativa, na universidade e no bar podemos trocar ideias e reflexões sobre a academia, as ansiedades e adversidades da vida, com elas a universidade foi muito melhor.

Agradeço as professoras Eblin e Lucélia por participarem da minha defesa e contribuírem com minha dissertação, duas mulheres fortes e inspiradoras, sou muito grata por tê-las em minha banca junto ao professor Evilasio, e ter na minha frente três pessoas que marcam minha história, me dando oportunidades de evoluir como pesquisadora e profissional.

Agradeço especialmente ao professor Evilasio, orientador dessa dissertação, que sempre se mostrou comprometido com minha formação, na sala de aula e nas orientações, auxiliando nas dúvidas, confusões e questionamentos, ao mesmo tempo em que, se demonstrou compreensivo com minhas dificuldades, pensando sempre em alternativas para me ajudar como um verdadeiro educador. Agradeço ainda pela confiança em me permitir vivenciar a experiência de ministrar a disciplina de Política Social Trabalho, como prática docente.

Por falar no período prática docente, preciso agradecer a minha turma, sem dúvidas esse foi um momento de grande aprendizado e descobrimento, me sinto imensamente privilegiada de vivenciar essa experiência.

Agradeço a Vanessa, sem seu acompanhamento pedagógico o resultado dessa pesquisa não seria o mesmo.

Agradeço aos meus amigos Lucas e Mayara, que também passaram por essa fase comigo, compartilhando teorias e me aconselhando nas inseguranças e ansiedades. Ao Caio Henrique, que leu toda minha dissertação de forma atenta dando vários toques e contribuições.

Agradeço aos meus colegas de trabalho do ANDES-SN, que me receberam com muito carinho e sempre me deram a maior força.

Agradeço aos meus amigos de militância, a galera do Afronte que com sua alegria da juventude me trazem esperança de um futuro melhor, a galera da Resistência/PSOL pelo apoio e compreensão dos meus momentos de ausência.

Agradeço a minha família, que me incentivou muito, em especial aos meus irmãos Tiago e Larissa pela admiração e carinho de sempre, minhas cunhadas queridas, minhas tias amorosas, minha sogra e suas orações.

À minha mãe Zeuda, que abdicou de várias coisas na vida pelo meu futuro, que sempre acreditou em mim, que do jeito dela (brigando), me deu confiança para lutar pelos meus sonhos e ir atrás de um futuro melhor por meio da universidade.

Ao meu pai Clarimundo, acho que foi ele quem fez eu me apaixonar pelo mundo do trabalho, trabalhando de segunda a segunda, com devoção, mas sempre presente, acho que ele não entende nem o que é um mestrado, mas sempre me apoiou e me incentivou para “ir atrás de coisa melhor”.

Ao Caio Rodrigues, meu companheiro de vida e luta, que cuidou de mim quando eu mesma não lembrava de me cuidar, me consolou nas minhas depressões e me acalmou nas minhas ansiedades, que mesmo amando a periferia, mudou de cidade para que eu estivesse mais perto da universidade e do trabalho, que me buscou nas aulas noturnas durante o período de prática docente e na biblioteca durante noites de estudos, que muitas vezes organizou toda a bagunça da casa enquanto eu estudava, que dividiu comigo o peso das minhas escolhas e tornou tudo mais leve, que me fazendo sorrir independente das dificuldades, me tornando cada vez mais apaixonada pela vida e pela pessoa incrível que está ao meu lado.

Por fim, considero que seja impossível citar a todos (as) que me apoiaram, incentivaram e contribuíram com meu processo de formação, de certa forma, posso dizer que mesmo sem querer, me deram a oportunidade de acreditar que seria possível chegar até aqui.

“Tudo, tudo, tudo, tudo que nós tem é nós”.

*Principia - Emicida*

## RESUMO

Esta dissertação tem como objeto de estudo o trabalho no setor de *telemarketing* diante da conjuntura neoliberal. A pesquisa se caracteriza como qualitativa, adotando como objetivo a compreensão da intensificação dos níveis de exploração da força de trabalho atrelado à flexibilização e desregulamentação do trabalho e direitos sociais. Objetivou-se também compreender o desenvolvimento da história do trabalho no Brasil marcada pela colonização europeia que deixou profundas marcas no mercado de trabalho que desde sempre se caracteriza pela adoção da força de trabalho precarizada, informalizada e mal remunerada; assim como os avanços das novas tecnologias da comunicação e da informação permeadas pelo neoliberalismo, que afetam diretamente os/as trabalhadores/as do setor de *telemarketing*. Para alcançar esses objetivos foram adotadas a análise bibliográfica das elaborações sobre o tema e a análise documental das legislações trabalhistas, e acordos coletivos estabelecidos entre empresas do setor de *telemarketing* e o SINTEL-DF nos anos de 2015 até 2019, ao todo foram analisados 16 acordos, de quatro empresas diferentes, as cláusulas foram divididas com base em três categorias centrais: a exploração, precarização e controle social do trabalho. Os resultados da pesquisa bibliográfica são extensos e complexos, mas deixam nítidos que a exploração do trabalho é intensa e se aprofunda com o controle social do trabalho e a precarização. Como resultado da pesquisa documental foi identificada uma tendência de desregulamentação e flexibilização do trabalho que se intensificou com o aprofundamento da crise econômica, social e política. Dessa forma a ação sindical se encontra especialmente prejudicada, primeiro por ter sido diretamente afetada pelas transformações legislativas e também pelos impactos históricos que enfraqueceram a ação sindical mais combativa. Nesse sentido identifica-se a urgência de uma reorganização sindical, capaz de responder a exploração do trabalho e outras demandas urgentes que se entrelaçam com o perfil sócio ocupacional da categoria.

**Palavras-chave:** Trabalho. Exploração. Neoliberalismo. Telemarketing. Sindicalismo. Negociações coletivas. Precarização. Flexibilização.



## ABSTRACT

This dissertation has as its object of study the work in the telemarketing sector given the neoliberal conjuncture. The research is characterized as qualitative, adopting as an objective the understanding of the intensification of the levels of exploitation of the workforce linked to the flexibility and deregulation of work and social rights. The objective was also to understand the development of the history of work in Brazil marked by the European colonization that left deep marks in the labor market that has always been characterized by the adoption of precarious, informal and underpaid workforce; as well as the advances in new communication and information technologies permeated by neoliberalism, which directly affect workers in the telemarketing sector. In order to achieve these objectives, a bibliographic analysis of the elaborations on the topic and a documentary analysis of labor laws were adopted, and collective agreements established between companies in the telemarketing sector and SINTEL-DF in the years 2015 to 2019, in all, 16 agreements were analyzed, from four different companies, the clauses were divided based on three central categories: exploitation, insecurity and social control of work. The results of the bibliographic research are extensive and complex, but make it clear that the exploitation of work is intense and deepens with the social control of work and precariousness. As a result of the documentary research, a tendency towards deregulation and flexibilization of work was identified, which intensified with the deepening of the economic, social and political crisis, thus union action is particularly affected, first because it was directly affected by legislative changes and also for the historical impacts that weakened the most combative union action. In this sense, the urgency of a union reorganization is identified, capable of responding to the exploitation of work and other urgent demands that are intertwined with the socio-occupational profile of the category.

**Keywords:** Work. Exploration. Neoliberalism. Telemarketing. Unionism. Collective bargaining. Precariousness. Flexibilization.

## LISTA DE GRÁFICOS

<b>GRÁFICO 01 - EVOLUÇÃO DOS ACESSOS EM SERVIÇO DE TELEFONIA FIXA (EM MILHÕES) .....</b>	<b>92</b>
<b>GRÁFICO 02 - DISTRIBUIÇÃO DOS ACESSOS DE TELEFONIA FIXA (2019).....</b>	<b>93</b>
<b>GRÁFICO 03 - EVOLUÇÃO DOS ACESSOS DE TELEFONE MÓVEL (EM MILHÕES).....</b>	<b>94</b>

## LISTA DE TABELAS

<b>TABELA 1 – ACORDOS COLETIVOS SELECIONADOS .....</b>	<b>6-7</b>
<b>TABELA 2 - DISTRIBUIÇÃO DOS TRABALHADORES EM SETORES TIPICAMENTE TERCEIRIZADOS E TIPICAMENTE CONTRATANTES, 2013.....</b>	<b>80</b>
<b>TABELA 3 - RESULTADO DO LEILÃO DE CONCESSÃO DA BANDA B.....</b>	<b>89-90</b>
<b>TABELA 4 - RESULTADO DO LEILÃO DA TELEBRÁS.....</b>	<b>90</b>
<b>TABELA 5 – CATEGORIA REMUNERAÇÃO .....</b>	<b>124</b>
<b>TABELA 6 - SALÁRIO MÍNIMO DE 2015-2018 .....</b>	<b>126</b>
<b>TABELA 7 - SALÁRIO MÍNIMO NOMINAL E NECESSÁRIO .....</b>	<b>128</b>
<b>TABELA 8 - AUXÍLIO ALIMENTAÇÃO .....</b>	<b>130</b>
<b>TABELA 9 – INTENSIDADE DA FORÇA DE TRABALHO .....</b>	<b>134</b>

## LISTA DE QUADROS

<b>QUADRO 1 - PRINCIPAIS MUDANÇAS DA CONTRARREFORMA TRABALHISTA.....</b>	<b>68</b>
<b>QUADRO 2 – MAIORES EMPRESAS DE <i>CALL CENTERS</i> DO BRASIL POR NÚMERO DE TRABALHADORES – 2017.....</b>	<b>85</b>
<b>QUADRO 3 - CLÁUSULAS QUE SE ENCAIXAM NA CATEGORIA EXPLORAÇÃO.....</b>	<b>122</b>
<b>QUADRO 4 - CLÁUSULAS QUE SE ENCAIXAM NA CATEGORIA PRECARIZAÇÃO.....</b>	<b>138</b>
<b>QUADRO 5 - CLÁUSULAS QUE SE ENCAIXAM NA CATEGORIA CONTROLE SOCIAL DO TRABALHO.....</b>	<b>143</b>

## **LISTA DE FIGURAS**

<b>FIGURA 1 - DEFINIÇÃO DAS EMPRESAS/ACORDOS COLETIVOS.....</b>	<b>6</b>
<b>FIGURA 2 - ORGANIZAÇÃO DA SISTEMATIZAÇÃO DE DADOS.....</b>	<b>7</b>
<b>FIGURA 3 - CATEGORIAS DE ANÁLISE.....</b>	<b>8</b>
<b>FIGURA 4 - O CICLO DO TELEOPERADOR (20-24 MESES).....</b>	<b>106</b>

## LISTA DE SIGLAS

- ABT** - Associação Brasileira de Telesserviços
- ANAMPOS** - Associação Nacional dos Movimentos Populares e Sindicais
- ANATEL** - Agência Nacional de Telecomunicações
- CF** – Constituição Federal
- CLT** - Consolidação das Leis do Trabalho
- CONTEL** - Conselho Nacional de Telecomunicações
- CUT** - Central Única dos Trabalhadores/as
- DF** - Distrito Federal
- DIEESE** - Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos
- FAT** - Fundo de Amparo ao trabalhador
- FGTS** - Fundo de Garantia por Tempo de Serviço
- FHC** – Fernando Henrique Cardoso
- FMI** – Fundo Monetário Internacional
- FNT** - Fundo Nacional de Telecomunicações
- IBGE** - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
- INPC** - Índice Nacional de Preços ao Consumido
- IPCA** – Índice de Preços para o Consumidor Amplo
- IPTU** - Imposto sobre a Propriedade Predial e Territorial Urbana
- IPVA** - Imposto sobre a Propriedade de Veículos Automotores
- LER** - Lesões por esforços repetitivos
- LGBT** - Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis, Transexuais e Transgêneros
- MST** - Movimento dos Trabalhadores Rurais Sem Terra
- OIT** - Organização Internacional do Trabalho
- PAT** - Programa de Alimentação do Trabalhador
- PCB** - Partido Comunista Brasileiro
- PCD** - Pessoas com deficiência
- PDV** - Planos de Demissão Voluntária
- PEC** - Proposta de Emenda Constitucional
- PEC** - Proposta de Emenda Constitucional
- PIB** – Produto Interno Bruto
- PLR** - Participação nos Lucros e Resultados
- PMDB** - Partido do Movimento Democrático Brasileiro

**PNAD** - Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílio

**PSI** - Processo de Substituição das Importações

**PT** – Partido dos Trabalhadores

**RAIS** - Relação Anual de Informações Sociais

**SINTEL DF** - Sindicato dos Trabalhadores em Telecomunicações do Distrito Federal

**SINTELMARK** - Sindicato Paulista das Empresas de Telemarketing, Marketing Direto e Conexos representa as empresas de Contact Center

**SINTRATEL** - Sindicato dos Trabalhadores em telemarketing em São Paulo

**SIT** - Secretaria de Inspeção do Trabalho

**SNIPC** - Sistema Nacional de Índices de Preços ao Consumidor

**TELEBRÁS** - Telecomunicações Brasileiras SA

**TI** – Tecnologia da Informação

**TIC** – Tecnologias da Informação e Comunicação

**TM** – Telemarketing

**TMA** – Tempo Médio de Atendimento

**TMO** – Tempo médio operacional

**TST** - Tribunal Superior do Trabalho

**UIT** - União Internacional de Telecomunicações

**UNB** - Universidade de Brasília

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO</b> .....	1
Metodologia e Procedimentos Metodológicos .....	4
<b>CAPÍTULO 1 - A evolução histórica do trabalho até a era digital</b> .....	10
1.1. A evolução histórica do trabalho e o desenvolvimento do ser social .....	10
1.2. Neoliberalismo, Era digital e suas implicações para o mundo trabalho .....	22
<b>CAPÍTULO 2 - Particularidades do trabalho no Brasil</b> .....	34
2.1. Brasil, um lugar de superexploração .....	34
2.2. As especificidades da formação do mercado de trabalho e sindicalismo no Brasil.....	43
2.3. Reestruturação produtiva na periferia do capitalismo e seus reflexos sobre o precariado e o setor de <i>serviços</i> .....	73
2.4 A terceirização como mecanismo de precarização do trabalho no Brasil.....	79
<b>CAPÍTULO 3 - As características do setor de <i>telemarketing</i></b> .....	87
3.1. O processo de privatização de telefonia no Brasil .....	87
3.2. O trabalho no <i>telemarketing</i> e suas especificidades. ....	95
3.3. Quem são os/as trabalhadores/as do setor de <i>telemarketing</i> ? .....	98
3.4 Controle social do trabalho e adoecimento.....	101
<b>CAPÍTULO 4 - Uma análise dos acordos coletivos do Sinttel-DF</b> .....	110
4.1. O papel do sindicato na organização da categoria .....	110
4.2. Análise dos Acordos coletivos no contexto do trabalho do <i>telemarketing</i> .....	114
<b>CONCLUSÃO</b> .....	148
<b>REFERENCIAS</b> .....	151



## INTRODUÇÃO

A cada dia nascem e morrem trabalhadores e trabalhadoras, que dedicam toda a sua vida à criação de mercadorias ou a geração de valores dos quais eles nunca tiveram acesso. Suas existências são condicionadas à produção e reprodução do capital, e quando esses já não são mais capazes de produzir, também lhes é indeferido o direito à vida, por meio da negação ao acesso aos direitos sociais capazes de assegurar sua sobrevivência.

Esses/as trabalhadores/as são desprovidos de meios de produção, tem na venda da sua força de trabalho a sua única fonte de recursos para garantir sua subsistência, sendo obrigados/as a submeterem-se a condições de trabalho extremamente precarizadas.

Nas últimas décadas a exploração da força de trabalho tem ganhando novas facetas, submetendo àqueles/as que vivem da venda da sua força de trabalho as mais intensas condições de precarização, por meio da terceirização, desregulamentação e até mesmo informalização.

Na era das tecnologias da informação e comunicação, o processo de produção capitalista também é informatizado, transformando as relações sociais de trabalho e a reprodução social da força de trabalho. O mundo *online* ganha um “poder” antes inimaginável sobre a vida humana, alterando toda a sua forma de se comunicar, relacionar e trabalhar.

Diante da crise do capital no início dos anos setenta do século XX, o capitalismo encontra no trabalho informatizado um mecanismo importante para endossar o seu processo de reestruturação produtiva, se apropriando ainda mais da força de trabalho a fim de garantir maior acumulação, apostando em novas mercadorias e novas formas de gerir o trabalho.

Como reflexo dessa conjuntura ocorre um significativo crescimento do setor de serviços, “a nova morfologia do trabalho” passa a adotar como formas de contratação trabalhadores/as terceirizados/as, temporários, intermitentes, com mínimo ou nenhum acesso aos direitos sociais e trabalhistas.

É nesse contexto que cresce o setor *telemarketing*<sup>1</sup>, fruto da era informacional, que adota telefones e computadores como suas principais ferramentas de trabalho, para o desenvolvimento de ações de *marketing*, com a finalidade de atender clientes que estão à procura de serviços, ou até mesmo vender produtos fruto do processo de produção de

---

<sup>1</sup> Ao longo do texto será utilizado o conceito de setor de *telemarketing* para se designar as atividades desenvolvidas por atendentes de telemarketing dentro dos *Call Centers* (Centrais de teleatendimento).

mercadorias, o que não seria um problema de pesquisa a ser contextualizado, se não fosse às especificidades caracterizam o *telemarketing*.

De acordo com Ziliotto e Oliveira (2014, p. 172), “O atendimento feito ao cliente por telefone pode ser definido em três tipos: o receptivo, o ativo e o híbrido”. O atendimento receptivo se caracteriza quando os atendentes recebem as ligações, ou seja, quando os clientes ligam diretamente a procura de algum tipo de atendimento; o atendimento ativo é quando o atendente liga diretamente para os clientes para oferecer algum tipo de produto ou serviço; já no atendimento híbrido o profissional cumpre ambos os tipos de atendimentos.

No Brasil o *telemarketing* nasceu por volta de 1950, mas sua expansão se dá com maior ênfase na década de noventa, após o processo de privatização das companhias telefônicas durante o governo do presidente Fernando Henrique Cardoso, sob a égide<sup>2</sup> do neoliberalismo. Nogueira (2011, p. 35) enfatiza que “o neoliberalismo, (...) tem como características básicas, entre outras, as privatizações de empresas públicas, desregulamentação dos direitos trabalhistas e o desmonte do setor produtivo estatal, é que ocorre uma forte expansão das empresas de telecomunicações”, essa expansão levou a um crescimento exponencial do número de trabalhadores/as contratados/as para atuar no setor de *telemarketing*<sup>3</sup>.

Os *Call Center's* ou Centrais de Atendimentos se tornam verdadeiras indústrias da informação, marcadas pelo trabalho terceirizado e controle social do trabalho<sup>4</sup>, onde os/as trabalhadores/as são obrigados/as a seguir roteiros de apresentação e respostas, “cujo objetivo central consiste em aumentar a eficácia comercial associada à redução do tempo de conexão tendo em vista a multiplicação das chamadas por hora trabalhada” (BRAGA, 2006, p. 139), o tempo de ligação é cronometrado ao mesmo tempo em que são supervisionados durante todo processo de trabalho, tanto pelos supervisores quanto pelos monitores que controlam a qualidade dos atendimentos.

A reestruturação produtiva deu espaço para o avanço das tecnologias da informação e comunicação, transformou-as em mercadorias. Destaca-se que as relações de trabalho são marcadas pela precarização e terceirização. Outra característica vem a ser, o controle social do

---

<sup>2</sup> Égide é uma palavra de origem grega, que significa, escudo. Na Mitologia Grega, égide era um escudo mágico, utilizado por Zeus, supremo mandatário dos deuses, que habitavam o monte Olimpo, que lhe protegia, nas lutas contra os titãs.

<sup>4</sup> Destaca-se o controle social do trabalho como mecanismo gerencial de fiscalização e monitoramento dos processos de trabalho e das relações sociais de trabalho, vale ressaltar que essa perspectiva se diferencia do controle social como ferramenta de participação social no controle e fiscalização das Políticas Sociais.

trabalho, capaz de alienar ainda mais trabalhadores/as. Nesse sentido, é preciso compreender: quais os reflexos desse novo modelo de precarização e controle social do trabalho sobre a vida dos/as trabalhadores/as do *telemarketing*?

Sob esse prisma, o objetivo geral desta pesquisa é compreender como se expressa a exploração do trabalho sobre a atuação profissional dos/as trabalhadores e trabalhadoras de *Call Center's*. Paralelamente, busca-se a compreensão do desenvolvimento histórico e social do trabalho que deu base para as condições de explorações vivenciadas atualmente, com ênfase central no setor de telemarketing; e, investigar como a legislação do trabalho tem sido utilizada para perpetuar e intensificar os níveis de exploração do trabalho.

Embora não seja central nesse estudo analisar o contexto político da atual conjuntura brasileira, para alcançar os objetivos expostos será preciso levá-las em consideração, principalmente a partir do contexto de privatização da Telebrás durante os anos de governo FHC até a recente “reforma” trabalhista sancionada no governo Temer, no ano de 2017.

Ainda que a representação sindical na atualidade tenha sido tema de muitos estudos, investigá-la também não é alvo principal dessa pesquisa, o que desenvolvo ao longo desse estudo é como essa representação sindical tem apresentado dificuldades de se promover diante das atuais metamorfoses do mundo do trabalho, em especial sobre um setor que já surge com intuito de limita-la.

Partiu-se da hipótese que com a contrarreforma trabalhista e a expansão neoliberal, o trabalho no setor do telemarketing tem vivenciado uma intensificação do processo de desregulamentação e precarização das relações de trabalho.

O “Capítulo 1 - A evolução histórica do trabalho até a era digital” traz uma breve contextualização histórica acerca do desenvolvimento do trabalho e do ser social, assim como as bases de surgimento do capitalismo até alcançar a era digital, a ideologia neoliberal e suas consequências para o mundo do trabalho.

O “Capítulo 2 - Particularidades do trabalho no Brasil” é dedicado ao debate sobre a categoria superexploração da força de trabalho, a fim de se compreender as especificidades vivenciadas pelos países periféricos e Brasil, em especial, com o processo de reestruturação produtiva e suas consequências por meio da precarização e terceirização do trabalho.

O “Capítulo 3 - As características do setor de *telemarketing*” apresenta o processo de privatização da telefonia no Brasil e as especificidades do setor de *telemarketing*, a fim de compreender quem são os/as trabalhadores/as dos *Call Centers* e como se desenvolve a gestão do trabalho e a organização da categoria.

Por fim, o “Capítulo 4 – Uma análise dos acordos coletivos do Sinttel-DF” vai enfatizar o papel do sindicato na organização da categoria e apresentar uma breve análise dos acordos coletivos<sup>2</sup> realizados entre os anos de 2015 e 2019 pelo sindicato da categoria no Distrito Federal, com base na exploração, precarização e controle social do trabalho.

### **Metodologia e Procedimentos Metodológicos**

O ponto de partida dessa análise está circunscrito a um determinado fenômeno e uma dada dimensão da realidade do mundo extenso do trabalho. No entanto, não é possível compreender esse fenômeno e essa dimensão da realidade sem destrinchar suas várias e contraditórias relações com o macrocosmo social do qual participa, por isso o método adotado neste projeto será o materialismo histórico, que permita situá-lo e compreendê-lo em suas múltiplas facetas como parte de uma totalidade social, investigando desde a essência do objeto em questão até alcançar o objetivo final.

Para seguir o caminho não será adotado um movimento linear para compreensão histórica e sim uma reflexão sobre as diversas determinações e contradições que envolvem o tema em questão, seguindo assim uma diversidade de procedimentos mediadores que auxiliarão no processo de reflexão dialética.

Essa pesquisa se desenvolve como qualitativa, entretanto, é importante destacar que qualquer mínima contribuição para o debate e estudo desses temas exige de nós certo esforço de mapeamento do campo teórico por meio de uma pesquisa bibliográfica que trata das múltiplas facetas do atual mundo do trabalho, especialmente no que se refere aos impactos gerados sobre as formas de sociabilidade a partir da massificação das diferentes formas de inserção precárias e flexíveis no mundo do trabalho.

A principal vantagem da pesquisa bibliográfica reside no fato de permitir ao investigador a cobertura de uma gama de fenômenos muito mais ampla do que aquela que poderia pesquisar diretamente (GIL, 2002, p. 45), dessa forma é possível se aprofundar em diversos elementos históricos e sociológicos.

No decorrer dessas investigações também se demonstrou necessário à adoção da pesquisa documental da legislação do trabalho no Brasil que foi utilizada para perpetuar e intensificar os níveis de exploração do trabalho e também os recentes acordos coletivos estabelecidos entre os anos de 2015 e 2019 entre o Sinttel-DF e três grandes empresas de telemarketing da capital do Brasil.

A pesquisa documental vale-se de materiais que não recebem ainda um tratamento analítico, ou que ainda podem ser reelaborados de acordo com os objetos da pesquisa (GIL, 2002, p. 45), por isso, ela se diferencia da pesquisa bibliográfica. Uma das principais vantagens em adotar esse procedimento de pesquisa consiste em não precisar estar em contato direto com os sujeitos de pesquisa.

As legislações sobre trabalho no Brasil são extensas e perpassam por diversas transformações, o que se pretende é abordar algumas dessas principais legislações por meio de: a) Decretos; b) Medidas Provisórias; c) Leis; d) Resoluções; e) Emendas Constitucionais; e, Acordos Coletivos.

No desenvolvimento da pesquisa documental se verificou a necessidade de uma abordagem diferenciada, por isso, optou-se pela adoção da análise de conteúdo apresentada por BARDIN (1977), que dispõe de um conjunto de técnicas de análises que permitem a inferência de conhecimentos das variáveis contidas nos documentos. Dessa forma a análise de conteúdo se organizou pelas seguintes fases: 1) pré-análise, 2) exploração do material e 3)tratamento dos resultados, inferência e interpretação.

Também serão elementos de análise documental os acordos coletivos levantados pelo site do atual Ministério da Economia<sup>5</sup>, pelo Sistema de Negociações Coletivas de Trabalho, por meio da aba de Solicitação de Registro de Instrumento Coletivo, com o objetivo de levantar todos os acordos coletivos do período de 2015 até 2019, as opções foram selecionadas pelos seguintes filtros:

1. Pesquisa pelo CNPJ do Sindicato dos Trabalhadores em Telecomunicações do DF.
2. Pesquisa pela razão social: Sindicato dos Trabalhadores em Telecomunicações do DF.
3. Período de Registro: 01/01/2015 até 12/12/2015; 01/01/2016 até 12/12/2016; 01/01/2017 até 12/12/2017; 01/01/2018 até 12/12/2018; 01/01/2019 até 12/12/2019.
4. Vigência do período: 01/01/2015 até 12/12/2015; 01/01/2016 até 12/12/2016; 01/01/2017 até 12/12/2017; 01/01/2018 até 12/12/2018; 01/01/2019 até 12/12/2019.
5. Tipo do Instrumento Coletivo: Todos os tipos e Acordo Coletivo<sup>6</sup>.
6. Vigência: Todos.
7. UF de Registro: Distrito Federal

Conforme apresentado na figura 01, foram encontrados acordos coletivos com 21 empresas entre os anos de 2015 e 2019, todavia, com a finalidade de padronizar a análise

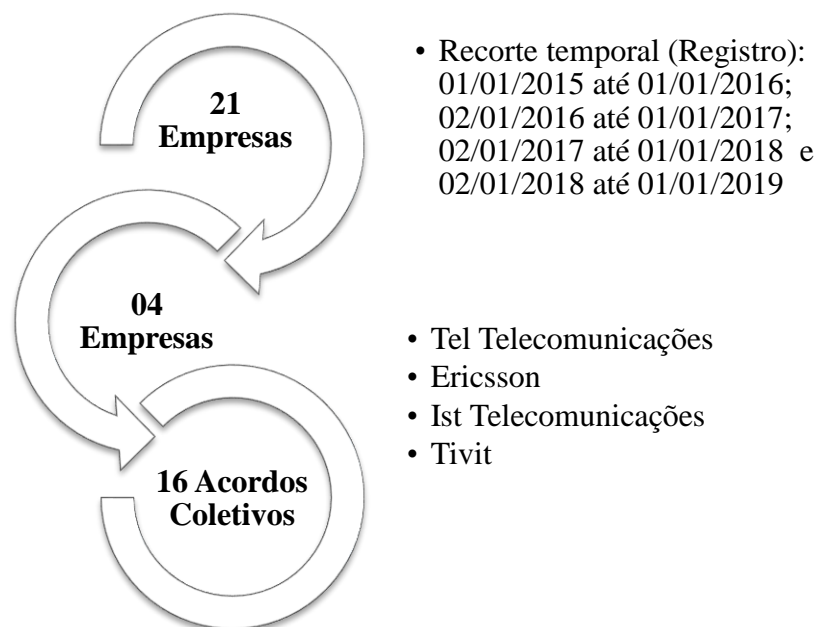
---

<sup>5</sup> Antigo Ministério do Trabalho e Emprego.

<sup>6</sup> Acordos coletivos de trabalho são ajustes entre o sindicato dos trabalhadores e uma ou mais empresa. Não se aplicam a todas as categorias, mas só à(s) empresa(s) e aos trabalhadores estipulante(s).

dessas 21 empresas, foram selecionadas apenas empresas que tinham um acordo coletivo por ano durante 01/01/2015 até 01/01/2016; 02/01/2016 até 01/01/2017; 02/01/2017 até 01/01/2018 e 02/01/2018 até 01/01/2019.

**FIGURA 1 - DEFINIÇÃO DAS EMPRESAS/ACORDOS COLETIVOS**



Elaboração da própria autora.

Das 21 empresas 17 não tinham acordos coletivos em todos os anos ou os acordos não abrangeram todo o período mencionado. Dessa forma restaram 4 empresas com acordos coletivos completos durante o recorte de tempo adotado, conforme apresentado na tabela 01: 1) nome da empresa; 2) número do acordo seguido de seu ano de registro; 3) anos de vigência do acordo e 4) número de cláusulas:

**TABELA 1 – ACORDOS COLETIVOS SELECIONADOS**

<b>EMPRESA</b>	<b>ACORDO</b>	<b>ANO</b>	<b>CLÁUSULA</b>
Tel telecomunicações	DF000517/2015	2015-2016	53
Tel telecomunicações	DF000033/2017	2016-2017	53
Tel telecomunicações	DF000729/2017	2017-2018	52
Tel telecomunicações	DF000585/2018	2018-2019	8
Ist comunicações	DF000701/2015	2015-2016	56
Ist comunicações	DF000532/2016	2016-2017	56
Ist comunicações	DF000061/2018	2017-2018	54
Ist comunicações	DF000588/2018	2018-2019	54
Ericsson	DF000068/2016	2015-2016	54
Ericsson	DF000691/2016	2016-2017	54

Ericsson	DF000152/2018	2017-2018	53
Ericsson	DF000112/2019	2018-2019	53

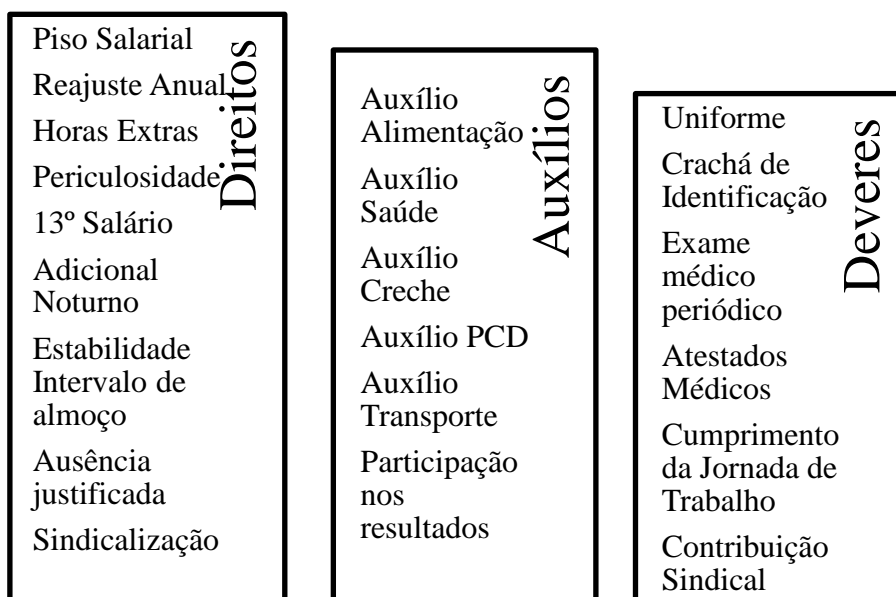
(Continuação)

EMPRESA	ACORDO	ANO	CLÁUSULA
Tivit	DF000491/2015	2015-2016	56
Tivit	DF000349/2016	2016-2017	55
Tivit	DF000730/2017	2017-2018	54
Tivit	DF000457/2018	2018-2019	54

Elaboração da própria autora com informações do Sistema de Negociações Coletivas de Trabalho

Para analisar os acordos coletivos foi necessária uma sistematização de dados, com base nas cláusulas apresentadas. Após uma divisão, as cláusulas foram divididas entre três grupos principais, conforme apresentados na figura 2:

**FIGURA 2 - ORGANIZAÇÃO DA SISTEMATIZAÇÃO DE DADOS**



Elaboração da própria autora.

Os termos utilizados para essa divisão apresentam-se de forma genérica simplesmente com o objetivo de possibilitar o entendimento do leitor, dessa forma esse estudo não se aprofunda no debate acerca da conceituação de direitos, auxílios e deveres.

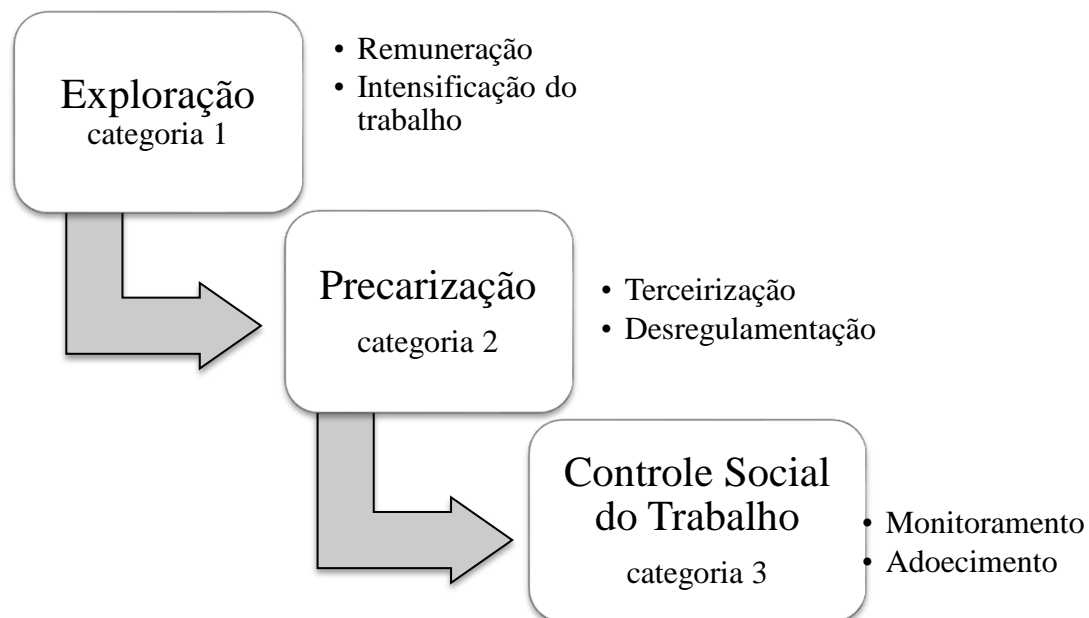
Compreenderemos os direitos como as prerrogativas trabalhistas garantidas pela legislação brasileira, por meio de normativas garantidas na forma da lei que auxiliaram no desenvolvimento dessa pesquisa. No primeiro grupo, representado pela coluna de direitos encontra-se as cláusulas: piso salarial; reajuste anual; horas extras; periculosidade; 13º salário;

adicional noturno; estabilidade; aposentadoria; intervalo de almoço; ausência justificada e sindicalização.

Os auxílios, por sua vez, estão correlacionados aos benefícios monetários ou valorativos acumulados ao salário do trabalhador, parte desses são garantidos por meio de legislações e outra parte é considerada concessão das empresas. No segundo grupo, representado pela coluna de auxílios encontra-se as seguintes cláusulas: auxílio-alimentação; auxílio saúde; auxílio creche; auxílio PCD; auxílio transporte e participação nos resultados.

Já os deveres tratam das responsabilidades das empresas e dos/as trabalhadores/as. No terceiro grupo, representado pela coluna de deveres encontra-se as seguintes cláusulas: uniforme; crachá de identificação; exame médico periódico; atestados médicos; cumprimento da jornada de trabalho e contribuição sindical. A figura 3 abordará as categorias e subcategorias de análise dos acordos coletivos. Com o objetivo de compreensão da totalidade do objeto, foram definidas três principais categorias. Essas categorias são de extrema relevância para a investigação dos acordos coletivos e sua correlação com o perpetuamento e a intensificação dos níveis de exploração do trabalho.

**FIGURA 3 - CATEGORIAS DE ANÁLISE**



Elaboração da própria autora.

A categoria 1 – exploração é central em toda pesquisa elaborada, embora desenvolverei um pouco mais sobre ela no decorrer desse estudo, sua relação com o processo de produção e reprodução do capital a torna imprescindível nessa etapa da pesquisa, ao



relacioná-la às subcategorias de intensidade do trabalho e remuneração será possível encontrar um caminho de análise mais preciso.

A categoria 2 – precarização está diretamente inserida no processo de exploração do trabalho, mas essa por sua vez se relaciona a uma série de características do processo de trabalho no qual os/as trabalhadores/as se encontram inseridos, os levando a uma condição de trabalhadores/as precarizados.

As subcategorias de estudo serão: a) terceirização e a b) desregulamentação do trabalho, que se demonstram como instrumentos da precarização, utilizadas nesse estudo a fim de se compreender as consequências das mudanças nas legislações trabalhistas sobre o cotidiano da classe trabalhadora.

Por fim, a categoria 3 – Controle Social do Trabalho se apresenta como uma das principais características do setor de telemarketing, que se utiliza de um vasto leque de instrumentos de gestão do trabalho para garantir a exploração. Dessa forma serão utilizadas as subcategorias: a) monitoramento; b) adoecimento e c) rotatividade.

O monitoramento é um mecanismo de fiscalização essencial para garantir o controle social do trabalho no setor de *telemarketing*, assim como a rotatividade, que é característica latente do setor também usada como mecanismo de garantia do controle social do trabalho. O adoecimento por sua vez é uma subcategoria de análise relacionada à gestão do trabalho e por consequência á saúde do trabalhador, seus diretos e benefícios, podendo se aprofundar diante da exploração e precarização do trabalho.

## **CAPÍTULO 1 – O desenvolvimento sócio histórico do trabalho e da classe trabalhadora**

A história do trabalho é também a narrativa do ser social. A articulação entre as forças produtivas e as relações de produção são elementos que constituem o modo de produção, ao longo de sua evolução a humanidade passou por diferentes modos produtivos que se constituíram como fundamentais para se compreender a luta de classes.

Contudo, esses processos históricos são rodeados de contradições que se compõem fundamentais para sustentação do modo de produção capitalista, como a exploração do trabalho e as opressões de gênero e raça.

As seções seguintes apresentam como se desenvolveram esses processos históricos e suas contradições, visto que estes se demonstram fundamentais para compreensão das atuais metamorfoses do mundo do trabalho, bem como as categorias que servirão de base de análise no decorrer dessa pesquisa.

### **1.1. A evolução histórica do trabalho até a era digital**

O trabalho cumpre um papel extremamente importante no desenvolvimento humano e na formação de toda a sociedade, pois é por meio deste que se passou a produzir os meios e bens necessários para garantir a subsistência e reproduzir a si mesmo enquanto ser social, se diferenciando dos demais animais existentes na natureza.

Pressupomos o trabalho numa forma em que ele diz respeito unicamente ao homem. [...] uma abelha envergonha muitos arquitetos com a estrutura de sua colmeia. Porém, o que desde o início distingue o pior arquiteto da melhor abelha é o fato de que o primeiro tem a colmeia em sua mente antes de construí-la com a cera. No final do processo de trabalho, chega-se a um resultado que já estava presente na representação do trabalhador no início do processo, portanto, um resultado que já existia idealmente. (MARX; 2013, p. 255 e 256).

O ser humano se diferencia dos demais animais por sua capacidade de planejar seus atos, de idealizá-los e de prevê-los em mente, enquanto os animais agem unicamente por instinto, o ser humano planeja, escolhe e executa suas ações, fazendo que o sucesso ou insucesso seja um novo aprendizado, “O trabalho é, antes de tudo, um processo entre o homem e a natureza, [...] Agindo sobre a natureza externa e modificando-a por meio desse movimento, ele modifica, ao mesmo tempo, sua própria natureza” (MARX, 2013, p. 255), ou seja, quando o ser humano transforma algo, ele também aprende, se aprimora e se transforma,

podendo transmitir esses conhecimentos adquiridos para outros indivíduos. Ao repassar seus aprendizados ele sociabiliza com os demais o conhecimento adquirido modificando o modo de viver da sociedade.

Partindo das contribuições de Marx e Lukács, os autores Netto e Braz (2008) afirmam que o processo de ação material do ser humano sobre transformação física da natureza, previamente ideado, constitui o trabalho, ainda assim, “é preciso que ele reproduza, também idealmente, as condições objetivas em que atua e possa transmitir a outrem essas representações” (NETTO; BRAZ, 2008, p. 33), ou seja, para que esses conhecimentos possam ser conduzidos e acumulados é preciso formas de linguagem capazes de transmiti-los, impulsionando assim um processo de comunicação entre indivíduos.

A transformação do ser humano em ser social se constituiu ao longo de muitos séculos, em que os sujeitos passaram a produzir a si mesmos ao se modificarem para além de serem animais naturais, se tornaram seres sociais, dotados de capacidade teleológica e capacidade de sociabilizar-se.

O trabalho tem suas primeiras bases fundamentadas nas sociedades comunais<sup>7</sup>, se desenvolvendo a partir da necessidade de sobrevivência de cada indivíduo e posteriormente à de suas comunidades, sem exercer a exploração de outros seres humanos ou a privatização da terra.

O desenvolvimento e aperfeiçoamento da caça, da pesca e da coleta frutas e legumes, deram origem às primeiras formas organizadas de agricultura e pecuária que permitiram o desenvolvimento da ascendência das comunidades comunais, transformando a divisão social do trabalho e a produção de mercadorias, que subsequente ao seu desenvolvimento, passou a produzir cada vez mais mercadorias excedentes, dando vida ao que Marx chama de produção mercantil simples.

O escravo não tinha valor algum para os bárbaros da fase inferior [...] A tribo vencedora matava os homens derrotados, ou adotava-os como irmãos; as mulheres eram tomadas como esposas, ou, juntamente com seus filhos sobreviventes, adotadas de qualquer outra forma. Nessa fase, a força de trabalho do homem ainda não produz excedente apreciável sobre os gastos de sua manutenção. Ao introduzirem-se, porém, a criação do gado, a elaboração dos metais, a arte do tecido e, por fim, a agricultura, as coisas ganharam outra fisionomia. Principalmente depois que os rebanhos passaram definitivamente à propriedade da família, deu-se com a força de trabalho o mesmo que havia sucedido com as mulheres, antes tão fáceis de obter e que agora já tinham seu valor de troca e eram compradas. A família não se

---

<sup>7</sup> Trata-se de uma referência as primeiras formas de sociedade, conhecidas como sociedades primitivas, todavia, considero que seja melhor utilizar o termo sociedades comunais devido aos debates somados pela antropologia que problematizam a carga pejorativa do termo.

multiplicava com tanta rapidez quanto o gado. Agora eram necessárias mais pessoas para os cuidados com a criação; podia ser utilizado para isso o prisioneiro de guerra que, além do mais, poderia multiplicar-se tal como o gado. (ENGELS, 1984, p. 58).

Conforme é possível observar nos escritos de Engels, os desenvolvimentos das primeiras formas de acumulação de mercadorias das sociedades comunais possibilitaram vislumbrar a escravização de membros de outras comunidades, pois seria muito melhor escravizar seus inimigos ao invés de assassiná-los após confrontos, garantindo assim o aumento e acúmulo de sua produção.

Ao dialogar com Engels (1984), Braz e Netto (2008) acreditam que é possível identificar umas das primeiras divisões de classes fundamentais<sup>8</sup> da história: o modo de produção escravista passou a dividir a sociedade entre senhores e escravos, dando espaço para a produção de mercadorias e o desenvolvimento da troca, e conseqüentemente das primeiras formas de comércio e dinheiro.

Embora o escravismo tenha se manifestado até a queda do império romano, sua fase de esgotamento se inicia quando os senhores passam a ter uma quantidade de escravos muito maior do que sua capacidade de contê-los, pois foi necessária a criação de mecanismos de repressão (o exército, a burocracia, e funcionários públicos) que custavam um investimento tão grande por parte dos senhores, tornando esses custos de manutenção da escravidão maiores do que o excedente produzido, o que fez o sistema escravista entrar em crise.

O modo de produção escravista foi essencial para garantir o início do processo de exploração da força de trabalho humana, entretanto, após a escravidão se sucederam outras formas de dominação de uma classe sobre outra, “a escravidão é a primeira forma de exploração, a forma típica da antiguidade; sucedem-na a servidão na Idade Média e o trabalho assalariado nos tempos modernos: São as três formas de avassalamento que caracterizam as três grandes épocas da civilização.” (ENGELS, 1984, p. 198).

A partir do momento que as sociedades que antes eram organizadas coletivamente passam a se separar e viver em “famílias individuais” e não mais coletivas, se tem uma nova divisão social e sexual do trabalho que se configura sobre as bases do patriarcado, onde às mulheres é imposto o âmbito doméstico e a submissão ao sexo masculino. “(...) Tanto a mulher livre quanto a mulher escrava tinham seu espaço de trabalho pertencente à esfera

---

<sup>8</sup> Para apresentar melhor essa definição adota-se a definição apresentada por Netto e Braz (2008, p. 67): “*Classes sociais* são determinadas pela sua condição de proprietárias ou não dos meios de produção fundamentais; em cada modo de produção, há sempre classes *fundamentais* ao lado de outras, compondo a estrutura social das formações econômico-sociais” .

doméstica, pois eram responsáveis pela manutenção da subsistência, cujos campos incluíam alimentação e higiene de homens e crianças” (MENICUCCI, 1999, p. 59).

A responsabilidade da reprodução social da família passa a se apresentar como uma responsabilidade das mulheres, que por sua condição de reprodutoras, são consideradas os únicos seres dotados de capacidade de cuidado, ao mesmo tempo em que para os homens é atribuído o trabalho externo, gerador de sustento para a família.

A escravatura, decerto ainda muito rudimentar e latente na família, é a primeira propriedade, que aqui já corresponde, aliás, à definição dos economistas modernos segundo a qual é constituída pela livre disposição da força de trabalho de outrem. De resto, divisão do trabalho e propriedade privada são expressões idênticas - na primeira, enuncia-se relativamente à atividade o que na segunda se enuncia relativamente ao produto desta atividade. (MARX ; ENGELS, 1999, p. 37-38).

Ao garantir o domínio dos homens sobre as mulheres se desenvolve uma das primeiras formas de opressão, em que a mulher se apresenta como propriedade privada do homem. Seja pelo seu senhor, seu pai ou seu marido, ela está sempre submissa ao ímpeto masculino e sua obrigação de garantir a reprodução social, assumindo o âmbito doméstico por meio dos cuidados com a família.

Assim como a escravidão, a divisão sexual do trabalho contribuiu para as bases de sustentação de um sistema de exploração da força de trabalho, no caso dos escravos por meio do trabalho forçado, sem garantia de escolhas ou direitos, no caso das mulheres pelo trabalho que culturalmente foi construído como obrigação natural, um dever divino dado por deus.

O início do feudalismo foi marcado por diversas transformações societárias, promovendo uma nova divisão de classes sociais fundamentais — os senhores feudais que eram os detentores de terras e proprietários dos feudos<sup>9</sup> e os servos ou vassalos eram proprietários de força de trabalho, que ofertavam sua produção e serviços em troca de moradia e proteção para suas famílias.

O contexto de exploração da força de trabalho apresentava diversas singularidades, “embora duramente explorados (não só pelo trabalho em terras dos senhores, mas também pelos inúmeros tributos, inclusive o dízimo colhido pela igreja), dispunham de instrumentos de trabalho e retiravam seu sustento do que produziam nas glebas e nas terras comunais” (NETTO; BRAZ, 2008, p. 69). A parcela da produção pertencente aos servos era muito

---

<sup>9</sup> Unidade de produção pertencente aos senhores feudais onde a maior parte das relações sociais passava a acontecer, porque os senhores feudais eram poderosos e cediam a seus servos/ vassalos as terras em troca de serviços, produção e obrigações.

pequena em comparação ao que era expropriado pelo senhor feudal, e a ideologia dominante do período garantia a dominação de classes com aval da igreja.

As privações e a escassez eram constantes do período, entretanto, o desenvolvimento de ferramentas e técnicas de produção permitiu o alargamento do excedente, e a população passou a utilizá-la para fins de troca, “melhorou a alimentação e a população começou a crescer, o que fez surgir um excedente de população e de produção que serviram de base ao ressurgimento do comércio e, com ele, ao aparecimento da burguesia.” (LESSA; TONET, 2011, p. 69).

O advento do comércio se iniciou por meio da possibilidade de escambo de mercadorias. Embora nesta época o dinheiro já existisse, ele não era seu objetivo, funcionava apenas como unidade de troca, troca essa que se intensificou com o desenvolvimento da produção e do artesanato, induzindo o crescimento dos feudos e dos burgos<sup>10</sup> aos seus contornos.

Ainda que o sistema feudal tenha se estendido ao longo de mais de quatro séculos, Netto e Braz (2008) afirmam que ele passou a se demonstrar inábil e entrou em colapso devido a uma série de circunstâncias que mais tarde caracterizaram o seu fim e início da revolução burguesa.

Outros fatores que são apontados para transição do modo de produção feudal para o capitalista foram: o esgotamento das terras cultivadas que reduziu a agricultura e a pecuária, limites técnicos que limitaram a mineração da prata e a peste negra que matou milhares de pessoas na Europa.

Precisamente no século XIV, a produção em que fundamentalmente se baseava o regime feudal viu-se comprometida: as terras já cultivadas revelaram-se esgotadas e não havia recursos técnicos naquela época para recuperá-las, novas terras apresentavam resultados pobres e a necessária expansão do cultivo fez-se à base da redução de áreas para a pecuária. Por outra parte, limites técnicos reduziram amplamente a mineração da prata, com o que se travou fortemente o curso do dinheiro (sob a forma de moeda metálica) o que trouxe graves dificuldades ainda que temporárias, para a vida comercial. Acresça a isso um novo fenômeno – *peste negra, que vinda da Ásia em 1348, dizimou cerca de ¼ da população europeia* – e ter-se-á o quadro que vai erodir o regime feudal, que parecerá tão estável entre os séculos XI e XIV. (NETTO; BRAZ, 2008, p. 71).

O período que marca a passagem para o modo de produção capitalista é caracterizado por Marx (2013) como o processo de acumulação primitiva, que se prolongou por vários

---

<sup>10</sup> Primeiros povoados e cidades ao redor dos feudos onde viviam artesões e comerciantes, que deram início ao comércio e atividades de manufatura.

séculos e vivenciou especificidades em cada parte do globo terrestre, mas ao seu fim as forças produtivas foram transformadas e o trabalho passa a se desenvolver com base na produção de mercadorias e geração de mais-valia.

As forças produtivas sob o regime capitalista se tornam direcionadas à produção de mercadorias que, em tese, deveriam atender às demandas do mercado, de acordo com as necessidades sociais ditadas por este, entretanto, a força de trabalho agrega a essas mercadorias um elemento específico, o valor, que é sempre superior ao que ele pagou.

Conforme a utilidade de uma mercadoria produzida é determinado o seu valor de uso, que deverá atender a necessidades primordiais de acordo com suas especificidades naturais. É com base no valor de uso que a produção se desenvolve e se reproduz, porém, o valor de uso de uma mercadoria não dependerá diretamente da quantidade de trabalho para obter duas qualidades úteis.

A utilidade de uma coisa faz dela um valor de uso. Mas essa utilidade não flutua no ar. Condicionada pelas propriedades do corpo da mercadoria, ela não existe sem esse corpo. Por isso, o próprio corpo da mercadoria, como ferro, trigo, diamante etc., é um valor de uso ou um bem. Esse seu caráter não depende do fato de a apropriação de suas qualidades úteis custar muito ou pouco trabalho aos homens. Na consideração do valor de uso será sempre pressuposta sua determinada quantitativa, como uma dúzia de relógios, 1 braça de linho, 1 tonelada de ferro etc. Os valores de uso das mercadorias fornecem o material para uma disciplina específica, a merceologia. O valor de uso se efetiva apenas no uso ou no consumo (MARX, 2013, 97).

Segundo Marx, o valor de uso é o produto da sociedade capitalista, é fruto tangível da riqueza, diretamente associado à necessidade de consumo da mercadoria e por isso só se realiza por sua utilização, sendo nitidamente variável de acordo com diversos de fatores.

O valor de troca por sua vez se encontra direcionado para troca com relação ao valor de outras mercadorias e efetiva-se e materializa-se diretamente no processo de produção de mercadorias, variando de acordo com o tempo e espaço.

Os valores de uso formam o conteúdo material da riqueza, qualquer que seja a forma social desta. Na forma de sociedade que iremos analisar, eles constituem, ao mesmo tempo, os suportes materiais do valor de troca. O valor de troca aparece inicialmente como a relação quantitativa, a proporção na qual valores de uso de um tipo são trocados por valores de uso de outro tipo, uma relação que se altera constantemente no tempo e no espaço. Por isso, o valor de troca parece algo acidental e puramente relativo, um valor de troca intrínseco, imanente à mercadoria; portanto, uma *contradictio in adjecto* [contradição nos próprios termos]... (MARX, 2013, 97).

Para criar valores de uso é preciso garantir que o/a trabalhador (a) produza mercadorias, ou seja, é preciso que tenha trabalho concreto depositado na mesma. Porém isso não significa que mercadorias comercializadas (trocadas) não tenham valor de troca, ao contrário, essas irão conter trabalho concreto e o trabalho abstrato que é a forma que o valor de troca se desenvolve na relação entre as mercadorias.

O trabalho que cria valor de uso é o trabalho concreto (trabalho útil) [...] a criação de valores de uso é uma condição necessária à existência de qualquer sociedade, isso significa que toda sociedade exigirá trabalho concreto de seus membros. [...] Mas, ao examinarmos a mercadoria [...], constatamos que ela não é apenas valor de uso: é também valor de troca – e, para ser trocada, precisa ser comprada [...] quando o trabalho concreto é reduzido à condição de trabalho em geral; tem-se o trabalho abstrato. Na mercadoria encontramos, pois, simultaneamente trabalho concreto e trabalho abstrato – mas não se trata, obviamente, dois trabalhos: trata-se da apreciação do mesmo trabalho sob ângulos diferentes: do ângulo do valor de uso, trabalho concreto; do ângulo do valor de troca, trabalho abstrato (NETTO; BRAZ, 2008, 105).

Dentro do modo de produção capitalista tanto o trabalho abstrato quanto o concreto são necessários para garantir o ciclo do capital e a acumulação de mais-valia, embora o trabalho concreto esteja diretamente ligado ao valor de uso, o trabalho abstrato irá desenvolver sob a óptica da geração do valor de troca, ambos os trabalhos estão diretamente correlacionados na produção de mercadorias dentro da sociabilidade capitalista.

O trabalho concreto é capaz de garantir ao trabalhador a segurança de um espaço para a venda de sua única “mercadoria”, a força de trabalho (ao capitalista pertencem os meios de produção). É por meio da concretização da compra de sua força de trabalho que o capitalista consegue garantir a produção, tendo como reflexo deste processo, o lucro capitalista.

O trabalho que é considerado mais complexo e elevado do que o trabalho social médio é a exteriorização de uma força de trabalho com custos mais altos de formação, cuja produção custa mais tempo de trabalho e que, por essa razão, tem um valor mais elevado do que a força simples de trabalho. Como o valor dessa força é mais elevado, ela também se exterioriza num trabalho mais elevado, trabalho que cria, no mesmo período de tempo, valores proporcionalmente mais altos do que aqueles criados pelo trabalho inferior. Mas qualquer que seja a diferença de grau entre o trabalho de fiação e de joalheria, a porção de trabalho com a qual o trabalhador joalheiro apenas repõe o valor de sua própria força de trabalho não se diferencia em nada, em termos qualitativos, da porção adicional de trabalho com a qual ele cria mais-valor. Tal como antes, o mais-valor resulta apenas de um excedente quantitativo de trabalho, da duração prolongada do mesmo processo de trabalho: num caso, do processo de produção do fio, noutro, do processo de produção de joias. (MARX, 2013, p. 201)



Marx (2013) explica que para a produção de mercadorias é preciso que o capitalista tenha a propriedade privada dos meios de produção e, ao mesmo tempo, financie os objetos de trabalho e a força de trabalho. Quando a mercadoria produzida fica pronta, é retirada do seu valor de uso e valor de troca (sintetizados) a parcela referente ao pagamento de cada um destes elementos.

Mesmo assim, é preciso refletir em como será definido este valor de troca. Netto e Braz (2008), ao parafrasear Marx, afirmam que toda a riqueza socialmente produzida é fruto do trabalho. Sendo justamente o tempo de trabalho socialmente necessário para a produção de uma determinada mercadoria que irá determinar seu valor de troca (preço).

Entretanto, ao calcular e repartir os valores para pagamento de cada um dos elementos financiados para o processo de produção de mercadorias, o capitalista se apropria de uma parte do valor referente ao pagamento do tempo de trabalho socialmente necessário para a produção. Ou seja, deste valor é retirada a parcela referente ao pagamento do salário do/a trabalhador (a), as horas excedentes de trabalho que o capitalista não pagou são nomeadas por trabalho não pago, esse trabalho não pago acaba gerando lucro ao capitalista, em outras palavras, esse processo leva à geração de mais-valia.

A mais-valia é produto da relação de compra de mercadoria com dinheiro, que será transformado em uma nova mercadoria, fruto de todo o processo de produção capitalista, que será vendida por um valor maior do que o custo para o capitalista. É a partir desse novo modelo de divisão social do trabalho, onde humanos compram a força de trabalho de outros humanos que nascem duas classes sociais antagônicas, o proletariado e o capitalista (a burguesia).

Marx (2013) destaca que o modo de produção capitalista efetuou a separação entre produtor e meio de produção, ao mesmo tempo em que foram arrancados violentamente de suas terras e expulsos para as cidades, situação que obrigou homens e mulheres a venderem sua única mercadoria, sua força de trabalho.

O processo que cria a relação-capital não pode ser outra coisa que o processo de separação de trabalhador da propriedade das condições de seu trabalho, um processo que transforma, por um lado, os meios sociais de subsistência e de produção em capital, por outro, os produtores diretos em trabalhadores assalariados. A assim chamada acumulação primitiva é, portanto, nada mais que o processo histórico de separação entre produtor e meio de produção. (MARX, 2013, p. 514).

Ao refletir sobre o processo de trabalho Marx afirma que é necessário pensar em uma série de subsídios que constituem o que denomina como conjunto de forças produtivas, sendo

integradas pelos meios de trabalho, que são os instrumentos, ferramentas e máquinas; os objetos de trabalho, que se manifestam na forma de objetos que funcionam como centro da transformação e criação por meio do trabalho; e finalmente a força de trabalho, composta pela própria vida humana e suas capacidades teleológicas e físicas de transformar os objetos de trabalho das mais distintas maneiras.

Silvia Federici apresentará outros elementos que marcam o período denominado por Marx como acumulação primitiva, quando os meios de produção são retirados dos/as trabalhadores/as, “do ponto de vista das mudanças que introduz na posição social das mulheres na produção da força de trabalho” (FEDERICI, 2017, p. 16), esse olhar é fundamental para compreendermos como se deu a atual divisão sexual do trabalho, bem como as estruturas do patriarcado que sustentam a reprodução social do trabalho no capitalismo.

Assim como Marx, Federici (2017), irá relatar como se deu o processo de privatização da terra e expropriação dos camponeses por parte dos mais ricos. Ocorreu de forma violenta, por meio de “despejo de inquilinos, aumento de aluguel e impostos elevados por parte do Estado, o que levou ao endividamento e venda de terras [...] a guerra sendo usada como meio para transformar arranjos territoriais e econômicos – e a reforma religiosa”. (FEDERICI, 2017, p. 130).

Outro elemento que garantiu a remoção dos camponeses de suas terras que foram os cerceamentos das terras comunais para formação de pastos. Na maior parte do mundo, de um lado os argumentos defendidos pelos “modernizadores” afirmavam que “os chamados cerceamentos, estimularam a eficiência agrícola e os deslocamentos provocados foram compensados com um crescimento significativo da produtividade agrícola (...)” (FEDERICI, 2017, 134). Porém, a realidade foi uma escassez de alimentos que provocou fome e miséria como nunca visto antes na história, o que gerou inúmeras revoltas camponesas, boa parte dessas lideradas por mulheres.

Destaca-se ainda outra importante característica histórica que constitui o processo de acumulação primitiva — a exploração de novos continentes e países (África, Américas, Índia...), por meio das expropriações de riquezas, extermínio de seus povos e escravização.

A descoberta de ouro e prata na América, o extermínio, a escravização e o sepultamento da população nativa nas minas, a conquista e a pilhagem das Índias Orientais, a transformação da África em uma reserva para a caça comercial de peles negras [...] são momentos fundamentais da acumulação primitiva. (MARX, 2013, p. 532).

Federici (2017), afirma que Marx não foi capaz de alcançar a totalidade das características do momento histórico, por não reconhecer a importância do lugar das mulheres como reprodutoras da força de trabalho, visto que, as mulheres no modo de produção capitalista realizam uma função essencial, que se manifesta no âmbito doméstico, não pago e não reconhecido, ou seja, “a importância econômica da reprodução da força de trabalho realizada no âmbito doméstico e sua função na acumulação do capital se tornaram invisíveis, sendo mistificada como uma vocação natural e sendo designada como trabalho de mulheres”. (FEDERICI, 2017, p. 132-133).

Dessa forma as mulheres foram e são até os dias atuais essenciais para garantir a reprodução da força de trabalho necessária para a produção capitalista, principalmente quando parte da população foi dizimada pelas guerras, fome e peste negra. Ao mesmo tempo em que a sua própria participação dentro da produção também foi efetiva para garantir maior acumulação para o capitalismo.

Se por um período histórico algumas mulheres se dedicaram completamente ao âmbito doméstico, pois foram excluídas do trabalho assalariado, o aumento da miséria provocado pela “transição” para o capitalismo, obrigou as mulheres a trabalharem também no mercado de trabalho, entretanto, mesmo quando ocupavam os mesmos cargos que os homens, ganhavam uma miséria em comparação com o salário masculino médio.

Compreender essas questões bem como o processo histórico de inserção de mulheres no mercado de trabalho é fundamental para entender o trabalho no setor de *telemarketing*, visto que a categoria é marcada por 70% de mulheres que ainda hoje são afetadas pelo fato que o trabalho na produção não livrou as mulheres da obrigação de atuarem no âmbito doméstico, dessa forma as mulheres seguem recebendo bem menos que os homens e trabalhando bem mais, por serem as principais responsáveis pela reprodução da força de trabalho.

As mulheres que ofereciam algum tipo de resistência a luta pela manutenção de suas tradições ou à dominação masculina, que vinha sendo imposta pelo modelo de mulher que deveria ser seguido por todas, eram denunciadas como bruxas e caçadas como animais. O próprio Estado liderou a caçada as bruxas, que matou milhares de mulheres ao mesmo tempo em que destruiu as formas de relação matriarcais existentes na época.

A definição das mulheres como seres demoníacos e as práticas atroz e humilhantes a que muitas delas foram submetidas deixou marcas indeléveis em sua psique coletiva e em seu senso de possibilidades. De todos os pontos de vista — social, econômico, cultural, político — a caça às bruxas foi um momento decisivo na vida das mulheres [...]; como causa do

desmoroamento do mundo patriarcal, visto que a caça às bruxas destruiu todo um universo de práticas femininas, relações coletivas e sistemas de conhecimento que haviam sido a base do poder das mulheres na Europa pré-capitalista, assim como a condição necessária para sua resistência na luta contra o feudalismo... A partir desta derrota, surgiu um novo modelo de feminilidade: a mulher e esposa ideal — passiva, obediente, parcimoniosa, de poucas palavras, sempre ocupada com suas tarefas e casta. (FEDERICI, 2017, p. 187).

Outra marca importante da passagem para modo de produção capitalista foi o processo de colonização das Américas, que em nome da expropriação das riquezas naturais promoveu genocídio dos povos nativos, que assim como as mulheres tiveram sua cultura apagada, seu povo massacrado, sua força de trabalho escravizada e suas riquezas naturais espoliadas, “a demonização dos povos indígenas americanos serviu para justificar sua escravização e o saque de seus recursos”. (FEDERICI, 2017, p. 186).

Diferentemente do modo de produção escravista, a escravização no capitalismo toma outra forma, por meio da “ideologia racista” se justificou a escravização de seres humanos que são demonizados de povos pela cor de suas peles, transformando negras e negros em verdadeiros animais.

Efetivamente, se no que se refere à Índia os ingleses conseguiram destruir uma sociedade sem conseguirem apagar o valor da civilização hindu, amplamente testemunhada por documentos monumentais e escritos, já o mesmo não acontece com as culturas africanas. Revolidas, destruídas ou corrompidas, as sociedades africanas dificilmente poderiam conservar e transmitir seu patrimônio cultural [...]. Embora a violência do capitalismo não poupasse evidentemente as populações indianas ou chinesas, são sobretudo os negros que sofreram os efeitos da ideologia imperialista etnocêntrica. Tornam-se, para vulgo, povos primitivos, sem cultura nascidos para escravidão. E, nos séculos que floresce o comércio de homens negros, assistimos progressivamente o desenvolvimento da mentalidade racista, principalmente entre as camadas que viviam ou retiravam maior lucro do comércio de escravos. (CARRILHO, 1975, p. 96).

Para justificar a escravização dos povos negros foram adotadas uma série de teorias que animalizam a população negra, até mesmo as ciências elaboraram teorias para explicar a inferioridade de negros e negras, como a “teoria dos elos desaparecidos”, que defendia que “algumas raças primitivas” de hoje constituem o exemplo das etapas intermediárias do evolucionismo, desde o macaco ao homem branco” (CARRILHO, 1975, p. 97).

As mulheres negras por sua vez sofreram ainda mais que as mulheres brancas, o processo de escravização as desumanizaram enquanto seres humanos, ao contrário das mulheres brancas que ficaram responsáveis pelo âmbito doméstico e/ou trabalho assalariado, seu trabalho era explorado da mesma forma que dos homens negros, suas vivências eram

muito distintas das mulheres brancas, pois “quando era rentável explorá-las como se fossem homens, sendo observadas, com efeito, sem distinção de gênero, mas quando elas podiam ser exploradas, castigadas e reprimidas em formas ajustadas apenas às mulheres, elas eram fechadas dentro do seu papel exclusivo de mulheres” (DAVIS, 2017, p. 11).

As mulheres negras ainda sofriam com estupros, praticados pelos senhores de escravos, que se sentiam no direito de explorá-las sexualmente, por considerá-las como propriedade.

Como mulheres, as escravas eram inerentemente vulneráveis a todas as formas de coerção sexual. Enquanto as punições mais violentas impostas aos homens consistiam em açoitamentos e mutilações, as mulheres eram açoitadas, mutiladas e também estupradas. O estupro, na verdade, era uma expressão ostensiva do domínio econômico do proprietário e do controle do feitor sobre as mulheres negras na condição de trabalhadoras. (DAVIS, 2017, p. 12).

A divisão social do trabalho no período de escravização dos povos negros não separava homens de mulheres (entretanto, a condição de mulheres deixava as mulheres negras expostas a violências que os homens negros não passavam), ambos eram explorados e oprimidos, ambos não eram considerados seres humanos e não se encaixavam no conceito de família tão defendido pela moral cristã, não eram vistos como pais e mães de família.

Se as mulheres negras eram dificilmente “mulheres” no sentido aceito, o sistema de escravatura também desencorajava a supremacia dos homens negros. Porque maridos e esposas, pais e filhas eram igualmente sujeitos à autoridade absoluta dos donos de escravos, a promoção da supremacia masculina entre os escravos podia ter criado uma ruptura perigosa na cadeia de comando. Para, além disso, se as mulheres negras como trabalhadoras não podiam ser tratadas como “o sexo fraco” ou como “esposa/dona de casa”, os homens negros não podiam ser candidatos à figura de “chefe de família” e certamente não como “sustento da família”. (DAVIS, 2017, p. 26).

A escravidão é um dos marcos mais violentos da história capitalista, assim como a opressão das mulheres, foram construídas em bases ideológicas que ainda hoje tem reflexo sobre as relações sociais, pois tanto o machismo como o racismo são elementos estruturantes do modo de produção capitalista, que garantem ao processo de produção de mais-valia ainda mais lucro.

Como já mencionado, o processo que dá início do modo de produção capitalista é marcado pela necessidade de garantir a extração de mais-valia como forma de garantia de acumulação do capital e aumentar ainda mais os lucros capitalistas por meio da redução do

trabalho, garantindo assim da constituição de um exército industrial de reserva<sup>11</sup>, que diminui o valor dos salários pagos e aumentará ainda mais o lucro capitalista.

a magnitude relativa do exército industrial de reserva cresce [...] com as potências da riqueza, mas quanto maior esse exército de reserva em relação ao exército ativo, tanto maior a massa da superpopulação consolidada, cuja miséria está na razão inversa do suplício de seu trabalho. E, ainda, quanto maior essa camada de lázaros da classe trabalhadora e o exército industrial de reserva, tanto maior, [...], o pauperismo. (MARX, 2013, p. 531).

O crescimento do pauperismo diante do avanço do processo de industrialização mostra “pela primeira vez na história registrada, a pobreza cresce na razão direta em que aumentava a capacidade social de produzir riquezas” (NETTO, 2008, p. 155), ou seja, o processo de industrialização marca a acumulação de riquezas e o crescimento da pobreza. A inserção das máquinas ao processo de produção substituiu a manufatura, diminuindo ainda mais a força de trabalho necessária para a produção de mercadorias.

Conjuntamente com o capitalismo, avança a primeira revolução industrial — os avanços das máquinas também afetam significativamente a reprodução social do trabalho, o que transforma a vida do ser humano, “o sistema de máquina coloniza a vida social, alterando a percepção espaço-tempo do homem moderno. Nas condições históricas da grande indústria instaura-se com plenitude a disputa tempo do trabalho estranhado versus tempo livre” (ALVES, 2013, p. 21).

O trabalho humano se torna cada vez mais estranhado, e os seres sociais não se reconhecem em seu próprio trabalho, que é vendido como mercadoria, dessa forma não é capaz de enxergar no trabalho condições para sua própria emancipação.

Considerando as transformações no mundo do trabalho e as categorias que foram identificadas até aqui, no próximo ponto será apresentado o processo de desenvolvimento do capitalismo que levou a implementação do neoliberalismo e seus reflexos sobre a Era digital e como consequência o trabalho.

## **1.2. Neoliberalismo e suas implicações para o mundo do trabalho**

A negação dos direitos e das políticas sociais foi sustentada pelas bases ideológicas do liberalismo, segundo Behring e Boschetti (2011) os princípios do liberalismo defendiam o predomínio do individualismo, considerando o bem-estar individual como forma de maximizar o bem-estar coletivo. Ou seja, cada indivíduo deveria ser responsável pela sua

---

<sup>11</sup> O exército de reserva corresponde à força de trabalho que excede as necessidades da produção.

qualidade de vida, dessa forma a miséria a pobreza foram naturalizadas, consideradas uma questão moral que culpabiliza os sujeitos pela situação de pobreza.

As políticas sociais por sua vez eram consideradas como estímulo para o ócio e o desperdício, por isso só deveria existir políticas sociais de forma paliativa e assistencialista, focalizada somente naqueles aqueles que não tinham condições nenhuma de trabalhar, como pessoas com deficiência e idosos incapacitados para o trabalho.

O ideário liberal destacava como princípio central o predomínio da liberdade e competitividade como forma de autonomia, o Estado também deveria ser livre e autônomo cumprindo o papel neutro de legislador, “desenvolver apenas as ações complementares ao mercado” e não seria responsável pela garantia de direitos sociais.

Por outro lado, o que se via na prática era diferente, o Estado foi aperfeiçoado para atender os interesses capitalistas, dessa forma, junto à expansão da sociedade capitalista, também são aperfeiçoados os mecanismos para que essa se perpetue, dentre estas se destacam as funções do Estado para proteger o capitalismo. Mandel (1982) apresenta alguns dos elementos que caracterizam as funções do Estado no modo de produção capitalista:

1.Criar as condições gerais de produção que não podem ser asseguradas pelas atividades privadas dos membros da classe dominante; 2.Reprimir qualquer ameaça das classes dominadas ou frações particulares das classes dominantes ao modo de produção corrente através do Exército, da Polícia, do sistema judiciário e penitenciário. 3. Integrar as classes dominadas, garantir que a ideologia da sociedade sendo a da classe dominante e, em consequência, que as classes exploradas aceitem sua própria exploração sem exercício direto da repressão contra elas (porque acreditam que isso é inevitável, ou que “dos males o menos”, ou que a “vontade suprema”, ou porque nem percebem a exploração). (MANDEL, 1982, p.333)

O Estado cumpre um papel fundamental dentro do modo de produção capitalista, visto que é responsável por assegurar as condições de sustentação e manutenção para a produção e reprodução da força de trabalho. Por meio de suas instituições, leis e ideologias, garante que a ideologia dominante seja a da classe dominante e que em caso de ameaças essas sejam reprimidas.

Apesar de todas as dificuldades colocadas pelo estado e pelo capital, o processo de expansão do capitalismo também foi marcado por lutas sociais e conquista dos primeiros direitos na tentativa de diminuir a situação de extrema pobreza seriam necessárias mediações para conter a luta de classes. Mas não foi uma conquista simples, pois naquele momento o Estado liberal garantia as bases que asseguravam a exploração capitalista e a negação dos direitos sociais.

O surgimento das políticas sociais foi gradual e diferenciado entre os países, dependendo dos movimentos de organização e pressão da classe trabalhadora, do grau de desenvolvimento das forças produtivas, e das correlações e composições de força no âmbito do Estado. Os autores são unânimes em situar o final do século XIX como o período em que o Estado capitalista passa a assumir e a realizar ações sociais de forma mais ampla, planejada, sistematizada e com caráter de obrigatoriedade (BEHRING; BOSCHETTI, 2011, p. 64).

As lutas sociais foram essenciais para pressionar as classes dominantes pela garantia de direitos, ao mesmo tempo crescia em todo mundo organizações da classe trabalhadora que reivindicavam mudanças estruturais no capitalismo e conquista de uma nova ordem social socialista.

De acordo com Dal Rosso (2008), a intensificação da exploração da força de trabalho também teve um importante papel durante esse período, o método “administração científica do trabalho” criada pelo estadunidense Frederick Winslow Taylor. Segundo Taylor a classe trabalhadora vinha desenvolvendo um “subtrabalho”<sup>12</sup>, que afetava toda a classe, pois acarretava baixo rendimento e baixa eficiência.

Para combater o subtrabalho seria necessário garantir a intensificação do trabalho. Para tanto Taylor desenvolveu uma série de estudos para compreender como reorganizar o trabalho de maneira que os/as trabalhadores/as passassem a produzir cada vez mais, aproveitando aquele tempo de trabalho que vinha sendo inutilizado, “diferentemente de Marx que pensava que a mudança técnica do trabalho conduzia à intensificação, Taylor pensava em elevar a intensidade do trabalho dentro das condições técnicas vigentes.” (DAL ROSSO, 2008, p. 58).

Com os experimentos desenvolvidos por Taylor, ele foi capaz de reorganizar o trabalho em diversas empresas, treinando cada um dos trabalhadores e trabalhadoras individualmente, fazendo com que seus movimentos durante o processo de trabalho fossem diminuídos e a produtividade aumentada, ao mesmo tempo os salários aumentaram até 60% para os/as trabalhadores/as já treinados/as que passaram a produzir cerca de três vezes mais do que produziam antes. Dessa forma as empresas conseguiam produzir em quantidades maiores com menos funcionários, gerando ganho de produtividade.

É importante observar que a administração científica não consegue ser aplicada sem custos, sem a constituição de uma estrutura de planejamento, de supervisão de ensino e de controle nas empresas. A formação de uma estrutura burocrática pesada solapa em parte os ganhos obtidos pela crescente intensidade do trabalho operário. O próprio Taylor reconhece que

---

<sup>12</sup> Subtrabalho, trabalho insuficiente ou pouco trabalho.



o antigo supervisor precisa ser substituído por oito pessoas e lista suas tarefas: o inspetor chefe de equipe, chefe de velocidade, o chefe de reparos, o assistente de tempo, o assistente de rotinas, o encarregado da disciplina, o professor. (DAL ROSSO, 2008, p. 61).

A empresa taylorista passa a se organizar de forma completamente diferente, necessitando de uma estrutura burocrática, todavia, essa se moderniza com o fordismo, que “mantém o departamento de planejamento da empresa”, por considerar a importância da estrutura administrativa que organiza a divisão social do trabalho. Entretanto, essa estrutura será acrescida pela introdução da “esteira de produção, a cadeia de produção, de tal forma que a velocidade e o ritmo, que anteriormente exigiam controladores para ser aplicados, agora passem a serem determinadas por mecanismo mecânico” (DAL ROSSO, 2008, p. 61), nesse sentido as máquinas ganham um “poder” diferenciado no processo de produção, controlando a velocidade do trabalho.

A reorganização do trabalho foi essencial para o desenvolvimento do modo de produção capitalista no início do século XX, todavia, a crise de 1929 colocou em tensão o projeto capitalista, aumentando significativamente a pauperização e desemprego ao mesmo tempo em que os movimentos sociais e operários se organizavam, a ideologia socialista avançava.

De acordo com Behring e Boschetti (2011), em resposta à crise, o economista John Maynard Keynes passou a defender a “intervenção estatal com vistas a reativar a produção”, dessa forma cresceriam o número de empregos, na tentativa de alcançar o pleno emprego e conseqüentemente a capacidade de consumo, mas para isso seria necessário a adoção de duas medidas estatais: “1. Gerar emprego dos fatores de produção via produção de serviços públicos, além da produção privada; 2. Aumentar a renda e promover maior igualdade, por meio de instituição de serviços públicos, dentre eles políticas sociais” (BEHRING; BOSCHETTI, 2011, p. 86).

Ao contrário do liberalismo clássico, passam a preconizar que o Estado deveria intervir na economia, para assegurar o equilíbrio econômico entre oferta e demanda. Portanto, o Estado deveria assegurar certa proteção social, por meio de políticas sociais como saúde, “assistência social”, direitos trabalhistas e educação, dessa forma os/as trabalhadores/as poderiam consumir cada vez mais, pois não teriam que gastar com estes serviços.

Com a garantia de pleno emprego, agregado ao desenvolvimento das políticas sociais e a produção em massa, foi possível garantir também o consumo em massa, o que melhorou consideravelmente a vida da classe trabalhadora nos países de capitalismo avançado e garantiu um processo de acumulação acelerada de capital.

Assim, o keynesianismo e o fordismo, associados, constituem os pilares do processo de acumulação acelerada de capital no pós-1945, com forte expansão efetiva, altas taxas de lucros, elevação do padrão de vida das massas no capitalismo central, e um alto grau de internacionalização do capital, sob o comando da economia norte americana, que saía da guerra sem grandes perdas físicas e com a imensa capacidade de investimento e compra de matérias primas, bem como dominação militar. (BEHRING; BOSCHETTI, 2011, p. 88)

O casamento entre fordismo e keynesianismo foi essencial para recuperação do capital após a crise de 1929, garantindo as condições necessárias para reestruturação produtiva do capitalismo ao mesmo tempo em que conteve a ameaça socialista atendendo pontualmente algumas reivindicações da classe trabalhadora por meio das políticas sociais.

Durante este período conhecido na Europa como “anos de ouro” do capitalismo foi inegável a melhora na qualidade de vida da classe trabalhadora, com o desenvolvimento de uma situação de pleno emprego em parte dos países europeus ao mesmo tempo em que se estruturaram vários sistemas de proteção social para a classe trabalhadora, e com crescimento taxas de lucro e o avanço desenvolvimento econômico para os capitalistas.

No final da década de sessenta se instaurou uma crise de acumulação do capitalismo mundial. Diante deste cenário as concessões oferecidas pela burguesia já não cumpriam mais seu papel de garantir a conciliação de classes, por isso às políticas sociais passaram a ser atacadas como responsáveis pelas crises econômicas e ineficientes para o Estado.

A partir da década 1970, a crise do fordismo/keynesiano levou a uma grande ofensiva capitalista para respondê-la. Inicia um novo processo de reestruturação do capitalista, constituído dessa vez por uma nova base ideológica, completamente contrária ao fordismo, o neoliberalismo.

David Harvey (2011, p. 18) sinaliza que “as crises financeiras servem para racionalizar as irracionalidades do capitalismo”, pois fazem com que o capitalismo procure novas formas de se organizar, “geralmente levam a reconfigurações, novos modelos de desenvolvimento, novos campos de investimento e novas formas de poder de classe”. Behring e Boschetti (2011) ao dialogar com Harvey (1993) destacam que foi a partir da crise de 1973 que o capitalismo precisou se metamorfosear, instaurando o neoliberalismo, um novo modelo social e econômico ainda mais cruel.

Ao longo da história do capitalismo é possível identificar uma série de importantes crises que modificaram as configurações do capital e o modelo de desenvolvimento capitalista, dentre estas está a crise que deu início ao modelo econômico neoliberal. A crise que se inicia em 1973, tal como em 1930, para Harvey é de superacumulação, um processo eliminável sob o

capitalismo. Esse autor identifica diante disso, “um lado heróico da vida política burguesas”, que passa pelas estratégias de frente a superacumulação e assegurar a continuidade do sistema, a qualquer custo: a desvalorização controlada de mercadorias, capacidade produtiva e dinheiro; o controle macroeconômico, do que o fordismo/keynesianismo foi uma possibilidade, que se esgotou; a absorção da superacumulação por meio do deslocamento temporal e espacial. A reação burguesa dos anos 1980 e 1990 à superacumulação combina esse conjunto de estratégias, com ênfase na última. (BEHRING; BOSCHETTI, 2011, p. 119).

O neoliberalismo foi um importante mecanismo para a burguesia dar continuidade à acumulação de capital. Com o esgotamento do modelo fordista, devido a impossibilidade de garantir o mesmo nível produtivo (em massa) em um momento de crise do capitalismo, abriu espaço para um novo método de produção, o Toyotismo, que por sua vez possuía características diferenciadas, mas também se estruturava sobre a intensificação do trabalho.

O método de produção toyotista foi criado pelo engenheiro japonês Taiichi Ohno e implementado pela primeira vez na fábrica da Toyota, com o objetivo de reorganizar a produção de veículos automotivos e aumentar a intensificação da produção. Dal Rosso (2008), afirma que o sistema da Toyota foi capaz alcançar níveis de intensidade do trabalho antes nunca vistos, se espalhando para além das fábricas de automóveis, mas para isso precisou adotar procedimentos para intensificação do trabalho.

a) a redução do número da mão-de-obra empregada; b) a implementação de um sistema por um operário-diversas máquinas; c) a implementação de um sistema por um operário-diversas máquinas com operações diferentes; e d) o controle da sistemática de trabalho através do sistema *kaban*. (DAL ROSSO, 2008, p. 69).

O modelo de organização do trabalho nas fábricas da Toyota era polivalente, ou seja, um só trabalhador operava diversas máquinas com diferentes funções, o número de trabalhadores/as foi reduzido e a produção passou a ser organizada pelo sistema *kaban*, que “cria um fluxo de informações que vai na direção do operário, dando-lhe informações necessárias para o trabalho, e cria um segundo fluxo de informações que vai na direção da supervisão e do controle do trabalho, pelo qual é possível se a produção está andando bem” (DAL ROSSO, 2008, p. 68). Assim é possível aumentar a intensidade do trabalho, conforme a “necessidade” da empresa.

aquelas condições de trabalho que determinam o grau de envolvimento do trabalhador, seu empenho [...] seu esforço desenvolvido para dar conta das tarefas a mais [...] maior dispêndio das capacidades físicas, cognitivas e emotivas com o objetivo de elevar quantitativamente ou melhorar qualitativamente os resultados. Em síntese, mais trabalho. (DAL ROSSO, 2008, p. 23).

Dal Rosso (2008, p. 66) apresenta outra diferenciação importante para se compreender as diferenças entre o fordismo e o Toyotismo, pois ao contrário do fordismo que objetivava a produção em massa, o toyotismo produzia somente a quantidade de mercadorias que já teriam saída certa no mercado e quando o mercado exige uma quantidade maior de mercadorias, também se intensifica a exploração da forma de trabalho, com isso reduz ou elimina-se os estoques de produção, adotando o método *just in time*.

A intensidade do trabalho também encontra outras roupagens por meio da participação nos lucros e resultados (PLR) e os bancos de horas, conforme Pina e Stotz (2011, p. 173), “as formas de gestão da força de trabalho pondo em evidência a participação nos lucros ou resultados (PLR) e o banco de horas como instrumentos gerenciais para extrair mais trabalho dos/as trabalhadores/as por meio do prolongamento e do aumento da intensidade do trabalho ou pela ação simultânea de ambos” .

Dessa forma o trabalhador tem sua carga de trabalho e conseqüentemente o seu desgaste fisiológico potencializado, em troca da possibilidade de aumentar sua remuneração por meio da participação nos lucros e por meio do banco de horas, que por sua vez pode ser pago em dinheiro ou por meio de compensação por folgas.

As novas formas de organização do trabalho atreladas o avanço do neoliberalismo possibilitaram o avanço da reestruturação produtiva, a produção de mercadorias passou a ser ainda mais dividida (internacionalmente), e o tempo de trabalho necessário para a produção também foi alterado, com maiores investimentos em tecnologias e maior exploração da força de trabalho.

Harvey (2014) vai explicar que para constituição do neoliberalismo como base ideológica dominante foi preciso à construção cultural e ideológica, moldada por diversos mecanismos, como os meios de comunicação, grupos de intelectuais, igrejas, meio acadêmico, associações profissionais, bancos de ideias financiados por corporações e posteriormente até movimentos sociais e partidos políticos, garantindo assim uma aceitação do neoliberalismo em prol da liberdade.

Entretanto, existiu a necessidade de experimentação do neoliberalismo, utilizando o Chile como laboratório para desenvolver essa experiência. As burguesias chilenas, apoiadas pelo imperialismo estadunidense, implementaram o neoliberalismo por meio de um golpe contra o governo de Allende justificado pelo medo do comunismo e da intervenção do Estado sob a economia. Esse golpe acarretou dura repressão aos movimentos sociais e sindicatos e “o

mercado de trabalho foi liberado de restrições regulatórias ou institucionais” (HARVEY, 2014, p. 17).

A economia chilena foi reestruturada, solicitando empréstimos ao FMI<sup>13</sup> e colocando em prática diversas medidas neoliberais como “reverteram as nacionalizações e privatizaram os ativos públicos, liberaram os recursos naturais à exploração privada e não regulada, privatizaram a seguridade social e facilitaram investimentos estrangeiros diretos e comércio mais livre” (HARVEY, 2014, p. 18). O que garantiu uma recuperação da economia que perdurou até a crise da dívida de 1982.

Apesar de todo o processo de restauração, foram mantidos seus recursos chaves, o petróleo e o cobre nas mãos do Estado, com isso se garantiu que as receitas se mantivessem nos cofres nacionais.

O processo de instauração do neoliberalismo nos Estados Unidos por sua vez levou a adoção de medidas um tanto quanto drásticas para alcançar seus objetivos. A Câmara de Comércio dos EUA chegou ao ponto de difundir os ideais neoliberais individualistas em vários espaços como “universidades, escolas, meios de comunicação, mercado editorial e cortes de justiça” (HARVEY, 2014, p. 53), para garantir uma mudança de consciência da sociedade.

A chamada crise de Nova York acabou se tornando um importante mecanismo para garantir um novo poder às finanças, por meio da falência da cidade de Nova York, o Citibank, liderado por Walter Wriston, “se recusou a rolar a dívida e levou a cidade à bancarrota técnica. O resgate que se seguiu envolveu a construção de novas instituições que assumiram a administração do orçamento da cidade”. (HARVEY, 2014, p. 55).

Dessa forma tiveram todas as garantias necessárias para gerirem a cidade da maneira que achassem melhor, inclusive, eles garantiam quem seria ou não pago primeiro, privilegiando sempre os acionistas dos bancos credores da dívida da cidade de New York, deixando de lado serviços indispensáveis para o bem-estar da população. Essa estratégia acabou funcionando como uma ferramenta de ameaça daqueles que não respondessem às exigências neoliberais.

A tomada da estrutura administrativa do Estado no neoliberalismo garantiu legitimidade e condições para a implantação de suas reformas, apropriação do fundo público, reduções de impostos, privilégios políticos e desregulamentação de direitos, não obstante Harvey (2014, p. 89) afirma que isso se apresenta como uma contradição, visto que, no

---

<sup>13</sup> Fundo Monetário Internacional.

neoliberalismo, assim como o liberalismo, defende-se que o Estado deve ser livre e não sofrer interferências, mas ao mesmo tempo ele é utilizado para proteger negócios e interesses.

A utilização do fundo público para garantir lucros e acúmulos se demonstra essencial para à economia capitalista, conforme Salvador (2010) existe ao menos quatro funções exercidas pelo fundo público:

a) o financiamento do investimento capitalista, por meio de subsídios, de desonerações tributárias, por incentivos fiscais, por redução da base tributária das empresas e de seus sócios; b) a garantia de um conjunto de políticas sociais que asseguram direitos e permitem também a inserção das pessoas no mercado de consumo, independentemente da inserção no mercado de trabalho; c) assegura vultosos recursos do orçamento para investimentos em meios de transporte e infraestrutura, e nos gastos com investigação e pesquisa, além dos subsídios e renúncias fiscais para as empresas; d) assegura no âmbito do orçamento público a transferência na forma de juros e amortização da dívida pública para os detentores do Capital Portador de Juros (CPJ), (SALVADOR, 2017, 428).

Dessa forma entende-se que o fundo público permite o financiamento de investimentos capitalistas, garante políticas sociais capazes de assegurar a reprodução social do trabalhador e condições de investir em bens de consumo, permite que sejam pagos investimentos em meios de transporte e infraestrutura para assegurar a produção e distribuição de mercadorias, investe em mecanismos de ensino e pesquisa e garante o pagamento dos juros da dívida pública.

Sendo assim, é possível compreender o fundo público como elemento de disputa essencial para garantir os níveis de acumulação do capital, ao mesmo tempo, que sua utilização com pode acarretar em importantes melhorias para a classe trabalhadora. Ou seja, a defesa da liberdade como elemento central da economia capitalista não passa de um mecanismo para que a classe trabalhadora não se aprofunde na disputa pelos recursos oriundos do fundo público.

Harvey (2014) aponta ainda que é exatamente a defesa da “liberdade” como conceito central da teoria neoliberal, o autoritarismo aparece contraditoriamente, inclusive muitas vezes ele aparece para se contrapor a “liberdades individuais”, que deveriam ser escolhas, mas que na verdade acabam sendo a única opção.

Em cenário de repressão à classe trabalhadora, se demonstra necessário garantir alguns tipos de mínimos sociais, que teria como objetivo “destruir a ação coletiva”. A burocracia sindical por sua vez aumenta ainda mais a vulnerabilidade da classe trabalhadora, ao mesmo tempo o canto da sereia neoliberal clamava por maior flexibilização nos contratos de trabalho para os/as trabalhadores/as, “uma maior liberdade em geral e a liberdade de ação no mercado

de trabalho podiam ser louvadas como uma virtude tanto para o capital como para o trabalho, e também nesse caso não foi difícil integrar valores neoliberais ao "senso comum" de boa parte da força de trabalho". (HARVEY, 2014, p. 62).

Harvey (2011) sinaliza que as medidas neoliberais adotadas pelo capital internacional após a crise do modelo fordista/keynesianista foram capazes de aumentar o exército industrial de reserva e assim garantir que trabalhadores/as fossem submetidos a qualquer tipo de exploração de trabalho, o que acaba gerando um enorme lucro aos capitalistas e um crescimento gigantesco do desemprego. Tudo isso resultou na estagnação salarial.

Alan Budd, conselheiro-chefe econômico de Thatcher, mais tarde admitiu que "as políticas dos anos 1980 de ataque a inflação com o arrocho da economia e gastos públicos foram um disfarce para esmagar os trabalhadores, e assim criar um "exército industrial de reserva", que minaria o poder do trabalho e permitiria aos capitalistas obter lucros fáceis para sempre. Nos EUA, o desemprego subiu, em nome do controle da inflação, para mais de 10% em 1982. Resultado: os salários estagnaram. Isso foi acompanhado nos EUA por uma política de criminalização e encarceramento dos pobres, que colocou mais de 2 milhões atrás das grades até 2000. O capital também teve a opção de ir para onde o trabalho excedente estava. As mulheres rurais do Sul global foram incorporadas a força de trabalho em todos os lugares, de Barbados a Bangladesh, de Ciudad Juarez a Dongguan. O resultado foi uma crescente feminização da proletariado, a destruição dos sistemas camponeses "tradicionais" de produção auto suficiente e a feminização da pobreza no mundo. O tráfico internacional de mulheres para a escravidão doméstica e prostituição surgiu, na medida em que mais de 2 bilhões de pessoas, cada vez mais amontoadas em cortiços, favelas e guetos de cidades insalubres, tentava sobreviver com menos de dois dólares por dia (HARVEY, 2011, p. 21).

Diante deste novo cenário, é possível identificar o aumento do contingente de mulheres trabalhando nos setores produtivos, a expulsão de mulheres do campo para trabalhar nas fábricas, com salários mais baixos e a ocupação cargos ainda mais precarizados acarretou uma espécie de feminização da pobreza.

Harvey (2011) destaca outras consequências das medidas neoliberais, que modificaram completamente o processo de organização internacional do trabalho, o que praticamente alterou sistemas produtivos de todo o globo terrestre, por meio da reconfiguração dos sistemas de transporte e comunicação, com o novo modelo de acumulação flexível, a produção capitalista passou a reestruturar.

"Globalizar-se" foi facilitado por uma reorganização radical dos sistemas de transporte, que reduziu os custos de circulação. A containerização – uma inovação fundamental – permitiu que peças feitas no Brasil pudessem ser utilizadas para montar carros em Detroit. Os novos sistemas de comunicações permitiram a organização rigorosa da cadeia produtiva de

mercadorias no espaço global (lançamentos da moda de Paris puderam ser quase imediatamente enviados a Manhattan por meio das maquiladoras de Hong Kong). Barreiras artificiais do comércio, como tarifas e cotas, foram reduzidas. Acima de tudo, uma nova arquitetura financeira global foi criada para facilitar a circulação do fluxo internacional de capital-dinheiro líquido para onde fosse usado de modo mais rentável. A desregulamentação das finanças, que começou no fim dos anos 1970, acelerou-se depois de 1986 e tornou-se irrefreável na década de 1990. (HARVEY, 2011, p. 22)

O desenvolvimento dos sistemas de informação e comunicação induziu a organização de uma nova divisão internacional do trabalho, onde produtos produzidos em qualquer parte do mundo poderiam chegar ou ser reproduzidos em outros países em questão de horas, o que levou a uma nova circulação de mercadorias e por consequência uma nova circulação das finanças internacionais.

Durante a era da acumulação flexível, foi o modelo de produção toyotista um outro mecanismo capaz de garantir uma nova divisão internacional do trabalho, onde uma determinada mercadoria, como por exemplo, um carro da *Toyota*, pudesse ter peças fabricadas no Brasil, outras na China, outras no México e a montagem final no Japão, para ser vendido na Argentina, garantindo assim mão de obra ainda mais flexibilizada e barata.

O mundo das finanças passou por uma verdadeira transformação a partir dos anos setenta, a chamada desregulação das finanças garantiu ainda mais liberdade para o mercado se expandir, o que facilitou em muito “a circulação do fluxo internacional de capital-dinheiro” (HARVEY, 2011, p. 22).

O mundo globalizado, na verdade, se tornou um mundo capitalista, apto a atender os interesses da burguesia. Os capitalistas são livres para produzir e comercializar em qualquer parte do mundo, podendo escolher o país com a mão de obra de menor custo salarial e com isenções e incentivos à produção.

A última característica apontada por Harvey (2011) é o crescimento desenfreado do mercado de crédito. A comercialização de linhas de crédito (em especial de cartões) acarretou o endividamento em massa de várias famílias. De acordo com Harvey (2011, p. 22) “A lacuna entre o que o trabalho estava ganhando e o que ele poderia gastar foi preenchida pelo crescimento da indústria de cartões de crédito e aumento do endividamento”.

O estímulo ao mercado de crédito foi um dos elementos que contribuiu para a atual crise do capital, que teve seu epicentro em 2007 nos Estados Unidos e se espalhou pelo mundo, desencadeando em um cenário de crise mundial do capital.



Atualmente o mundo vem passando por um forte avanço do neoliberalismo e conservadorismo, os ideais de “liberdade e dignidade” seguem com toda a força e acabam impactando profundamente as relações de trabalho e enfraquecendo a consciência de classe.

As novas formas de trabalho no capitalismo refletem com maior intensidade aos pressupostos da reestruturação produtiva e flexibilização do trabalho, o “novo proletariado de serviços” é fruto da era digital e segue em constante crescimento a fim de atender os interesses do capital.

[...] estamos presenciando o advento e expansão monumental do *novo proletariado na era digital*, cujos os trabalhos, mais ou menos intermitentes, mais ou menos constantes, ganham novos impulsos com as TICs, que conectam pelos celulares, as mais distintas modalidades de trabalho, portanto, invés de fim do trabalho na era digital, estamos vivenciando um crescimento exponencial do novo proletariado de serviços, uma variante global do que pode denominar como *escravidão digital*. Em pleno século XXI. (ANTUNES, 2020. p. 32)

Adotando a referência dada por Antunes é que vamos estudar uma esfera específica do proletariado de serviços, que é o setor de trabalhadores e trabalhadoras do *telemarketing*, uma das categorias que menor remuneração laboral no Brasil, que sofre com as consequências da superexploração do trabalho e o avanço da desregulamentação do trabalho, por isso esta pesquisa estuda as relações sociais de trabalho no setor de *telemarketing* em contexto de ofensiva neoliberal e contrarreforma trabalhista.

Nasce um problema a ser investigado, pois o trabalho no setor de *telemarketing* surge na década de cinquenta e cresce nas décadas posteriores, em pleno desenvolvimento do neoliberalismo, atendendo as exigências da reestruturação produtiva e promovendo um processo de superexploração dos trabalhadores/as, que por sua localização social acabam sendo submetidos a condições de trabalho extremamente precarizadas.

Partindo dessa conjuntura as exigências do capitalismo em contexto de crise econômica exigem cada vez mais exploração, promovendo uma série de contrarreformas e expropriação de direitos sociais, que por sua vez submetem esses/as trabalhadores/as a situações ainda mais desumanas.

O próximo Capítulo aprofunda algumas especificidades acerca do desenvolvimento do capitalismo nos países periféricos, em especial no Brasil.

## **CAPÍTULO 2 - Particularidades do trabalho no Brasil**

Conforme enunciado anteriormente, o capítulo em questão pretende se aprofundar sobre o desenvolvimento do trabalho no Brasil, diante da situação de superexploração do trabalho. Contudo, não seria possível se aprofundar sobre essas questões sem levar em consideração as especificidades da formação do mercado de trabalho e do sindicalismo no país.

Sem compreender essas questões seria impossível adentrar sobre os moldes adotados pela reestruturação produtiva no país e seus reflexos sobre o setor de *telemarketing*, entendendo este, como parte essencial do setor de serviços, fortemente impactado pelos processos de precarização e terceirização do trabalho.

### **2.1. Brasil, um lugar de superexploração da força de trabalho**

Para compreender os moldes em que se desenvolve o processo de reestruturação produtiva nos países de capitalismo dependente é necessário compreender que o desenvolvimento do capitalismo nesses países é marcado por uma série de especificidades se comparados com os países de capitalismo central. Demier (p. 78, 2007), ao dialogar com Trotsky, destaca que “as localidades atrasadas”, acabavam por possuir historicidade própria no que diz respeito ao desenvolvimento do capitalismo no seu interior, marcada pela assimilação de elementos mais modernos de “nações” avançadas e sua adaptação a condições materiais e “culturas arcaicas” (DEMIER, 2007, p. 78).

Conforme Osorio (2019) as particularidades que constituem os países de capitalismo dependente são estabelecidas por suas formações sociais e por sua condição de superexploração, sendo determinantes nas relações entre classes, frações e setores.

Além das fissuras próprias de um estado de classes, o estado no capitalismo dependente está atravessado por pelo menos dois processos que definem suas particularidades e que, a um só tempo, definem as estruturas do próprio estado capitalista. O primeiro processo se refere à condição dependente das formações sociais em que se constitui. O segundo se refere ao significado da particular modalidade de exploração no capitalismo dependente — a superexploração -, que determina as relações entre classes frações e setores. (OSORIO, 2019, p. 205)

Marini (2005) enfatiza que desde o processo de colonização, a América Latina desenvolveu um papel importante para as grandes burguesias internacionais, como produtora

de riquezas que contribuiu com o desenvolvimento desses países. Ele destaca dois elementos essenciais para isso: o primeiro foi ao garantir a produção de mercadorias e bens de consumo; e o segundo foi por meio do aumento e desenvolvimento dos meios de pagamento. Desta forma, “ao mesmo tempo em que permitiam o desenvolvimento do capital comercial e bancário na Europa, sustentaram o sistema manufatureiro europeu e propiciaram o caminho para a criação da grande indústria”. (MARINI, 2005, p. 3).

Ribeiro (2020) ao dialogar com Florestan Fernandes abordará a caracterização do Brasil como país dependente no sistema capitalista mundial, responsável por um processo de exploração "ilimitada", no que tange a produção e reprodução humana e da natureza com o objetivo de beneficiar “coroas e colonizadores”.

Fernandes (1972, p. 14) abordará as quatro fases da dominação externa, bem como fatores estruturais ou históricos que constituem este processo:

(1º). O padrão de exploração colonial, inerente ao sistema político e legal de dominação externa. A estrutura das economias da Espanha e de Portugal não era suficiente para sustentar o financiamento das atividades mercantis, relacionada às com a descoberta, a exploração e o crescimento das colônias. Veneza e, subsequentemente, Holanda forneceram o capital, a tecnologia, o equipamento e a base comercial do mercado internacional, convertendo-se nas potências centrais, como núcleos do capitalismo Mercantil. [...] retinham lucro bruto que variava de 12 a 18%; a coroa absorver aproximadamente 25 a 30%.

O autor aborda também, um segundo tipo de dominação, visto que, compreender América Latina obedece, desde sempre, uma lógica de exploração que estrutura as relações econômicas e sociais desde seus primórdios. Inicialmente por meio das atividades mercantis desenvolvidas em seu território por colonizadores europeus de países economicamente menos desenvolvidos, financiado por países europeus economicamente mais desenvolvidos, que absorveram todo lucro do processo de exploração e expropriação de riquezas.

(2º). Às nações europeias que conquistaram controle de exportação importação na América Latina interessava mais um comércio que a produção local. A produção com vistas à exportação imediata já estava organizada, em uma base bastante compensadora em termos de custo. Por outro lado, a ausência de produtos de alto valor econômico e a existência de um mercado consumidor relativamente amplo, tornou mais atraente o controle de posições estratégicas nas esferas comerciais e financeiras. A Inglaterra, por exemplo, iniciou uma política comercial que proporcionou rápido impulso a emergência dos mercados capitalistas modernos nos centros urbanos das ex-colônias. Nesse período, a dominação externa tornou-se indireta, pois às vezes ex-colônias agora produzem bens primários e recebeu o primeiro impulso para a internacionalização do mercado capitalista moderno.

Entretanto, a dominação externa era uma realidade concreta e permanente. (FERNANDES, p. 15, 1972)

O controle da importação e exportação se concentrou nas mãos e nos bolsos das nações europeias que apresentavam interesses nas relações comerciais em detrimento da produção local, ao mesmo tempo a produção que assegurava a exportação imediata já havia se organizado a partir de um excelente custo benefício.

Entretanto, a inexistência de produtos que garantissem um alto valor econômico em consonância com a existência de um mercado consumidor promissor se mostrou mais proveitoso a fim de garantir o controle de posições estratégicas no âmbito comercial e financeiro. A Inglaterra constituiu uma política comercial que teve rápido impulso à emergência dos mercados capitalistas modernos no centro urbanos das ex-colônias.

Dessa forma a dominação externa se constituiu como direta, visto, que as ex-colônias passaram a produzir bens primários e gerar os primeiros mecanismos para um processo de internacionalização de um mercado capitalista moderno. Fernandes (1972) destaca que essa dominação externa era uma realidade concreta e permanente, marcando toda a história do Brasil até os dias atuais.

Ainda segundo Fernandes (1972, p. 162), o terceiro tipo de dominação externa apresentada pelo autor explica seu surgimento como consequência da reorganização da economia mundial, provocada pela Revolução Industrial na Europa:

(3°). Na verdade, o neocolonialismo citado acima teve uma função importante na dinâmica da revolução industrial. Ele foi uma fonte de acumulação de Capital nos países europeus, especialmente na Inglaterra e original diversos mercados nacionais em crescimento sobre reservas vitais para o desenvolvimento do capitalismo industrial. Entretanto, a transformação do capitalismo na Europa provocou novas formas de articulação das economias periféricas na América Latina, na direção do dinamismo das economias capitalistas centrais.

O processo de colonização e expropriação de riquezas na América Latina foi essencial para garantir a Revolução Industrial na Europa dentro dos moldes desenvolvidos. Ao mesmo tempo, as mudanças econômicas, sociais e comerciais, acarretadas pelo processo revolução industrial também transformaram novas formas de articulação das economias latinas, que se constituíram sempre subordinados as economias capitalistas centrais.

Marini (2005) explica que a América Latina foi primordial para garantir o crescimento dos mercados comerciais e financeiros na Europa, gerando desenvolvimento social, econômico e principalmente no processo industrial, que acarretou a expansão industrial.

[...] as relações da América Latina com os centros capitalistas europeus se inserem em uma estrutura definida: a divisão internacional do trabalho, que determinará o sentido do desenvolvimento posterior da região. Em outros termos, é a partir de então que se configura a dependência, entendida como uma relação de subordinação entre nações formalmente independentes, em cujo marco as relações de produção das nações subordinadas são modificadas ou recriadas para assegurar a reprodução ampliada da dependência. (MARINI, 2005, p. 3).

A América Latina logo assume uma posição de produtora de manufaturas, se inserindo na divisão internacional do trabalho ao produzir bens primários para os países de capitalismo desenvolvido, o que deu continuidade a relação de subordinação do continente latino em relação à Europa e posteriormente aos Estados Unidos.

Foram justamente esses países dominantes que definiram quais os bens primários produzidos por cada país, e como se desenvolveu o capitalismo e os moldes das relações de produção nestes locais.

A participação da América Latina no mercado mundial contribuirá para que o eixo da acumulação na economia industrial se desloque da produção de mais-valia absoluta para a de mais-valia relativa, ou seja, que a acumulação passe a depender mais do aumento da capacidade produtiva do trabalho do que simplesmente da exploração do trabalhador. (MARINI, 2005, p. 5).

Marini (2005) destaca que o papel cumprido pela América Latina não estava simplesmente associado à acumulação por meio da produção de mercadorias, mas também à superexploração da força de trabalho, que consiste em um prolongamento do aumento do tempo do trabalho não pago associado à expropriação do trabalho que o/a trabalhador/a utilizaria para repor sua capacidade produtiva. Ao mesmo tempo que o/a trabalhador/a tem sua força de trabalho explorada, o salário pago é insuficiente para garantir a sua sobrevivência.

[...] a intensificação do trabalho, a prolongação da jornada de trabalho e a expropriação de parte do trabalho necessário ao operário para repor sua força de trabalho — configuram um modo de produção fundado exclusivamente na maior exploração do trabalhador, e não no desenvolvimento de sua capacidade produtiva. Isso é condizente com o baixo nível de desenvolvimento das forças produtivas na economia latino-americana, mas também com os tipos de atividades que ali se realizam. De fato, mais que na indústria fabril, na qual um aumento de trabalho implica pelo menos um maior gasto de matérias primas, na indústria extrativa e na agricultura o efeito do aumento do trabalho sobre os elementos do capital constante são muito menos sensíveis, sendo possível, pela simples ação do homem sobre a natureza, aumentar a riqueza produzida sem um capital adicional. Entende-se que, nessas circunstâncias, a atividade produtiva baseia-se, sobretudo no uso extensivo e intensivo da força de trabalho: isso permite baixar a composição-valor do capital, o que, aliado à intensificação do grau de exploração do

trabalho, faz com que se elevem simultaneamente as taxas de mais-valia e de lucro. (MARINI, 2005, p. 11)

Ao contrário dos países do capitalismo central onde a produção se voltava para a grande indústria e desenvolvimento de tecnologias, a América Latina foi historicamente responsável, na divisão internacional do trabalho, pela produção de bens primários ao mundo como: minerais, metais, petróleo, alimentos e madeira.

Como reflexo dessa “responsabilidade” os países latino-americanos acabaram desenvolvendo um modelo diferenciado de exploração da força de trabalho, pois, ao contrário das indústrias fabris em que para se aumentar o trabalho era preciso aumentar o investimento em meios de produção e matérias primas, na agricultura e na indústria extrativa esses investimentos são muito pequenos já que a matéria prima se encontra dentro da própria natureza.

Ferreira (2018, p. 227), ao dialogar com Marini destaca que o processo de superexploração do trabalho é também uma forma de expropriação do “fundo de vida do trabalhador”:

Se a mais-valia absoluta se obtém por meio da expansão da jornada ou intensificação do trabalho, a superexploração só se verifica na medida em que essa extensão e intensificação se deem de forma regular ou exacerbada, de modo a violar as condições de reprodução da força de trabalho. Quer dizer, violando seu valor de uso, provocando o seu desgaste para além do normal ou esgotamento prematuro mediante consumo usurpador de sua vitalidade físico-psíquica, em processo que provoquem exaustão recorrente, adoecimento invalidez pela atividade de trabalho braço encurtamento de sua jornada total, para compensar transferências de valor. Nessas situações, são jante da superexploração o como expropriação do fundo de vida do trabalhador.

Marini (2005) destaca que nos países de capitalismo dependente o trabalhador tem recusado o direito à sua subsistência por não ter direito a um salário capaz de garantir seu poder de compra para comprar bens básicos para sua sobrevivência e ter sua força de trabalho expropriada a beira do esgotamento físico e psicológico,

A reprodução social do capitalismo dentro dos países de capitalismo dependente ocupa um importante espaço na da divisão internacional do trabalho e suas transformações se correlacionam com os processos de desenvolvimento históricos, sendo influenciados por padrões específicos de reprodução social do capital.

Como uma modalidade da exploração, a superexploração se apresenta não somente no capitalismo dependente, mas em todos os rincões do sistema mundial. A questão não é se aparece aqui ou lá, mas o peso que adquire no

conjunto da reprodução do capital. E é aqui – no capitalismo dependente - onde o peso e a dimensão da superexploração assume um caráter diferente do que no capitalismo desenvolvido. No capitalismo dependente a superexploração é um processo central na inserção desse capitalismo no mercado mundial (OSORIO, 2020, p. 173).

Na atualidade o desenvolvimento da superexploração da força de trabalho produz reflexos sobre todo o globo terrestre. Em entrevista, Osório enfatiza que nos países de capitalismo periférico a superexploração do trabalho assume um caráter excepcional que lhe garante sua parcela na divisão social do capital, “ainda que essa superexploração, ao limitar as pressões de todo capitalismo por alcançar maiores avanços tecnológicos, alimenta o intercâmbio desigual que toma forma e se constitui numa drenagem recorrente de valor do mundo dependente ao mundo desenvolvido.” (OSORIO, 2020, p.173).

Ribeiro (2020, p. 43) ao dialogar com Osorio (2014) que entende a “a posição ocupada pelas sociedades latino-americanas no plano internacional, tanto do ponto de vista econômico quanto político, militar e tecnológico, imprime a essas Estados a características de soberania”, também abordará outra característica importante do capitalismo dependente na América Latina, a situação de dependência da burguesia nacional:

Expressa a incapacidade das classes dirigentes de lutarem por seus interesses em razão das limitações impostas pela situação de dependência e o sistema interestadual. O ponto de que seja sócia estrangeiras obriga dividirem com essas não apenas os lucros econômicos, mas também o poder político. Essa característica das burguesias dependentes exige que elas se apoiem em um estado forte autoritário para fazer frente a todos os demais atores com quem precisam lidar no exercício de sua dominação: burguesia estrangeiras, estados imperialistas e classes subalternas. Na mesma direção, destaca-se que a autocracia, enquanto forma de poder do Estado, é fruto das características da própria burguesia dependente subordinada ao imperialismo, sem projeto autônomo nacional e em permanente autodefesa. (RIBEIRO, 2020, p. 43).

A necessidade de um "estado forte e autoritário" está diretamente correlacionado com a manutenção do poder das burguesias dependentes. Sendo assim, nem sempre esse autoritarismo é marcado por ditaduras, guerras e censura, em dados momentos históricos lhe é aferido ar de democracia, por meio da concessão de direitos sociais, políticos e humanos, embora a garantia destes não possa ultrapassar os limites econômicos do lucro capitalista ou ameaçar o poder político da burguesia.

A história da burguesia dependente se apresenta como uma relação de subordinação aos países de capitalismo avançado. Demier (2007) ressalta o fato que, embora o capitalismo dependente tenha ingressado na era industrial e possuísse acesso a inovações tecnológicas,

políticas e culturais produzidas pelos países de capitalismo avançado, as "burguesias periféricas" não foram capazes de realizar qualquer tipo de revolução democrática que lhe garantisse um o controle hegemônico do poder político e muito menos que rompesse com suas "estruturas arcaicas".

Esta superposição dialética entre inovações tecnológicas, políticas e culturais produzidas por países avançados e relações sociais muitas vezes pré-capitalistas presentes nos ambientes atrasados se constituíram na essência combinada do desenvolvimento capitalista realizado pelos países retardatários, especialmente pelas "coloniais" e "semicoloniais". Desse modo os países atrasados ingressavam na era industrial mantendo pendentes soluções das principais tarefas "democrático burguesas", tais como a questão agrária e nacional. Entretanto, as burguesias periféricas, surgidas tardiamente na arena histórica, atrelada ao capital estrangeiro e aos grandes proprietários rurais, e extremamente temerosas do proletariado, seriam, segundo Trotsky, incapazes de realizar qualquer tipo de revolução "democrática", o que colocava na ordem do dia para os trabalhadores dos países atrasados a conquista do poder político (DEMIER, 2007, p. 78-79).

O desenvolvimento dos países dependentes é marcado por uma série de contradições que transformaram as burguesias nacionais subordinadas às economias desenvolvidas, o que fez com que se tornassem incapazes de lutarem pelos chamados "direitos democráticos". Segundo Trotsky (1977) caberia como tarefa histórica ao proletariado dos países subdesenvolvidos alcançar o "poder político".

O fundamento comercial do engenho, do grande latifúndio, e da estância pré-capitalista ao coexistirem como traços do "arcaico", funcionais e necessários ao surgimento e manutenção do "novo", introduziram a oligarquia no cerne mesmo da transformação capitalista sob a égide do capital produtivo. Em lugar de um "colapso", obteve-se uma recomposição das estruturas de poder, através das quais a oligarquia "tradicional" (ou agrária) e a "moderna" (ou dos "altos negócios", comerciais, financeiros e industriais) se constituíram em uma classe burguesa de perfil aristocrático, tendo no Estado seu ponto de centralidade e unificação de interesses. Assim, essa burguesia, ao herdar o caráter autocrático de sua origem oligárquica, modernizou-se dentro e a partir do seu prévio vínculo estatal, realizando sua unificação no plano político, antes mesmo de convertê-la em unidade econômica. [...] A ausência de ruptura com o passado "ressuscitou" no presente capitalista práticas de opressão, repressão e cooptação senhoriais, as quais se materializaram numa exagerada intolerância, de raiz e sentido político (MARQUES, 2015, p.46).

A burguesia dependente se constituiu com perfil aristocrático, que se perpetuou com o desenvolvimento econômico, constituindo o estado como principal instrumento para concretizar seus interesses. Todavia, jamais fez esforços para romper com as estruturas de opressões que sustentaram, e sustentam até os dias atuais, as economias dependentes.



Ribeiro (2020, p. 50) ao dialogar com Luce (2013), afirma que nos países de capitalismo central, o avanço tecnológico e o desenvolvimento de novos instrumentos necessários para reprodução humana, as mercadorias da chamada esfera alta, se constituíram em produtos de consumo popular, mesmo essa capacidade de consumo não se repetindo nos países de capitalismo dependente.

Isso ocorre porque a produção industrial latino-americana não depende exclusivamente das condições de salário dos trabalhadores, isto é, o valor das mercadorias produzidas não determina o valor da força de trabalho. Ou, em outras palavras, o aumento da produtividade não é acompanhado pelo aumento real dos salários.[...] Isto significa que, para a garantia da acumulação de capital em escala mundial e para a manutenção da taxa de lucro das burguesias nacionais associadas ao capital estrangeiro, há uma elevação da taxa de mais-valia sem a respectiva ampliação da produtividade, por meio do aumento da intensidade do trabalho, prolongamento da jornada e/ou remuneração da força de trabalho abaixo de seu valor. (RIBEIRO, 2020, p. 50-51).

As economias dependentes são caracterizadas pela troca desigual, necessitando da superexploração da força de trabalho para garantir uma compensação dos prejuízos fruto da transferência de valor para as economias desenvolvidas. Dessa forma, para assegurar acumulação de capital das burguesias estrangeiras e uma manutenção do lucro das burguesias nacionais é preciso um aumento da taxa de mais-valia, acarretando acréscimo da “intensidade do trabalho”, extensão da jornada de trabalho e baixos salários.

Outro elemento destacado por Ribeiro (2020, p. 45), ao dialogar com Bambirra (2012), afirma que:

O desenvolvimento industrial de parte da América Latina, embora voltado aos interesses dos países imperialistas e dos setores oligárquicos minerador, latifundiário e comercial exportador, contava com uma estrutura interna com dinâmica relativa própria. As condições internacionais como as grandes guerras e a crise econômica mundial de 1929 estimulam o processo de substituição de importações nos países dependentes, que puderam aproveitar essas oportunidades quando tinham um mercado nacional já estruturado, bem como um processo produtivo baseado majoritariamente em relações capitalistas. Para a autora, “é no seio desse sistema de dominação oligárquico – como parte do contexto do capitalismo mundial – que surgirá e se desenvolverá uma burguesia vinculada à indústria”.

No Brasil, embora a indústria nacional tenha seu desenvolvimento vinculado às necessidades no setor exportador, sua expansão se dará de forma relativamente independente, Ribeiro (2020) destaca que as duas frações burguesas se desenvolveram em

conjunto, garantido a hegemonia comprometida, ou nas palavras de Marini (2005): o Estado de compromisso.

Nesse sentido, as duas frações da classe dominante coexistem, sem que haja um processo revolucionário com transformação radical das relações de produção, tal qual realizado por parte da burguesia europeia. Por isso, não se pode dizer que este processo seja uma revolução burguesa no sentido tradicional do termo, mas certamente expressa o compromisso entre as frações de classe no bloco no poder, com hegemonia da fração industrial. Os governos de Vargas no Brasil foram expressão dessa consolidação dos interesses da burguesia industrial, por meio da hegemonia comprometida. (RIBEIRO, 2020 p. 45).

A burguesia nacional avançou na história sem a constituição de um processo revolucionário, apesar disso, essa correlação de forças se alterou ao longo do tempo. Os anos de governo varguista asseguraram o desenvolvimento da burguesia industrial no país, que com a crise do setor de exportações, abriu-se espaço para expansão e fortalecimento setor industrial e a implementação de uma indústria pesada.

Marini (2012) destaca que “graças à acumulação de estoques invendáveis que, devendo ser financiados pelo governo, representavam uma imobilização de recursos subtraídos à atividade industrial, a agricultura já não oferece à indústria o montante de divisas de que esta necessita” (Marini, 2012, p. 141), visto que, mesmo com o aumento das exportações mundiais, as exportações brasileiras apresentaram queda de 38%, ao mesmo tempo em que, as importações de matérias primas e bens intermediários representavam cerca de 70% do total de importações.

Além disso, a dificuldade de abastecimento do mercado interno e a alta de preços agrícolas, bem como a ausência de força de trabalho qualificada exigida pela modernização tecnológica, fazem com que a burguesia industrial procure rever o compromisso de 1937. Externamente, no entanto, os interesses de expansão dos capitais das economias desenvolvidas no pós-guerra pautam a intervenção imperialista nos países da América Latina. (RIBEIRO, 2020, p. 46).

Dessa forma América Latina e, conseqüentemente, o Brasil passaram a sofrer cada vez mais com a intervenção imperialista, principalmente, após a Segunda Guerra Mundial, quando os Estados Unidos se consolidam como grande potência econômica e centro hegemônico imperialista. Esse elemento muda as relações com os países latino-americanos, em especial com aqueles que já tinham consolidado uma base de industrialização, pois se tornaram terreno para a expansão das grandes empresas multinacionais (RIBEIRO, 2020)

Esse se constituiu como o quarto tipo de dominação apresentada por Fernandes (, 1972), e é o mais recente da história. Se consolidando através das grandes empresas corporativas que se instalaram em países latino-americanos, elencando esses países em outras esferas econômicas por meio de atividades comerciais, setor de serviços e empresas financeiras, mas também fortalecendo o campo da Indústria.

(4º) [...] em conjunto com a expansão das grandes empresas corporativas nos países latino-americanos, muitos nas esferas comerciais, de serviços e financeiras, mas a maioria nos campos da indústria leve e pesada. Essas empresas trouxeram a região um novo estilo de organização, de produção e de marketing, com padrões de planejamento de propaganda de massa, concorrência e controle interno das economias dependentes pelos interesses externos. Ele representa o capitalismo corporativo ou monopolista, e se apoderaram das posições de liderança, através de mecanismos financeiros (FERNANDES, 1972, p.18).

Dessa forma se construíram novas formas de organização e de produção, ligados a padrões de planejamento de propaganda de massa e concorrência e controle interno, pressionado pelos agentes externos. Fernandes (2013) denomina como; capitalismo corporativo ou monopolista, que se apoderaram de posições de liderança por meio de mecanismos financeiros.

Na seção seguinte será possível se aprofundar um pouco mais nos processos históricos brasileiros, a partir de sua condição de economia dependente.

## **2.2. As especificidades da formação do mercado de trabalho e sindicalismo no Brasil**

Para compreender as atuais mudanças no mercado de trabalho brasileiro, é preciso antes abordar o processo histórico que levou a conformação da nossa classe trabalhadora e deixou sequelas que se refletem até os dias atuais. Por meio de divisões de raça, classe e gênero que se definem quem receberá maior ou menor remuneração exercendo o mesmo cargo e quem ocupará ou não os postos de trabalho mais precarizados em um mercado de trabalho heterogêneo, como o brasileiro.

A formação do mercado de trabalho no Brasil é identificada por uma série de características que tornam nítida a situação de dependência e subordinação do país ao grande capital internacional. Adotando desde seu surgimento formas de exploração extremamente violentas, como a catequização indígena e o tráfico de escravizados advindos da África com a finalidade de sustentar a produção de bens primários que eram exportados para os países europeus, garantindo assim a reprodução social destes países.

Theodoro (2009, p. 92) afirma que para se compreender “as raízes históricas do mercado de trabalho no Brasil, deve-se remontar ao século XIX, no início do qual, e até 1888, a economia baseava-se na escravidão”. Durante esse período o país passou por mudanças políticas importantes, deixando de ser colônia em 1808, para se tornar império. Embora a escravidão tenha sido a base da produção do período, ela foi enfraquecida por diversos fatores, entre eles: o fim do tráfico escravo em 1850 e a lei do ventre livre em 1871.

Contudo, é importante destacar que uma das razões que levaram ao processo abolição se deu porque os custos da escravidão se tornaram muito altos, visto que era necessário sustentar a reprodução dos/as escravizados/as e a estrutura que lhes permitia a escravidão, como senzalas, alimentação e um efetivo de trabalhadores/as para assegurarem a dominação. Enquanto, que, com o trabalho assalariado, o patrão era obrigado a pagar somente o salário, que até então nem se tinha valor regulamentado, gerando assim maior exploração e acumulação, outra razão importante destacada pelo autor foi à pressão internacional, em especial com a pressão exercida pela Inglaterra que pretendia expandir seu mercado e ampliase o comércio.

De acordo com Theodoro (2009), a transição para o trabalho livre começou a se desenvolver antes mesmo da abolição da escravidão. Havia dois grupos de republicanos defensores da abolição, o primeiro vinha das cidades em desenvolvimento que se tornaram defensores dos ideais de “Liberdade, Igualdade, Fraternidade” e acreditavam que a abolição levaria ao desaparecimento transitório do trabalho escravo para o trabalho assalariado.

O segundo grupo formado “por representantes dos estados mais influentes política e economicamente, [...], sobretudo, os grandes fazendeiros do Oeste Paulista – à época a região mais dinâmica da produção do café” (THEODORO, 2009, p. 94), adotava uma posição diferente, pois, consideravam que ex-escravos não eram aptos para trabalho, tanto por considerar sua “natureza rebelde”, quanto pela falta de qualificação técnica. Sustentavam a tese que o trabalhador europeu era necessário para garantir o desenvolvimento do país, visto que era mais especializado e maleável, ao mesmo tempo em que defendiam a necessidade de embranquecer a população brasileira por meio do aumento do número de pessoas brancas no país.

A proposta de imigração subvencionada, o que permitirá a chegada em massa de trabalhadores europeus financiada em grande parte pelo governo. A substituição da mão de obra escrava pelos imigrantes começou, assim, mais de 30 anos antes da abolição. De acordo com os dados disponíveis, entre 1864 e 1887, o número de escravos no país diminuiu de 1,7 milhão para 720 mil, enquanto que, entre 1872 e 1881, 218 mil imigrantes entraram

no Brasil. A percentagem de escravos no total da população, que era de mais de 50% no início do século XIX, será, dessa forma, reduzida dramaticamente até 16% em 1874, alguns anos antes do fim da escravidão. (THEODORO, 2009, p. 94).

O Estado ajudou a financiar a chegada dos imigrantes ao país, ao mesmo tempo que, manteve a população negra distante dos centros urbanos por meio da repressão, ausente de políticas sociais e qualquer outro método de mediação capaz de assegurar as condições de igualdade entre brancos/as e negros/as.

Essa mudança transformou completamente o perfil dos/as trabalhadores/as inseridos no mercado de trabalho brasileiro: levou os imigrantes europeus para trabalharem na produção industrial que estava se iniciando e necessitava de mão de obra qualificada e para o campo, substituindo a força de trabalho escrava, que por sua vez, dificilmente conseguia encontrar trabalho, sendo empurrado para a condição não trabalho ou trabalhos informais. “Esse é um período em que o requisito racial torna-se imprescindível ao desenvolvimento brasileiro – razão pela qual a política de imigração europeia busca viabilizar força de trabalho compatível com o modelo de desenvolvimento desejado e o branqueamento da população”. (MARTINS, 2012, p. 80).

Nossa conformação histórica nos leva a uma reflexão importante sobre o papel do racismo no desenvolvimento da classe brasileira, “no ideário da sociedade brasileira, o (a) negro (a) nada tinha a contribuir para o desenvolvimento do país” (MARTINS, 2014, p. 118), dessa forma os/as negros/as foram excluídos/as do mercado de trabalho enquanto continuaram a viver sem acesso a direitos, sendo obrigados/as a aceitarem qualquer tipo de trabalho que lhes fosse oferecido, sendo os postos com as piores condições e mais baixos salários.

Essa conjuntura afetou drasticamente a situação de vida da população negra daquele período e suas futuras gerações ao serem “libertos” sem ter nenhum direito, local de moradia, trabalho ou sequer respeito como seres humanos. A população negra continuou a viver em situação de desumanização e subalternidade. Ao ser expulsa dos centros urbanos e do campo teve que ocupar os morros, formando assim as favelas. E ao ser excluída do mercado de trabalho formal, foi obrigada a se inserir no mercado de trabalho informal e até mesmo ilegal, pois essa era a única forma de garantir sua sobrevivência.

Juntamente com a abolição da escravatura, já no ano de 1889 o Brasil passou por outras importantes transformações políticas: deixou de ser império de Portugal para se tornar uma república, abrindo espaço para o processo de urbanização do país e desenvolvimento da indústria nacional. Contudo, isso não retirou da produção agrária exportadora seu papel de destaque na economia.

Mesmo com o fim da escravidão, a mudança no regime político da época e avanço do processo de industrialização, “não houve apoio dos grandes proprietários de terra e produtores agrícolas à expansão industrial. Esse grupo constituía a maior parte da classe dominante da época” (SILVA, 2011, p. 153). As atividades econômicas agrárias exportadoras continuaram a prevalecer como principal mercado do país, o que garantia a burguesia rural um lugar de privilégio e dominação, com interferência direta sobre o Estado e suas leis.

É proeminente destacar que devido ao fato do Brasil ser um país de abrangência continental, todo esse processo de desenvolvimento do mercado de trabalho não ocorreu de forma heterogênea nas várias regiões do país. Assim a industrialização desenvolveu-se com maior vigor no sudeste do país trazendo consigo o trabalho assalariado que “concentrava-se em algumas categorias básicas como ferroviários, portuários, marítimos, operários da indústria leve e serviços públicos, atuando, sobretudo nas cidades de Rio de Janeiro e São Paulo”(SILVA, 2011, p. 161).

De acordo com Silva (2011), a indústria brasileira vivenciara um grande crescimento com a Grande Guerra de 1914-18, pois foi diretamente beneficiada por garantir o consumo de carnes congeladas durante o conflito, demonstrando como a guerra tem um papel essencial na garantia de acumulação capitalista, “seja pela ampliação da produção e comercialização de mercadorias necessárias à subsistência dos envolvidos diretamente no conflito e dos que estão na retaguarda, [...], ou ainda a partir das despesas relacionadas com armamentos” (SILVA, 2011, p. 156).

O período pós-guerra por sua vez será marcado pela entrada e fortalecimento de empresas estrangeiras no Brasil, sendo “a principal via de entrada do imperialismo e de suas intervenções na economia do país” (SILVA, 2011, 157), que auxiliaram nas melhorias das condições para o processo de industrialização por meio da garantia da infraestrutura necessária para urbanização do país com estradas, portos, ferrovias e energia.

Durante o início da indústria no país, a classe trabalhadora brasileira ficou dividida entre os trabalhadores/as que haviam saído a pouco tempo da situação de escravidão e não foram inseridos nos postos de trabalhos assalariados e formalizados do mercado de trabalho e os imigrantes europeus que saíram de seus países em busca de trabalho assalariado e direitos sociais. Todavia, ao chegarem ao Brasil os imigrantes europeus se depararam com condições de vida e trabalho extremamente precárias.

Esses por sua vez vinham de uma formação social completamente distinta, eram os sucessores dos sindicalistas europeus, diretamente influenciados pelo anarquismo e comunismo, “o anarquismo e o anarcossindicalismo eram tendências majoritárias entre o

operariado, culminando com as grandes greves operárias de 1917, em São Paulo, e 1918-1919, no Rio de Janeiro” (GENNI, 2003, p. 21), o que se refletiu sobre a classe trabalhadora brasileira, que por meio dos setores assalariados mais organizados, realizaram uma série de greves operárias no início do século XX.

As lutas sociais desse período foram fundamentais para a constituição dos primeiros direitos trabalhistas e posteriormente das primeiras formas de políticas sociais que asseguraram melhorias pontuais nas condições de vida da classe trabalhadora brasileira. Por outro lado, existe uma contradição importante no que tange o mercado de trabalho no país, pois “apesar dos importantes momentos de radicalização, esteve atravessado pelas marcas do escravismo, pela informalidade e pela fragmentação/cooptação, e que as classes dominantes nunca tiveram compromissos democráticos e redistributivos” (BEHRING; BOSCHETTI, 2011, p. 79).

Nesse contexto, se constituiu como um forte entrave nas conquistas de direitos e políticas sociais o escravismo, a informalidade, a precarização e a dependência econômica, conjuntamente com a dominação de uma burguesia nacional, incapaz de romper com as estruturas de pensamento conservador. Behring e Boschetti (2011) apresentam um breve histórico dessas conquistas históricas que deram início aos primeiros ganhos políticos da classe trabalhadora brasileira.

No ano de 1988, há a criação de uma caixa de socorro para burocracia pública, inaugurando uma dinâmica de categorial dos direitos que será a tônica da proteção social brasileira até a década de 1960 do século XX. Em 1989, os funcionários da Imprensa Nacional e os ferroviários conquistam o direito a pensão e a 15 dias de férias, o que irá se estender aos funcionários do Ministério da Fazenda no ano seguinte. Em 1891, tem-se a primeira legislação para a assistência à infância no Brasil, regulamentando o trabalho infantil [...]. Em 1892 os funcionários da marinha adquirem o direito á pensão. [...] Em 1911 se reduz legalmente a jornada de trabalho para 12 horas diárias. Contudo, mais uma vez essa lei não foi assegurada. Em 1919 regulamenta-se a questão dos acidentes de trabalho [...]. O ano de 1923 é chave para a compreensão do formato da política social brasileira no período subsequente: aprova-se a lei Eloy Chaves, que institui a obrigatoriedade da criação de Caixas de Aposentadoria e Pensão (CAPs) para algumas categorias estratégicas como por exemplo ferroviários, marítimos, dentre outros. [...] As CAPs foram as formas originárias da previdência social brasileira, junto com os Institutos de Aposentadorias e Pensão (1926). Por fim, em 1927 foi aprovado o famoso Código de Menores, conteúdo claramente punitivo da chamada delinquência juvenil, orientações que só veio a se modificar substantivamente em 1990, com a aprovação do Estatuto da Criança e do Adolescente. (BEHRING; BOSCHETTI, 2011, p. 79-80).

Esse levantamento histórico permite uma reflexão acerca da proteção social brasileira, que embora quase inexistente, priorizou desde seu embrião a proteção dos setores responsáveis pela manutenção da economia agrário-exportadora cafeeira, como ferroviários e marítimos, os adotando como alguns dos primeiros beneficiários das políticas sociais e direitos trabalhistas. Contudo, destaca-se a importância das lutas sociais realizadas pela classe trabalhadora desses setores na conquista de alguns direitos que vão conformar os marcos iniciais das políticas sociais brasileiras.

Alguns dos maiores ganhos para a classe trabalhadora assalariada desse período foi o decreto 4.682 de 1923, com a Lei Eloy Chaves, essencial para assegurar as bases da proteção social brasileira, por meio das Caixas de Aposentadorias e Pensões (CAPs) que assegurava a instituição de benefícios como pensões, aposentadorias, assistência médica e farmacêutica, sendo financiados pelas contribuições dos/as trabalhadores/as, via sistema de seguros sociais, que até hoje espelham o modelo de previdência social do Brasil. Mais tarde, em 1938, as CAPs foram sistematicamente substituídas pelos Institutos de Aposentadorias e Pensões (IAPs).

As tentativas de organização de classe, foram dificultadas pela formação histórica e social do Brasil, permeada pelas estruturas escravistas e o cenário de constante informalidade e desemprego tornaram a classe trabalhadora refém de uma burguesia nacional e dos subempregos, “o fundamental nesse contexto do início do século XX, é compreender que nosso liberalismo à brasileira não comportava a questão dos direitos sociais, que foram incorporados sob pressão dos trabalhadores e com dificuldades para sua implementação e garantia efetiva”. (BEHRING; BOSCHETTI, 2011, p. 79-80).

Apesar das dificuldades expressas, foram somente com ações da classe trabalhadora, advindas do processo de greves e pressões no início do século XX, que ocorreram avanços em relação aos direitos trabalhistas, originários da criação de um sistema de proteção social do país, ainda que completamente atrelada à produção, pois para que os trabalhadores/as tivessem acesso à saúde e aos benefícios previdenciários era necessário ser assalariado e, portanto, contribuir diretamente com o sistema de seguros sociais.

O cenário político nacional também era diretamente afetado pela economia agrário exportadora de café. Nos primeiros anos da República, os Estados de São Paulo e Minas Gerais se reversavam no poder presidencial, por meio de representantes das principais oligarquias cafeicultoras de cada Estado, entretanto, a crise dos anos de 1929-1932 enfraqueceu o setor cafeeiro, colocando em crise sua hegemonia sobre os demais setores da burguesia.



Como resultado desse enfraquecimento, as “oligarquias do gado, do açúcar e outras, que estavam fora do núcleo duro do poder político, aproveitaram as circunstâncias para alterar a correlação de forças e diversificar a economia brasileira” (BEHRING; BOSCHETTI, 2011, p. 105). Se unificaram a alguns setores do Exército e Marinha no apoio a Getúlio Vargas, que assumiu a Presidência da República em 1930, mudando significativamente a política e a economia brasileira.

Dentre as mudanças estão à superação da economia agroexportadora, dando início ao Processo de Substituição das Importações (PSI) e o amplo investimento na industrialização do país, garantindo a instauração de fábricas e infraestrutura para afiançar o processo de produção e distribuição de mercadorias. Vargas utilizou-se da “regulamentação das relações de trabalho no país, buscando transformar a luta de classes em colaboração de classes, e o impulso à construção do Estado Social, em sintonia com processos internacionais, mas com as mediações internas particulares” (BEHRING; BOSCHETTI, 2011, p. 106).

A adoção de políticas sociais e direitos trabalhistas instaurados pelo governo varguista foi essencial para garantir o controle sobre a luta de classes, e sua manutenção no poder. Dessa forma Vargas foi construído como um político populista, o “Pai dos Pobres”, contudo, ao mesmo tempo que realizava concessões, agia com violência para conter possíveis mobilizações dos/as trabalhadores/as. No decorrer do ano de 1930 foi criado o Ministério do Trabalho, Indústria e Comércio e diante das fragilidades democráticas do período, o governo aprovou uma série de medidas com a finalidade de garantir o apoio das massas e o controle sobre a classe trabalhadora.

O Ministério do Trabalho, Indústria e Comércio tinha entre suas principais competências orientar e supervisionar a previdência social, e também, instituir uma nova relação com os sindicatos. [...] A partir de 1931 foram criados os sindicatos oficiais [...]. Estes instrumentos de lutas foram transformados nos principais mecanismos de controle, vigilância e cooptação por parte do governo. [...] Vargas decretou em 1932 decretou a obrigatoriedade da Carteira de Trabalho para os trabalhadores urbanos. Direitos tais como férias e carteira assinada foram, a princípio, concedidos apenas a trabalhadores vinculados aos sindicatos oficiais criados pelo governo. Com isso, incentivou a filiação aos sindicatos sob seu controle. (SILVA, 2011, 170)

Vargas se manteve no poder por cerca de quinze anos, de 1930 até 1945. Porém o ano de 1937 marca o Golpe de Estado instaurado pelo seu governo, dando início ao Estado Novo: “após o golpe, Vargas anunciou a nova constituição de 1937, de inspiração fascista, que despedia todos os direitos políticos, as Assembleias legislativas e as Câmaras Municipais”

(SILVA, 2011, p. 169). Esse momento marca o apoio e a participação do estado no processo de fortalecimento ainda maior da indústria nacional.

O período do Estado Novo é constituído por um processo de modernização econômica e autoritarismo político, sendo formado um “sindicato oficial” atrelado ao governo por meio do Ministério do Trabalho, proibindo a livre organização, assegurando o controle do governo sobre trabalhadores/as e empresas, garantindo os mecanismos necessários para assegurar um processo de conciliação de classes. Com o propósito de permanecer no poder foi instituída em 1943 a Consolidação das Leis do Trabalho – CLT, que assegurava uma série de direitos para os/as trabalhadores/as assalariados/as, regulamentando o trabalho no país.

Desse modo, o mercado de trabalho no país, durante o governo Vargas, ampliou a sua estruturação, e teve como principal aporte a legislação trabalhista e previdenciária. Essa conjunção, por outro lado, mostrou profunda dependência da expansão e cobertura da previdência social do trabalho assalariado, por outro, evidenciou que o mercado de trabalho no Brasil ganhou este impulso na época, com o fim especial de imprimir um novo padrão de acumulação. Este se firmou em atividades urbanas industriais, sem, contudo, eliminar características já existentes: baixo nível de escolaridade, salários precários, reduzida qualidade dos postos de trabalho, baixa segurança no trabalho, informalidade, rotatividade da mão de obra e inexistência de políticas de emprego. Essas marcas não impediram o crescimento do emprego na era Vargas e nos anos subsequentes (SILVA, 2011, p. 172-173).

Embora tenha ocorrido uma importante expansão dos postos de trabalho durante o processo de industrialização do país no governo de Vargas, algumas características deixavam nítido que o compromisso do governo era com o mercado e não com a classe trabalhadora: a inexistência de um projeto de reforma agrária, baixos salários, condições de trabalho precarizadas e inseguras, e falta de investimentos em educação básica profissional. Não ocorreram transformações das estruturas desiguais que deram vida a sociedade brasileira, mas com o crescimento dos ideais de esquerda ao fim desse período, movimentos sociais e sindicais saíram fortalecidos.

O Governo entrou em crise política a partir da segunda metade da década de quarenta, “em 1945, o mundo foi tomado pelas ideias democráticas e o regime autoritário brasileiro já não podia ser mantido. Getúlio Vargas foi deposto pelos militares. A abertura democrática levou ao poder o general Eurico Gaspar Dutra, como presidente eleito pelo voto popular”, (SILVA, 2011, p. 172).

Mesmo com a deposição de Vargas, o regime do país não adquiriu estabilidade, as disputas e crises políticas continuaram acirradas por anos. Em 1950, Vargas voltou ao poder

como presidente, pelo voto popular, mas permaneceu por somente quatro anos, cometendo suicídio, em 1954, e as elites continuaram em processo de disputa pelo poder.

Em 1956, Juscelino Kubitschek assumiu a presidência, dando continuidade ao processo de industrialização do país e ao desmonte do padrão de acumulação agrário exportadora. Destaca-se o Plano de Metas do governo “50 anos em 5”, que estipulava uma série de metas para garantir o desenvolvimento do Brasil. “Entre 1930 e 1960, o Estado teve intervenção relevante no desmonte do padrão de acumulação de base agrário exportadora, criando e recriando as condições institucionais para o novo padrão de acumulação, fundado em atividades econômicas de base urbano-industrial” (SILVA, 2011, p. 175). Ao mesmo tempo, o Estado, de forma estratégica, apostou na adoção de capital externo para garantir o financiamento da industrialização do país.

No segundo triênio do século XX, ocorreram importantes manifestações dos/as trabalhadores/as rurais em prol da reforma agrária e de direitos trabalhistas e sociais para esse setor, que até então era desprovido de qualquer tipo de proteção social. Todavia, no governo de João Goulart, em 1963, “foi aprovado o Estatuto do Trabalhador Rural, que regulava as relações de trabalho no campo” (SILVA, 2011, p. 184). Para constituir apoio popular o governo também aprovou o projeto que instituiu o 13º salário.

Não obstante, essas medidas foram insuficientes para enfrentar a intensa crise econômica, social e política que estava em curso. No ano de 1964 ocorreu o golpe militar, decretando mais uma vez Estado de Sítio, período marcado pela proibição de greves, controle do funcionamento de organizações políticas e fortes repressões militantes.

A repressão aos sindicatos foi um mecanismo para garantir maior controle sobre a classe trabalhadora, “o golpe de 1964 atuou, então, de modo dual: fortaleceu sobre maneira essa tendência de controle estatal dos sindicatos e, por outro lado, desencadeou intensa repressão aos setores sindicais mais combativos” (ANTUNES, 2020, p. 186). Esse processo colaborou com todo o desmonte da organização da classe trabalhadora que perdeu seus espaços de organização e representação.

Santana (2008) realça outras medidas adotadas durante a ditadura militar como, por exemplo, a criação do o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS). De acordo com o autor, “esse dispositivo, que punha fim a estabilidade no emprego, incentivava diretamente a alta rotatividade de mão-de-obra por parte dos patrões e, correlatamente, dificultava uma ação sindical mais combativa a partir dos locais de trabalho” (SANTANA, 2008, p. 283). Ocorreu também a adoção de uma política de arrocho salarial, em que os salários não acompanhavam a inflação, o que diminui o poder de consumo da classe trabalhadora.

Embora se tenha ocorrido uma série de movimentos de resistência durante os anos de ditadura (SANTANA, 2008), o endurecimento do regime no período, conhecido como “anos de chumbo”, conjuntamente com o "milagre econômico" esfacelaram ainda mais os grupos de esquerda no país, tornando por muitos anos difícil organizar qualquer ação direta contra o governo.

Nogueira (1998) justifica a fragilidade democrática da ditadura militar iniciada durante a década de sessenta, perante a conjuntura de instabilidade econômica e social, que foi primordial para que a burguesia nacional fosse capaz de garantir “seu poder de dominação” em relação à classe trabalhadora. O controle social e político que impediram manifestações e qualquer nível de organização mais combativa levou a maior “pacificidade da classe trabalhadora”, sendo mais fácil de controlá-la.

O regime político pós-1964 aliou-se ao grande capital monopolista e às forças político-econômicas dominantes mais atrasadas, o que possibilitou a promoção de uma rápida modernização econômica. A busca por uma rápida acumulação financeira levou o regime a investir em uma economia de produção de bens de Consumo duráveis, a beneficiar o capital estrangeiro e as grandes indústrias nacionais, a privatizar a Economia, diminuir drasticamente os salários e estimular o inchaço do sistema financeiro. Porém, a modernização econômica, feita sob o interesse do capital monopolista, acarretou um pesado ônus à sociedade brasileira e acabou por jogar o país, após um curto ciclo expansivo (1967-73), em uma grave crise inflacionária e recessiva que se arrastou por toda a década de 1980. (NOGUEIRA, 1998, p. 131).

A crise inflacionária derivada das medidas econômicas adotadas pelos governos ditatoriais, atreladas ao endurecimento do regime e o arrocho salarial levou à classe trabalhadora a intensificação dos processos de lutas democrática. Atrelado a isso o regime ditatorial já demonstrava sinais de esgotamento, pois as chamadas burguesias nacionais enfrentavam uma forte crise econômica que se entrelaçava com a crise internacional do capital.

Somente na segunda metade da década de setenta é que o movimento sindical começou a se reorganizar: ocorreram importantes greves, que levaram ao enfraquecimento do regime ditatorial. No ano de 1983, foi criada a Central Única dos Trabalhadores/as - CUT, adotando um novo modelo de organização sindical que ainda sofria interferência das medidas adotadas durante os anos de repressão.

Em 1983, quando a CUT foi criada, vivenciamos uma contextualidade mais favorável ao novo sindicalismo, uma vez que a luta contra a ditadura e pela redemocratização ampliou-se muito com as ações do movimento estudantil, a campanha pelas eleições diretas, além da crescente onda grevista já

mencionada. No universo sindical, dada a conjuntura brasileira, caminhava-se em sentido inverso às tendências regressivas de crise sindical vigentes nos principais países de capitalismo avançado. O novo sindicalismo caminhava no contrafluxo das tendências antissindicais, presentes naqueles países, os quais ingressavam em uma tragédia neoliberal e na reestruturação produtiva do capital. (ANTUNES, 2020, p. 188).

Mesmo que de forma fragilizada, a segunda metade da década de 1980 marca o processo de redemocratização do país, quando o movimento sindical foi essencial para colocar fim à ditadura militar por meio de diversas mobilizações que reivindicavam a garantia de direitos e políticas sociais.

O período ditatorial (1964-1985) foi duro para classe trabalhadora brasileira, em especial para aqueles que se dispuseram a lutar por democracia, direitos sociais e políticos, compra para captação trabalho. Mas a reorganização da classe trabalhadora e movimentos sociais foram primordiais para conquista da redemocratização do país. Salvador (2020, p. 67) ressalta que:

As lutas operárias, populares e de tantos segmentos sociais e frações da classe trabalhadora pelo fim da ditadura do grande capital, determinaram condições muito particulares para que as pautas políticas — das múltiplas e diferenciadas organizações da classe trabalhadora — tivessem possibilidades de construção de padrões jurídicos mínimos que assegurassem direitos sociais e do trabalho até então não existentes no país. A classe trabalhadora em sua porção mais organizada, no campo e na cidade, pressionava por melhores condições de vida e pela superação da violência instituída pela ditadura militar que se prolongou entre os anos de 1964 e 1985.

A Constituição Federal de 1988 foi um marco na história do país. Pela primeira vez todos e todas, sem discriminação de raça, gênero ou classe, teriam acesso a um sistema de proteção social público e universal, com direito a políticas sociais como Saúde e Educação e sem a necessidade de contrapartida ou contribuição.

Isso denota que, embora ainda limitado, se constituiu espaço para disputa de um projeto político de sociedade que permitisse a promulgação de direitos sociais e do trabalho, capaz de garantir alguma segurança jurídica para aqueles que viviam da venda da sua força de trabalho.

O final da década de 1980 e início de 1990 marcou a possibilidade de instituição, no Brasil, de um amplo sistema de Seguridade Social, democraticamente estruturado e financeiramente assegurado o amplo as fontes orçamentárias de caráter progressivo um avanço inegável em relação aos “anos de chumbo”, mas que desde cedo foi implodido pelas políticas contrarreformistas dos governos neoliberais que se seguiram ao longo dos anos 1990. (BOSCHETTI; TEIXEIRA, 2019, p. 67-68)

Embora esse momento histórico seja caracterizado pelas conquistas da classe trabalhadora, a disputa política também estava fortemente presente e as frações da burguesia não aceitariam facilmente a implementação da Constituição Federal de 1988. Já na década de 1990, Behring (2008a, afirma que o Brasil passa a vivenciar uma nova fase, impactada pelo processo de “contrarreforma” social e moral, onde a expansão neoliberal apresentou fortes impactos sobre a vida da classe trabalhadora e as políticas sociais, com a finalidade de assegurar as bases necessárias para reestruturação do capitalismo.

A dominação burguesa foi arranhada no processo de redemocratização, como explicitou o pleito eleitoral de 1989, no qual uma candidatura expressando aqueles processos de organização dos trabalhadores e das camadas médias, prognosticados por Fernandes, chegou perto de ganhar as eleições para Presidência da República Collor de Mello foi vitorioso naquele momento, mas não representava a vontade política efetiva da burguesia brasileira, como o demonstraram os fatos ulteriores que resultaram no seu *impeachment* em 1992. (BEHRING, 2008a, p. 113).

Com o pleito eleitoral que levou a eleição de Collor, em 1989, o Brasil vivenciou o princípio de uma contraofensiva burguesa, a fim de acatar mais uma vez as demandas do capital internacional e consolidar tardiamente o projeto neoliberal no país. Mesmo com a fidelidade política de Collor aos interesses burgueses e a ênfase ao projeto neoliberal brasileiro, ele não era considerado o melhor representante para que a burguesia concretizasse seu projeto para o país, tanto pelo seu perfil pouco conciliador como pelos escândalos de corrupção. Somente dois anos após assumir seu mandato ele sofreu *impeachment*, deixando seu posto para seu vice, Itamar Franco, que governou o país até 1994, ano em que Fernando Henrique Cardoso foi eleito pela primeira vez.

Com a eleição e posterior reeleição de Fernando Henrique Cardoso para o cargo de presidente da República, o neoliberalismo entrou em nova etapa no país. Diferentemente dos governos anteriores, FHC tinha apoio da burguesia nacional e internacional, apostou na reestruturação produtiva, em especial na contrarreforma do Estado, por meio das privatizações que tiveram aporte do capital internacional.

No âmbito da produção, a realidade não foi diferente “embora o capital estatal ainda tivesse presença importante e alguns ramos, parcela significativa do setor produtivo estatal foi privatizada e passou a ser propriedade do capital transnacional” (ANTUNES, 2020, p.190).

Ao longo dos anos 1990, propagou-se na mídia falada e escrita e nos meios políticos e intelectuais brasileiros uma avassaladora campanha em torno das reformas. A era FHC foi marcada por esse mote, que já vinha de Collor, cujas características de outsider (ou o que vem de fora) não lhe outorgaram

legitimidade política pra conduzir esse processo. Tratou-se, como se pôde observar, de “reformas” oriundas para o mercado, num contexto em que os problemas no âmbito do Estado brasileiro eram apontados como causas centrais da profunda crise econômica e social vivida pelo país desde o início dos anos 1980 no terreno da seguridade social e outros – a carta constitucional era vista como atrasada-, estaria avertido o caminho para o novo “projeto de modernidade”. (BEHRING; BOSCHETTI, 2011, p. 148).

Para justificar a necessidade das contrarreformas reproduzidas durante a década de noventa, a burguesia constituiu uma narrativa em torno da impraticabilidade da Constituição Federal e a necessidade de modernização da economia para se assegurar crescimento econômico e assim garantir desenvolvimento social. Contudo, para colocar esse processo de modernização em prática, seria necessário desenvolver uma série de medidas neoliberais.

Behring (2019) destaca que o governo FHC foi responsável pela primeira consolidação real do neoliberalismo no Brasil. No ano de 1995, sua equipe econômica elaborou o Plano Diretor da reforma do Estado (PDRE, 1995), que segundo a autora pode ser considerado um documento orientador do período.

O texto apresentado pelo Plano Diretor de Reformas do Estado de Bresser Pereira se constituiu o norteador das “contrarreformas” do “Aparelho do Estado” deste período. O projeto “modernizador” criticava a forma “burocrática” como o Estado vinha sendo gerido, a ineficiência da administração pública na gestão e execução de políticas sociais.

A reforma do Estado envolve múltiplos aspectos. O ajuste fiscal devolve ao Estado a capacidade de definir e implementar políticas públicas. Através da liberalização comercial, o Estado abandona a estratégia protecionista da substituição de importações. O programa de privatizações reflete a conscientização da gravidade da crise fiscal e da correlata limitação da capacidade do Estado de promover poupança forçada através das empresas estatais. Através desse programa transfere-se para o setor privado a tarefa da produção que, em princípio, este realiza de forma mais eficiente. Finalmente, através de um programa de publicização, transfere-se para o setor público não-estatal a produção dos serviços competitivos ou não-exclusivos de Estado, estabelecendo-se um sistema de parceria entre Estado e sociedade para seu financiamento e controle. O Estado reduz seu papel de executor ou prestador direto de serviços, mantendo-se, entretanto no papel de regulador e provedor ou promotor destes, principalmente dos serviços sociais como educação e saúde, que são essenciais para o desenvolvimento, na medida em que envolvem investimento em capital humano; para a democracia, na medida em que promovem cidadãos; e para uma distribuição de renda mais justa, que o mercado é incapaz de garantir, dada a oferta muito superior à demanda de mão-de-obra não-especializada (BRASIL, 1995, p.13).

Ao mesmo tempo o Plano Diretor defendia a necessidade de ajuste fiscal, privatizações de diversas áreas da administração pública e de políticas sociais (por meio do Programa de privatizações), liberalização comercial e a redução do papel do Estado como

executor e prestador de serviços, entregando para o mercado uma parcela do Fundo Público com a finalidade de garantir “maior eficiência”.

Antunes (2005) enfatiza que o governo FHC foi vitorioso ao garantir o desenvolvimento de medidas neoliberais no Brasil. Segundo autor é possível dividir o governo em dois períodos, ou em suas palavras, "dois atos" que embora tenham se iniciado em 1994 (com seu primeiro mandato), era a continuidade do projeto neoliberal iniciado no governo Collor, mas dessa vez "com a racionalidade burguesa".

FHC iniciou, em 1994, simultaneamente ao processo de estabilização monetária, um receituário programático que teve como consequência mais nefasta o início da desmontagem do Parque produtivo do país. [...] O resultado foi o monumental processo de privatização, desindustrialização, integração servil e subordinada a ordem mundial, convertendo-se em país do cassino financeiro internacional. FHC foi serviu para os de fora e truculento para o debaixo, aqui dentro, para lembrar a expressão de Florestan Fernandes. De desemprego em escala explosiva, que só em São Paulo chegou a quase 20% da sua força trabalho, precarização dos direitos do trabalho num país que sempre cuidou bem do seu capital, desmontagem da Previdência dos assalariados e etc. Então, o processo de desregulamentação do trabalho, coerente com flexibilização produtiva, a reengenharia, esse ideário programático que quanto mais beneficiava os capitais europeus, mais destruiu e precariza vão os homens e mulheres que vivem do trabalho. (ANTUNES, p. 2005, 37-39).

As medidas de repressão à classe trabalhadora, desregulamentação, privatizações e precarização do trabalho adotadas durante os quatro primeiros anos de governo FHC, sem dúvidas foram muito duras, mesmo assim, a classe trabalhadora brasileira já estava caçada, marcada por diversos governos que só favoreciam o capital estrangeiro e as burguesias nacionais. A novidade estava no plano econômico neoliberal adotado por FHC, que atrelado às medidas de reestruturação do trabalho representavam uma mudança estrutural do trabalho.

Segundo Antunes (2005, p. 39) o então presidente do Brasil, chegou a ser comparado pela revista *The Economist* com a Dama de Ferro inglesa, com a diferença que, ao contrário de Margaret Thatcher que levou 12 anos para conseguir aplicar seu projeto econômico neoliberal, FHC o concretizou em apenas quatro anos, abrindo espaço para um segundo governo, tão destruidor quanto o primeiro.

Antunes (2005), ao descrever o segundo mandato de FHC como "segundo ato", aborda suas principais características:

Agora sim se eu segundo ato: subordinação arregaçada ao FMI, aumento dos impostos[...]. Teremos ainda mais recessão, mais precarização do trabalho,



mais desemprego explosivo, mas desindustrialização, mais destruição dos direitos sociais no país em que eles nunca foram nunca realmente existiram. A eufemística fórmula da flexibilização da jornada de trabalho, a acintosa “demissão temporária”, a perseguida privatização da Previdência combinada ao modelo menemista da Argentina com tempero Pinochetiano do Chile. (ANTUNES, 2005, p. 39).

O aprofundamento do projeto neoliberal no Brasil se perpetuou durante o segundo governo de Fernando Henrique Cardoso, sendo como tão devastador quando o primeiro. A reestruturação produtiva promovida por FHC esteve diretamente ligada às pautas neoliberais seguidas pelo grande capital internacional, o que apresentou consequências para o mundo do trabalho e para políticas sociais, tanto pela via das privatizações de empresas estatais e serviços públicos quanto pela via da desregulamentação de direitos sociais que afetaram trabalhadores/as do setor público e privado.

Dal Rosso (2008) evidencia que foi durante o governo de FHC que ocorreu o processo de privatização do setor da telefonia, por meio da maior privatização já ocorrida na história do país “o sistema de telefonia fixa e móvel passaram a ser operadas por empresas que tem participação de capitais não apenas nacionais, mas também internacionais” (DAL ROSSO, 2008, p. 163), conjuntamente a ação de privatização se ampliou também às compras de aparelhos celulares e o valor das ligações, ou seja, a comunicação ganha valor e se torna mais uma mercadoria nas mãos do sistema capitalista.

É justamente nesse período de privatização da telefonia e flexibilização do trabalho, que os *Call Centers* começam a crescer em todo país, desenvolvendo-se significativamente durante final da década de noventa e início dos anos dois mil. No próximo capítulo voltaremos a relatar mais sobre o processo de privatização da telefonia no país.

Fernando Henrique Cardoso permaneceu no governo durante oito anos, período de muitos ataques à classe trabalhadora e desregulamentação de direitos. Por outro lado, é importante destacar que ocorreram importantes lutas sociais durante esse período, contra os ataques a direitos conquistados e contra privatizações.

O impacto mais evidente das novas condições de trabalho e da alocação do fundo público foi o crescimento das demandas decorrentes do acirramento do desemprego, das desigualdades e do pauperismo, provocando a predominância das políticas de assistência social, com o que alguns autores vêm identificando um processo de assistencialização da Seguridade Social, já que ocorre ao mesmo passo da contenção das demais políticas, imprimindo uma direção específica à alocação do fundo público para as políticas sociais, ao lado da refilantropização e do crescimento do chamado terceiro setor (BEHRING, 2008a, p. 155).

Behring (2008b) chama a atenção para o fato de que com a reestruturação do trabalho, o avanço das desigualdades sociais e do pauperismo acabaram acarretando em um processo de expansão da Assistência Social sob um viés focalizado, promovendo o crescimento do terceiro setor por meio da utilização do fundo público para financeirização do setor privado.

Behring (2019, p. 47) ressalta ainda que durante o governo FHC "houve uma redefinição do padrão de reprodução do capital, acompanhada de uma contrarreforma do Estado abrangente no país, cujo sentido foi definido por fatores estruturais e conjunturais externos e internos, que engrandavam um duradouro ajuste fiscal" e que teve continuidade durante os anos de governo do PT.

Apesar dos movimentos de resistência que fizeram enfrentamento ao governo FHC, também ocorreu forte repressão aos movimentos sociais, em especial ao sindicalismo, que sofreu diretamente as interferências da reestruturação produtiva. Antunes (2018) destaca que a Central Única dos Trabalhadores e o novo sindicalismo estavam diante do novo contexto do mundo do trabalho, marcado pelas privatizações, flexibilização, desregulamentação, informalidade, terceirização, precarização e altos níveis de desemprego.

[...] a CUT, impulsionada sobretudo por sua tendência hegemônica, Articulação Sindical, aproximava-se de experimentos baseados no sindicalismo social-democrata europeu. Tratava-se, então, ao contrário de sua proposta original, de implementar um sindicalismo mais contratualista, propositivo, institucionalmente forte e cada vez mais verticalizado, capaz de ser uma alternativa possível ao neoliberalismo. [...] A defesa da redução dos tributos à Indústria automobilística, como forma de dinamizar o setor e com isso preservar empregos, a política de incentivo às “camadas setoriais”, espaço policlassista, de negociação, e constante participação em outros fóruns e espaços de negociação tripartites distanciavam cada vez mais a CUT de seus valores fundacionais. Os anos de ouro do **novo sindicalismo** começavam a ser substituídos por práticas de concertação. (ANTUNES, 2020, p. 187, *grifos nossos*).

Ao beber da fonte do sindicalismo europeu, o novo sindicalismo à brasileira acabou refletindo o recente momento histórico do mundo. Influenciado diretamente pela reestruturação produtiva neoliberal se atrelou a conciliação de classes, influído pelo reformismo e a necessidade de humanização do capitalismo.

Esse modelo de sindicalismo teve sua importância histórica ao influenciar diretamente pela redemocratização do país. Desenvolveu-se por vários anos, vivenciando diversas transformações até os anos de desenvolvimento do neoliberalismo, incluindo os anos de governos do PT, sendo caracterizado cada vez mais pelo seu perfil conciliador, sendo uma derrota para a classe trabalhadora brasileira.

A desertificação neoliberal tinha sido poderoso ponto e; a reestruturação produtiva, avassaladora, de modo que o PT precisou publicar seu documento emblemático, conhecido como "Carta aos brasileiros", tranquilizador para os mercados, especialmente o financeiro, em que evidenciava a aceitação dos elementos mais substantivos orientados pelo FMI. [...] O impacto real e simbólico da candidatura operária deveria receber o aval do status quo financista. Em vez de ruptura, o país dominante exigia continuidade. A política econômica do novo governo não comportava nem dúvidas, nem riscos. Além de preservar os benefícios das capitais financeiros, garantir o superávit primário, manter a estrutura fundiária concentrada, determinar a cobrança de impostos aos trabalhadores aposentados e manter as privatizações, sob a forma das parcerias público-privadas, o governo Lula dava passos mais largos. Passou a incentivar fortemente a participação dos Fundos privados de pensão tanto na Previdência Privada quanto nas privatizações em curso. (ANTUNES, 2020, p. 188)

Ao publicar "A Carta ao povo brasileiro", o PT se apresentava como uma alternativa para continuidade do programa neoliberal. Behring (2019, p. 46) destaca "seus projetos de mudança ficarão submetidos a estabilidade macroeconômica do Real e do FMI. Essa nova correlação e articulação de forças enseja o segundo período do neoliberalismo no Brasil, com características específicas e alguns deslocamentos importantes com relação aos governos do PSDB, sem, contudo, rupturas mais profundas".

A eleição de Lula, nas eleições de 2002, não foi capaz de transformar essa realidade, pelo contrário, o que se viu foi uma série de negociações com a burguesia nacional a fim de elegê-lo, além de apoio do capital internacional. Lula era um representante do novo sindicalismo, metalúrgico, pobre e nordestino; seu perfil representava boa parte da classe trabalhadora brasileira, que tinha confiança política em sua figura, acreditando que ele iria reverter parte das contrarreformas concretizadas durante os anos noventa.

Alves (2013), afirma que já em 1989, bem antes mesmo da eleição do seu primeiro governo presidencial (iniciado em 2003), o PT demonstrava uma virada em seu caráter classista, passando a adotar táticas de alianças políticas oportunistas, com representantes dos interesses do capital internacional, a burguesia agrária e uma série de outras fações conservadoras, com a finalidade não só de se eleger, mas também perpetuar o ciclo de avanço dos interesses capitalistas. Dessa forma, se configurou em uma traição aos interesses da classe trabalhadora.

Assim como a CUT, desde sua fundação, o Partido dos Trabalhadores se apresentava como uma ferramenta de luta pelos direitos da classe trabalhadora, fruto do movimento de redemocratização do país, todavia, também adotou perspectivas e medidas de conciliação de classes.

Em seu primeiro mandato, Lula não desfez as contrarreformas neoliberais, muito pelo contrário, passou a desenvolver novos mecanismos econômicos capazes de assegurar as políticas neoliberais, garantindo a perpetuação da superexploração da força de trabalho e a ampliação de medidas que asseguravam a intensificação da acumulação capitalista, como o pagamento da dívida pública, “ninho do capital financeiro que suga cerca de 50% do orçamento público da União. O objetivo do lulismo demonstrou ser reorganizar o capitalismo no Brasil e não aboli-lo. Enfim, promover um novo choque do capitalismo nos moldes pós-neoliberais”. (ALVES, 2013, p. 01).

Boschetti e Teixeira (p. 68, 2019) Ressaltam que Embora tenha ocorrido a adoção de medidas que melhoraram a vida classe trabalhadora, o que se sobressai é a via da conciliação de classes, com ataques sobre as políticas sociais, que foi utilizada para atender os interesses do capital, visto que, é capaz de mobilizar uma importante parcela do fundo público.

As esperançosas expectativas dê uma virada democrático popular nos anos 2000 com a eleição de Lula não se efetivarão, ainda que algumas medidas tenham melhorado parcialmente as condições de vida de parcelas da classe trabalhadora, a exemplo da recomposição do valor do salário mínimo ou, a instituição do Bolsa Família, o aumento de vagas em universidades públicas. A política de conciliação de classes, com tudo, se mostrou insustentável e se desdobrou aos interesses do capital, sendo um dos maiores exemplos da entrega da Previdência e da Saúde ao mercado privado. [...] A jovem Seguridade Social, núcleo central do Estado Social no capitalismo, nunca esteve imune aos ataques do Capital pela enorme soma do fundo público que mobiliza, seja em sua arrecadação compulsória, seja em seus investimentos sociais. (BOSCHETTI; TEIXEIRA, 2019, 67-68).

A complexidade do lulismo é muito mais densa do que de outros governos neoliberais, pois, como já mencionado, a conciliação de classes foi essencial e para isso foram necessárias concessões à classe trabalhadora brasileira por meio da execução de políticas sociais assistencialistas, juntamente com a execução de um papel importante garantindo maior acumulação capitalista aos setores do agronegócio, industrial e de serviços por meio de incentivos econômicos e fiscais, além da privatização de parte da Seguridade Social.

Salvador (2020), ao dialogar com Bravo e Menezes (2010) salienta algumas das frustrações de uma parcela da classe que elegeu o PT:

[...] o povo que o elegeu ansiava por políticas sociais mais ousadas e, além disso, pela interrupção do processo de contrarreforma, de cunho neoliberal, do Estado. Todavia, ainda que tenham ocorrido vários avanços, sobretudo na área da assistência social, as políticas sociais também foram marcadas pela focalização e seletividade, pela restrição do público e ampliação do privado. (SALVADOR, 2020, p. 58).

Ainda que tenha ocorrido execução de algumas políticas sociais capazes de assegurar condições do direito à reprodução social, que até então só existia no papel da CF de 88, o que se viu, majoritariamente, durante os 13 anos de governo do PT, foi à execução de políticas sociais focalizadas, assistencialistas, entrelaçadas com o “terceiro setor” e com o projeto privatista.

Antunes (2020, p. 126) ressalta que “o governo Lula não confrontou em nenhum aspecto essencial os pilares estruturantes da desigualdade social brasileira: a riqueza continuou concentrada, os níveis mais agudos da miserabilidade foram apenas parcialmente minimizados”.

Com o incentivo ao consumo de massas, o avanço do Programa Fome Zero e o fortalecimento de programas de transferência de renda, como o Bolsa Família (que se tornou carro chefe do governo Lula), desenvolveu-se uma diminuição da pobreza extrema no país, garantindo consumo de bens para a parcela mais pobre da classe trabalhadora, que nunca havia tido acesso ao mínimo necessário para o desenvolvimento da reprodução humana.

A incapacidade dos governos do PT de confrontarem os pilares de sustentação da desigualdade social do país não se deu por falta de condições e sim por opção política, até os dias atuais não existe autocrítica do partido sobre essa questão, muito pelo contrário: Lula afirmou orgulhosamente em entrevistas que os banqueiros nunca lucraram tanto quanto em seu governo, chegando a um lucro oito vezes maior do que durante o governo FHC<sup>14</sup>.

A tão sonhada reforma agrária foi outra pauta abandonada pelos governos Petistas em prol do apoio do agronegócio brasileiro. Tanto Lula como Dilma não adotaram medidas capazes de fortalecer um projeto de reforma agrária e garantir terras e condições de trabalho para as populações rurais, que nunca tiveram acesso à terra e a integralidade das proteções sociais.

Alves (2013) enfatiza que sobreveio um importante apoio da burguesia para eleição dos governos do PT, o que só ocorreu porque este representava uma alternativa burguesa frente ao desgaste do modelo tradicional de neoliberalismo no Brasil.

O sindicalismo também sofreu interferências durante os governos de Lula e Dilma, pois a CUT se manteve como a principal central sindical do Brasil, berço do Lulismo, se sustentando ao lado do governo mesmo diante das mais esdruxulas medidas de ataque à classe trabalhadora.

---

<sup>14</sup> REVISTA VEJA. <https://veja.abril.com.br/economia/bancos-lucraram-8-vezes-mais-no-governo-de-lula-do-que-no-de-fhc/>. Acesso em: 15/05/2019.

Apesar do grande sucesso econômico durante o primeiro mandato de Lula e boa parte do segundo, a crise mundial de 2007/2008 fez o país entrar na defensiva, entretanto, a escolha do governo foi investir no mercado interno a fim de favorecer o crescimento econômico, “com a redução de impostos em setores fundamentais da economia como automobilístico, e de eletrodomésticos e o da construção civil, todos eles incorporadores de força de trabalho” (ANTUNES, 2020, p. 123).

Dessa forma garantiu-se a manutenção das taxas de empregabilidade e o incentivo ao consumo de massas: milhares de brasileiros/as aproveitaram a baixa no valor final das mercadorias para comprar automóveis, eletrodomésticos e até mesmo imóveis, o que tardou a chegada dos sintomas da crise no país.

Com essas e outras medidas adotadas pelo governo Lula foi possível garantir os lucros das classes dominantes, tendo como consequência a proposta do nome de Dilma Rousseff para suceder a Lula ser bem aceita pelas burguesias nacional e internacional. No ano de 2010, Dilma foi eleita a primeira “presidenta” da história do Brasil, uma ex-guerrilheira que lutou contra a ditadura militar, mas que assim como Lula, escolheu a via da conciliação de classes para governar.

Dando continuidade ao governo Lula, Dilma Rousseff seguiu as mesmas diretrizes: 1) crescimento econômico baseado na expansão do mercado interno; 2) incentivo à produção de commodities para exportação, beneficiando o capital vinculado ao agronegócio; 3) política financeira que, em última instância, garante o apoio do sistema financeiro; 4) redução de tributos que beneficiam os capitais na indústria automobilística, na construção civil etc., visando diminuir os efeitos decorrentes da redução das exportações de commodities. Mas o cenário aberto, pela intensificação da crise internacional, para os países intermediários como o Brasil mudou muito a situação econômica, social e política. (ANTUNES, 2020, p. 126).

No início de seu primeiro mandato, Dilma conseguiu manter certa estabilidade econômica e política, mas, com o aprofundamento da crise econômica, o país já não conseguia mais garantir as mesmas taxas de lucro, os índices sociais e econômicos começaram a cair, medidas como a expansão do mercado interno e incentivo a economia agrária exportadora se tornaram cada vez mais difíceis, os níveis de desemprego se tornaram cada vez mais evidentes, e a população perdeu muito em qualidade de vida.

O sindicalismo por sua vez, deu continuidade às medidas de conciliação. Assim como Lula, Dilma também teve forte poder sobre a maior Central Sindical do país. Todavia, Arcary (2016, p. 215) destaca o fato que em 2012 o país registou o maior número de greves desde

1980, quando o regime militar ainda vigorava. O que em certa medida demonstrava que o governo já não tinha mais o mesmo controle sobre as bases sociais do sindicalismo.

No ano de 2013, o país passou por uma nova onda de greves, devido ao grande levante de milhares de pessoas que foram às ruas, embora tenham tido diversas bandeiras, a grande maioria destas pediam por políticas sociais de qualidade e o fim da corrupção.

A crise do lulismo está condicionada, como todo fenômeno complexo, por muitos fatores. Entre vários outros, a estagnação Econômica, a inflação crescente, a corrosão da corrupção endêmica, a ruína de mais de uma década de políticas sociais liberais, a transição demográfica (uma nova geração adulta que não viveu os anos 1980), além da impotência diante de uma agenda de reivindicações ampla contra as opressões (legalização do aborto, criminalização da homofobia, equidade para afrodescendentes). (ARCARY, 2016, p. 215).

De acordo com Antunes (2020, p. 126) “as rebeliões ocorridas a partir de junho de 2013 são exemplos enfáticos do enorme descontentamento social em relação ao governo Dilma, crise que se ampliou no rico período que vai da Copa das Confederações (em 2013) à Copa do Mundo (em junho de 2014)”.

Em continuidade histórica, as eleições de 2014 mostraram-se como um cenário trágico para o PT, diante da queda da taxa de lucros e a redução do PIB, se constituiu um aprofundamento na crise econômica, social e política.

Com isso, Dilma perdeu o apoio de frações da burguesia, que se dividiram entre as duas principais candidaturas à presidência. Ainda que eleita com a pequena margem de 51,64%, foi preciso fazer muitas negociações para se garantir no governo, inclusive colocar em prática um arrocho do ajuste fiscal e as contrarreformas impostas pelo grande capital.

Ao tentar desenvolver o arrocho do ajuste fiscal, Dilma criou um governo formado por uma série de nomes ligados aos interesses do capital, enquanto ao mesmo tempo se silenciava diante de propostas de ataque aos direitos da classe trabalhadora como a “Lei da terceirização” e a contrarreforma trabalhista.

Contudo, a fragilidade do segundo mandato de Dilma não permitiu o aprofundamento do ajuste fiscal cobrado pelas frações da burguesia, notadamente, do capital financeiro. Diante dessa situação, as frações burguesas que davam sustentação a coalização liderada pelo PT, desde 2003, começaram a abandonar o governo em busca de alternativas capazes de cumprir sua pauta.

O início de 2016, nesse sentido, preservou o mesmo cenário de indefinições, com a curvatura do governo Dilma face às imposições do capital se ampliando. Não por acaso, a primeira proposta apresentada pelo então

recém-empossado ministro da Fazenda, o “neodesenvolvimentista” Nelson Barbosa, foi a de implementar com “urgência” as “reformas” da previdência e da legislação trabalhista. Nem uma palavra sobre tributação das fortunas e dos grandes capitais, nem uma palavra contrária à proposta de terceirização total (presente no PL 4.330, posteriormente denominado PLC 30), nada sobre a ampliação da legislação social protetora do trabalho. Consequentemente, esgarça-se ainda mais o apoio militante dos movimentos sociais, sindicais e políticos que atuam sob a órbita do PT. Por outro lado, é perceptível que está sendo urdido um golpe parlamentar de direita, o que os faz agir com relativa cautela. (ANTUNES, 2020, p.243).

Apesar de não haver um consenso sobre a caracterização do governo do PT, a intenção dessa pesquisa não pretende se esgotar sobre o assunto, pois mesmo as definições sobre os temas não serem estáticas, é preciso entender que as particularidades citadas acima nos levam a caracterizá-lo como um governo neoliberal.

Behring (2019) frisa que “as teses do neodesenvolvimentismo” se tornaram como mitos brasileiros, visto que não ocorreram reformas estruturais. Em diálogo com a obra de Arcary, caracteriza que durante os governos do PT ocorreu um “reformismo, quase sem reformas” no Brasil:

A economia política singular da era Lula e que teve continuidade em linhas gerais com Dilma - porém, em ambiente externo e interno desfavorável, o que teve implicações políticas e econômicas profundas — engendrou impactos materiais intensos sobre a vida dos que viviam em pobreza extrema ou absoluta, mesmo que não pela expansão dos direitos universais, o que implicaria efetivas reformas. Mas é preciso reconhecer, favoreceu em proporções muito maiores os mais ricos, com atenção especial agronegócio e ao capital portador de juros, além de atrair capital tal estrangeiro para o Novo Eldorado brasileiro. Estivemos, portanto, mas para uma espécie de "reformismo quase sem reformas" (BEHRING, p. 50, 2019).

Ribeiro (p. 28, 2020) destaca “em um contexto econômico favorável e com grande legitimação social, o PT foi o muro de contenção política da crise orgânica, e estamos agora frente ao desmoronamento do terreno político estabelecido desde 1994”, ou seja, embora os governos petistas tenham se estruturado de forma essencial para garantir estabilidade à acumulação, o desmoronamento foi inevitável.

Ao escolher mais uma vez a via das negociações e conciliação de classes, o PT sofreu o maior golpe burocrático de sua história<sup>15</sup>, por meio de um processo de *impeachment* que tirou Dilma do poder e colocou em seu cargo seu vice-presidente Michel Temer do PMDB

---

<sup>15</sup> Ver Pedro Paulo Zahluth Basto: “Por que o impeachment é um golpe?”; <Disponível em: <https://www.cartamaior.com.br/?/Editoria/Politica/Por-que-o-impeachment-e-um-golpe-/4/35965>>; <Acesso em: 20/06/2019>.



(hoje MDB)<sup>16</sup>, que embora também fosse um nome inicialmente sem grande apoio para executar o ajuste fiscal, não sofria como Dilma com a pressão popular por não ter nenhuma base social de apoio. Ou seja, dentro daquele cenário, Temer foi quem melhor atendeu os interesses burgueses.

Em contexto de crise mundial do capital, o governo ilegítimo que se instala no Brasil em 2016, endossado pela mídia e por grandes grupos econômicos setor produtivo financeiro, cria um ambiente favorável e necessário para aprofundar avassaladora política de destruição dos direitos e das políticas públicas. [...] Sustentado no diagnóstico de redução de taxas de crescimento econômico, da elevação da dívida pública e suposto déficit da Previdência Social, o governo Temer conseguiu implementar o amargo remédio de endurecimento do ajuste fiscal, centrado na redução de gastos públicos, com execução das despesas financeiras. (BOSCHETTI; TEIXEIRA, p. 68-69, 2019).

Temer governou o país por um pouco mais de dois anos, e nesse período, aprovou importantes contrarreformas para garantir o arrocho do ajuste fiscal. Contudo, a instabilidade de seu governo dificultou e limitou esse processo, aprovando somente uma parte do arrocho do ajuste fiscal. Mesmo assim essa parcela teve significativo impacto para a classe trabalhadora, principalmente a aprovação da Lei da Terceirização e a contrarreforma Trabalhista.

Conforme Salvador (2020, p. 29) um dos principais resultados do “golpe parlamentar-midiático-judicial” se constitui por meio do aprofundamento da degradação do orçamento das políticas sociais:

O golpe parlamentar-midiático-judicial operado no Congresso Nacional, em 2016, que levou ao *impeachment* da presidenta Dilma Rousseff, abriu espaço para nova fase de conservadorismo, antipopular e antitrabalhista. O resultado mais imediato é a desestruturação das políticas sociais, notadamente por meio do desmonte do seu financiamento, no conflito distributivo de disputa do fundo público, sob a batuta de políticas de ajuste fiscal permanente sob a égide da financeirização do capital.

estão Sob o argumento da necessidade da aplicação de um ajuste fiscal, a história do Brasil configura-se por mais de trinta anos de CF e diversas medidas neoliberais de disputa do Fundo Público, o que tem prejudicado consideravelmente o orçamento das políticas sociais, em especial da Seguridade Social, que tem seu orçamento legislado pela constituição de 1988.

<sup>16</sup> Ver Luciana Amaral e Gustavo Maia: “Em convenção, PMDB aprova mudança de nome para MDB” - Veja mais em < Disponível em: <https://noticias.uol.com.br/politica/ultimas-noticias/2017/12/19/em-convencao-pmdb-aprova-mudanca-de-nome-para-mdb.htm> > ; <Acesso em:20/06/2019>.

Partindo dessa compreensão, Salvador (2020, p. 30) evidencia que:

Há três elementos importantes que contribuem para a fundamentação teórica e metodológica do fundo público e corroboram a compreensão da disputa dos recursos públicos na sociedade capitalistas: neoliberalismo, financeirização do capital e a política de ajuste fiscal, agora sob “nova roupagem” da austeridade, como um dogma da macroeconomia contemporânea.

A disputa do fundo público na sociedade tem perpassado pelo debate da necessidade de adoção das chamadas medidas de austeridade, que em teoria seria uma forma de garantir rigor nos gastos públicos, todavia, o que se vê nos últimos anos são novas aparências para velhas experiências de garantia do ajuste fiscal.

Conforme Salvador (2020), as políticas neoliberais seguem como mecanismos de implementação e aprofundamento do ajuste fiscal:

Desde 1990, em marcha no país políticas de cunho neoliberal, incluindo os treze anos de governo da coalização liderada pelo Partido dos Trabalhadores (PT), ou seja, o sentido estrutural da política econômica neoliberal, que tem, no ajuste fiscal permanente, uma bússola, permanece ativo desde 1993, ainda que no período algumas reconfigurações tenham sido realizadas (SALVADOR, 2020, p. 31).

Em constante diálogo com Salvador, Behring (2019, p. 44) destaca que:

[...] em meio às oscilações políticas e de gestão macroeconômica — deslocamentos que tem relação com as colisões de classe e blocos de poder que se formam desde a redemocratização do país, bem como com a vulnerabilidade externa e a posição do país na economia mundial - há uma forte persistência do neoliberalismo e suas políticas de ajuste fiscal, que atingem de forma deletéria a política social, em seu financiamento e concepção.

Dessa forma o ajuste fiscal se caracteriza como permanente, e tem dado resposta à política econômica neoliberal, que se utiliza do financiamento das políticas sociais, que na realidade deveriam atender os interesses da classe trabalhadora, para assegurar interesses das burguesias capitalistas.

Apesar de estar em constante execução, o ajuste fiscal tende a se aprofundar em momentos de crises econômicas e sociais, conforme no segundo mandato do governo Dilma e durante todo o governo Temer que, conforme já citado, “pelo interesse e compromisso e ideopolítico de ampliar a atuação do Estado na canalização de recursos públicos para amortecer os efeitos da crise junto aos interesses do capital” (BOSCHETTI; TEIXEIRA, , 2019, p.71).

As autoras enfatizam que para que fosse garantido o pagamento de despesas como a dívida pública foi necessário o amparo de ajustes fiscais “sustentados por medidas como a legitimação do Superávit primário como parâmetro de contas públicas, a aprovação da Lei de Responsabilidade Fiscal em 2000 e a criação da Desvinculação de Receitas da União em 2000” (BOSCHETTI; TEIXEIRA, 2019, p. 71).

Dentre as principais medidas adotadas para colocar em prática o ajuste fiscal Boschetti e Teixeira (2019) enfatizam que as primeiras medidas foram tomadas já no governo Dilma por meio de diversos mecanismos de contenção de gastos, no qual se elucida a PEC N. 87/2015 (aprovada em 08/09/2016, já com Temer).

Com Temer o “draconiano ajuste fiscal” se aprofundou ainda mais:

Dentre as medidas aprovadas, situa-se a emenda constitucional nº 95, que instituiu o chamado "Novo Regime Fiscal" e estabeleceu um limite para despesas primárias por um período de 20 anos, cujo montante no orçamento será do anterior, corrigido pela variação do IPCA. Ao definir um teto para despesas discricionárias impede aumento de recursos para investimento, saúde, educação, ciência e tecnologia, infraestrutura. Além de evitar a abertura de crédito suplementar ou especial, também implodiu a regra de vinculação orçamentária de aplicações mínimas na área de saúde e educação. [...] Fazem parte ainda desse "ajuste fiscal permanente" a contrarreforma trabalhista, a lei da terceirização, a criação do programa Criança Feliz, a regulamentação das Comunidades terapêuticas em detrimento de equipamentos públicos no âmbito da saúde mental. (BOSCHETTI; TEIXEIRA, 2019, p. 71-72).

Conforme mencionado pelas autoras, as medidas adotadas durante o governo Temer como o congelamento do teto dos gastos de políticas sociais por 20 anos e o desmantelamento da vinculação orçamentária que definia aplicações mínimas na área de saúde e educação; a criação do Programa Criança Feliz e a regulamentação das comunidades terapêuticas também compõe o aprofundamento ajuste fiscal da época.

A proposta de contrarreforma trabalhista aprovada modificou algumas das propostas iniciais do governo, mas acatou itens essenciais para o mercado<sup>17</sup>, como por exemplo, trabalhadores/as terem que pagar os custos judiciais de processos trabalhistas em que não foi vitorioso. Essa situação acarretou queda no número de processos trabalhistas, o que pode significar que muitos/as trabalhadores/as não estão procurando a justiça trabalhista por medo de ter que arcar com as despesas judiciais.

Mas as principais medidas aprovadas no governo Temer que se correlacionam com essa pesquisa foi a contrarreforma trabalhista e aprovação da lei que regulamenta

---

<sup>17</sup> Ver quadro 1.

a terceirização. O quadro 01 apresenta quais foram as principais mudanças acarretadas pela reforma trabalhista:

#### QUADRO 1 - PRINCIPAIS MUDANÇAS DA CONTRARREFORMA TRABALHISTA

Item	Regra antiga	Regra atual
<b>Contribuição sindical</b>	A contribuição é obrigatória. O pagamento é feito uma vez ao ano, por meio do desconto equivalente a um dia de salário do trabalhador.	A contribuição sindical será opcional.
<b>Banco de horas</b>	O excesso de horas em um dia de trabalho pode ser compensado em outro dia, desde que não exceda, no período máximo de um ano, a soma das jornadas semanais de trabalho previstas. Há também um limite de 10 horas diárias.	O banco de horas pode ser pactuado por acordo individual escrito, desde que a compensação ocorra no período máximo de seis meses.
<b>Demissão</b>	Quando o trabalhador pede demissão ou é demitido por justa causa, ele não tem direito à multa de 40% sobre o saldo do FGTS nem à retirada do fundo. Em relação ao aviso prévio, a empresa pode avisar o trabalhador sobre a demissão com 30 dias de antecedência ou pagar o salário referente ao mês sem que o funcionário precise trabalhar.	O contrato de trabalho poderá ser extinto de comum acordo, com pagamento de metade do aviso prévio, se indenizado, e metade da multa de 40% sobre o saldo do FGTS. O empregado poderá ainda movimentar até 80% do valor depositado pela empresa na conta do FGTS, mas não terá direito ao seguro-desemprego. (Art. 484-A CLT)
<b>Descanso</b>	O trabalhador que exerce a jornada padrão de 8 horas diárias tem direito a no mínimo uma hora e a no máximo duas horas de intervalo para repouso ou alimentação.	O intervalo dentro da jornada de trabalho poderá ser negociado, desde que tenha pelo menos 30 minutos. Além disso, se o empregador não conceder intervalo mínimo para almoço ou concedê-lo parcialmente, a indenização será de 50% do valor da hora normal de trabalho apenas sobre o tempo não concedido em vez de todo o tempo de intervalo devido.
<b>Férias</b>	As férias de 30 dias podem ser fracionadas em até dois períodos, sendo que um deles não pode ser inferior a 10 dias.	Desde que haja concordância do empregado, as férias poderão ser usufruídas em até três períodos, sendo que um deles não poderá ser inferior a quatorze dias corridos e os demais não

		poderão ser inferiores a cinco dias corridos, cada um. É vedado o início das férias no período de dois dias que antecede feriado ou dia de repouso semanal remunerado.
<b>Gravidez</b>	Mulheres grávidas ou lactantes estão proibidas de trabalhar em lugares com condições insalubres. Não há limite de tempo para avisar a empresa sobre a gravidez.	É permitido o trabalho de mulheres grávidas em ambientes de baixa ou média insalubridade, exceto se apresentarem atestado médico que recomende o afastamento. Mulheres demitidas têm até 30 dias para informar a empresa sobre a gravidez.
<b>Home office</b>	A legislação não contempla essa modalidade de trabalho.	Tudo o que o trabalhador usar em casa será formalizado com o empregador via contrato, como equipamentos e gastos com energia e internet, e o controle do trabalho será feito por tarefa.
<b>Jornada de trabalho</b>	A jornada é limitada a 8 horas diárias, 44 horas semanais e 220 horas mensais, podendo haver até 2 horas extras por dia.	Jornada diária poderá ser de 12 horas com 36 horas de descanso, respeitando o limite de 44 horas semanais (ou 48 horas, com as horas extras) e 220 horas mensais.
<b>Multa</b>	A empresa está sujeita a multa de um salário mínimo regional por empregado não registrado, acrescido de igual valor em cada reincidência.	A multa para empregador que mantém empregado não registrado é de R\$ 3 mil por empregado, que cai para R\$ 800 para microempresas ou empresa de pequeno porte.
<b>Negociação</b>	Convenções e acordos coletivos podem estabelecer condições de trabalho diferentes das previstas na legislação apenas se conferirem ao trabalhador um patamar superior ao que estiver previsto na lei.	Convenções e acordos coletivos poderão prevalecer sobre a legislação. Assim, os sindicatos e as empresas podem negociar condições de trabalho diferentes das previstas em lei, mas não necessariamente num patamar melhor para os trabalhadores. Poderá ser negociado: jornada de trabalho, participação nos lucros, banco de horas, troca do dia do feriado, intervalo intrajornada, entre outros. Mas não poderá ser negociado: Direito a seguro desemprego, Salário Mínimo, 13º salário, Férias anuais, Licença maternidade/paternidade, entre outros.

<b>Plano de cargos e salários</b>	O plano de cargos e salários precisa ser homologado no Ministério do Trabalho e constar do contrato de trabalho.	O plano de carreira poderá ser negociado entre patrões e trabalhadores sem necessidade de homologação nem registro em contrato, podendo ser mudado constantemente.
<b>Remuneração</b>	A remuneração por produtividade não pode ser inferior à diária correspondente ao piso da categoria ou salário mínimo. Comissões, gratificações, percentagens, gorjetas e prêmios integram os salários.	O pagamento do piso ou salário mínimo não será obrigatório na remuneração por produção. Além disso, trabalhadores e empresas poderão negociar todas as formas de remuneração, que não precisam fazer parte do salário.
<b>Representação</b>	A Constituição assegura a eleição de um representante dos trabalhadores nas empresas com mais de 200 empregados, mas não há regulamentação sobre isso. Esse delegado sindical tem todos os direitos de um trabalhador comum e estabilidade de dois anos.	Os trabalhadores poderão escolher 3 funcionários que os representarão em empresas com no mínimo 200 funcionários na negociação com os patrões. Os representantes não precisam ser sindicalizados. Os sindicatos continuarão atuando apenas nos acordos e nas convenções coletivas.
<b>Homologação da rescisão</b>	O pedido de demissão, ou recibo de quitação de rescisão, do contrato de trabalho, firmado por empregado com mais de 1 (um) ano de serviço, só será válido quando feito com a assistência do respectivo Sindicato ou perante a autoridade do Ministério do Trabalho e Previdência Social.	A homologação da rescisão pode ser feita na empresa no qual o empregado trabalhou, não sendo obrigatória a assistência do sindicato.
<b>Tempo na empresa</b>	A CLT considera serviço efetivo o período em que o empregado está à disposição do empregador, aguardando ou executando ordens.	Não são consideradas dentro da jornada de trabalho as atividades no âmbito da empresa como descanso, estudo, alimentação, interação entre colegas, higiene pessoal e troca de uniforme.
<b>Terceirização</b>	O projeto de lei que permite a terceirização para atividades-fim foi sancionado anteriormente.	Haverá uma quarentena de 18 meses que impede que a empresa demita o trabalhador efetivo para recontratá-lo como terceirizado. O texto prevê ainda que o terceirizado deverá ter as mesmas condições de trabalho dos efetivos, como atendimento em ambulatório, alimentação, segurança, transporte, capacitação e

		qualidade de equipamentos.
<b>Trabalho intermitente</b>	A legislação atual não contempla essa modalidade de trabalho.	O trabalhador poderá ser pago por período trabalhado, recebendo pelas horas ou diária. Ele terá direito a férias, FGTS, previdência e 13º salário proporcionais. No contrato deverá estar estabelecido o valor da hora de trabalho, que não pode ser inferior ao valor do salário mínimo por hora ou à remuneração dos demais empregados que exerçam a mesma função. O empregado deverá ser convocado com, no mínimo, três dias corridos de antecedência. No período de inatividade, pode prestar serviços a outros contratantes.
<b>Trabalho parcial</b>	A CLT prevê jornada máxima de 25 horas por semana, sendo proibidas as horas extras. O trabalhador tem direito a férias proporcionais de no máximo 18 dias e não pode vender dias de férias.	A duração pode ser de até 30 horas semanais, sem possibilidade de horas extras semanais, ou de 26 horas semanais ou menos, com até 6 horas extras, pagas com acréscimo de 50%. Um terço do período de férias pode ser pago em dinheiro.
<b>Transporte</b>	O tempo de deslocamento no transporte oferecido pela empresa para ir e vir do trabalho, cuja localidade é de difícil acesso ou não servida de transporte público, é contabilizado como jornada de trabalho	O tempo despendido até o local de trabalho e o retorno, por qualquer meio de transporte, não será computado na jornada de trabalho.
<b>Custas e honorários</b>	Não havia qualquer previsão no sentido de pagamento de custas para quem perdesse ação na justiça.	O beneficiário da justiça gratuita, se perder a ação, terá que arcar com as custas do processo, incluindo perícia, além dos honorários advocatícios da parte contrária.
<b>Indenização pelo dano extrapatrimonial</b>	Não havia qualquer previsão de limitação de dano extrapatrimonial	O dano extrapatrimonial é definido pela lei quando ofender a esfera moral ou existencial da pessoa, incluindo sua honra, imagem, intimidade, liberdade de ação, autoestima, sexualidade, saúde, lazer e integridade. Há critérios que devem ser levados em conta pelo juiz ao fixar a indenização e ela é medida pelo salário do trabalhador. São criadas quatro categorias de ofensas: de natureza leve (até três vezes

		o último salário do ofendido), média (até cinco vezes o último salário), grave (até vinte vezes o último salário) e gravíssima (até cinquenta vezes o último salário).
--	--	--

Fonte: JusBrasil<sup>18</sup>  
Elaboração própria

Outro item aprovado que intensifica a superexploração da força de trabalho é a jornada intermitente, em que o trabalhador fica à disposição da empresa e só trabalha quando é solicitado. Embora o trabalhador faça jus a benefícios trabalhistas, ele só receberá pelas horas trabalhadas. Portanto, caso fique sem trabalhar em algum período, ele não receberá pelo tempo em que ficou aguardando, mesmo estando à disposição da empresa.

Com o objetivo de enfraquecer ainda os sindicatos foi eliminada a obrigatoriedade do recolhimento do imposto sindical. O mesmo só pode ser recolhido com autorização expressa dos/as trabalhadores/as. Dessa forma, os empregadores pretendem enfraquecer os sindicatos que vem vivenciando uma queda de contribuições.

Conjuntamente com essa medida, também foi definido que os acordos coletivos podem prevalecer sobre o que determina a lei em alguns pontos, o que além de travar negociações coletivas pode acarretar negociações que não atendem os interesses da categoria.

Ao unificar a contrarreforma trabalhista e a aprovação da lei da terceirização, Temer cumpriu o papel que lhe foi concedido: além de flexibilizar as relações de trabalho, assegurou a ampliação do mercado da terceirização no país, garantindo com que quaisquer tipos de atividades se tornassem passíveis de terceirização. Todas essas medidas foram sem dúvida alguma uma das maiores derrotas históricas da classe trabalhadora brasileira.

O que vemos hoje no mercado de trabalho brasileiro é a preservação de certos padrões que fizeram parte de toda nossa história, como as desigualdades de gênero e raça no mercado de trabalho.

Segundo dados apontados pelo IBGE, na Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua, apresentada no 4<sup>a</sup> trimestre de 2016, continuam a prevalecer as desigualdades salariais entre negros e brancos: enquanto a média salarial do período era de R\$ 2.043 (dois mil e quarenta e três reais), a média da população branca foi de R\$ 2.660 (dois mil

---

18 Principais mudanças com a reforma trabalhista. <Disponível em: <https://jucineiaprussak.jusbrasil.com.br/noticias/478749107/principais-mudancas-com-a-reforma-trabalhista>> ; <Acesso em: 20/09/2020>



seiscentos e sessenta reais), da população parda R\$ 1.480 (mil quatrocentos e oitenta reais) e para a população negra R\$ 1.461 (mil quatrocentos e sessenta e um reais), ou seja, negros/as e pardos/as recebiam cerca de 55% a menos que brancos/as, uma desigualdade gigantesca em um país onde as populações negras e pardas representam cerca de 53% da população em idade de trabalhar.

Essa diferença salarial também pode ser sentida em relação à comparação por gênero, no recente estudo publicado também pelo IBGE são apresentados diversos dados que expressam a desigualdade de gênero, a PNAD Contínua Divulgação Especial - Mulheres no Mercado de Trabalho, com os dados de 2018, mostra a desigualdade de rendimentos entre homens e mulheres. Enquanto mulheres têm rendimentos de R\$ 2.050 (dois mil e cinquenta reais), os homens recebem em média 20,5% a mais, com rendimentos de R\$ 2.579 (dois mil quinhentos e setenta e nove reais).

O desenvolvimento da força de trabalho brasileira não foi capaz de romper com processos históricos que constituíram as estruturas racistas e patriarcais que prevalecem nesse país, muito pelo contrário, as disparidades salariais e ocupacionais são evidentes e se expressam com ainda mais nitidez no contexto de acumulação flexível, que se apropria dessas opressões para garantir maior exploração da força de trabalho.

### **2.3. Restruturação produtiva na periferia do capitalismo e seus reflexos sobre o precariado e o setor de serviços**

Como já referido, a restruturação produtiva no Brasil foi marcada por forte repressão neoliberal e adoção de uma série de medidas de privatização e desregulamentação das relações de trabalho. Esse cenário se estendeu por toda América Latina de diferentes formas.

Os impactos das políticas neoliberais sobre o mundo do trabalho fortalecem uma lógica desigual em diferentes países. A divisão internacional do trabalho, a feminização do trabalho e desemprego em massa são exemplos desse processo desigual, onde os países de capitalismo avançado acabam explorando e vivenciando experiências distintas dos países de capitalismo periférico.

Já no final do século XX, o mundo passou a vivenciar uma forte política de repressão salarial, afirma Harvey (2011, p. 25), para quem “o sucesso da política de repressão salarial depois de 1980 permitiu que os ricos ficassem muito ricos” e, por outro lado, suas riquezas não foram investidas na produção e sim em ações: “eles colocam dinheiro no mercado de

ações e o valor das ações sobe, então colocam ainda mais dinheiro, independentemente de quão bem as empresas em que investem estão de fato” (HARVEY, 2011, p. 25).

O desemprego é completamente funcional ao capitalismo, pois gera um exército industrial de reserva, capaz de atender às demandas capitalistas, Harvey (2011), ao parafrasear Marx explica como o capitalismo manipula esse exército industrial de reserva para atender suas demandas.

A acumulação perpetua a uma taxa composta dependente da disponibilidade permanente de reservas suficientes de acesso a força de trabalho. O que Marx chama de “exército industrial de reserva” e, portanto, uma condição necessária para a reprodução e a expansão do capital. Esse exército de reserva deve ser acessível, socializado e disciplinado, além de ter as qualidades necessárias (isto é, ser flexível, dócil, manipulável e qualificado quando preciso). Se essas condições não forem satisfeitas, então o capital enfrenta um sério obstáculo à acumulação contínua. (HARVEY, 2011, p. 55).

O capitalismo vem garantindo a submissão da classe trabalhadora por meio do viés ideológico, que culpabiliza os/as trabalhadores/as pela situação de desemprego, acarretando divisionismo dentro da própria classe, em que trabalhadores/as não enxergam os demais trabalhadores/as como parte da mesma classe.

As atuais metamorfoses do mundo do trabalho criam novas condições de fruto da reestruturação produtiva, docilizados por não enxergarem condições de exigir direitos e melhores condições de trabalho e estranhados por não se reconhecerem nas funções que desenvolvem, são desprovidos de consciência de classe.

Antunes (2020) destaca que ao contrário do que apresentavam as teorias sobre o fim da centralidade do trabalho no século XX, o que temos no presente, com o avanço das tecnologias da informação e comunicação (TICs), é o início de uma nova era. Para o autor, trata-se da era digital, em que o trabalho se mantém como elemento central das relações sociais na sociedade capitalista, sendo condição fundante da produção de mercadorias desde a extração de minerais em países como Chile, Colômbia e África do Sul até a produção industrial de produtos tecnológicos com países como a China, Índia e Coréia do Sul.

A forte ascensão do neoliberalismo no Brasil deixou marcas profundas sobre a classe trabalhadora brasileira, com o avanço das privatizações, da terceirização e da flexibilização do trabalho. Uma parte da classe trabalhadora sentiu com maior intensidade os impactos desse processo. Ruy Braga (2014) designa esse setor do proletariado “preariado”, que é caracterizado por ocupar os piores postos de trabalho na sociedade e vivenciar uma forte superexploração da sua força de trabalho. Contudo, antes de seguir é importante destacar que

a categoria precariado não é hegemônica, e atualmente tem se trabalhado com três diferentes visões.

A primeira é a do economista Guy Standing (2014), para ele o precariado é constituído como uma nova classe em processo de formação. Segundo o autor essa “nova classe” se diferencia do proletariado, possui trabalho de natureza frágil, instável, associado à casualidade e informalização ao mesmo tempo em que se divide em três grupos distintos.

O primeiro grupo é formado pelos trabalhadores/as que acabaram de ser afastados das velhas comunidades e famílias de trabalho tradicional, vivenciam um “sentimento de privação e frustração”, “são os *atávicos*”, um grupo sensível a sofrer com “vozes populistas e reacionárias da extrema-direita”. O segundo grupo é composto pelos imigrantes e minorias, que tem um “forte sentimento de privação relativa”, “são os *nostálgicos*”, costumam ter um perfil passivo, exceto em alguns casos pontuais de revoltas. O terceiro grupo é constituído pelos/as trabalhadores/as instruídos, caracterizados pelo “sentimento de privação relativa e de frustração”, “denominados como *boémios*”, esse grupo possui um perfil diferenciado, “se trata da parte potencialmente transformadora do precariado, que é o mesmo é dizer da nova vanguarda, abre-se a possibilidade de serem apelidados de *progressistas*”. (STANDING, 2014, p. 14-15).

Standing (2014) acredita que o atual precariado é diferente do proletariado por uma série de características. A começar pelo fato que ao contrário do proletariado do século XX que tinha formas de acesso à direitos e proteção social, o precariado não possui segurança no trabalho ou no desemprego, ele é desprovido de proteção social. Ao mesmo tempo, o autor acredita que enquanto o proletariado gozava de certa estabilidade, o precariado vivencia uma situação de total instabilidade, inclusive no que tange a relação com o Estado, pois o precariado adquire menos direitos que os demais trabalhadores/as.

Giovanni Alves (2013) apresenta uma conceituação diferente e discorda de Standing, ao afirmar que o precariado não é parte de uma nova classe, e sim “uma camada do proletariado”. Segundo o autor, o precariado é composto por jovens que estão na faixa etária de 20 a 40 anos, com alto nível de escolarização e vínculos de trabalho precarizados. Para Alves (2013), esses/as trabalhadores/as se diferenciam de outras camadas do proletariado, como de trabalhadores/as estáveis, assalariados/as precarizados/as com baixa escolarização, desempregados/as e trabalhadores/as qualificados/as com mais de 40 anos.

Ele se distingue de outras camadas sociais da “classe” do proletariado como, por exemplo, a camada social dos trabalhadores assalariados “estáveis”, em sua maioria organizada em sindicato ou organizações profissionais e que tem

acesso a benefícios e direitos trabalhistas, além de perspectiva de carreira profissional e consumo. O precariado se distingue também da camada social dos trabalhadores assalariados precários de baixa escolaridade e pouca qualificação profissional que caracterizou amplamente o proletariado industrial e de serviços no século XX. Finalmente, podemos dizer que o precariado se distingue também da camada social dos trabalhadores assalariados adultos com mais de 40 anos, com alta qualificação profissional, desempregados ou inseridos em vínculos de trabalho precários (ALVES, 2013, p. 198-199).

Outra característica que diferencia a conceituação apresentada por Alves (2013) é que, em geral, o precariado é constituído por filhos da “classe média” e moram com a família, pois não tem condições de se manter somente com os rendimentos do seu trabalho, dependendo da “sociedade-providência”,<sup>19</sup> colocando em “xeque” o modelo de família tradicional burguesa.

Como já mencionando, o conceito de precariado ao qual me referencio é o apresentado por Braga (2012), pois, o precariado é parte do proletariado precarizado, isto é, frações da classe trabalhadora que estão inseridas em condições de trabalho pauperizadas. Em parte, são jovens oriundos da classe trabalhadora que estão sendo inseridos pela primeira vez no mercado de trabalho, sendo submetidos a altas taxas de rotatividade e que por não possuírem qualificações transitam da formalidade para informalidade nas relações de trabalho.

Assim como Alves (2013), Braga (2012) entende o precariado como uma camada inserida no proletariado. O autor explica que o precariado se distancia dos segmentos mais qualificados da classe trabalhadora, que acabam sendo protegidos e também das frações que estão inseridas no lumpemproletariado<sup>20</sup> e subproletariado, que são os grupos que estão distantes do mercado de trabalho, com mínimas condições de voltar as relações formais de trabalho.

(...) o precariado, isto é, o proletariado precarizado, é formado por aquilo que, excluídos tanto do lumpemproletariado quanto a população pauperizada, Marx chamou de “superpopulação relativa”. Por três razões principais, essa definição parece-nos mais acertada do que aquela adiantada por Castel e Standing. Em primeiro lugar, ela nos permite localizar o

<sup>19</sup> Para o sociólogo Boaventura de Sousa Santos, “sociedade-providência” é uma forma de capital relacional constituído pelas redes de relações de interconhecimento, de reconhecimento mútuo e de entreajuda baseadas em laços de parentesco e de vizinhança. (ALVES, 2013, p. 199).

<sup>20</sup> Em “O Dezoito de Brumário de Luis Bonaparte” (publicado em 1852), Marx refere-se ao lumpemproletariado, do alemão lumpenproletariat, como uma massa desintegrada, que reunia indivíduos arruinados e aventureiros egressos da burguesia, vagabundos, soldados desmobilizados, batedores de carteira, mendigos etc., nos quais Luís Bonaparte apoiou-se em sua luta pelo poder. O principal significado da expressão lumpemproletariado não está tanto na referência a qualquer grupo social específico, mas antes no fato de ela chamar a atenção para o fato de que, em condições extremas de crise e de desintegração social em uma sociedade capitalista, um grande número de pessoas pode separar-se de sua classe e vir a formar uma massa “desgovernada”, particularmente vulnerável às ideologias e aos movimentos reacionários. (BOTTOMORE, 2001, p. 354)

precariado *no coração do próprio modo de produção capitalista* e não como um subproduto da crise de modo de desenvolvimento fordista. Em segundo lugar, ela enfatiza a dimensão histórica e relacional desse grupo como parte integrante da classe trabalhadora, e não como amálgama intergeracional e policlassista que assumiria de maneira progressiva a aparência de uma nova classe. Em terceiro lugar, em vez de retirar arbitrariamente a insegurança da relação salarial, essa noção possibilita-nos tratar a precariedade como uma *dimensão intrínseca ao processo de mercantilização do trabalho*.[...] em suma, identificamos o precariado como a fração mais mal paga e explorada do proletariado urbano e dos trabalhadores agrícolas, excluindo a população pauperizada e o lumpemproletariado, por considera-los própria à reprodução do capitalismo periférico. (BRAGA, 2012. p. 18-19).

Partindo da definição apresentada por Braga (2012) é possível concluir o precariado está diretamente inserido no modo de produção capitalista como trabalhadores/as assalariados/as que se encontram em condição de precariedade, tanto no trabalho, quanto nas outras esferas de sua vida social e econômica.

Por outro a lado, o autor destaca que cresce uma nova fração da classe trabalhadora, cada vez mais presente no mundo digitalizado: o novo proletariado de serviços, que por sua vez está caracterizado por desenvolver um trabalho muito mais isolado e com contratos de trabalho que não lhe trazem perspectiva de futuro, por meio da terceirização, do trabalho intermitente, da uberização<sup>21</sup>, da pejoritização<sup>22</sup> e da walmarterização<sup>23</sup>.

Independentemente do ramo da economia em que o trabalho esteja inserido, das funções que se desenvolva e do nível de estranhamento que se estabeleça, no capitalismo, o que permanece ainda é a existência de uma classe trabalhadora que depende unicamente da venda de sua força de trabalho para se reproduzir. Dessa forma, o trabalho não perde centralidade, ao contrário, com as novas formas de trabalho, ele se torna cada vez mais central na vida de muitos/as trabalhadores/as e estruturante das relações sociais.

Aqueles que vivem da venda de sua força de trabalho estão cada vez mais conectados pelas novas tecnologias, ao mesmo tempo em que estão cada vez mais distantes. O mundo do trabalho sob a égide neoliberal se utiliza da tecnologia para ressignificar o conceito de

---

<sup>21</sup> Em referência a empresa Uber, a uberização decorre dos novos modelos de contrato de trabalho, oriundos de dispositivos tecnológicos, denominados de *sharing economy* – economia colaborativa ou cultura de compartilhamento.

<sup>22</sup> Trata-se de referência à pessoa jurídica (PJ), que é falsamente apresentada como “trabalho autônomo” visando mascarar relações de assalariamento efetivamente existentes e, desse modo, burlar direitos trabalhistas. (ANTUNES, 2020, p. 25).

<sup>23</sup> Em referência a empresa estadunidense Walmart se caracterizam pelo uso massificado da força de trabalho de “mulheres, jovens, negros e portadores de deficiência”, grande rotatividade, baixa remuneração salarial e adoção de fornecedores chineses, adotando elementos taylorismo e toyotismo, remunerando o trabalho sempre nos patamares mais baixos e com grandes tecnologias e controle na produção e estoque.. (ANTUNES, 2018, p.30).

distância e das possibilidades de comunicação. Ao mesmo tempo, sua lógica, cada vez mais individualista e corporativista, torna distantes trabalhadores/as que poderiam trabalhar lado a lado.

As privatizações abrem espaço para a mercadorização do que antes era regido pelo público. Uma das consequências dessa nova realidade, é a intensificação do processo de desregulamentação do trabalho, que são constituídas por novas formas de admissões de trabalhadores/as, regidos por contratos cada vez mais carentes de direitos.

O trabalho intermitente ganhou um espaço nunca visto na história, cada vez menos especializado, cada vez menos consciente e cada vez menos remunerado, seja na esfera da produção ou da reprodução do capital.

A terceirização se transformou em uma das principais ferramentas do processo de reestruturação produtiva ao ser capaz de garantir baixa remuneração, poucos direitos, aumento da jornada de trabalho, aumento da rotatividade e fragilidades dos vínculos entre trabalhadores/as.

O desenvolvimento da tecnologia levou a transformação de todos os ramos da economia: indústria, agricultura e serviços; que avançaram significativamente nos últimos anos. Atualmente todos se conectam entre si e ao mundo, a produção está cada vez mais internacionalizada e menos centralizada em um só país, ao mesmo tempo, o setor de serviços também cresceu e se constituiu como essencial para a economia mundial.

O desenvolvimento desses setores não é sinônimo de crescimento de empregos, muito pelo contrário, o que se vê é “uma redução do proletariado industrial, fabril, tradicional, manual, estável e especializado, herdeiro da era da industrialização verticalizada do tipo taylorista fordista, especialmente nos países de capitalismo avançado” (ANTUNES, 2009, p. 235) e um crescimento do proletariado de serviços.

A essencialidade do setor de serviços vem se apresentado como algo inegável, basta ver como se tornaram necessárias as centrais de teleatendimento e os aplicativos de celular hoje, seja para resolver um problema no banco, comprar um determinado produto, agendar uma consulta, pedir um lanche, acionar o seguro ou até mesmo fazer compras.

Antunes (2018) destaca uma série de elementos que ajudam a analisar como se materializa a ampliação da lei do valor sobre o setor de serviços. Para tanto, é preciso entender como o processo de produção se concretiza dentro da circulação e das atividades que congregam trabalhos imateriais:

A chave analítica aqui, [...] está efetivamente inteção de como processo de produção dentro de processo de circulação e das atividades que incorporam os trabalhos imateriais, como nas escolas e universidades privadas, *call-centers*, na indústria de softwares e nas TICs, nas atividades de serviços como Uber, Cabify e assemelhados, no transporte de mercadorias realizado por motoboys, entre tantos outros (ANTUNES, 2020, p. 54).

Nesse sentido, o autor torna nítido que é preciso captar a essência e a totalidade do “processo de produção dentro desses ramos e setores que se expandem como trabalho digital e informacional, quais são suas condições de trabalho e suas efetivas relações com o processo de valorização do capital” (ANTUNES, 2020, p. 54). Outro elemento, abordado pelo autor, é o crescimento da terceirização em todos os setores em nível mundial, inclusive em setores que antes não eram objeto de investimentos do capital.

Outro exemplo emblemático da ampliação da lei do valor nas esferas anteriormente consideradas improdutivas se evidencia por meio da tendência global de expansão da terceirização em todos os ramos da produção e, em particular, nos serviços. Em nossa formulação, a terceirização se tornou outro mecanismo vital do capitalismo para intensificar a exploração do mais-valor, ampliando o espaço de incidência do valor tanto na indústria como na agricultura e, sobretudo nas últimas décadas, nos serviços (e em suas múltiplas inter-relações, anteriormente indicadas, como agroindústria e indústria de serviços). Esse complexo mecanismo opera no sentido de aumentar de modo significativo a massa de mais-valor extraída nesses setores e ramos, desprezados no passado pelo capitalismo. (ANTUNES, 2020, p. 55).

A terceirização se tornou mecanismo essencial para a exploração da força de trabalho. Atualmente, nos países de capitalismo dependente essa forma de contratação tem se tornado a regra. A próxima seção irá aprofundar as características do processo de terceirização e suas consequências para o mundo do trabalho.

#### **2.4. A terceirização como mecanismo de precarização do trabalho no Brasil**

O final década de oitenta foi um momento de redemocratização e de conquistas de direitos políticos e sociais. Após os anos de ditadura militar, com a Constituição Federal de 1988, a década de noventa foi marcada pelo contexto de avanço das medidas neoliberais no Brasil, especialmente nos anos do governo de FHC.

O governo Fernando Henrique adotou um conjunto de medidas para dar sustentação a reestruturação produtiva que ganhou novas dimensões, a partir de então. Foram medidas atinentes à desregulamentação e regressividade dos direitos sociais, sobretudo na área do trabalho e previdência social; às

alterações na legislação pertinente ao servidor público, além da reestruturação do aparelho do Estado, voltada para o enxugamento da máquina estatal, por meio dos Programas de Demissão Voluntária - PDV e da privatização das empresas estatais em áreas estratégicas (telefonia, extração de minérios, etc.), (SILVA, 2011, p. 201).

As medidas adotadas pelo governo de Fernando Henrique Cardoso tiveram o objetivo de garantir o processo de reestruturação produtiva no Brasil, por meio da desregulamentação de direitos e políticas sociais, e a implantação de uma série de contrarreformas, privatizações e a intensificação da terceirização do trabalho no Brasil.

O novo modelo de gestão do trabalho, pautado pela acumulação flexível, beneficiou ainda mais os donos dos meios de produção, por consequência os/as trabalhadores/as sofreram intensamente com a terceirização e precarização, que vêm justificando e alçando raias legais na sociabilidade capitalista.

Como já referido nesta pesquisa, os anos de governo do PT deram continuidade ao processo de privatizações no país. Embora Lula e Dilma tenham escolhido governar pela via da conciliação de classes e garantindo alguns direitos sociais, em seus governos ocorreu o crescimento das terceirizações no país.

Ao analisar os números apresentados pela RAIS 2013, o dossiê identifica que dentre os postos de trabalho formais no Brasil aproximadamente 26,8% eram terceirizados e 73,2% tinha contrato direto de trabalho, ou seja, o número de trabalhadores/as terceirizados/as somava cerca de um terço de toda a força de trabalho formal do país.

A “TABELA 2 - Distribuição dos trabalhadores/as em setores tipicamente terceirizados e tipicamente contratantes, 2013”, mostra que no ano em questão o número de trabalhadores terceirizados era de 12.700.546, número 11% maior do que o último ano do governo FHC<sup>24</sup>.

**TABELA 2 - DISTRIBUIÇÃO DOS TRABALHADORES/AS EM SETORES TIPICAMENTE TERCEIRIZADOS E TIPICAMENTE CONTRATANTES, 2013.**

SETORES	2013	
	Nº de trabalhadores	%
Setores tipicamente contratantes	34.748.421	73,2
Setores tipicamente contratados	12.700.546	26,8

<sup>24</sup> Lula supera FHC em despesas com terceirizados. <<http://g1.globo.com/Noticias/Politica/0,,MUL146376-5601,00-LULA+SUPERA+FHC+EM+DESPESAS+COM+TERCEIRIZADOS.html>> ; <Acesso em: 15/08/2020>



<b>TOTAL</b>	<b>47.448.967</b>	<b>100</b>
--------------	-------------------	------------

Fonte: Rais 2013.

Elaboração: DIEESE/CUT Nacional, 2014. Nota: setores agregados segundo Class/CNAE2.0. Não estão contidos os setores da agricultura

A expansão do processo de terceirização no Brasil se intensificou na década de noventa e se manteve em avanço nos últimos anos, sendo utilizada nos setores de produção e distribuição de mercadorias, em especial no setor de serviços. A terceirização cumpre um papel essencial dentro do modo de produção capitalista: garante uma maior acumulação pela extração de mais-valia pelos capitalistas e conseqüentemente uma maior exploração para a classe trabalhadora.

A terceirização é generalizadamente conceituada como a transferência de parte do processo produtivo de uma empresa, a contratante, para por outra organização (normalmente classificada como pessoa jurídica) – a contratada ou “terceirizada”. A ideia é que a contratante passaria a focar as atividades em que seria especializada, deixando de realizar aquelas menos importantes para seus propósitos. A contratada, por sua vez, teria justamente nessas áreas o seu foco, ou seja, seria supostamente especializada nas atividades que foram sujeitas à terceirização. (FILGUEIRAS; CAVALCANTE, 2015, p. 17).

Nesse sentido, a terceirização deveria garantir que a empresa contratante pudesse se dedicar às atividades consideradas mais importantes para a produção, enquanto a empresa contratada teria responsabilidade de gerir o trabalho terceirizado, garantindo mão de obra qualificada para desenvolver a função. Por conseqüência, a empresa contratante “não teria mais essa preocupação”.

Com isso, o (a) trabalhador (a) passa a ser tratado como “menos importante” para a empresa a qual presta serviços, sendo sua função é considerada irrelevante e seu vínculo com a empresa também se apresenta como algo “superficial”. Nesse tipo de relação, a terceirizada que gere o contrato do trabalhador paga o salário, garante vale alimentação, paga vale-transporte e aplica advertências e suspensões.

O modelo de contratação via terceirização se encaixa como uma luva na necessidade de maior acumulação, visto que este mecanismo garante um novo tipo de exploração do/da trabalhador/a, que explora não só a sua força de trabalho, mas também flexibiliza seus direitos e terceiriza responsabilidades sobre o/a trabalhador/a.

Trata-se da forma de contratação laboral que melhor tem se ajustado ao neoliberal imposto aos mercados de trabalho, concedendo às empresas uma série de benefícios, como a flexibilidade de manejar força de trabalho a um custo econômico e político reduzido. As conseqüências podem ser ainda

mais amplas: internalizar nas mentes e corpos – e, é claro, positivar no direito – um novo valor e um novo discurso que eliminem o fundamento da regulação social anterior do capitalismo, isto é, que possam dissociar – ideológica, política e juridicamente – a empresa de seus trabalhadores; algo que possa quebrar, portanto, a noção de que há qualquer vínculo entre os lucros auferidos e os trabalhadores necessários à reprodução dessa riqueza. (FILGUEIRAS; CAVALCANTE, 2015 p. 16).

Embora a exploração não seja nenhum tipo de novidade para a classe trabalhadora latino-americana, o modelo de terceirização acaba trazendo novas características, como apontam Filgueiras e Calvalcante (2015). Além da exploração laboral e controle psicológico que acarretam uma série de problemas para a saúde da classe trabalhadora, agora passa a vivenciar uma situação de “não-vínculo” com a empresa na qual “presta serviços”, pois, o seu vínculo empregatício se constituiu com a empresa terceirizada que o contratou.

No ano de 2014, a Central Única dos Trabalhadores - CUT apresentou um importante estudo sobre o tema: “Terceirização e desenvolvimento: uma conta que não fecha – dossiê sobre o impacto da terceirização sobre os trabalhadores (as) e propostas para garantir à igualdade de direitos” (2014). Alguns aspectos serão debatidos a seguir, a cerca o processo de terceirização no Brasil e seu reflexo sobre as condições de trabalho de trabalhadores/as terceirizados/as.

As informações apresentadas revelam que embora os/as terceirizados/as trabalhassem cerca de 3 horas a mais por semana do que os/as não terceirizados/as, contraditoriamente, recebia remuneração salarial 24% menor, mostrando uma nítida situação de desigualdade salarial.

A rotatividade nos contratos de trabalho também é um grande diferencial entre trabalho formal e terceirizado, chegando a ser 53,5% superior em contratos com vínculo de trabalho terceirizados, demonstrando que o setor gera muitas demissões, garantindo um mecanismo de controle social do trabalho.

Além de dados estatísticos, o dossiê aponta um estudo qualitativo sobre das desigualdades de direitos e salários acarretadas pela terceirização, como por exemplo, o calote das empresas terceirizadas sobre os/as trabalhadores/as. É comum as empresas decretarem falência e deixarem os/as trabalhadores/as sem nenhum direito, sendo obrigados/as a recorrer à via judicial para tentar amenizar os prejuízos do calote.

Exemplos concretos desses calotes foram acarretados pela empresa PH Serviços e Administração que, em 2014, declarou falência e deixou 7.440 trabalhadores/as que

prestavam serviços para os governos Federal e do Distrito Federal (DF)<sup>25</sup> sem salário e direitos trabalhistas. Outra situação parecida ocorreu no setor de *telemarketing*, com a empresa Teleinformações, prestadora de serviços da Vivo, em dezembro de 2018. A empresa fechou as portas, mas não deu baixa na carteira de seus 1.100 funcionários, nem mesmo pagou a rescisão dos 400 demitidos em outubro<sup>26</sup>.

A saúde e segurança dos/as trabalhadores/as terceirizados/as também segue em maior risco quando comparada os/as trabalhadores/as contratados/as diretamente, pois não ocorre o devido investimento por parte das empresas em treinamentos e segurança.

O número de acidentes chega a ser quase 5 (cinco) vezes maior entre terceirizados/as. O Ministério do Trabalho responsabiliza falta de rigorosidade na gestão dos riscos de acidentes, “os inúmeros dados apresentados deixam claro que o lado mais perverso da terceirização são os acidentes e as mortes no trabalho, que acontecem em diversos setores da atividade econômica” (CUT, 2014, p. 26), ou seja, para assegurar sua permanência no mercado de trabalho o/as trabalhador/a se submete a situações que lhe causam risco de vida.

Partindo dessa lógica, conclui-se que o/a trabalhador/a terceirizado/a muitas vezes é obrigado/a e exercer as atividades com maiores riscos e de fiscalização menos rigorosa. Para além dos acidentes fatais, também é possível observar outros riscos aos quais são expostos os/as terceirizados/as: como o trabalho em ambientes insalubres, falta de equipamento de segurança ou equipamentos em más condições de uso, o que impõe uma série de risco à sua vida e à sua saúde.

Dentre as faces da terceirização apontadas pela CUT (2014), destacam-se os ataques aos direitos do trabalho. Direitos já conquistados são colocados em xeque com a terceirização, como, por exemplo, os desvios de funções, exposição às situações de insalubridade e o não pagamento de horas extras.

Outra característica da terceirização está associada à discriminação e ao preconceito que sofrem os/as terceirizados/as em seus locais de trabalho, não sendo considerados parte da empresa em que atuam, visto que sua contratação é gerida por outra empresa.

A discriminação ocorre pela distinção criada nos locais de trabalho entre trabalhadores diretos e terceiros, seja porque o tipo de trabalho desenvolvido

---

<sup>25</sup> Sindicato dos Bancários do DF. **Empresa terceirizada dá calote em quase 7,5 mil trabalhadores.** <Disponível em: <https://bancariosdf.com.br/portal/empresa-terceirizada-da-calote-em-quase-7-5-mil-trabalhadores/>; <acesso em: 15/08/2020>.

<sup>26</sup> Situação de call center contratado pela Vivo continua crítica. <Disponível em: <https://www.minhaoperadora.com.br/2018/01/situacao-de-call-center-contratado-pela-vivo-continua-critica.html>>; <Acesso em: 15/08/2019>

pelo terceirizado é considerado menos importante, seja pelas desigualdades de salário, qualificação, jornada e condições de trabalho. Os trabalhadores terceiros relatam como é difícil e duro terem que utilizar refeitórios, vestiários e uniformes diferentes dos usados por trabalhadores diretos. Condições “diferentes”, no sentido de serem de pior qualidade e precárias. (CUT, 2014, p. 29)

O dossiê da CUT (2014) ainda salienta que o tratamento dado aos/s terceirizados muitas vezes acaba ferindo o Artigo 1º da Constituição Federal de 1988, que expõe os princípios fundamentais que constituem o “Estado Democrático de Direito”. Um desses exemplos é o princípio da “dignidade da pessoa humana”: ao não terem sua dignidade humana respeitada, é como se os/as trabalhadores/as terceirizados/as “não fossem dignos”, ou seja, não são valorizados/as como trabalhadores/as e nem como seres humanos.

A última face da terceirização apresentada pelo dossiê são os “riscos à organização sindical e à negociação coletiva”. A organização sindical está em eminente risco com os avanços da terceirização, visto que “com a terceirização, passamos a ter diferentes sindicatos presentes em um mesmo local de trabalho ou empresa. Quando se terceiriza a atividade de limpeza ou vigilância, já temos a possibilidade de diferentes representações” (CUT, 2014, p. 30). Para além de vários sindicatos no mesmo local de trabalho, na maioria das vezes, são “docilizados”, tendo forte influência da patronal, e protegendo interesses dos capitalistas.

Os *Call Centers* fazem parte deste cenário de ampliação da terceirização, Lima e Bride (2019) acreditam que os mesmos funcionam como “fábricas” que podem necessitar de mais ou menos qualificação para os trabalhadores a depender do tipo de atendimento desenvolvido, mas destaca-se o fato comum de um computador estabelecer o ritmo e controle digital dos atendimentos.

Os *call centers* podem ou não integrar “fábricas de software”. No geral, são empresas nacionais ou multinacionais que trabalham terceirizadas para outras empresas na prestação de serviços como cobranças bancárias, atendimento a clientes e vendas de produtos. Quando vinculados às fábricas de softwares, podem exigir um trabalhador mais qualificado, com habilidades linguísticas para atender a clientes globais. Mas, no geral, limitam-se à prestação de serviços, estando distribuídas por todo o país. São empregos formais, com grande rotatividade, dadas as condições estressantes de um trabalho controlado por várias formas digitais: o computador estabelecendo o ritmo e as características de como os atendimentos devem ser feitos; o controle digital desses atendimentos; além dos controles das empresas primeiras e dos supervisores físicos no espaço de trabalho. Nesse caso, não existe necessariamente uma precarização contratual, mas do processo de trabalho. (LIMA; BRIDI, 2019, p. 327).

Ao mesmo tempo, as empresas e supervisores fiscalizam o espaço físicos trabalho, onde muitas vezes se identifica uma precarização dos processos de trabalho. Os autores defendem que a grande maioria dos contratos trabalho se concentra nas mãos de poucas empresas (algumas dessas globais), conforme o quadro 2:

**QUADRO 2 – MAIORES EMPRESAS DE CALL CENTERS DO BRASIL POR NÚMERO DE TRABALHADORES/AS - 2017**

<b>Posição</b>	<b>Empresa</b>	<b>Trabalhadores</b>
1 <sup>a</sup>	Atento	96.000
2 <sup>a</sup>	Contax	84.506
3 <sup>a</sup>	Almaviva do Brasil	32.062
4 <sup>a</sup>	AeC	32.000
5 <sup>a</sup>	Tivit	24.000
6 <sup>a</sup>	Teleperformance	18.000
7 <sup>a</sup>	Call Contact Center	14.152
8 <sup>a</sup>	Algar Tech	14.000
9 <sup>a</sup>	TMKT	13.763
10 <sup>a</sup>	BTCC Conexão Cliente	13.407

Fonte: <Disponível em: <http://ranking.callcenter.inf.br/monteseuranking/?r=func>>. Elaboração Lima e Bridi (2019, p. 327)

Lima e Bridi (2019) apresentam como exemplo a empresa Atento, principal multinacional do setor de *telemarketing* no Brasil que se constitui como provedora global da gestão de relacionamento com clientes na América Latina. Entre seus diversos setores oferece atendimento para o setor de venda, atendimento ao cliente, suporte técnico reclamação, cobrança, entre outros. E entre os seus contratos destaca-se a contratação majoritária de mulheres e contratos com tempo indeterminados trabalho.

A empresa é organizada internacionalmente para prestar um tipo de serviço, que é a atividade de atendimento entre as empresas e seus consumidores. Sua expertise é a relação entre a empresa e o consumidor. Em uma breve pesquisa jurisprudencial no Brasil sobre essa empresa, Bridi, Machado e Portela verificaram a existência de um número significativo de ações trabalhistas pedindo o reconhecimento de vínculo empregatício entre empregados da Atento e a tomadora de serviços, com a alegação da ilicitude

da terceirização. De fato, a empresa apresenta estrutura difusa em razão de suas características organizacionais de uso intensivo da informação e comunicação, em formas sempre flexíveis na estrutura empresarial e na relação de trabalho que se estabelece, na medida em que o empregado é contratado por uma empresa, mas presta serviços para outra (LIMA; BRIDI, p. 334; 2019).

Adotando como exemplo a empresa técnica, os autores esboçam uma característica do setor por utilizar prestadora de serviços especializados em atendimento aos consumidores, que se utiliza da possibilidade tradução de contratos terceirizados de trabalho para prestar serviços no Brasil.

Ao apresentar as análises de sua tese de doutorado, Moraes (2018, p. 6) destaca que as empresas do setor de *telemarketing* apresentam uma característica de crescimento nas cidades do interior e nordeste na mesma medida em que diminui nas grandes cidades e região do sudeste, acarretando em uma "recente e ainda curta desconcentração espacial".

[...] os principais motivos alegados pelas empresas para o movimento de interiorização: curtos da oferta da força de trabalho, incentivos fiscais e redução do custo. O discurso empresarial também enfatiza maior comprometimento dos "funcionários", o que seria uma menor rotatividade (muito comum ao setor), e em uma possibilidade de aumentar a produtividade em função de uma melhor qualidade de vida e de menor custo de transporte associado à cidade pequena. (MORAES, 2018, p. 68)

Com a justificativa de diminuir os custos do processo de trabalho e assim acarretar maior lucro para as empresas, o "movimento de interiorização" das empresas se reflete como outra recente característica do setor de *telemarketing*.

As referidas características esboçadas pelo dossiê da CUT (2014), se equiparam com algumas das situações vivenciadas pelos/as trabalhadores/as de *telemarketing*, conforme será possível se aprofundar no Capítulo 3, que realiza uma análise do processo de privatização da telefonia no Brasil e as especificidades apresentadas pelo trabalho no setor de *telemarketing*.

### **CAPÍTULO 3 - As características do setor de *telemarketing***

O setor de *telemarketing* passou por forte desenvolvimento após o processo de privatização da telefonia no Brasil, ou seja, sua expansão se deu atrelada a boom do neoliberalismo no país, o que impactou profundamente as formas de contratação do setor e a gestão dentro do ambiente de trabalho, conforme identificaremos ao longo deste capítulo.

#### **3.1. O processo de privatização da telefonia no Brasil**

Ao longo dos anos o avanço das Tecnologias da Comunicação e Informação levaram também ao desenvolvimento do setor de telecomunicações em nosso país, essas modificações marcam a institucionalização e normatização do setor, e a gestão do trabalho e tecnologia no qual o Estado cumpriu um papel fundamental a fim de atender as necessidades do capitalismo.

O documento “O emprego no setor de telecomunicações 10 anos após a privatização”, publicado em 2009, pelo DIEESE, apresenta um estudo histórico sobre o setor de telecomunicações no Brasil. Destacam-se alguns dos marcos históricos que levaram ao processo de privatização e suas consequências para os/as trabalhadores/as do setor, que serão apresentadas no decorrer dessa seção.

Ainda na segunda metade do século XX, o Brasil instaurou suas primeiras legislações com a finalidade de normatizar o setor de telecomunicações, mais especificamente no ano de 1962, quando criado o Código Brasileiro de Telecomunicações com as finalidades de apresentar as competências do Estado e garantir a regulamentação do setor por meio do Conselho Nacional de Telecomunicações (Contel). O Código previa como deveria se desenvolver a exploração dos serviços de telecomunicações de longa distância (por meio da criação da Embratel) e criava o Fundo Nacional de Telecomunicações (FNT), conforme DIEESE (2009).

A Embratel foi instituída por meio do decreto 52.026 de 1963. De acordo com Novaes (2000, p. 149), “seus acionistas tinham que ser obrigatoriamente pessoas jurídicas de direito público, bancos governamentais e empresas governamentais – foi um marco no processo de estatização e foi consequência do artigo 10 do código”, assegurando que os serviços de longa distância permanecessem estatizados por décadas.

Quase uma década depois, no ano de 1972, foi criada a empresa estatal Telecomunicações Brasileiras SA (Telebrás). A Telebrás permitiu a unificação de um Sistema Nacional de Telecomunicações em todo o país. Isso possibilitou ganhos significativos para a

época, ampliando a cobertura telefônica e o número de telefones em cerca de 4,4 milhões de unidades. A empresa apostou no controle de ao menos uma operadora em cada estado do país, o que permitiu maiores possibilidades de captações de recursos.

Caberia a esta empresa incorporar as empresas privadas de prestação de serviços à medida que as concessões fossem terminando. A intenção era fazer com que a Telebras controlasse uma operadora em cada estado brasileiro, à exceção do Rio Grande do Sul, além da Embratel. Com isso, houve maior consolidação do setor, permitindo, assim, o alcance dos ganhos de escala requeridos por uma atividade de serviços telefônicos e melhor captação de recursos para investimentos no setor. (DIEESE, 2009, p. 5).

Mas, apesar do exponencial crescimento do setor em seus primeiros anos, esses números não se mantiveram, e a estatal passou a acumular dívidas. Ao mesmo tempo parte da iniciativa privada incidiu com críticas cada vez mais contundentes sobre a intervenção estatal, que era responsável pelo planejamento, contratações, investimentos e até mesmo definição do valor tarifário dos serviços, que levaria em consideração as desigualdades entre as diversas regiões do país (DIEESE, 2009).

Outro argumento apresentado pela iniciativa privada se referia à defasagem tecnológica do setor de telecomunicações, que não acompanhava os grandes avanços tecnológicos do período. Agentes do mercado interessados na privatização defendiam que o país estaria atrasado quando comparado com outros que apresentavam avanços de tecnologias, o que garantiria uma melhora na qualidade e expansão dos serviços prestados.

Diante de diversas pressões, os anos seguintes foram marcados por medidas que facilitariam o processo de privatização do setor de telecomunicações. A partir de 1994, os aumentos dos valores das assinaturas e dos custos das ligações tornaram-se constantes, com isso o serviço de telefonia acabou se transformando em um privilégio de poucos que podiam pagar pelos seus custos (DIEESE, 2009).

Paralelamente ocorreu um massivo investimento de fundo público sobre a estatal “em 1996, o governo duplicou os investimentos nas teles, alcançando 7,5 bilhões de reais; chegou aos 8,5 bilhões em 1997 e investiu mais R\$ 5,0 bilhões no primeiro semestre de 1998, totalizando, portanto, 21,0 bilhões em dois anos e meio”. (BIONDI, 2003, p. 19). O que tornou a empresa ainda mais atrativa para os eventuais investidores.

Os famosos Planos de Demissões Voluntárias – PDV’s da década de noventa também funcionaram como mecanismos facilitadores da privatização do setor. Os PDV’s renovavam o quadro de funcionários/as por outros/as com menos direitos trabalhistas e com relações de trabalho mais flexíveis.



Novaes, (2000) enfatiza que no ano de 1997, dois grandes passos marcaram o processo de privatização do setor de telecomunicações. O primeiro refere-se à aprovação da Lei Geral das Telecomunicações, que alterou as competências do Estado, limitando-a quase exclusivamente a normatização do sistema e criou a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) responsável pela intensificação da privatização da Telebrás e sua reestruturação.

Em 1997, um segundo passo importante foi a venda da concessão da Banda B de telefonia celular, por meio da Lei 9.295, de 1996 (Lei Mínima do Celular), definindo os parâmetros para a utilização e prestação dos serviços de telefonia celular, via satélite, comunicação de dados e outros serviços correlacionados.

Os principais pontos da Lei Mínima do Celular e da regulamentação dessa lei eram: a) dividir o país em 10 regiões para o serviço de celular; b) propor venda das concessões de chamada Banda B; c) propor a separação total das empresas de telefonia fixa e celular num prazo de dois anos; e d) explicitar que só a partir do ano 2000, o governo começará a licitar as bandas de frequência correspondente ao PCS. A lei levou as operações locais da Telebrás a cindirem a operação celular, o que ocorreu em março de 1998. Assim, em vez de uma operadora de telefonia em cada estado, havia [...] duas empresas de telefonia em cada estado controladas pela Telebrás: uma para serviço fixo e outra para serviço celular (NOVAES, 2000, p. 169-170).

O leilão da venda de concessões da Banda B de telefonia celular acabou demonstrando o grande interesse do capital internacional sobre o setor de telecomunicações do Brasil. O capital estrangeiro arrematou a maior parte das concessões, com exceção da região amazônica. Ressalva-se que todas as demais regionais tiveram lances acima do mínimo pré-estabelecido, abrindo caminhos para a privatização da Telebrás, conforme pode ser observado na tabela 3:

**TABELA 3 - RESULTADO DO LEILÃO DE CONCESSÃO DA BANDA B**

	<b>Área</b>	<b>Consórcio vencedor</b>	<b>População (milhões)</b>	<b>Oferta (US\$ milhões)</b>	<b>Prêmio sobre o preço mínimo (%)</b>	<b>US\$ Bid/POP</b>
1	São Paulo	BPC ( Bell South, Splice, Oesp, Safra)	15,5	2.414,60	341,3	155,78
2	São Paulo interior	Telia Eriline, Primav	18,56	1.215,70	121,3	65,5
3	Rio de Janeiro e Espírito Santo	Kores Telecom Mobile, Queiroz Galvão, Lightel	16,1	1.325,80	201,6	82,35

4	Minas Gerais	Stet, Vicunha, Globo, Bradesco	16,66	456,8	30	27,42
5	Paraná e Santa Catarina	DDI, Inepar, Motorola, Suzano	9	679,6	134,5	75,51
6	Rio Grande do Sul	Bell Canada e fundos de pensão locais	9,95	293,3	1,4	29,92
7	Centro-oeste	Bell Canada e fundos de pensão locais	12,17	315,5	25,4	25,92
8	Amazônia	Sem resposta	13,75	n.d.	n.d.	n.d.
9	Bahia e Sergipe	Stet, Vicunha, Globo, Bradesco	14,15	226,1	6,7	15,12
10	Nordeste	BPC ( Bell South, Splice, Oesp, Safra)	25,38	511,5	141,5	20,16
<b>Total</b>			151,22	7.441,00	236,7	49,21

Fonte e elaboração: Novaes (2000)

Em 1998 ocorreu o famoso leilão que mudou a história das telecomunicações no país, por meio da transferência de 12 companhias *holdings* da Telebrás para exploração do capital privado. Conforme estudo do DIESSE (2009, p. 7) as companhias a serem privatizadas foram divididas em três grupos:

Empresas de telefonia fixa (Telesp, Tele Norte-Leste e Tele Centro-Sul) mais a Embratel (telefonia de longa distância); Empresas de telefonia celular com operação nas regiões mais desenvolvidas economicamente (Telesp Celular, Telemig Celular, Tele Sudeste Celular e Tele Sul Celular); e Empresas de telefonia celular com operação nas regiões menos desenvolvidas economicamente (Tele Centro-Oeste Celular, Tele Nordeste Celular, Tele Norte Celular e Tele Leste Celular).

Alguns critérios importantes foram impetrados ao leilão, como restrições para a aquisição de mais de uma empresa de telefonia do mesmo grupo pelas mesmas corporações, o valor mínimo para o ágio de cada empresa e o pagamento da primeira parcela da venda de no mínimo 40% do valor arrematado. Sendo que o restante do valor deveria ser dividido em outras duas parcelas de 30%, pagas em 12 e 24 meses a juros de 12% ao ano, uma taxa de juros muito baixa.

De acordo com a tabela 4 é possível identificar os valores resultantes do leilão de concessão da Telebrás:

**TABELA 4 - RESULTADO DO LEILÃO DA TELEBRÁS**

Empresa	Consórcio vencedor	Linhas 1998	População (milhões)	Preço Mínimo (US\$ milhões)	Preço obtido no leilão (US\$)	Ágio (%)
---------	--------------------	-------------	---------------------	-----------------------------	-------------------------------	----------

		milhões)				
Telesp	Telefonica da Espanha, Portugal Telecom, RBS, Iberdrola, BBV	6.102	34,564	3.028,00	4974	64,3
Tele Norte-Leste	Andrade Guitierrez, La Fonte, Inepar, Macal, companhias de seguro locais	7.671	89,441	2.924,00	2954	1
Tele Centro-Sul	Telecom Itália, Algar, opportunity, Splice	3704	27,189	1.677,00	1780	6,2
<b>Subtotal da telefonia fixa</b>		<b>17.477</b>	<b>151.194</b>	<b>7.629</b>	<b>9708</b>	<b>27,2</b>
Telesp celular	Portugal Telecom	1.633	34,564	946	3086	226,2
Tele Sudeste celular	Telefônica da Espanha, Iberdrola, NTT, Itochu	798	16,633	490	1170	138,6
Teleming celular	Telesystem, fundo de pensão locais, opportunity	537	17,109	198	650	228,7
Tele Sul Celular	Telecom Itália, Globopar, Bradesco	562	14,587	198	602	204,3
Tele centro celular	Splice	495	12,602	198	378	91,3
Tele Nordeste celular	Telecom Itália, Globopar, Bradesco	572	26,239	194	368	193,3
Tele leste	Telefonica da Espanha, Iberdrola	298	14,536	108	348	224
Tele norte celular	Telesystem, fundo de pensão locais, opportunity	263	14,924	77	162	108,9
<b>Subtotal telefone celular</b>		<b>5.162</b>	<b>151.194</b>	<b>2.408</b>	<b>6.965</b>	<b>189,2</b>
Embratel	MCI			1548	2279	47,2
<b>Telebrás</b>		<b>22.639</b>	<b>151.194</b>	<b>11.586</b>	<b>18962</b>	<b>63,6</b>

Fonte e elaboração: Novaes (2000)

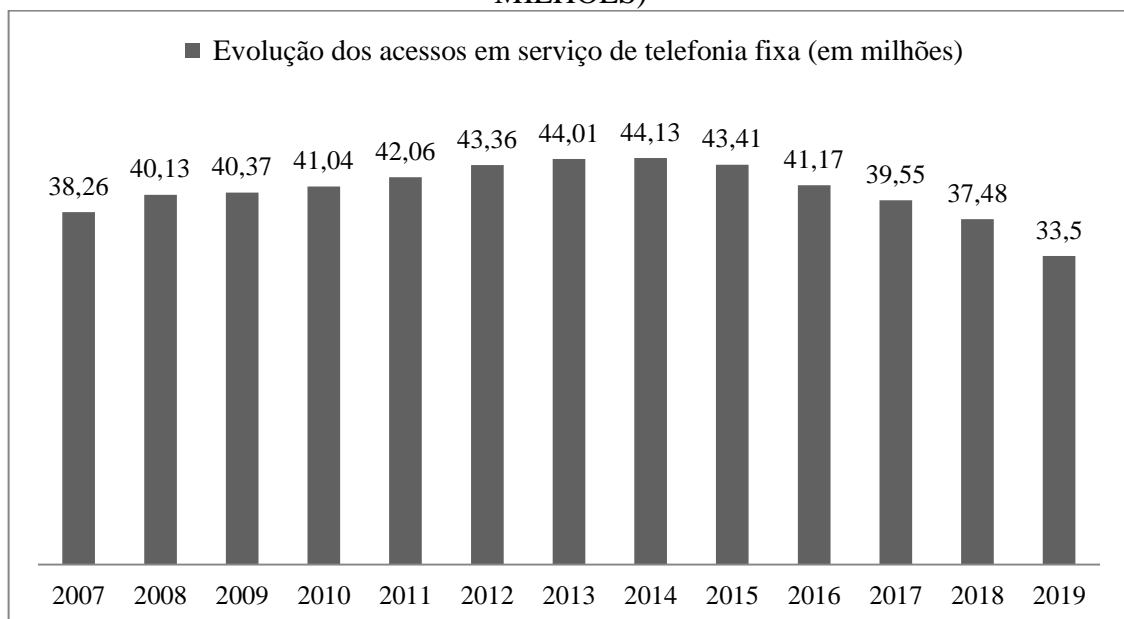
Novaes (2000) constata que o ágio levantado foi superior às expectativas mais otimistas de especialistas da época, chegando a quase 64%, um valor alto quando comparado a outros países da América Latina, que passaram por processos similares de privatizações.

A privatização da telefonia no Brasil foi o maior processo de privatização da América Latina, embora fosse apontada por muitos especialistas como inevitável, a forma como aconteceu beneficiou nitidamente o grande capital estrangeiro, que comprou boa parte da telefonia brasileira a preços e condições de pagamento facilitadíssimos, “envolvendo cifras em um montante próximo a R\$ 19 bilhões e um ágio médio de 63,6%” (DIEESE, 2009, p. 7).

O estudo do DIEESE (2009) apresenta importantes considerações a cerca dos valores levantados no leilão da Telebrás e a concessão da telefonia brasileira.

Destaca-se o fato que o quantitativo de telefones fixos expandiu em todo país no período de 1997 a 2003, quando o número se estabilizou e posteriormente entrou em decaída, em 2007 o número era de 38,26 milhões. Conforme dados do Relatório Anual de Gestão da Anatel (2019)<sup>27</sup>, atualmente existem cerca de 33,5 milhões de linhas em serviço.

**GRÁFICO 1 - EVOLUÇÃO DOS ACESSOS EM SERVIÇO DE TELEFONIA FIXA (EM MILHÕES)**



Fonte: Relatório Anual de gestão Anatel 2019.

Elaboração própria

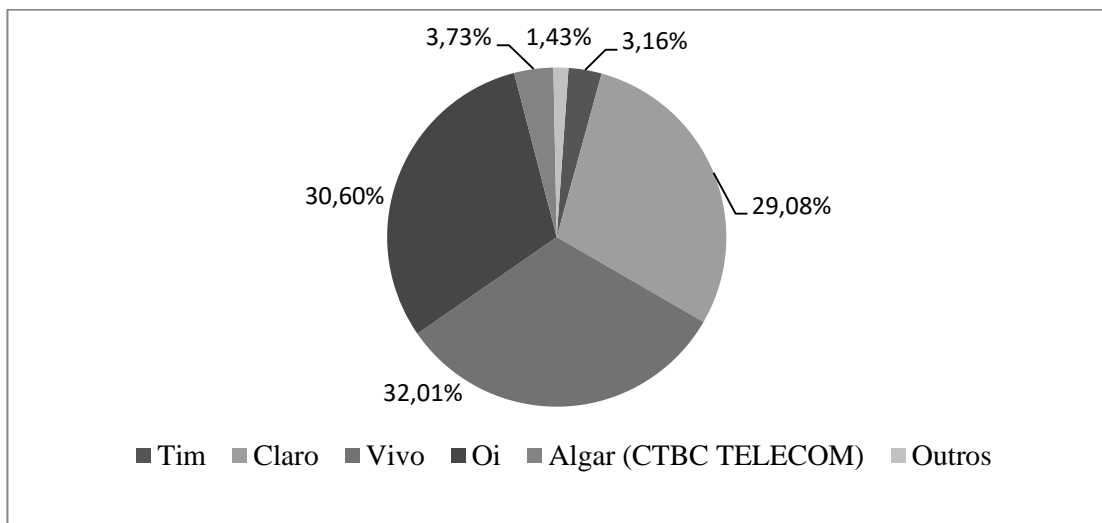
Ainda hoje, a telefonia fixa se divide entre autorizadas e concessionárias, conforme dados da própria Anatel. Dentro das autorizadas, a Claro possui a máxima participação de mercado, com 10,09 milhões de linhas fixas no País (63,38%), seguida pela Vivo, com 3,90 milhões (24,50%), e TIM, com 968,00 mil linhas (6,07%).

<sup>27</sup> Relatório Anual de Gestão da Anatel. Disponível em: <Disponível em: [https://sei.anatel.gov.br/sei/modulos/pesquisa/md\\_pesq\\_documento\\_consulta\\_externa.php?eEP-wqk1skrd8hSlk5Z3rN4EVg9uLJqrLYJw\\_9INcO59jtrWc1-S4nfX-SeHrqZ0yJ4y5VQfXUs0tAawmhcxMpvx\\_M5wnV-y55u7TZxpVC1wbPvX8lqe4T93KoIvcrei](https://sei.anatel.gov.br/sei/modulos/pesquisa/md_pesq_documento_consulta_externa.php?eEP-wqk1skrd8hSlk5Z3rN4EVg9uLJqrLYJw_9INcO59jtrWc1-S4nfX-SeHrqZ0yJ4y5VQfXUs0tAawmhcxMpvx_M5wnV-y55u7TZxpVC1wbPvX8lqe4T93KoIvcrei)>; <acesso em: 20/07/2020>.

No âmbito das concessionárias, mostra que a Empresa Oi é a detentora do maior quantitativo de linhas fixas, alcançando 11,08 milhões, o que representa 55% do mercado da telefonia fixa no Brasil. Seguida pela Vivo com quase 8 milhões linhas, ou seja, 40% do mercado.

Conforme o Gráfico 2 a maior parte do mercado de telefonia fixa (91,7%) concentra-se majoritariamente nas mãos de três empresas: Claro, Oi e Vivo.

**GRÁFICO 2 - DISTRIBUIÇÃO DOS ACESSOS DE TELEFONIA FIXA (2019)**

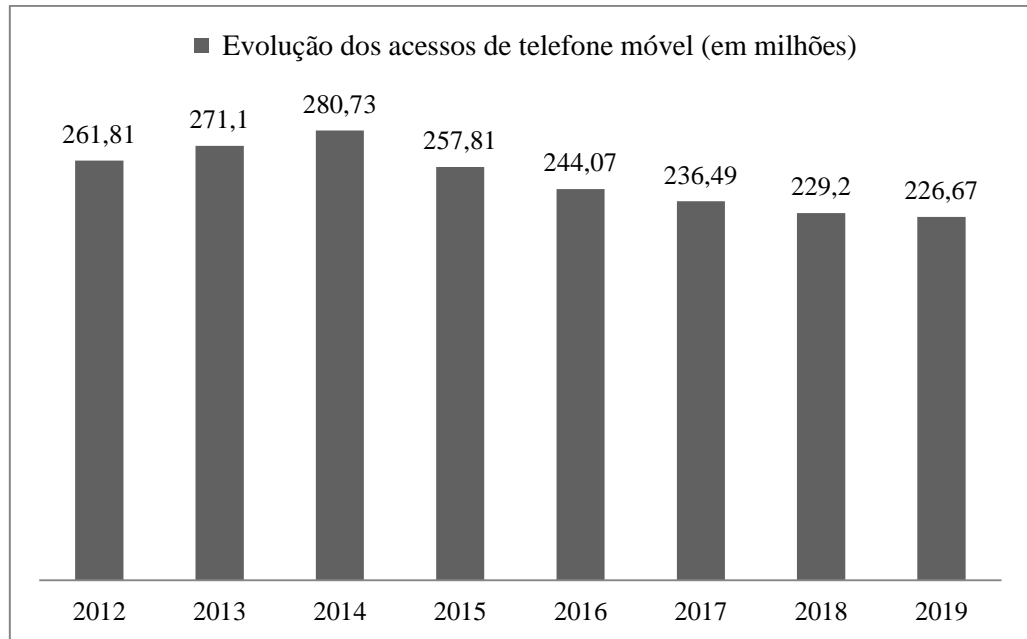


Fonte Relatório Anual de gestão Anatel 2019.  
Elaboração própria

O anuário apresentado pela Anatel (2019) informa que segmento que cresceu após o processo de privatização é o de telefonia celular. Em 1997, o número de linhas era de cerca de 520,5 mil, subindo para 1,3 milhão em 2003. Em 2019, o mercado de telefonia celular alcançou a incrível marca de 226,67 milhões de linhas móveis em operação, conforme é possível ser identificado no Gráfico 3.

Assim como na telefonia fixa, o mercado de telefonia móvel é dominado por poucos grupos empresariais, sendo uma característica típica de Oligopólios.

**GRÁFICO 3 - EVOLUÇÃO DOS ACESSOS DE TELEFONE MÓVEL (EM MILHÕES)**



Relatório Anual de gestão Anatel 2019.  
Elaboração própria

Segundo dados apresentados pela Anatel (2019), a Vivo é a principal empresa de telefonia móvel no país e registrou, em 2019, em média 73,69 milhões de linhas ativas, o que significa 32,23% do total desse mercado. Depois, vem a Claro com 56,48 milhões (24,70% do setor). A TIM apresenta 55,31 milhões de linhas e responde por 24,19% do mercado de telefonia móvel. A Oi (que realizou fusão com a Brasil Telecom em 2013) segue em último lugar entre as grandes empresas, mas com a marca de com 37,56 milhões, uma fatia de 16,43% do mercado de telefone móvel, em 2019.

Para avaliar o período pós-privatização existem alguns elementos importantes a serem considerados. A começar que alguns dos principais argumentos que justificaram a privatização do setor de telecomunicações não foram resolvidos. Segundo o site Canaltech<sup>28</sup>, os serviços prestados seguem sendo alvo de reclamações (apesar de sua grande expansão). Os dados apresentados pelo Procon-SP mostram que, em 2019, as empresas de telefonia lideraram o *ranking* de reclamações, ocupando as três primeiras posições com mais de 96.321 reclamações no ano de 2019<sup>29</sup>.

<sup>28</sup> Canaltech é um dos principais portais de notícias acessado no Brasil com foco no mercado de software, tecnologia, games e entretenimento. <disponível: <https://canaltech.com.br/>>; < Acesso em: 21/08/2020>

<sup>29</sup> Operadoras lideram ranking de reclamações do Procon-SP em 2019. <https://canaltech.com.br/mercado/operadoras-de-telefonia-lideram-ranking-de-reclamacoes-do-procon-sp-em-2019-158973/>; < Acesso em: 21/08/2020>

Esses dados deixam nítido que a privatização do setor se centralizou na mão de alguns grupos econômicos. Mesmo com toda a regulamentação realizada pela Anatel, existem grandes problemas nos serviços prestados pelas empresas de telefonia, além de um valor altíssimo quando comprado com outros países.

Um estudo recente, publicado pela União Internacional de Telecomunicações<sup>30</sup> (UIT), demonstra que o Brasil tem uma das telefonias mais caras do mundo, apresentando grandes desigualdades sociais ao acesso entre mais ricos e mais pobres. Tal estudo se refere não só a telefonia fixa e celular, mas também à internet ofertada nas modalidades fixa e móvel de telefonia.

A PNAD Contínua TIC 2017, divulgada pelo IBGE, apresentou dados importantes acerca do crescimento da internet no Brasil. Segundo o documento, o segmento expandiu-se nos últimos anos e já ocupa 79,4% dos lares brasileiros, ou seja, três a cada quatro famílias têm acesso à internet por meio de celulares, computadores e/ou outros meios tecnológicos.

### **3.2. O trabalho no setor de *telemarketing* e suas especificidades**

É partindo desse contexto que cresce o campo de *telemarketing* no Brasil. Fruto do avanço das tecnologias de comunicação e informação, compõe o setor de serviços e possui uma força de trabalho majoritariamente feminina. Esses/as trabalhadores/as, em parte, são terceirizados/as e submetidos as mais intensas condições de exploração, tendo seu trabalho fiscalizado e controlado a cada momento, a fim de garantir ainda mais acumulação capitalista.

De acordo com dados do IBGE (2019), apresentados pelo Ministério da Economia, o Setor de Serviços (conhecido também como setor terciário) teve importante contribuição com o Produto Interno Bruto brasileiro, no ano de 2019 chegou a 73,5% do PIB<sup>31</sup>, sendo que a parcela pertencente aos Serviços de Informação e Comunicação apresentou o maior crescimento do setor de serviços: 4,1%<sup>32</sup>.

Braga (2013), afirma que cerca de 96% das centrais de *telemarketing* surgiram a partir da década de noventa, sendo que 76% foram criadas após o processo de privatização da Telebrás no ano de 1998. Já Nogueira (2011) explica que, entre 1997 e 2001, o número de

---

30 Brasil tem uma das telefonias mais caras do mundo, aponta estudo. <Disponível em: <https://economia.estadao.com.br/noticias/geral,brasil-tem-uma-das-telefonias-mais-caras-do-mundo-aponta-estudo,1597228>> <Acesso em: 31/08/2019>.

31 PIB do setor agropecuário cresce 1,3% em 2019. <Disponível em: <https://www.gov.br/pt-br/noticias/financas-impostos-e-gestao-publica/2020/03/pib-do-setor-agropecuario-cresce-1-3-em-2019>> <acesso em: 31/08/2019>.

32 Informação e comunicação lhe deram alta no PIB em 2019 mostra IBGE. <disponível em: <https://valor.globo.com/brasil/noticia/2020/03/04/informacao-e-comunicacao-lideram-alta-no-pib-em-2019-mostra-ibge.ghtml>>; <acesso em: 31/08/2019>.

postos de trabalho cresceu 198,01%, garantindo um crescimento econômico ainda maior para a indústria dos *Call Centers*.

Esse crescimento transformou o setor de call centers na principal porta de entrada para os jovens no mercado formal de trabalho do país, além de criar a segunda e a terceira maiores empregadoras privadas brasileiras, respectivamente as companhias Contax (com 78.200 funcionários) e Atento (com 76.400 funcionários). (BRAGA, 2014a, p.35).

Conforme o Quadro 1 (Maiores empresas de *Call Centers* do Brasil por número de trabalhadores/as – 2017) referenciado no Capítulo 2, é possível verificar o crescimento das empresas de *telemarketing* quando se compara os estudos de Braga (2013) e Lima e Bridi (2019), que levou a Atento a ser a maior empresa do setor no país. Todavia, ambos os estudos demonstram que essas empresas se constituem como grandes oligopólios industriais, tão comuns em tempos de neoliberalismo.

De acordo com Braga (2013, p. 35) “a soma dos empregados das duas maiores empresas (ao todo 159.508) corresponde a 47% do total de trabalhadores/as do setor, levando em conta a soma dos trabalhadores/as das demais dezoito maiores empresas (180.301)”. Esses números, segundo o autor, serão necessários para se compreender por que apesar de se ter números relativamente altos de índices de negociações coletivas a remuneração no setor é baixa.

Conforme os dados apresentados acima por Nogueira (2011), embora o setor tenha crescido em número de trabalhadores/as a partir dos anos oitenta, após a crise taylorismo/fordista e a adoção de uma série de padrões tecnológicos criados nos últimos anos, se constituíram contradições que caracterizam o setor.

Essas contradições são apresentadas Antunes (2020, p. 80):

1) Articula tecnologias do século XXI a condições de trabalho herdeiras do século XX; 2) Combina estratégias de intensa emulação de teleoperadores/as, ao modo da flexibilidade toyotista, com técnicas gerenciais tayloristas de controle sobre o trabalho predominantemente prescrito; 3) associa o trabalho em grupo com a individualização das relações de trabalho, estimulando tanto a cooperação quanto a concorrência entre os trabalhadores, entre tantos elementos que conformam sua atividade.

Embora moderno e dotado das novas tecnologias da comunicação e informação que em teoria deveriam facilitar os processos de trabalho no setor do *telemarketing*, o que se verifica são uma série de características que intensificam a exploração com a adoção de estratégias toyotistas no que se tange a flexibilidade do trabalho com técnicas gerenciais tayloristas que asseguram controle sobre os/as trabalhadores/as, o que mostra que o



capitalismo vai se utilizando de mecanismos de controle social do trabalho de acordo com suas necessidades.

Rosenfield (2008, p.780-781) defenderá que por carregar essas contradições tão características do setor de *telemarketing*, o trabalho se constituiu como *pós-taylorista*:

Os *call centers* seriam exemplares de um trabalho informacional com alto controle, o que os colocaria entre as esperanças do pós-taylorismo e os temores do neo-taylorismo. [...] no pós-taylorismo informacional, e especificamente em *call centers*, trata-se de garantir a qualidade e a satisfação do cliente, ser gentil, educado, responder com bom-humor, em um ritmo acelerado e em bem pouco tempo, fazendo o cliente crer que é um bom negócio mesmo quando o próprio operador sabe que não é (o stress é referente à ausência de meios materiais e pessoais para agir frente aos constrangimentos e responder a exigências e objetivos fixados de maneira heterônoma).

A rotina diária dos/as trabalhadore/as de *Call Center's* não é nada fácil. Esses trabalhadores/as diariamente são submetidos ao controle social de seu trabalho de forma permanente. A consequência dessa realidade é que em pouco tempo de trabalho, os/as atendentes de *telemarketing* passam a sofrer com uma série de doenças, como lesões por esforços repetitivos - LER, dificuldades auditivas e vocais, problemas de coluna, estresse, ansiedade e depressão.

Braga (2013, p. 139) apresenta outras questões essenciais para se compreender os moldes do trabalho no setor de telemarketing:

Do ponto de vista das características gerais do trabalho dos operadores ocupados em CTAs, é possível realçar que: (a) as operações de teleatividades são realizadas 24 horas por dia, sete dias por semana – consequentemente, as CTAs exigem uma forte disponibilidade dos trabalhadores; (b) na medida em que essa disponibilidade se encontra associada a condições difíceis de trabalho, temos como resultado uma forte intermitência; (c) o trabalho submete-se agudamente ao fluxo informacional: ao final de uma chamada, sucede a seguinte, seja automaticamente (em intervalos de 0 a 20 segundos, dependendo do tipo de operação), seja manualmente, após um máximo de dois ou três sonidos.

As centrais de teleatendimento funcionam como verdadeiros organismos vivos, 24 horas por dia sem parar o fluxo de informações, que é essencial para manter a circulação do capital. Com isso são necessários trabalhadores e trabalhadoras com disponibilidade em todos os turnos. Caso a Central deixe de funcionar por alguns segundos, as sequelas podem se tornar irreversíveis. Ao mesmo tempo, os contratos de trabalho obedecem à lógica da intermitência.

O fluxo de informações atrelado à automação do trabalho é outra característica do setor, os atendimentos são intensos e automaticamente programados para se iniciar, assim como o tempo de descanso ou intervalo entre ligações. Todos os dias o roteiro impetrado ao processo de trabalho é o mesmo.

Empiricamente existem alguns dados que mostram as especificidades do setor de *telemarketing*: O primeiro diferencial da categoria apontado pelo do Sintelmark<sup>33</sup> (2014) mostra que no ano de 2014 havia cerca de 1 milhão e 624 mil os/as trabalhadores/as atuando no setor, sendo 559 mil contratados por empresas terceirizadas. O sindicato ainda afirma que o faturamento das operações de *Call Centere's* rendeu cerca de R\$ 43,4 bilhões.

Como sabemos, a privatização das telecomunicações acarretou um processo intensificado de terceirização do trabalho, comportando múltiplas formas de precarização e de intensificação dos tempos de movimentos no ato laborativo. Desenvolve-se, então, uma clara confluência entre a terceirização e a sua precarização, dentro de uma lógica da mercadorização dos serviços que foram privatizados (ANTUNES, 2020, p. 83).

A terceirização do setor foi intensificada com o processo de privatização das telecomunicações. Isso torna nítido como as privatizações iniciadas nos anos noventa estão diretamente ligadas a precarização do trabalho, ao mesmo tempo que o setor de serviços passa a ser tratado dentro de uma lógica mercadológica, como mais uma fonte de lucros para o capitalismo.

Na próxima seção será possível entender um pouco mais sobre esses dados no que tange o perfil dos/as trabalhadores/as do setor de *telemarketing*.

### **3.3. Quem são os/as trabalhadores/as do setor de *telemarketing*?**

O perfil de trabalhadores e trabalhadoras do *telemarketing* esbanja características específicas do setor, que embora já tenham sido inicialmente apontadas, é preciso um aprofundando teórico, apresentando números que revelam os contrastes do mundo do trabalho em relação ao perfil de escolaridade, gênero e faixa etária. A seguir desenvolveremos um pouco mais sobre essas especificidades.

Conforme o Sintelmark (2014) existe um nível de escolaridade alto ou em formação dentro do setor: cerca de 80,3% dos teleoperadores concluiu o Ensino Médio (número bem

---

33 SINTELMARK: Sindicato Paulista das Empresas de Telemarketing, Marketing Direto e Conexos representa as empresas de Contact Center, telemarketing/teleatendimento e marketing direto. <Disponível em: <http://www.sintelmark.org.br/index.php/release-es/219-release-2015/479-perfil-do-trabalhador-em-contact-center>> ; <Acesso em: 28/08/2020>

maior do que a média nacional apresentada pela PNAD 2016), 7,86 % já concluíram o Ensino Superior e 11% fizeram curso de pós-graduação.

Outra característica relevante do trabalho no setor de telemarketing, abordada pelo Sintelmark (2014), se refere ao perfil jovem de trabalhadores/as do setor, pois cerca de 49,45% dos profissionais tem menos de 25 anos de idade, esses/as trabalhadores/as estão vivenciando a primeira ou uma de suas primeiras experiências profissionais; 34% apresentavam idade entre 26 e 35 anos e, somente 16,51% teriam mais de 35 anos de idade.

De acordo com (Venco, 2006b), a falta de experiência desses/as trabalhadores/as os leva a suportar boa parte das pressões vivenciados, pois, tem medo de perder o emprego e não conseguem arcar com as despesas, o que os torna mais submissos a situações de poder.

Os trabalhadores suportam o comportamento da supervisão em grande medida por medo do desemprego, por dependerem daquele trabalho para estudar ou arcar com despesas familiares ou, ainda, pelo fato de ser, para 45% dos operadores, o primeiro emprego, ou seja, por serem pessoas menos experientes quanto aos limites do exercício do poder. (VENCO, 2006b, p. 10).

O setor também apresenta números extremos quando analisado o gênero predominante, sendo majoritariamente dominado por mulheres, com cerca de 69,03% de mulheres perante 30,97% de homens (Sintelmark, 2014). Esses dados se relacionam com o referencial teórico, que foi desenvolvido no capítulo 1 acerca da divisão sexual do trabalho e no capítulo 2 acerca da divisão sexual do trabalho e o processo de feminização da pobreza no neoliberalismo.

Conforme destacado, as mulheres mesmo com duplas, e até triplas jornadas de trabalho, ocupam os espaços mais precarizados do mercado de trabalho. Elas são responsáveis pela reprodução social na esfera doméstica do trabalho e ainda têm que se preocupar com seu aperfeiçoamento profissional.

Em sua pesquisa sobre a “divisão sexual do trabalho na reprodução: um estudo sobre as trabalhadoras do telemarketing”, Cláudia Nogueira (2011) apresenta relatos de trabalhadoras que refletem bem essa realidade e chega à seguinte conclusão:

As relações sociais de gênero, entendidas como relações desiguais, hierarquizadas, assimétricas ou contraditórias, seja pela exploração da relação capital/trabalho, sejam pela dominação masculina sobre a feminina, expressam a articulação fundamental da produção/reprodução. O primado econômico de exploração e a opressão/dominação de gênero confirmam a nossa opção de ter trabalhado com base na divisão sexual do trabalho nos espaços produtivos e reprodutivos, pois, dessa forma tivemos a oportunidade de salientar a importância do estudo do trabalho na esfera reprodutiva e sua

intersecção com o trabalho assalariado na esfera produtiva, contemplando as dimensões objetivas e subjetivas, individuais e coletivas existentes nessa relação. [...] Em decorrência disso, é possível afirmar que as relações sociais de gênero aqui representadas pela desigualdade na divisão sexual do trabalho, baseia-se na articulação do trabalho assalariado feminino com as suas funções de reprodução, uma vez que as relações de gênero no espaço produtivo e na esfera reprodutiva apresentam relações de exploração e opressão respectivamente. (NOGUEIRA, 2011, p. 179-181).

Outro estudo desenvolvido por Venco (2006a) explica que para além dos aspectos referentes à valoração do trabalho existe uma hierarquia entre os tipos de atendimentos desenvolvidos por homens e mulheres, onde homens atendem setores de suporte técnico e *help desk*, enquanto mulheres realizam o atendimento receptivo e ativo, ou seja, as funções que exigem maior qualificação e conseqüentemente remuneração são exercidas pelos homens. Uma das gerentes entrevistados durante o estudo faz a seguinte afirmação para justificar essa distinção entre homens e mulheres para Venco (2006a, p.62):

Eu acho que não tem nenhuma razão. Afinal os homens eu acho que não tem tanta paciência como uma mulher, eu acho que é isso. Você vem que eu tenho muitos homens aqui trabalhando, mas a grande maioria é mulher. Se você for perceber, a maioria dos atendimentos de suporte técnico é feita por homem. Porque o perfil exigido, eles vão a mente domina mais essa parte técnica, as meninas não são tão técnicas assim. Mas nós não temos extinção nenhuma... É que, consistentemente, vem mais currículo de mulher. (Gerente de *Call Center*. Empresa B, 28 de junho de 2005).

Conforme a fala citada, é possível compreender naturalização das hierarquias de gênero e conseqüentemente das diferenças salariais entre homens e mulheres. De acordo Venco (2006a) essa naturalização se justifica, em parte, porque o homem ainda é considerado o provedor da família, enquanto uma mulher apenas o auxilia ao contribuir financeiramente. Uma afirmação que poderia facilmente ser questionada quando acessamos os dados do estudo “Retrato das Desigualdades de Gênero e Raça – 1995 a 2015” que mostra que no Brasil cerca de 42% das famílias é chefiada por mulheres<sup>34</sup>.

O referencial teórico analisado, nos leva a entender que o perfil sócio ocupacional dos trabalhadores e trabalhadoras é bem mais complexo, havendo grande número de homossexuais e transexuais, negras negros, obesos e pessoas com deficiência, Venco, (2006a

---

34 O Retrato das Desigualdades de Gênero e Raça, estudo que o Ipea produz desde 2004 em parceria com a ONU Mulheres, tem como objetivo disponibilizar dados sobre diferentes temáticas da vida social, com os recortes simultâneos de sexo e cor/raça, com indicadores da Pnad (Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios), do IBGE. A maior parte dos dados disponíveis apresentam séries históricas de 1995 a 2015, os últimos 20 anos de Pnad, além de outros recortes, como localização do domicílio (urbano/ rural) e faixas etárias. <Disponível em: [https://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/170306\\_retrato\\_das\\_desigualdades\\_de\\_genero\\_raca.pdf](https://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/170306_retrato_das_desigualdades_de_genero_raca.pdf)>; <Acesso em: 01/09/2020>.

,p.68) destaca que "são pessoas que não correspondem ao ideário estético predominante na sociedade do consumo".

Infelizmente não encontramos dados precisos sobre o perfil racial dos/as trabalhadores/as da categoria a nível nacional. Entretanto, apenas essa informação já se demonstra um dado importante, visto toda a historicidade da formação racial da população brasileira brevemente relatada nos capítulos 1 e 2 desta dissertação. Apesar de mais de 54%<sup>35</sup> da população se declarar negra ou parda, o mercado de trabalho brasileiro ainda tenta esconder sua identidade de raça e as desigualdades salariais refletidas sobre as relações salariais entre brancos e negros.

A rotatividade dos *Call Centere's* é mais uma característica importante, pois boa parte dos/as trabalhadores/as está no setor de forma temporária. De acordo com Sintemark (2015)<sup>36</sup> cerca de 19% dos trabalhadores ficam menos de um ano no setor, 25% ficam entre 1 e 2 anos, 31% ficam entre 2 e 3 anos, 11% ficam entre 3 e 4 anos, 9% ficam entre 4 e 5 anos e somente 5% permanecem por mais de 5 anos no setor.

A atividade de *telemarketing* tem se caracterizado como uma ocupação no sentido preciso do termo: os trabalhadores estão nesses empregos "temporariamente", e os *call centers* têm se constituído como empresas de passagem. Essa seria uma tendência que tem perpassado a realidade do *telemarketing*, mesmo quando se observam diferentes condições de emprego, segundo o tipo ou a forma da atividade de *telemarketing*, que se distingue entre empresas e, às vezes, no interior de uma mesma empresa. Nesse sentido, o trabalho de *telemarketing* parece caracterizar um emprego trampolim. (MOCELIN; SILVA, 2009, p. 395).

A rotatividade de postos de trabalho no setor tem implicações importantes na organização sindical da categoria, pois afeta a consciência e o pertencimento dos/as trabalhadores/as, ao compreenderem sua atuação profissional como uma temporalidade, esse argumento será desenvolvido com mais profundidade ao longo do capítulo 4.

Outro motivo que explicam a rotatividade do setor são as baixas remunerações paga aos trabalhares/as. De acordo com dados apresentados pelo Anuário do Sistema Público de Emprego, Trabalho e Renda 2016 (caderno 6, rotatividade) do DIEESE, das vinte funções que mais empregaram no ano de 2015, o setor de *telemarketing* é o que apresentou a segunda pior

---

35 IBGE. População chega a 205,5 milhões, com menos brancos e mais pardos e pretos. <Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/18282-populacao-chega-a-205-5-milhoes-com-menos-brancos-e-mais-pardos-e-pretos>> . Acesso em 26/05/2020>.

36 Slide apresentado pelo SINTEMARK no ano de 2015 a Comissão de Direitos Humanos e Legislação Participativa da Câmara dos Deputados com base em dados CIP-Centro de Inteligência Padrão. <Disponível em: <http://legis.senado.leg.br/sdleg-getter/documento/download/7ccea8a-7e75-46a6-b582-5951c237b9ef>>; <Acesso em: 01/08/2020>

remuneração, com a média salarial de R\$ 863,00, ficando à frente apenas de agentes, assistentes e auxiliares administrativos e atrás de categorias como trabalhadores/as de manutenção de edifícios, operadores de comércio e lojas, trabalhadores/as dos serviços de coleta de resíduos de limpeza e conservação pública, entre outras.

Até aqui pode se entender que temos uma categoria com baixa remuneração, nível de escolarização alta ou crescente, majoritariamente feminina e com baixa remuneração, elementos suficientes para formação de consciência de classe, se não fosse pela maneira em que a gestão do trabalho é promovida no setor, conforme será discutida nas próximas seções.

### 3.4. Controle social do trabalho e adoecimento

A pressão sofrida pelos/as trabalhadores/as, tanto por parte da empresa quanto pelos colegas de trabalho também caracteriza o setor. A jornada de trabalho de 6 horas e 20 minutos acaba se apresentando como algo estressante, pois os/as trabalhadores/as são obrigados a alcançarem metas definidas pelas empresas, são monitorados e avaliados em seus atendimentos e até mesmo no seu tempo de lanche e idas ao banheiro. Tudo é controlado e cronometrado.

Conforme informação noticiada pelo TST (2015)<sup>37</sup>, uma trabalhadora recebeu uma indenização no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) da empresa A&C Centro de Contatos S.A. por danos morais ao comprovar que tinha seus períodos de ida ao banheiro cronometrados, “com limite máximo de 5 minutos”, conforme a ministra Maria Assis Calsing que proferiu a decisão a trabalhadora teve sua dignidade ferida sendo exposta a situações de constrangimento "desnecessário e descabido".

A juíza destacou ainda que, embora o empregador tenha direito de exercer fiscalização e gerir os processos de trabalho, existem limites constitucionais que devem ser respeitados, conforme a decisão proferida: "Não pode o empregador, sob o argumento de que está exercendo seu poder diretivo, violar direitos da personalidade do empregado".

Embora essa tenha sido uma decisão importante à realidade do setor de *telemarketing*, a pressão segue sendo a mesma, geralmente as centrais de tele atendimento possuem uma estrutura composta por supervisores de equipes, teleoperadores, e, em alguns casos, monitores

---

37 Notícias TST. Operadora de telemarketing que tinha cinco minutos para ir ao banheiro será indenizada. <Disponível: [http://www.tst.jus.br/noticias/-/asset\\_publisher/89Dk/content/operadora-de-telemarketing-que-tinha-cinco-minutos-para-ir-ao-banheiro-sera-indenizada](http://www.tst.jus.br/noticias/-/asset_publisher/89Dk/content/operadora-de-telemarketing-que-tinha-cinco-minutos-para-ir-ao-banheiro-sera-indenizada) > ; <Acesso em: 31/08/2020>

de qualidade e gerentes de contrato e demais trabalhadores de serviços (T.I, treinamento, limpeza, segurança e recepção).

Do lado dos agentes, os supervisores — cujas possibilidades de escuta, vão na escuta simultânea, sem conhecimento do teleoperador, uso das gravações e do acompanhamento de tempo de atendimento — fazem pressão para intensificar o trabalho e para perseguir o script, caracterizado por falas padronizadas que visam maior objetivação na comunicação. [...] De outro, a gravação utilizada pelo supervisor, concomitantemente, no sentido de advertir sobre a possibilidade de justificar demissão por justa causa, alegamos posto tratamentos depreciativos e, assume então, um caráter que se pode definir como intimidativo. (VENCO, 2006a, p. 156).

Os supervisores são os principais responsáveis por fiscalizar e orientar o trabalho dos teleatendentes, todavia, o trabalho no setor de *telemarketing* ganha tons de intimidação para aqueles que fogem do *script* estabelecido ou não conseguem realizar as multitarefas demandadas durante o atendimento.

Em uma das empresas analisadas por Venco (2006<sup>a</sup>, p. 157) existe a produção de relatórios de produtividade e outros mecanismos de monitoramento:

Todavia, há também uma Inovação de maior impacto e fator de destaque para competitividade da empresa: a monitorização online, que permite ao cliente externo (empresa contratante) ouvir de qualquer parte do mundo os últimos cinquenta contatos realizados por tipo de operação [...] De acordo com a empresa, essa tecnologia não está disponível em países desenvolvidos - caracteriza-se, assim, o Brasil como um pioneiro em procedimentos técnicos para *Call Center*.

Dessa forma é possível compreender que no Brasil existem mecanismos de controle social do trabalho capazes de intensificar o controle dentro do *call center*, ao mesmo tempo em que a supervisão também adota um perfil mais “achatado” em comparação com outros países desenvolvidos.

Conforme o Relatório da Indústria de *Call Centers* no Brasil 2005 “enquanto no Brasil, o percentual de gerentes e supervisores não supera 6%, o mesmo é de no mínimo 14% nos Estados Unidos e 9% na França”, conforme a Associação Brasileira de Telesserviços (2005, p. 17). Esses números mostram que no Brasil existe um processo de superexploração do trabalho que associa mecanismos de gestão do trabalho cada vez mais tecnológicos e capazes de intensificar a fiscalização, ao mesmo tempo em que um único profissional tem que se demonstrar polivalente para atender diversas demandas.

A função de supervisão merece ser destacada. Este posto de trabalho é o segundo em quantitativo de profissionais dentro das centrais de atendimento de telemarketing. De acordo

com Braga (2006, p. 140) “a forte taxa de enquadramento pelos supervisores (um supervisor para quinze ou vinte teleoperadores, em média) explica-se pela necessidade de controlar ao máximo os trabalhadores, impedindo que relaxem, mas sobre tudo que abandonem o fluxo informacional”.

Embora, ocorram tentativas de convencimento que todos/as devam atuar sob a lógica do corporativismo, é comum que os teleoperadores sejam inseridos em “equipes de trabalho”, o que, na prática, é uma grande pirâmide que garante o controle social do trabalho.

Há, portanto, uma verdadeira ilha de monitoração que é, segundo o gerente e produção entrevistados: “a menina dos olhos da empresa”. [...]São as monitorações que permitem um controle imediato das ações dos trabalhadores com refinamento de panóptico eletrônico, que antes limitava-se a gravação e a escuta, com interferências pontuais. E hoje é compartilhado com supervisores, auditores e clientes externos (VENCO, 2006a , p.156).

Dessa forma as próprias centrais de atendimento configuram-se arquitetonicamente como espaços para garantir que os/as trabalhadores/as do setor de *telemarketing* sejam constantemente monitorados e observados, sendo duramente reprimido sempre que comete algum tipo de erro ou não cumpre as metas estabelecidas.

No TM, a ideia norteadora é o controle individual e coletivo. Assim, lança-se mão de um projeto arquitetônico que permite uma visão global da área e de apoio tecnológico como câmaras localizadas em pontos estratégicos onde é possível visualizar os movimentos e a disposição de cada indivíduo durante a jornada de trabalho. (ARAÚJO, 2012, p. 146).

Ao mesmo tempo em que os operadores sofrem com a pressão dentro das centrais de teleatendimento, toda configuração do ambiente físico e virtual é articulada a fim de garantir que os supervisores também sofram com controle social do trabalho.

Outro mecanismo de monitoramento abordado por Araújo (2012, p. 146) consiste na utilização de *softwares* capazes informar o controle dos indicadores de atendimento:

Os *softwares* auxiliam no controle das chamadas, do conteúdo e do tempo de atendimento, entre outras informações. A partir de um computador o coordenador acessa as estatísticas necessárias para exercer o seu papel, quando, a depender dos indicadores estabelecidos, solicita da supervisão o controle da sua equipe. O indicador de controle da equipe está, entre outros elementos, na manutenção do TMA dentro ou abaixo da meta estipulada, com consequente redução da fila virtual.

O monitoramento desenvolvido durante processo de trabalho do setor de *telemarketing* por meio de *softwares* consiste em uma importante ferramenta que irá gerar



indicadores a fim de (re)direcionar o fluxo de ligações e pressionar ainda mais os/as trabalhadores/as.

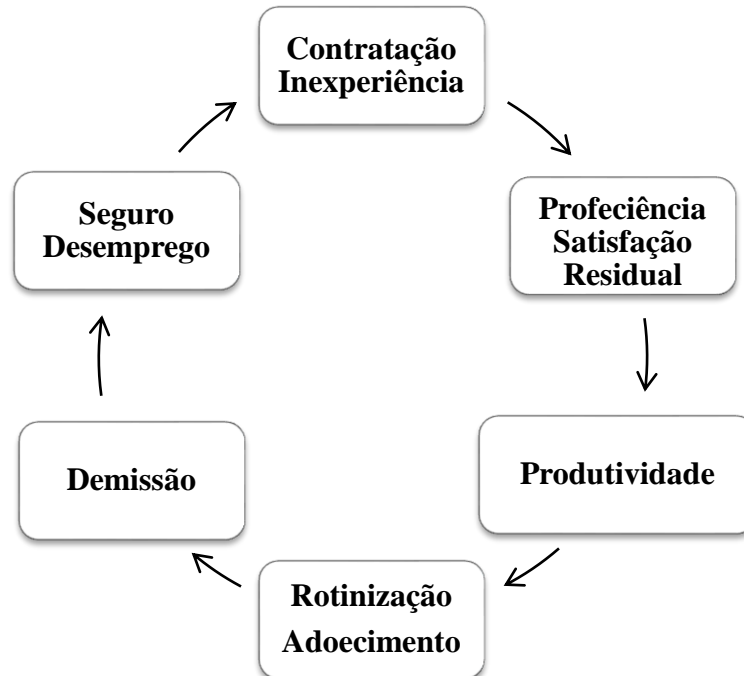
Ao descrever o controle sobre o trabalho e fluxo das informações dentro dos *Call Center's*, Braga vai adotar a seguinte problematização:

Em última instância, trata-se de um tipo de trabalho que testemunha como nenhum outro a taylorização do trabalho intelectual e do campo da relação de serviço: uma comunicação instrumental sob a coerção do fluxo informacional e prisioneira do script. Os objetivos são claros: multiplicar as operações e diminuir seus custos por meio da redução do estatuto da comunicação à condição de pura instrumentalidade destituída de toda significação (BRAGA, 2009, p.71).

A competitividade entre trabalhadores/as é outro elemento incentivado pela supervisão, ora utilizada como mecanismo de controle individual do trabalho, fazendo o trabalhador se superar em suas metas para alcançar o nível de seus colegas, ora utilizada como mecanismo de controle do trabalho coletivo fazendo com que trabalhadores/as cobrem colegas de trabalho para que alcancem metas e não baixe a pontuação das equipes. A competitividade é incentivada em sua mais cruel faceta.

O ambiente de trabalho na área operacional das centrais de teleatendimento é caracterizado pela presença de um roteiro que padroniza a conduta do trabalhador e pela fácil visualização de sua situação de trabalho por parte da supervisão. A organização do trabalho estimula também a competição entre os trabalhadores, que precisam atingir metas individuais e coletivas, o que leva a mais uma forma de controle, exercido pelos próprios colegas de trabalho. (RICCI; RACHID, 2013, p. 192).

Braga (2012) destaca que os profissionais de telemarketing costumam passar por um complexo ciclo ao chegar nas centrais de teleatendimento, que tem como ponto final o adoecimento do trabalhador por meio de um desgaste físico e emocional, que acaba acarretando seu processo de demissão. De acordo com a figura 4, o ciclo do teleoperador se desenvolve pelas seguintes fases:

**FIGURA 4 - O CICLO DO TELEOPERADOR (20-24 MESES)**

Elaboração: Ruy Braga (2012, p.196)

O autor enfatiza que inicialmente a maioria dos/as trabalhadores/as está interessada em ascender profissionalmente, seja dentro da empresa tentando alcançar funções superiores ou por meio sua formação continuada, cursando o ensino superior. É possível identificar pelos números apresentados na seção anterior que a grande maioria de trabalhadores/as do setor é composta por jovens trabalhadores/as que tentam se localizar no mercado de trabalho formal buscando garantia de meios de subsistência, muitas vezes sendo o primeiro emprego.

Nogueira (2008) destaca que toda a rotina vivenciada no setor faz com que sejam frequentes o surgimento de doenças físicas e psicológicas decorrentes do trabalho. A autora apresenta uma série de fatores que são determinantes no processo de adoecimento das teleatendentes.

Ritmo alucinante de trabalho, ausência de pausas para recuperar o organismo, metas de produtividade desgastantes (tempo médio de atendimento, TMA), movimentos repetitivos, pressão constante dos supervisores com controle rígido do trabalho, insalubridade do ambiente de trabalho, inadequação do mobiliário e dos equipamentos e postura estática. (NOGUEIRA, 2011, p. 40).

As características apresentadas por Nogueira (2011), são elementos que podem transformar os espaços dos *Call Centers* em um ambiente de adoecimento. Em geral as empresas não colaboraram com o tratamento de saúde dessas/es trabalhadoras/as, que vão adoecendo cada dia mais, colocando em risco a sua própria reprodução social.

Ao analisarmos os acordos coletivos, no capítulo 4, será possível compreender se as negociações apresentam cláusulas que tratam sobre seguros de acidente de trabalho, plano de saúde, acompanhamento psicológico, dentre outros.

Nogueira (2011) destaca que o processo de adoecimento também pode estar correlacionado a inadequabilidade do ambiente de trabalho, com falta de manutenção em ar condicionado, carpetes, limpeza imprópria, inclusive com produtos muito fortes ou insuficientes, e mofo. A autora apresenta os seguintes sintomas como comuns dentro das centrais de teleatendimento: “Irritações, secura e coceira nos olhos; Irritação, secura e congestionamento nas vias nasais; Secura na garganta, rouquidão, coceira e tosse; Irritação, secura, coceira e eritemas na pele; Dores de cabeça, náuseas e tonturas” (NOGUEIRA, 2011, p. 41).

Pena, Cardim e Araújo (p. 139, 2011) realizaram um estudo qualitativo entrevistando atendentes de telemarketing portadores de LER. Entre 2007 e 2019, identificaram a existência de uma série de condicionantes decorrentes das funções demandadas dentro das centrais de teleatendimento e uso de novas tecnologias que podem facilitar o desenvolvimento da doença, destacando:

a necessidade de realizar movimentos repetitivos como: digitação, uso de mouse e mudanças de telas, com carga intensa para membros superiores; leitura rápida de telas no computador, com forte exigência para os olhos; aparelho fonador com uso da voz moderada com diálogo controlado pelo script.

Nogueira (2011, p. 41) ainda relata que é comum teleatendentes aprestarem problemas vocais como nódulos, infecções e rouquidões, assim como problemas auditivos e também de saúde mental: “no que tange à saúde mental das trabalhadoras de telemarketing, muitos são os diagnósticos de transtornos relacionados com essa atividade: por exemplo, alcoolismo, depressão relacionada ao trabalho, estresse, neurastemia, fadiga, neurose profissional e etc”.

A intensidade do ritmo de trabalho a patamares que levam a exaustão física e mental fica nítida durante todo o processo de trabalho no setor de *telemarketing*, Braga (2006) apresenta dados de seu estudo sobre o setor de telemarketing onde entrevistou profissionais das duas maiores empresas de telemarketing do país, o pesquisador chegou a seguinte

conclusão sobre a percepção dos trabalhadores/as acerca da pressão exercida pelo fluxo informacional:

No tocante ao ritmo de trabalho, as respostas indicaram uma percepção marcadamente negativa quanto à pressão exercida pelo fluxo informacional: nada menos do que 62% dos entrevistados apontaram o comprometimento da saúde (15%), a dificuldade de dormir, associada ao estresse decorrente da intensidade do ritmo de trabalho (26%), ou a dificuldade de adaptação ao ritmo (21%); 38% das respostas indicaram uma adaptação ao ritmo de trabalho compatível com a capacidade do teleoperador (35%) ou uma adaptação perfeitamente satisfatória à pressão do fluxo informacional (3%). As percepções valorativas negativas – estressante e controlado (39%), monótono e cansativo (17%) (BRAGA, 2006, p. 142).

Os dados da pesquisa realizada por Braga (2006) apresentam uma categoria expressivamente adoecida pelo tipo de trabalho ao qual se encontra submetida. De acordo com o autor, 62% dos/as trabalhadores/as tem algum tipo de adoecimento que pode ser justificado devido às demandas do setor, como a excessiva rotatividade. Uma vez que permanecer durante muitos anos no setor é fisicamente inviável. Soma-se a isso a baixa faixa etária dos profissionais empregados, já que tendem a serem contratados/as trabalhadores/as jovens e com melhores condições de saúde para suportar o ritmo alucinante de trabalho.

Nogueira (2011) destaca que o tempo de atendimento médio ou operacional (TMA ou TMO) é um dos fatores que acarreta maiores situações de estresse dentro do setor de *telemarketing*, pois existe um tempo máximo de atendimento e caso esse seja ultrapassado, os monitores informam aos supervisores. Os operadores são penalizados de acordo com a recorrência da situação, todavia, a qualidade do atendimento também é padronizada e monitorada e precisa ser garantido dentro do TMA, o que se torna impossível em muitos dos atendimentos.

Nogueira (2011, p. 54-55) apresenta o relato de Luísa, uma teleoperadora:

Existe Muita cobrança, muita gente cobrando... Assim, por exemplo um te ouve, depois outro te ouve e outro, sabe assim, muita escuta para pouco tempo também que você fica falando. Você acaba atendendo mal o cliente porque você fica com medo de falar alguma coisa que não é o que eles querem (a empresa) que você fale e ainda acaba levando uma advertência[...]. Você tem uma meta, quando você vai passar uma informação, você fica atenta o seu TMO (tempo de atendimento operacional), tempo médio para passar as informações, por exemplo, eles pedem 2,-9 segundos e tem pessoas que não querem só aquela informação, eles querem falar mais alguma coisa então nisso você acaba atendendo mal aquela pessoa. Por exemplo, você não vai dar atenção a ela porque você sabe que o seu TMO está subindo; então, é isso que deixa a gente tensa no serviço. E mais, eles também ficam falando que a produtividade caiu e por isso nem a parada particular podemos fazer. Porque eles falam: Gente vamos

baixar o TMO. Vou baixar o meu TMO como? As pessoas querem as informações e as pessoas não querem um robô, se elas quisessem um robô então era só ligar e ouvir: A informação é tal, a informação e tal e informação e tal é só isso.

A modernização possibilita que tudo seja monitorado: áudio, monitores e até mesmo câmeras, “o controle do trabalho é intenso e, em grande medida, facilitado pela avançada tecnologia presente nesse segmento. A máquina, por sua vez torna-se tão absorvente que a possibilidade de ações interpessoais é quase nula” (NOGUEIRA, 2011, p. 57). Assim como o diálogo e a troca de informações sobre o trabalho tornam-se quase impossíveis.

Embora a linguagem seja essencial para a execução do trabalho no âmbito do *telemarketing*, ela é obrigada a se limitar a *scripts* de atendimentos, não sendo permitido utilizar-se dela para sociabilizar-se com seus colegas de trabalho. Nem mesmo para partilhar de qualquer pensamento criativo ou poder de decisão: a criatividade e o poder de decisão são completamente podados dentro dessas centrais.

Nogueira (2011) aponta o controle social do trabalho e a intensificação da exploração da força de trabalho como fatores que podem desencadear os processos de adoecimentos apontados em seu estudo. A autora descreve alguns sintomas comuns relatados por trabalhadores/as do setor: “dores musculares; tonturas e dor de cabeça; perturbações do sono; incapacidade de relaxar; irritabilidade; choro fácil; sensação de abatimento e esgotamento; dificuldade de concentração e memória e agressividade” (NOGUEIRA, 2011, p. 42).

Ainda segundo Nogueira (2011), é possível notar uma relação importante com a teoria do psiquiatra francês Christophe Dejours, quando afirma que o trabalhador ao expressar em suas queixas a relação entre processo de adoecimento em face das exigências da organização social do trabalho, é porque o sofrimento se torna insuportável.

Tanto as informações levantadas pela pesquisa de Braga (2006) quanto a de Nogueira (2011) deixam nítida a capacidade de muitos/as trabalhadores/as relacionarem a exploração da sua força de trabalho com os processos de adoecimento físico e mental. Entretanto, nem sempre a consciência da exploração é o suficiente para que esses/as trabalhadores/as utilizem de formas de organização que amenizem ou superem essa realidade.

Por isso, o próximo capítulo abordará papel do sindicato na organização da categoria, assim como na elaboração de acordos coletivos se torna essencial para que esses/as trabalhadores/as tenham as mínimas condições de trabalho, preservando sua saúde física e mental.

## CAPÍTULO 4 - Uma análise dos acordos coletivos do Sinttel-DF

Conforme apresentado na introdução deste trabalho, a análise dos acordos coletivos do Sinttel-DF entre os anos de 2015 e 2019 pretende identificar como se manifesta no âmbito das negociações coletivas a exploração, precarização e controle social do trabalho, contudo, para compreender essa questão é preciso entender qual o papel do sindicato na organização da categoria.

### 4.1. O papel do sindicato na organização da categoria

Ao descrever a formação precariado pós-fordista na indústria de *call centers*, Ruy Braga faz uma breve relação histórica do setor de serviços com a abertura de postos de trabalho para setores mais empobrecidos do precariado. O autor enfatiza que "atraídas pelos novos postos formais de trabalho abertos no setor de serviços nos anos 2000, as filhas das empregadas domésticas entraram aos milhares na indústria do *call center*" (BRAGA, 2014a, p.34).

Nesse ponto do texto abrimos um parêntese importante, visto que conforme estudamos anteriormente sobre o processo histórico de formação da classe trabalhadora brasileira a mesma sempre esteve subordinada a padrões exploração e opressão nas quais mulheres, negros e negras, LGBT's<sup>38</sup>, pessoas com deficiência e grupos socialmente discriminados foram excluídos das relações de trabalho formais.

Esses grupos encontraram no setor de *telemarketing* emprego. O que para uma parcela significativa destes representou seu primeiro contrato de trabalho formal, uma novidade para milhares de brasileiros que nunca tiveram acesso ao emprego com carteira assinada.

Em suas pesquisas de campo em empresas e sindicatos representantes do setor de *telemarketing*, Ruy Braga (2011), assim como Venco (2006a) citada anteriormente, destacam que foi possível identificar uma predominância de mulheres no setor, especialmente mulheres negras. Segundo Braga (2011), também foi possível reconhecer uma predominância de pessoas com deficiências e um significativo contingente de gays, lésbicas, bissexuais, travestis, transexuais e transgêneros (LGBT's).

---

<sup>38</sup> Nessa pesquisa optamos pela utilização da sigla LGBT (Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis, Transexuais e Transgêneros), todavia, em algumas citações, se utiliza a sigla GLBTTs, pode-se compreender ambas com o mesmo significado, pois representam a mesma parcela da população discriminada por sua orientação sexual ou identidade de gênero.

Com uma taxa de participação feminina na força de trabalho gravitando em torno de 70%, além de uma alta ocorrência de afro-descendentes, é possível dizer que o grupo brasileiro de teleoperadores é formado majoritariamente por mulheres negras. Ou seja, trata-se exatamente daquela camada subproletária que, historicamente, tem ocupado os piores postos do mercado de trabalho, além de chefiarem 80% das famílias monoparentais do país. Em acréscimo, como veremos a seguir, nossa pesquisa de campo, tanto nas empresas, quanto nos sindicatos, mostrou que, além de mulheres e negros, é muito comum encontrarmos entre os teleoperadores brasileiros inúmeros trabalhadores portadores de necessidades especiais, além de um expressivo contingente formado por gays, lésbicas, bissexuais, travestis, transexuais e transgêneros (GLBTTs). Novamente, esbarramos nas camadas mais discriminadas do mercado de trabalho brasileiro (BRAGA, p.8. 2011)

É importante ressaltar que "as dificuldades de organização encontrados no *telemarketing* são a tendência contemporânea, que afeta até mesmo setores de tradição na luta sindical" (MARTINELLI, 2019, p. 478), devido as importantes mudanças vivenciadas pelo movimento sindical com o neoliberalismo, que o levou a adotar um perfil mais conciliatório e pragmático.

Embora o setor tenha profissionais com níveis de formação mais elevadas, as qualificações exigidas para o desenvolvimento de suas funções se limitam a um treinamento e a um *script* de atendimento. Tudo isso aliado à utilização de equipamentos tecnologia da informação e de comunicação auxiliar, em que limita o desenvolvimento da capacidade criativa e da autonomia dos/as trabalhadores/as.

Diante dessa realidade o sindicato encontra grandes desafios para exercer sua função organizativa. Braga (2012), ao desenvolver sua pesquisa, dialogou com dirigentes sindicais da base, tornando possível elencar alguns obstáculos do sindicalismo dentro *dos Call Centers*. Os dirigentes sindicais afirmam que controle social do trabalho sobre os/as trabalhadores/as é um dos limitadores visto que:

Logo que um operador se aproxima do sindicato, desenvolvimento envolvendo alguma atividade organizativa, era logo perseguido pelas empresas ou simplesmente perdi o emprego devido ao encerramento de seu contrato, obrigando o sindicato a recomeçar, sem maiores acúmulos, todo trabalho. (BRAGA, 2012, p. 200).

Ao mesmo tempo a antiga solidariedade entre os/as trabalhadores/as foi fragilizada, visto que com a intensa rotatividade vivenciada pelo setor os laços de solidariedade acabam sendo enfraquecidos, dificultando a ação sindical.

Outro elemento caracterizado pelos dirigentes sindicais está correlacionado com a inexperiência política dos operadores, pois devido a pouca idade da categoria a comunicação

se torna difícil. De acordo com Braga (2012, p. 200) "a própria distância geracional existente entre os sindicalistas e os teleoperadores parecia colaborar com bloqueio da prática política".

As demandas da categoria também mudaram com processo de privatização da Telebrás e de toda as empresas de telefonia no Brasil, que levou ao aumento do desemprego e da precarização do trabalho.

Assim a reivindicação por aumento salarial foi em grande medida substituída pela reivindicação por garantia dos empregos e auxílios complementares ao salário, a fim de incluir outros tipos de benefícios como participação nos lucros, plano de saúde, convênio com as universidades privadas e auxílio-alimentação.

O forte controle, a já mencionada individualização no ato de burlar regras, a cadência que impede tempos livres, as pausas reduzidas, a importante rotatividade de operadores, a organização do trabalho em PAs e a remetida a supervisão (nunca aos pares) enfraquece a possibilidade de construção de um coletivo de trabalho. Não há espaço para conversa (só nas pausas e não simultaneamente para todos), o trabalho absorve integralmente o tempo dentro da empresa. Pequenos momentos de ociosidades, a troca é rápida ou constantemente intercalada por interrupção e impede o profundamente. (ROSENFILD, 2009, p. 15).

As medidas apresentadas por Rosenfild (2009) dizem respeito alguns dos mecanismos adotados pelas empresas, com a finalidade de garantir a individualização do trabalho e consequentemente a impossibilidade do desenvolvimento de formas de trabalho coletivo, que se somam aos fatores que dificultam a organização sindical do setor.

Ao mesmo tempo influenciadas pela conjuntura nacional do desenvolvimento histórico do lulismo, sindicatos representantes do setor se demonstraram aptos a um modelo de ação sindical: aberto às fortes tendências conciliatórias e socializadas do novo sindicalismo, as negociações com empresas, deixando de lado as práticas de enfrentamento e confronto.

Braga (2012) destaca que nesse universo pragmático, os salários predominam sobre os direitos sociais, a fim de explicar o pragmatismo sindical o autor enfatiza a seguinte fala de um dirigente sindical:

Nós somos um sindicato que sempre prezou pelo diálogo — sempre: esse é o nosso lema, e vamos às últimas consequências dessa questão. Nós só partindo para um confronto quando não existe mais possibilidade de diálogo. Porque o que importa para um sindicato no nosso ponto de vista, é que o trabalhador seja beneficiado e não prejudicar. Então não adianta ter minhas posições políticas, as, as minhas tendências políticas radicais, e que o trabalhador não sabe nem viciado por isso.[...] Lutamos contra privatização, não conseguimos o nosso êxito - vamos participar, então. Por quê? O trabalhador não pode ser praticado nessa questão. Não importa minha



tendência político, se eu sou de esquerda, se eu sou de direita. [...] o partido nunca influenciou na decisão do sindicato. (BRAGA, 2012, p. 202).

Em contraponto a essa tendência, o autor destaca atuação do Sindicato dos Trabalhadores em telemarketing (Sintratel), em São Paulo, que adotou posturas diferentes<sup>39</sup>, se envolvendo em movimentos sociais não sindicais, especialmente nos movimentos negros e LGBT., Braga (2012, p. 203) destaca que "as lideranças dos Sintratel buscaram fortalecer formas alternativas de solidariedade classista, alimentando o coletivo destinado a discussão de questões raciais, orientação sexual e gênero, em uma tentativa de aproximar os operadores do cotidiano sindical". Paralelamente, o sindicato passou a atuar em conjunto com a parada do orgulho LGBT de São Paulo se destacando como um dos organizadores.

O SINTRATEL desenvolveu iniciativas junto à Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República, em conjunto com o Ministério Público do Trabalho, a fim de coibir o assédio sexual nas empresas e combater a discriminação racial. Por fim, o sindicato tem estado presente no Fórum Social Mundial, ocasião em que começou a organizar campanhas internacionais de solidariedade a países onde a Atento, a maior empresa de telemarketing empresas inseridas no mercado Latino Americano de *telemarketing*, o Sintratel também passou a estabelecer relações com sindicatos do setor em outros países como México, Argentina e Espanha. (BRAGA, 2012, p. 203)

Contudo, Braga (2012), destaca que o chamado "sindicalismo cidadão" se tornou presente no cotidiano da ação sindical. Dessa forma o sindicato passa a oferecer aos seus sindicalizados serviços que deveriam ser ofertados pelo Estado como convênios médicos, educação profissionalizante e complementar, além de apoio em agências de emprego financiadas com recursos do Fundo de Amparo ao trabalhador (FAT).

Braga (2012) relata que existem formas de resistência no setor de *telemarketing*, como o histórico das recentes greves, que mesmo diante dos diversos entraves para a mobilização coletiva dentro das centrais de atendimento, adotaram pautas que movimentam a categoria principalmente no que tange os direitos e benefícios como creche, reajuste salarial, redução da jornada de trabalho, reajuste do vale-refeição e PLR.

Um exemplo que claramente assinala a passagem de uma pauta reivindicada decisiva para uma agenda sindical mais avançada no setor também aconteceu na região do ABCD. Entre os dias 22 e 24 de julho de 2008 cerca de 1200 teleoperadores da unidade de Santo André dá CSU Card System,

---

<sup>39</sup> Aqui é importante destacar que no Estado de São Paulo ocorre uma disputa entre dois sindicatos que representam a categoria: Sintetel e Sintratel. É possível compreender um pouco mais sobre esse processo em Braga 2012.

logo seguidos por cerca de 2.500 funcionários na matriz em São Paulo, além daqueles da unidade de Alphaville, paralisaram suas atividades em protesto contra o descumprimento do acordo para o pagamento da PLR. a empresa afirmava não ter lucro suficiente para cumprir o acordo, mas havia informado á Bovespa um lucro de 30,7 milhões de reais apenas no primeiro trimestre de 2008. No dia 23 de Julho, representantes da CSU card system não compareceram a uma audiência de conciliação na Superintendência Regional do Trabalho e Emprego, motivando uma auditoria na sede da empresa. Os teleoperadores, então, passaram a protestar todos os dias na frente da unidade de Santo André, depois obtendo ganho de causa na justiça trabalhista. (BRAGA, 2012, p. 209).

Dentro de determinadas empresas, as greves se demonstram historicamente e tem se demonstrando ainda hoje como importantes mecanismos de luta, com a finalidade de diminuir as expressões da precarização do trabalho e até mesmo da opressão.

Martinelli (2019) destaca a paralisação, ocorrida em 10 de julho de 2012, em que 560 teleoperadores/as da empresa Actionline realizaram uma greve pelo fim dos salários desiguais, que existiam entre os funcionários que executavam a mesma função e contra o assédio moral dentro da empresa. O que sem dúvidas é uma demonstração de consciência sobre as desigualdades vivenciadas entre funcionários.

O próximo ao tópico abordará os aspectos metodológicos dessa pesquisa e desenvolverá uma análise os acordos coletivos realizados entre as empresas do setor de telemarketing e o sindicato do setor no Distrito Federal entre os anos de 2015 e 2019.

## **4.2. Análise dos acordos coletivos**

A promulgação Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT) foi uma importante conquista para os trabalhadores/as da época, mas ao mesmo tempo se constituiu como um instrumento de mediação de conflitos entre interesses destes e dos patrões, a fim de amenizar as pressões acarretadas pela greve e demais conflitos de classe.

Apesar de já reconhecido pela CLT, o direito à sindicalização no Brasil foi reafirmado pela Constituição Federal de 1988. Em seu Artigo 8º, considera-se que “é livre a associação profissional ou sindical”; resguardados os preceitos da lei. A CLT por sua vez, em seu Artigo 511 apresenta o conceito de sindicato, a seguir exposto:

Art. 511. É lícita a associação para fins de estudo, defesa e coordenação de seus interesses econômicos ou profissionais de todos os que, como empregadores, agentes ou trabalhadores autônomos, ou profissionais liberais, exerçam, respectivamente, a mesma atividade ou profissão ou atividade ou profissões similares ou conexas. (BRASIL, CLT, Art.º 511).

Nesse sentido compreende-se que à organização sindical se constituiu como um direito do trabalhador (a), garantido pelas normas da lei, de forma que profissionais que desenvolvem as mesmas atividades ou profissão, tenham licitude de associação para se organizarem para estudos, defesa e coordenação de suas predileções econômicas e profissionais.

Assim, o reconhecimento do direito à organização sindical na CLT foi essencial para garantia de direitos do trabalho, em especial o direito à sindicalização, reconhecida e legislada a partir da mesma, abrindo espaço para concretização de um “sistema sindical confederativo de representação dos interesses profissionais com os sindicatos, federações e de trabalhadores/as, e a representação espelhada do interesse econômico, a estrutura sindical dos empregadores; define as regras para as negociações” (LÚCIO, 2020, p. 128).

Dessa forma compreende-se que um dos principais mecanismos garantidos pela CLT está representado no Artigo 7º, inciso XXVI, que é o reconhecimento das convenções<sup>40</sup> e acordos coletivos de trabalho; que em teoria são mecanismos de negociações “pacíficas” mediadas pelo sindicato representante dos direitos dos trabalhadores/as, mediados pelo Estado.

Ao mesmo tempo, a criação e fortalecimento de entidades de classe foram essenciais para o fortalecimento do movimento sindical e seu reconhecimento como instrumento de mediação de conflitos entre empresas e trabalhadores/as. Nesse ponto do texto merece destaque o surgimento do PT; da CUT; e do MST, que foram essenciais para organizar o movimento sindical no Brasil e os processos de lutas que marcaram a década de oitenta:

A criação do PT, em 1980, da CUT, em 1983, do MST, em 1984, a luta pelas eleições diretas, em 1985, a eclosão de quatro greves gerais ao longo da década, a campanha pela Constituinte, a promulgação da nova Constituição, em 1988, e, finalmente, a efetivação das eleições diretas, em 1989, são exemplos vivos da força das lutas daquela década. Houve avanços significativos na reivindicação por autonomia e liberdade dos sindicatos em relação ao Estado, por meio do combate ao imposto sindical, à estrutura confederacional, cupulista, hierarquizada e atrelada, instrumentos que se constituíam em alavancas utilizadas pelo Estado e pelas classes dominantes para controlar os sindicatos e a classe trabalhadora. (ANTUNES, 2020, p. 196).

O processo de redemocratização do Brasil, identificado durante a década de oitenta, perpassou pela reorganização dos movimentos sociais e sindicais. A criação do PT, CUT, MST; assim como a campanha pela constituinte, a promulgação da CF 88 e as eleições diretas de 1989 fazem parte desse processo de reorganização.

---

<sup>40</sup> Convenção coletiva de trabalho é o acordo de caráter normativo, pelo qual dois ou mais sindicatos representativos de categorias econômicas e profissionais estipulam condições de trabalho aplicáveis.

Merece destaque o surgimento da Central Única dos Trabalhadores (CUT), que até os dias atuais se constituiu como a principal central sindical do país, mas que na década de oitenta, encontrou espaço para sua formação pela necessidade de um sindicalismo mais livre e autônomo, hoje considerado parte do novo sindicalismo.

Silva (2008) afirma que a CUT surgiu nesse contexto, a partir de diversas forças políticas, que almejavam a construção de um sindicalismo autônomo:

A CUT nasceu, portanto, **da associação de diversas forças com tradições sindicais distintas – setores da esquerda tradicional, pastoral operária, sindicalistas independentes, oposições sindicais** – que tinham como objetivo a construção de um sindicalismo autônomo, em oposição ao atrelamento das entidades sindicais às estruturas do Estado. (SILVA, 2008, p. 175, *grifos nossos*).

Nesse período, dentro no movimento sindical se organizavam diversos líderes sindicais com perfil novo (entre eles Lula) e mais combativo, os chamados sindicalistas autênticos (SILVA, 2008), buscavam avançar em sua maior aspiração que era criar uma nova Central Sindical autônoma, livre e independente do Estado e do patronato, diferente do velho sindicalismo que teria sido predominantemente regulado por “colaboração de classe”, “conciliação”, “cupulismo”.

Ao mesmo tempo, Antunes (2020, p.199) afirma que também se buscava “juntar, organizar e mobilizar as diferentes forças de esquerda que atuavam no movimento sindical e combatiam duramente tanto o peleguismo e a burocracia quanto o reformismo sindical da esquerda tradicional que se articulava em torno do PCB”.

A Associação Nacional dos Movimentos Populares e Sindicais (Anampos) também foi uma das importantes forças políticas que constituiu a CUT, adotando entre suas reivindicações:

A luta pela democratização da estrutura sindical, seguindo o que rege a Convenção 87 da OIT, mas resguardando o princípio da unidade sindical; o fim dos impedimentos jurídicos que restringem o pleno direito de greve, além de reivindicar a negociação direta entre trabalhadores e patrões, sem a mediação ou intervenção do Estado (SILVA, 2008, p.177).

Ainda segundo Antunes (2020, p.198), sob esses descontentamentos e reivindicações se conforma uma oposição sindical atuante na disputa estrutural e também política, sendo “fruto dessa conjuntura, o novo sindicalismo, que surgiu da articulação de variadas concepções em torno da bandeira de um sindicalismo de classe, mais autônomo e independente em relação ao Estado”.

Essa junção de forças políticas levou a unificação de diversas formulações em uma única central sindical, o que respondeu a importante demanda do momento histórico, todavia, as divergências se mantiveram presentes e tornaram-se cada vez mais nítidas com o passar do tempo.

Conforme debate iniciado ao longo dos capítulos anteriores, se os anos oitenta foram essenciais para (re)organização do movimento sindical, os anos noventa, por sua vez, foram marcados pela eleição de Collor e posteriormente FHC, o que alterou completamente a situação política e econômica do país e abriu espaço para a aprofundamento do neoliberalismo.

Antunes (2020, p. 202) destaca que esse momento é marcado por profundas transformações no mundo do trabalho e internacionalização da economia com privatização do setor produtivo estatal, alterando o tripé entre “*capitais nacional, estrangeiro e estatal* que havia comandado o padrão de desenvolvimento capitalista existente no Brasil desde a emergência do varguismo, ampliando a internacionalização da nossa economia”.

Por consequência o país que engatinhava na conquista de direitos sociais e trabalhistas, se viu, mais uma vez, dentro de um cenário marcado por repressão ao setor sindical, flexibilização do trabalho, desemprego e aprofundamento da desigualdade social e do ajuste fiscal (que perdura até os dias atuais).

A fusão entre neoliberalismo e reestruturação produtiva, dentro de um universo conduzido pelo capitalismo financeiro, gerou profundas transformações no mundo do trabalho, afetando em especial o sindicalismo. Informalidade, flexibilização e terceirização passam a ser imperativos empresariais. No apogeu da era da financeirização, do avanço técnico-científico-informacional, o mundo do trabalho vivenciou fortes mudanças no Brasil, alterando sua morfologia, com intensa ampliação da informalidade, da precarização e do desemprego (ANTUNES, 2020, p. 202).

Sendo assim o neoliberalismo que se expandia pelo mundo, se intensificou no Brasil, atrelado a um forte processo de reestruturação produtiva, que teve consequências para o sindicalismo, que por sua vez, ao invés de responder a pautas reivindicatórias, teve que oferecer respostas a forte ofensiva do capital e sua política de flexibilização do trabalho, terceirização, precarização, informalidade e desemprego.

Antunes (2020, p. 204) frisa que é neste momento histórico que a CUT também passa a privilegiar um modelo de prática sindical, que se tornou majoritária, “pouco a pouco a conduta propositiva e seu corolário, a negociação, passaram ao foco da orientação política da

central. Combinavam-se movimentação, confronto e prática negocial na ação sindical”. O que levou a adoção de um padrão de ação sindical mais “propositivo” e negociador.

O sindicalismo da CUT, mais propenso à negociação, em um momento sindical novo, pautado pela existência de centrais sindicais diferenciadas e dificultado pelo advento da Força Sindical, criada em 1991 e que passou a disputar fortemente os espaços políticos e sindicais próprios de um sindicalismo mais negocial, fez com que ela, sob hegemonia da Articulação Sindical, respondesse avançando na alternativa mais *contratualista* e *propositiva*, oferecendo-se como alternativa sindical *factível* face ao neoliberalismo (ANTUNES, 2020, p. 205).

Aqui vale ressaltar mais uma vez que a CUT é composta por uma unificação de forças sindicais, por isso, dentro da central sindical nem todas as forças tinham o mesmo perfil, todavia, a direção da hegemônica CUT, levou a central a adotar, e constituir-se por meio da ação sindical *contratualista* e *propositiva*.

Em enlaço a mudança de postura cutista e o avanço do neoliberalismo, o sindicalismo brasileiro também é marcado pelo surgimento da Força Sindical em 1991, uma nova central sindical guiada pelo princípio da negociação em detrimento da prática sindical combativa.

Conforme Trópia (2008), fundada como uma central composta pela maioria de sindicatos de trabalhadores/as do setor privado e industrial, o programa que levou a instituição da Força Sindical dialogava diretamente com as necessidades do neoliberalismo no Brasil:

Originalmente, o projeto da Força Sindical era ambicioso: pretendia tornar-se a principal central sindical do País, disputar a hegemonia do sindicalismo com a CUT, derrotar as iniciativas progressistas e populares, bloquear a luta de resistência do movimento sindical ao modelo neoliberal e mudar as relações de trabalho e a “mentalidade” do trabalhador. Para alcançar estes objetivos, a central defendia a modernização da economia e das relações de trabalho, a parceria entre capital e trabalho e o combate ao “sindicalismo de confronto” (TRÓPIA, 2008, p. 80).

Dessa forma a Força Sindical se constituiu como a alternativa neoliberal dentro do sindicalismo, não que as demais centrais não tivessem dialogado com o mesmo, mas todo seu projeto era fundado para disputa direta com a CUT e o sindicalismo combativo pela hegemonia sindical, a fim de alcançar a modernização e inserção dentro do capitalismo moderno, bem como o “diálogo” entre trabalho e capital.

Outro argumento do programa da Força Sindical apontada por Trópia (2008, p. 84) constituía-se em afirmar que “os sindicatos deveriam abandonar a luta político-ideológica contra a exploração do capital e se constituírem, tão somente, como negociadores do valor da

mercadoria força de trabalho”, garantindo negociações sem interferências dos governo, que cobrissem melhores salários, diminuição da jornada de trabalho.

Diferentemente da CUT que se relacionava diretamente com o PT, e que chegou a defender o socialismo em seus documentos da década de oitenta; ao mesmo tempo em que seu projeto atendia prontamente ao neoliberalismo a Força Sindical defendia o “apartidarismo” dentro do âmbito sindical, “ao contrário da transformação acalentada por outros projetos sindicais – especialmente aqueles referentes às tradições de esquerda que almejavam mudar a sociedade em direção ao socialismo –, o caráter das alterações propostas pela Força Sindical visava “lutar pelo capitalismo” (ANTUNES, 2020, p. 209-210).

Trópia (2008, p.100) enfatiza que embora nunca tenha conseguido alcançar a CUT, em número de sindicalizados e referência política, a Força Sindical cumpriu (e vem cumprindo), seu papel ao garantir “o processo de implantação da política estatal neoliberal, tornando-se uma força social ativa de apoio aos governos neoliberais, selando, assim, um quadro de dominação ideológica burguesa no seio de um importante setor da classe operária brasileira”.

Silva (2008) destaca que o combate do sindicalismo combativo, era princípio da Força Sindical “estes elementos combinam-se com a rejeição ferrenha do confronto, ao mesmo tempo em que as ações sindicais são estrategicamente calculadas para não ultrapassar a esfera da negociação. De fato, a greve é a última alternativa depois de esgotadas todas as possibilidades de negociação”.

Por conseguinte, um último elemento que caracteriza a programática da Força sindical e o sindicalismo cidadão, que cresceu e se desenvolveu também na CUT. De acordo com Antunes (2020, p. 213), para a Força Sindical o cidadão era o indivíduo portador de direitos e deveres, constituindo-se como “produtor, consumidor e eleitor”.

A legislação deveria garantir a regulação contratual entre aqueles que tem a força de trabalho como sua única mercadoria e seus compradores, cabendo o sindicalismo pressionar pela valorização dessa “mercadoria”; “foi dentro desse universo que a central elaborou sua concepção de cidadania. A concepção de cidadania que aparecia em seus documentos se referia ao padrão normativo e institucional, que garantia aos indivíduos as liberdades políticas e sociais, além do gozo de direitos” (ANTUNES, 2020, p. 213).

A CUT também foi desprendendo-se da sua defesa do “discurso de classe” em direção à defesa da cidadania, “sendo que suas ações priorizavam o caminho da luta por direitos aos cidadãos”. Antunes (2020, p. 206) enfatiza que o foco da ação sindical da CUT mudou:

O foco migrou para o combate aos diversos problemas enfrentados pela classe trabalhadora, tais como discriminação racial, de gênero, geracional, desemprego, qualificação, terceirização etc., associados sempre à ideia de conquista da cidadania, sem uma clara visão de classe. Operando um forte deslocamento dos interesses históricos da classe trabalhadora para a defesa abstrata da cidadania, a CUT distanciou-se também da construção (e até mesmo da defesa) de um projeto político alternativo à ordem social capitalista, que cada vez mais desaparecia das propostas e das ações da central.

Embora seja muito importante a aproximação do novo sindicalismo com os debates sobre opressões, desemprego, terceirização e qualificação, a CUT afastou-se do debate de classe, tão necessário para afundar-se sobre esses temas que são centrais e essenciais para o movimento sindical, guiando-se então pelo debate esvaziado da cidadania, como se fossem possíveis direitos iguais dentro do capitalismo. Dessa forma a central renunciou à defesa da constituição de uma sociedade igualitária para defender uma sociedade capitalista humanizada, o que também nunca foi alcançado.

Dessa forma o “novo sindicalismo” foi equalizando-se, “apesar das diferenças indicadas, entretanto, ao longo da década de 1990, a ação sindical de ambas as centrais orientou-se crescentemente, como vimos, para a defesa da cidadania, aceitando a existência conflituosa, mas em última instância recusando o caminho da confrontação”; o movimento sindical se constituiu como instrumento de negociações em detrimento das ações sindicais combativas (ANTUNES, 2020, p. 213).

Diferentemente dos anos oitenta, nos anos noventa a CUT foi se tornando cada vez mais propensa à ideologia neoliberal:

A CUT já não se apresentava mais como a herdeira das lutas sindicais por autonomia e independência em relação ao Estado e ao patronato, mas cada vez mais ao longo dessa década sua prática se assemelhava à de um sindicalismo institucionalizado, verticalizado, hierarquizado, que se distanciava daquela de sua década original. Ao proceder de tal modo, com essa nova pragmática, ajudava a abrir caminho para a ascensão do Partido dos Trabalhadores ao poder, sem o peso de ser uma central sindical avessa à negociação e à moderação (ANTUNES, 2020, p. 205).

O perfil político-ideológico da CUT foi fortemente influenciado pelo neoliberalismo e a reestruturação produtiva, sua resposta, como já citado, foi se encaixar cada vez mais dentro dos moldes do capitalismo moderno e financeirizado, aderindo as “negociações e a moderação”. Em seu enlace embrionário com o PT, a CUT foi essencial para assegurar a candidatura de Lula e sua aceitação pelas frações burguesas.



Mesclando traços da velha e persistente herança sindical peleguista, que a Força Sindical sempre conservou, com um burocratismo institucionalizado e verticalizado, que a CUT abraçou ao longo da década de 1990, ambas, entretanto, pautadas pelo ideário e pela pragmática da negociação e de defesa da cidadania, forjou-se o que provocativamente denominamos sindicalismo negocial de Estado. (ANTUNES, 2020, p. 217).

Os anos dois mil foram marcados pela chegada do Partido dos Trabalhadores ao poder, com grande apoio do sindicalismo brasileiro, mas ao mesmo tempo a “esquerda” encontrava-se debilitada “menos respaldada e menos ancorada em seus polos centrais, que lhe davam capilaridade (classe operária industrial, assalariados/as médios e trabalhadores/as rurais), e quando o transformismo já havia metamorfoseado e convertido o Partido dos Trabalhadores em um Partido da Ordem” (ANTUNES, 2020, p. 225).

Durante o governo Lula (2003-2010) foi densamente debatido uma “reforma sindical”, que teria dentre seus objetivos “o fortalecimento da representatividade das entidades sindicais, para que as mesmas assumissem mais responsabilidades com processos negociais incentivados e ampliados” (LÚCIO, 2020, p.129).

Pretendia-se regulamentar instrumentos de negociações mais eficientes e seguros, capazes de afirmar a ação sindical e seu financiamento; entretanto, o projeto não andou e acabou sendo engavetado no ano de 2005. Por outro lado, nos governos petistas ocorreu crescimento de greves no país, pautadas por reivindicações de direitos e participação nos lucros das empresas, com perfil diferente das greves dos anos noventa, que se constituíam pautas mais defensivas (MARCELINO, 2017).

No segundo mandato de Lula em 2008, foi aprovada a Lei n.11.648, que reconheceu “as centrais sindicais<sup>41</sup>, organizações que passaram a compor o sistema sindical com a prerrogativa de representação geral dos trabalhadores” (LÚCIO, p.129, 2020). O que se seria um importante passo, pois dentro de uma central sindical, com milhares de trabalhadores torna-se mais paliável a pressão por certas pautas.

Conforme os autores Galvão, Castro, Krein e Teixeira (2019, p. 254) “o período de 2004-2014 se caracterizou pela melhoria dos indicadores macroeconômicos e do mercado de trabalho, com redução do desemprego e da informalidade, reajustes salariais superiores à

---

<sup>41</sup> Centrais Sindicais são entidades de representação geral dos trabalhadores, constituída em âmbito nacional, terá as seguintes atribuições e prerrogativas: I - coordenar a representação dos trabalhadores por meio das organizações sindicais a ela filiadas; e II - participar de negociações em fóruns, colegiados de órgãos públicos e demais espaços de diálogo social que possuam composição tripartite, nos quais estejam em discussão assuntos de interesse geral dos trabalhadores. (BRASIL, Lei Nº 11.648, de 31 MARÇO DE 2008).

inflação e valorização do salário mínimo”. Destaca-se também o “plano negocial”, que foi marcado pelo crescimento de participação e representação sindical, o que gerou uma diminuição do enfretamento sindical nas relações trabalhistas.

Entretanto, esse período também pode ser considerado contraditório, ao registrar aumento do número de greves, aumento de sindicalizados, melhoria nas negociações salariais e garantia de espaços de diálogo com o governo, ao mesmo tempo em que, ocorreu evidências da perda de força e importância do sindicalismo na sociedade, com o crescente descrédito da instituição sindical e distanciamento de um novo projeto societário capaz de garantir uma sociedade mais igualitária (KREIN; DIAS, 2017, p. 14).

O período seguinte foi marcado pela crise no governo Dilma até o golpe de 2016, que abriu espaço o aprofundamento do ajuste fiscal e adoção de medidas de ataque ao trabalho. Conforme mencionado no quadro 1, a (Contra) Reforma Trabalhista e a Lei da Terceirização aprovadas durante o governo Temer no ano de 2017, acarretaram importantes mudanças no âmbito dos direitos trabalhista e da organização sindical.

Conforme mencionado na introdução dessa dissertação, serão abordadas três categorias para análise desses dados: a) exploração, b) precarização e c) controle social do trabalho, dessa forma pretende-se analisar seguir como se desenvolveu a influência da política neoliberal sobre o setor de *telemarketing* e as consequências da reforma trabalhista para esses/as trabalhadores/as.

#### a) **Exploração:**

No decorrer desta dissertação essa categoria se mostrou essencial para compreensão do processo de precarização do trabalho no setor de *telemarketing* em contexto de desenvolvimento do neoliberalismo, e suas consequências para a vida dos/as trabalhadores/as, dito isto, seguiremos com a análise dos acordos coletivos a fim de compreender como a exploração do trabalho é identificada ou não, nos acordos coletivos.

O quadro 3 apresenta o tema das cláusulas que tratam da categoria 01 – **exploração e suas subcategorias remuneração e intensidade do trabalho.**

**QUADRO 3 - CLÁUSULAS QUE SE ENCAIXAM NA CATEGORIA EXPLORAÇÃO**

<b>Categoria</b>	<b>Subcategoria</b>	<b>Cláusulas</b>
<b>Exploração</b>	Remuneração	Piso Salarial
		Auxílio Alimentação

		Reajuste Anual
		13° Salário
	Intensidade do trabalho	Horas Extras
		Adicional Noturno
		Participação nos resultados

Elaboração própria.

Embora pareça simples compreender todas essas cláusulas como direitos e/ou benefícios dos/as trabalhadores/as, o estudo da exploração como debatido anteriormente, leva a uma reflexão bem mais complexa, visto que uma diminuição, bem como um aumento das remunerações pode elevar ou não a exploração da força de trabalho.

A Remuneração do trabalho é compreendida como algo mais complexo do que só o pagamento salário do trabalhador, mas também uma série de outros rendimentos que podem ser somados ao pagamento, garantindo um acúmulo de rendimentos que permitem sua subsistência<sup>42</sup>. Dentro dessa subcategoria se encaixam as seguintes cláusulas.: a) Piso Salarial; b) Reajuste Anual; c) Auxílio Alimentação e d) 13° Salário.

O piso salarial se refere ao menor salário que os/as trabalhadores/as podem receber em cada cargo, diferentes cargos apresentam diferentes pisos salariais, e a cada novo acordo coletivo é negociado um novo piso salarial, o que pode determinar ou não um aumento no valor da hora de trabalho paga ao trabalhador.

Assim como o piso salarial o valor do reajuste anual é negociado, em teoria, deveria garantir que as horas trabalhadas fossem pagas com um valor “justo”, todavia, é mais um elemento que pode ou não aumentar a exploração da força de trabalho de acordo com porcentagem reajuste negociado a cada acordo coletivo.

Apesar de o auxílio alimentação ser compreendido por muitos como um benefício concedido ao trabalhador pela empresa, o mesmo também passa pelo processo de negociação e vai ser determinante para garantir a produção e reprodução social do trabalho, considerando que é uma forma de cobrir os gastos do trabalhador com o seu sustento e de sua família.

O 13° salário por sua vez equivale ao valor de uma remuneração mensal paga ao trabalhador, embora seu valor já seja pré-fixado, também é essencial para garantir a

<sup>42</sup> Conforme o Art. 457 da CLT compreendem-se na remuneração do empregado, para todos os efeitos legais, além do salário devido e pago diretamente pelo empregador, como contraprestação do serviço, as gorjetas que receber, as gratificações legais e as comissões, além dos adicionais devidos decorrentes da prestação de serviços como horas extras, adicional noturno, insalubridade, periculosidade, dentre outros.

reprodução social do trabalho, visto que muitos/as trabalhadores/as fazem seus compromissos financeiros contando com esses rendimentos.

A intensidade do trabalho também já foi debatida no decorrer deste estudo, assim como suas principais características, igualmente como a remuneração ela é usada como uma forma de garantir um aumento da exploração do trabalho a fim de gerar maiores lucros ao capital.

Nas cláusulas analisadas foram encontrados dois elementos que podem levar a um processo de intensidade do trabalho: a) Horas extras; b) Adicional Noturno e c) Participação nos resultados.

As horas extras podem ser utilizadas como ferramenta para endossar um aumento na produção sem elevar outros custos que poderiam advir da contratação de mais profissionais, visto que elevando a carga horaria do trabalhador é possível fazer com um só trabalhador possa produzir ainda mais.

Mesmo que a participação nos lucros esteja associada aos benefícios concedidos pelas empresas, ela pode estar associada ao processo de intensidade do trabalho ao tempo em que se pede que o trabalhador produza mais para “ter direito” aos lucros da empresa.

Conforme o objetivo deste estudo, as análises dos acordos coletivos deverão aprofundar-se nas funções do setor de *telemarketing*, tais como: atendentes, supervisores/as, coordenadores/as e/ou gerentes de contratos. Por isso, não serão abordadas as demais categorias incluídas nos acordos coletivos.

Nesse sentido a tabela 5, abordará os dados apresentados nos acordos coletivos referentes aos valores de reajuste no piso salarial, auxílio-alimentação, bem como o percentual do ajuste salarial:

**TABELA 5 – CATEGORIA REMUNERAÇÃO**

<b>Empresa</b>	<b>Ano</b>	<b>Piso Salarial</b>	<b>Reajuste Salarial</b>	<b>Auxílio Alimentação</b>
Tel Comunicações	2015-2016	R\$ 1.030,00	8.42%	R\$ 28,60
	2016-2017	R\$ 1.133,00	10%	R\$ 31,46
	2017-2018	R\$ 1.189,65	5%	R\$ 33,03
	2018-2019	R\$ 1.208,21	1.56%	R\$ 33,86
Ist	2015-	Não havia informações nos	9%	R\$ 19,00

Telecomunicações	2016	acordos coletivos.		
*	2016-2017		9.83%	R\$ 20,87
	2017-2018		10.0%	R\$ 21,91
	2018-2019		3.0%	R\$ 22,57
	2015-2016	R\$ 1.098,80	9.88%	R\$ 28,57
Ericsson	2016-2017	R\$ 1.208,68	10%	R\$ 31,43
	2017-2018	R\$ 1.238,90	2.5%	R\$ 32,22
	2018-2019	R\$ 1.284,00	3.64%	R\$ 33,39
	2015-2016	R\$ 1.006,32	8.34%	R\$ 24,00
Tivit**	2016-2017	R\$ 1.112,00	9.83%	R\$ 27,50
	2017-2018	R\$ 1.185,16	6.58%	R\$ 29,50
	2018-2019	R\$ 1.221,90	3.1%	R\$ 31,50

Elaborada pela autora com dados dos acordos coletivos

Notas:

\* A empresa Ist Telecomunicações não apresentava dados sobre as funções do setor de *telemarketing*.

\*\* A empresa Tivit possui uma tabela com valores diferenciados do piso salarial para cada uma das funções do setor, todavia, para fins metodológicos será levado em consideração o piso salarial da função de atendente. Os demais valores podem ser verificados em anexo nos acordos coletivos.

Conforme é possível verificar pelos dados apresentados na tabela 5, a tendência apresentada nos acordos coletivos referentes aos anos 2015 a 2019 foi de aumento nominal do piso salarial, assim como também se manteve em crescimento o reajuste do auxílio alimentação, todavia, aqui vale ressaltar que a empresa Ist Telecomunicações, que não publicitou os valores de auxílio alimentação, portanto, não é possível analisá-los.

No entanto, não é possível saber se houve ou não aumento dos níveis de exploração somente deste ângulo, é preciso compreender também a base de cálculos que levou a porcentagem dos reajustes, com esse intuito foi analisado também os reajustes no salário mínimo durante os anos de referência.

A tabela 6 indica os valores do salário mínimo, bem como o percentual do seu reajuste nominal e aumento real com base no INPC.

**TABELA 6 - SALÁRIO MÍNIMO DE 2015-2018**

<b>Período</b>	<b>Salário Mínimo</b>	<b>Reajuste Nominal</b>	<b>INPC</b>	<b>Aumento Real</b>
JAN/15	R\$ 788,00	8,84 %	6,23 %	2,46 %
JAN/16	R\$ 880,00	11,68 %	11,28 %	0,36 %
JAN/17	R\$ 937,00	6,48 %	6,58%	-0,1 %
JAN/18	R\$ 954,00	1,81 %	2,07 %	-0,25 %

Fonte: G1, Infografia; Histórico de reajustes do salário mínimo.  
Elaborada por: Fernanda Garrafiel (ano?).

O valor do salário mínimo consiste no menor salário que uma empresa pode pagar aos/as trabalhadores/as, conforme a legislação brasileira. Esse valor é estabelecido por lei e deve ser reavaliado todos os anos. O valor negociado nos acordos coletivos também não pode ser menor do que o salário mínimo.

Ao desenvolver uma comparação entre os valores de piso salarial negociados nos acordos coletivos e o valor do salário mínimo estabelecido por lei é possível verificar que o setor estabelece uma média de remuneração de um salário mínimo e meio. Entretanto, é observado que na comparação do reajuste salarial e o reajuste nominal do salário mínimo se nota algumas diferenças a depender da empresa, ano e acordo coletivo analisado.

Nos acordos coletivos referentes são apresentados os seguintes dados sobre reajuste salarial:

- Nos anos de **2015-2016**, a empresa Tel telecomunicações garantiu reajuste salarial de 11,68%, a empresa Ist Telecomunicações por sua vez teve reajuste de 9%, a empresa Ericsson teve reajustes de 9.88% e a empresa Tivit de 8.34%. O salário mínimo por sua vez teve reajuste anual em 2015 de 8,84%.
- Nos anos de **2016-2017** a empresa Tel telecomunicações garantiu reajuste salarial de 10%, a empresa Ist Telecomunicações por sua vez teve reajuste de 9,83%, a empresa Ericsson teve reajustes de 10% e a empresa Tivit de 9.83%. O salário mínimo por sua vez teve reajuste anual em 2016 de 11,68%.
- Nos anos de **2017-2018** a empresa Tel telecomunicações garantiu reajuste salarial de 5%, a empresa Ist Telecomunicações por sua vez teve reajuste de 10%, a empresa Ericsson teve reajustes de 2,5% e a empresa Tivit de 6,58%. O salário mínimo por sua vez teve reajuste anual em 2017 de 6,48%.
- Nos anos de **2018-2019** a empresa Tel telecomunicações garantiu reajuste salarial de 1,56%, a empresa Ist Telecomunicações por sua vez teve reajuste de

3,0%, a empresa Ericsson teve reajustes de 3,64% e a empresa Tivit de 3,1%. O salário mínimo por sua vez teve reajuste anual em 2018 de 1,81%.

A empresa Tel telecomunicações negociou valores percentualmente abaixo do reajuste salarial do salário mínimo nos últimos três acordos. A empresa Ist Telecomunicações teve reajustes superiores ao aumento porcentual do salário mínimo. A empresa Ericsson manteve duas de suas negociações com reajustes superiores ao aumento porcentual do salário mínimo, e duas com aumentos inferiores.

A empresa Tivit por sua vez, manteve uma margem de negociações muito próxima ao aumento porcentual do salário mínimo, sendo que dois destes tiveram valores superiores e dois destes valores inferiores ao aumento porcentual do salário mínimo.

Merece destaque os acordos referentes aos anos 2016-2017, quando os valores negociados foram expressivamente inferiores ao reajuste anual do salário mínimo em todas as empresas.

Analisando os dados superficialmente é possível dizer que os reajustes salariais foram garantidos próximos à média do reajuste anual do salário mínimo, no entanto é preciso se aprofundar mais um pouco em alguns aspectos no que tange a remuneração do trabalho.

A Tabela 6 (Salário Mínimo De 2015-2019) apresenta o Índice Nacional de Preços ao Consumidor – INPC<sup>43</sup> que tem por objetivo a adequação do poder de compra dos salários, através da mensuração das variações de preços da cesta de consumo da população assalariada com as mais baixas remunerações. Os dados mostram que nos anos de 2016, 2017 e 2018 o aumento real do salário mínimo, com base no poder de compra dos/as trabalhadores/as foi inferior a 1%, chegando a ser negativado em 2017 e 2018.

De acordo com a Nota Técnica do Dieese “Salário Mínimo: pela manutenção da valorização!” (2020a), é possível ter uma base do valor real necessário para garantir a subsistência humana, estudo é realizado com base na variação do salário mínimo, e “constata-se o grande abismo entre o crescimento da produtividade, medida pelo PIB por habitante (PIB per capita)”.

A tabela 7 evidencia os valores de salário nominal estabelecido nos últimos quinze anos e qual seria o valor do salário mínimo necessário, conforme a produtividade do trabalhador:

---

43 O Sistema Nacional de Índices de Preços ao Consumidor – SNIPC produz contínua e sistematicamente o Índice Nacional de Preços ao Consumidor – INPC. Esta faixa de renda foi criada com o objetivo de garantir uma cobertura populacional de 50% das famílias cuja pessoa de referência é assalariada e pertencente às áreas urbanas de cobertura do SNIPC - Sistema Nacional de Índices de Preços ao Consumidor. IBGE. Índice Nacional de Preços ao Consumidor. disponível em< <https://www.ibge.gov.br/estatisticas/economicas/precos-e-custos/9258-indice-nacional-de-precos-ao-consumidor.html?=&t=o-que-e->> <acesso em: 28/06/2020>

**TABELA 7 - SALÁRIO MÍNIMO NOMINAL E NECESSÁRIO**

<b>Mês/ano</b>	<b>Salário mínimo nominal</b>	<b>Salário mínimo necessário</b>
JAN/20	R\$ 1.039,00	R\$ 4.347,61
JAN/19	R\$ 998,00	R\$ 3.928,73
JAN/18	R\$ 954,00	R\$ 3.752,65
JAN/17	R\$ 937,00	R\$ 3.811,29
JAN/16	R\$ 880,00	R\$ 3.795,24
JAN/15	R\$ 788,00	R\$ 3.118,62
JAN/14	R\$ 724,00	R\$ 2.748,22
JAN/13	R\$ 678,00	R\$ 2.674,88
JAN/12	R\$ 622,00	R\$ 2.398,82
JAN/11	R\$ 540,00	R\$ 2.194,76
JAN/10	R\$ 510,00	R\$ 1.987,26
JAN/09	R\$ 415,00	R\$ 2.077,15
JAN/08	R\$ 380,00	R\$ 1.924,59
JAN/07	R\$ 350,00	R\$ 1.565,61
JAN/06	R\$ 300,00	R\$ 1.496,56
JAN/05	R\$ 260,00	R\$ 1.452,28

Fonte DIEESE  
Elaboração própria

Considerando os valores estimados na tabela 7, para garantir os preceitos constitucionais e o sustento familiar é possível concluir que os reajustes garantidos ao setor de *telemarketing*, estão muito longe de atender as necessidades reais dos/as trabalhadores/as, “em outras palavras, os dados revelam a distância entre a evolução do valor que, em média, é criado na sociedade por habitante, em relação à evolução do que é pago como o mínimo para a sobrevivência de cada trabalhador e de sua família” (DIEESE, 2020a, p. 3).

Conforme a Constituição Federal de 1988, em seu artigo 7º, inciso: IV, o valor do salário mínimo para trabalhadores/as urbanos e rurais, deve ser o suficiente para garantir o poder aquisitivo das famílias:

O salário mínimo, fixado em lei, nacionalmente unificado, capaz de atender a suas [dos trabalhadores] necessidades vitais básicas e às de sua família com moradia, alimentação, educação, saúde, lazer, vestuário, higiene, transporte e previdência social, com reajustes periódicos que lhe preservem o poder aquisitivo, sendo vedada sua vinculação para qualquer fim (BRASIL, CF 88, Art. 7º, § IV; 1988).

Com a finalidade de diminuir as desigualdades sociais e valorizar o salário mínimo no Brasil, devido às importantes pressões sindicais, foi constituída em 2004 a “Política de valorização do salário mínimo”, que em 2006, quando “passou-se a adotar uma sistemática, informalmente, no início, de correção do Salário Mínimo com base na inflação do período,



desde o reajuste anterior (INPC), acrescido de aumento real com base no crescimento da economia (Produto Interno Bruto) de dois anos antes” (DIEESE, 2020a, p. 4).

Também se constituiu a antecipação em um mês, a cada ano, da data do reajuste, até sua fixação em primeiro de janeiro de 2010, esses moldes de valorização foram garantidas no ano de 2011, pela Lei 12.382. Ainda foi constituído um importante processo de valorização, que deveria perdurar até 2023, com renovação a cada quatro anos. Com implicação, a política foi renovada em 2015, com a aprovação da Lei 13.152, a datar até 1º de janeiro de 2019.

O estudo do DIEESE (2020 a, p.4), destaca ainda que “desde então, portanto, do ponto de vista legal, não existe mais política voltada para o Salário Mínimo”, no mais recente aumento em fevereiro de 2020, não foi calculado sequer a inflação medida pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor (INPC) que foi de 4,48%, ao mesmo tempo em que o piso de 4,11%, se o governo tivesse optado pela manutenção da política de valorização do salário mínimo, hoje o salário seria de R\$ 1.057,00 (mil e cinquenta e sete reais), doze reais mais do que o os atuais R\$ 1.045, 00 (mil e quarenta e cinco reais).

Ao garantir uma política de valorização do salário mínimo se alterou também o “ambiente econômico e sindical”, que teve impactos sobre a “negociação coletiva de forma geral, contribuindo para a elevação dos pisos remuneratórios, a expansão dos direitos da classe trabalhadora brasileira e a dignidade do e no trabalho” (DIEESE, 2020a , p. 4).

Dessa forma é possível concluir que quando se considera somente a comparação com a média anual do reajuste do salário mínimo e os valores negociados nos acordos coletivos, os valores parecem aceitáveis. Todavia, quando se leva em consideração o poder de compra dos/as trabalhadores/as; aumento com base na variação do Produto Interno Bruto (PIB) e o salário mínimo necessário conforme a produtividade, nota-se que o salário mínimo nominal, bem como o negociado nos acordos coletivos estão abaixo dos valores para garantir a reprodução social dos/as trabalhadores/as.

Ao mesmo tempo em que a escolha do governo em não adotar como prioridade uma política de valorização salarial, influência diretamente nas negociações coletivas e conseqüentemente os níveis de exploração da força de trabalho no setor se mantiveram em crescimento no decorrer dos anos. Ao mesmo tempo em que se coloca em risco o cumprimento do artigo 7º da CF que garante a preservação do poder aquisitivo dos/as trabalhadores/as.

Outro elemento que vai caracterizar o poder de compra dos/as trabalhadores/as é o valor do auxílio alimentação. O valor do auxílio alimentação juntamente com o salário do

trabalhador será essencial para garantir seu sustento mensal e, conseqüentemente, sua reprodução social.

A tabela 8 apresenta os reajustes no auxílio alimentação, bem como o valor de participação dos/as trabalhadores/as sob o valor, apresentados nos acordos coletivos:

**TABELA 8 - AUXÍLIO ALIMENTAÇÃO**

<b>Empresa</b>	<b>Ano</b>	<b>Auxílio Alimentação</b>	<b>Participação do empregados</b>
Tel Comunicações	2015-2016	R\$ 28,60	2%
	2016-2017	R\$ 31,46	2%
	2017-2018	R\$ 33,03	2%
	2018-2019	R\$ 33,86	2%
Ist Telecomunicações	2015-2016	R\$ 19,00	7.5%
	2016-2017	R\$ 20,87	7.5%
	2017-2018	R\$ 21,91	7.5%
	2018-2019	R\$ 22,57	7.5%
Ericsson	2015-2016	R\$ 28,57	4.5%
	2016-2017	R\$ 31,45	1%
	2017-2018	R\$ 32,22	1%
	2018-2019	R\$ 33,39	1%
Tivit	2015-2016	R\$ 24,00	4.5%
	2016-2017	R\$ 27,50	4.5%
	2017-2018	R\$ 29,50	0%
	2018-2019	R\$ 31,50	0%

Elaborada pela autora com base nos dados dos acordos coletivos

Os dados referenciados na tabela 8 apresentam uma grande variação em relação aos valores de auxílio alimentação pagos por cada uma das empresas do decorrer dos acordos coletivos, assim como, a porcentagem de participação dos/as trabalhadores/as para garantia da concessão do auxílio.

- Nos anos de **2015-2016** a empresa Tel telecomunicações pagou o auxílio alimentação no valor de R\$ 28,60, com participação do empregado no valor do benefício de 2%; a empresa Ist Telecomunicações pagou o auxílio alimentação no valor de R\$ 19,00, com participação do empregado no valor do benefício de 7,5%; a empresa Ericsson pagou o auxílio alimentação no valor de R\$ 28,57, com participação do empregado no valor do benefício de 1%; e a empresa Tivit pagou o auxílio alimentação no valor de R\$ 24,00, com participação do empregado no valor do benefício de 4,5%.

- Nos anos de **2016-2017** a empresa Tel telecomunicações pagou o auxílio alimentação no valor de R\$ 31,46, com participação do empregado no valor do benefício de 2%; a empresa Ist Telecomunicações pagou o auxílio alimentação no valor de R\$ 20,87, com participação do empregado no valor do benefício de 7,5%; a empresa Ericsson pagou o auxílio alimentação no valor de R\$ 31,43, com participação do empregado no valor do benefício de 1%; e a empresa Tivit pagou o auxílio alimentação no valor de R\$ 27,50; com participação do empregado no valor do benefício de 4,5%.
- Nos anos de **2017-2018** a empresa Tel telecomunicações pagou o auxílio alimentação no valor de R\$ 33,03, com participação do empregado no valor do benefício de 2%; a empresa Ist Telecomunicações pagou o auxílio alimentação no valor de R\$ 21,91, com participação do empregado no valor do benefício de 7,5%; a empresa Ericsson pagou o auxílio alimentação no valor de R\$ 32,22, com participação do empregado no valor do benefício de 1%; e a empresa Tivit pagou o auxílio alimentação no valor de R\$ 29,50, sem desconto para o trabalhador.
- Nos anos de **2018-2019** a empresa Tel telecomunicações garantiu pagou o auxílio alimentação no valor de R\$ 33,86, com participação do empregado no valor do benefício de 2%; a empresa Ist Telecomunicações por sua vez pagou o auxílio alimentação no valor de R\$ 22,57, com participação do empregado no valor do benefício de 7,5%; a empresa Ericsson pagou o auxílio alimentação no valor de R\$ 33,39, com participação do empregado no valor do benefício de 1%; e a empresa Tivit pagou o auxílio alimentação no valor de R\$ 31,50, sem desconto para o trabalhador.

A empresa Tel telecomunicações foi a responsável pelo pagamento dos mais altos valores de auxílio alimentação diário com participação dos empregados de 2%. Mas é necessário lembrar que a mesma empresa negociou reajuste salariais percentualmente abaixo do reajuste do salário mínimo nos últimos três acordos coletivos.

A empresa Ist Telecomunicações pagou os menores valores de auxílio alimentação diários com a maior taxa de coparticipação de 7.5% (todos os anos). Vale lembrar que na cláusula referente aos reajustes salariais a empresa manteve valores superiores ao porcentual do salário mínimo (com exceção do acordo de 2016-2017), todavia, esses valores foram muito próximos do reajuste percentual salário mínimo.

A empresa Ericsson pagou os valores de auxílio alimentação diário muito próximos aos valores pagos pela empresa Tel telecomunicações. Contudo, nos anos de 2015-2016 a com participação dos funcionários era de 4.5% e nos últimos três acordos coletivos analisados essa

participação diminuiu para 1%, valor menor do que o estabelecido pela empresa Tel telecomunicações. Entretanto, dois dos acordos coletivos negociados pela empresa tiveram reajustes inferiores ao aumento percentual do salário mínimo (2016-2017) e (2017-2018) dois destes tiveram valores superiores (2015-2016 e 2018-2019).

A empresa Tivit pagou menores valores de auxílio alimentação do que as empresas Tel telecomunicações e Ericsson. Todavia, esses valores foram superiores aos pagos pela empresa Ist Telecomunicações e coparticipação dos funcionários nos acordos coletivos de 2015-2016 e 2016-2017, que era de 4.5%, deixou de existir nos acordos coletivos de 2017-2018 e 2018-2019. Assim como a empresa Ericsson, a empresa Tivit, negociou dois dos seus acordos coletivos com reajustes inferiores ao aumento percentual do salário mínimo (2015-2016 e 2016-2017) e dois destes tiveram valores superiores (2017-2018 e 2018-2019).

Se aprofundando um pouco mais cláusulas dos acordos coletivos, é possível verificar outra tendência importante para nossa análise, que se refere ao fato do pagamento do auxílio alimentação ser concedido por meio de ticket refeição de natureza não-salarial.

Como já mencionado o auxílio alimentação contribui com uma parcela importante dos rendimentos mensais dos/as Trabalhadores/as. De acordo com o Programa de Alimentação do Trabalhador - PAT, instituído pela Lei 6.321/76 e regulamentado pelo Decreto 05/1991, adota como objetivo “melhorar as condições nutricionais e de qualidade de vida dos/as trabalhadores/as, a redução de acidentes e o aumento da produtividade”.

O programa de alimentação do trabalhador garante as empresas a dedução do Imposto de Renda devido ao valor equivalente a aplicação da alíquota cabível do Imposto de Renda sobre as despesas dos custeios realizados, na base do período do programa previamente aprovado pelo Ministério gestor, por isso muitas empresas acabam aderindo ao programa e garantindo o pagamento do auxílio alimentação por meio de ticket, conforme previsto na regulamentação:

Para a execução do PAT, a pessoa jurídica beneficiária poderá: 1) manter serviço próprio de refeições; 2) distribuir alimentos, inclusive não preparados (cestas básicas); e 3) firmar convênios com entidades que forneçam ou prestem serviços de alimentação coletiva, desde que essas entidades sejam credenciadas pelo Programa.

Quando a pessoa jurídica beneficiária fornecer a seus trabalhadores/as documentos de legitimação (impressos, cartões eletrônicos, magnéticos ou outros oriundos de tecnologia adequada) que permitam a aquisição de refeições ou de gêneros alimentícios em estabelecimentos comerciais, o valor do documento deverá ser suficiente para atender às exigências nutricionais do PAT. (PROGRAMA DE ALIMENTAÇÃO DO TRABALHADOR, 1976)

Embora o objetivo do programa tenha pontos positivos ao tentar garantir a segurança alimentar do trabalhador, é preciso levar em consideração o fato de que empresa também se beneficia do mesmo e ao adotar o ticket refeição/alimentação como forma de pagamento e o trabalhador tem suas opções de compra de alimentação limitadas aos estabelecimentos que aceitam essa forma de pagamento.

As informações que foram levantadas nos acordos coletivos revelam que as empresas que apresentou os maiores aumentos nos reajustes salariais teve os mais baixos valores que auxílio alimentação. Em contraponto, a empresa que apresentou os menores reajustes salariais apresentou os mais altos valores de auxílio alimentação. As duas empresas que se mantiveram na média de aumentos salariais também se mantiveram na média em relação ao auxílio alimentação.

Uma das limitantes encontradas nas negociações coletivas consiste na aparência de ganhos acima da inflação, quando somados o reajuste salarial com a majoração do tíquete alimentação, todavia, o que ocorre em negociação coletiva é uma pressão para tentar compor o reajuste salarial com os valores de benefícios, como auxílio alimentação.

Sendo assim, destaca-se as seguintes perdas para o trabalhador sobre o valor dos benéficos:

- a) Não compõe o valor para fins de férias;
- b) Não compõe o valor para pagamento do 13º salário;
- c) Não recolhe FGTS;
- d) Não integra a contribuição previdenciária e, portanto, não entra no cálculo para fins de aposentadoria.

Dessa forma, destaca-se mais uma vez a superexploração do trabalho, é parte importante da acumulação capitalista, que subtrai parte da remuneração do trabalho, essencial para garantir sua reprodução social dos/as trabalhadores/as que tem na sua força de trabalho sua única mercadoria.

Todos acordos coletivos analisados apresentaram cláusulas sobre a garantia do 13º salário na forma da lei, permitindo ao trabalhador a solicitação de 50% do valor no mês anterior ao gozo de suas férias. Conforme mencionado esse valor se demonstra ser essencial para garantir os rendimentos dos/as trabalhadores/as e, conseqüentemente, a manutenção do seu poder de compra.

Nesse sentido, é que a lei estabelece que a segunda parcela o 13º salário deve ser pago no mês de dezembro, ou seja, no final do ano quando as contas se acumulam devido às datas

festivas e os gastos de início dos anos seguintes, como o pagamentos de impostos (IPTU, IPVA), material escolar, entre outros.

A intensidade do trabalho, também é uma forma de assegurar a exploração da força de trabalho, a fim de assegurar essa intensidade do trabalho à reestruturação produtiva identificou mecanismos capazes de fazer com que os/as próprios/as trabalhadores/as tivessem disposição para o trabalho a fim de aumentar sua remuneração.

Dentre esses mecanismos destaca-se a participação às horas extras, o adicional noturno e a Participação nos resultados, instrumentos utilizados recorrentemente nas negociações com a finalidade de suprimir as perdas salariais. A tabela 9 apresentará os valores acordados nos acordos coletivos para acesso a esses benefícios:

**TABELA 9 – INTENSIDADE DO TRABALHO**

<b>Empresa</b>	<b>Ano</b>	<b>Horas Extra*</b>	<b>Adicional Noturno</b>	<b>Participação nos resultados</b>
<b>Tel Comunicações</b>	2015-2016	50% e 100%	20%	R\$ 825,00
	2016-2017	50% e 100%	20%	R\$ 908,00
	2017-2018	50% e 100%	20%	R\$ 954,00
	2018-2019	50% e 100%	20%	R\$ 969,00
<b>Ist Telecomunicações</b>	2015-2016	50% e 100%	20%	R\$ 397,00
	2016-2017	50% e 100%	20%	R\$ 436,02
	2017-2018	50% e 100%	20%	R\$ 454,00
	2018-2019	50% e 100%	20%	R\$ 462,00
<b>Ericsson</b>	2015-2016	50% e 100%	20%	R\$ 1.539,00
	2016-2017	50% e 100%	20%	R\$ 1.539,00
	2017-2018	50% e 100%	20%	R\$ 1.700,00
	2018-2019	50% e 100%	20%	Informou que apresentaria em data posterior
<b>Tivit</b>	2015-2016	50% e 100%	20%	Informou que apresentaria em data posterior
	2016-2017	50% e 100%	20%	
	2017-2018	50% e 100%	20%	
	2018-2019	50% e 100%	20%	

Elaborada pela autora com base nos dados dos acordos coletivos.

Nota: \*Os valores de horas extras se referem a 50% durante a semana e 100% aos finais de semana

Os dados apresentados na tabela 9 mostram que durante os anos analisados, todos os acordos coletivos possuem cláusulas de horas extras, adicional noturno e participação nos resultados, o que mostra a importância desses mecanismos para as negociações.

As horas extras constituem-se como um importante mecanismo para garantir a intensificação do trabalho, conforme a Constituição Federal estabelece em seu art. 7º, Inciso XVI, que o valor do trabalho em horas extras deve ser acrescido de no mínimo mais 50%, nos finais de semana e feriados é acrescido o valor do trabalho com um adicional de 100% e as horas extras trabalhadas com um adicional de 50%.

Entretanto, esse é o valor mínimo da hora extra, sendo que, existe a possibilidade de que as empresas aumentem percentualmente esses valores. Percebe-se na tabela 9 que todos entre os 16 acordos coletivos analisados, pagaram somente o valor mínimo da hora extra, sem nenhum tipo de acréscimo.

A Constituição Federal, no seu artigo 7º, inciso IX, dispõe que são direitos dos/as trabalhadores/as, além de outros, remuneração do trabalho noturno (entre às 22h e às 5h da manhã seguinte) superior a do diurno. Todos os acordos coletivos analisados tinham cláusulas sobre o trabalho noturno que garantia o pagamento de 20% (vinte por cento) sobre o valor da hora diurna, conforme regulamentado pela CLT

Conforme mencionado anteriormente, o setor de *telemarketing* conta com carga horaria de trabalho diferenciado das demais categorias, sendo orientado pela Norma Regulamentadora nº 17 (Ergonomia) do atual Ministério da Economia, a jornada de trabalho nos *Call Centeres* é de 6 horas diárias e 36 horas semanais. A legislação trabalhista permite, em caso de "indeclinável necessidade", a prorrogação de mais 2 horas de trabalho, que é considerada hora extra.

Com a contrarreforma trabalhista de Temer (Lei nº 13.467/2017) novas possibilidades de cargas horarias passaram a se admitidas, mediante negociação sobre o contrato de trabalho, por exemplo: a possibilidade de jornada de 12 x 36; e a jornada parcial que passa a admitir 26 horas semanais, com até 6 horas extras.

Abre-se ainda a possibilidade de admissão por contrato de trabalho intermitente, conforme o quadro 1, “o trabalhador poderá ser pago por período trabalhado, recebendo pelas horas ou diária. Ele terá direito a férias, FGTS, previdência e 13º salário proporcionais. No contrato deverá estar estabelecido o valor da hora de trabalho, que não pode ser inferior ao valor do salário mínimo por hora ou à remuneração dos demais empregados que exerçam a mesma função. O empregado deverá ser convocado com, no mínimo, três dias corridos de antecedência. No período de inatividade, pode prestar serviços a outros contratantes”.

Atrelada a flexibilização à jornada de trabalho, também se flexibilizou o instrumento de gestão das horas do trabalho, o banco de horas, que permite reorganizar o tempo de

trabalho. Com a contrarreforma trabalhista pode ser pactuado por acordo individual escrito, desde que a compensação ocorra no período máximo de seis meses.

Essas mudanças acarretaram desigualdades significativas sobre os direitos históricos dos/as trabalhadores/as:

Desse modo, quando a Lei nº 13.467/2017 passa a permitir ao empregado “escolher” a forma de contratação, negociar individualmente com o empregador sobre o banco de horas ou outros ajustes de compensação de jornada, negociar sobre a forma de extinção do seu contrato de trabalho, ou mesmo realizar acordos extrajudiciais a respeito dos haveres trabalhistas, submetidos à mera homologação judicial, bem como quando dispensa a presença do sindicato no momento da assinatura do termo de rescisão do contrato de trabalho, está a deixar de considerar, precisamente, esse conjunto de contingenciamentos e desigualdades que marcaram a razão de existir do Direito do Trabalho em outros momentos históricos (DRUCK, DUTRA, SILVA, 2019, p. 295).

Nota-se que as possibilidades de contratação e de gestão dos processos de trabalho foram flexibilizadas, garantindo a intensificação do trabalho. Entretanto, essa “escolha”, e o direito a negociação individual, em um país onde o desemprego e a informalidade sempre foram gigantescos, não passa de falácia, visto que os que vivem da venda da sua força de trabalho, não têm condições reais de escolher ou negociar.

Um dos pontos mais polêmicos da contrarreforma trabalhista está relacionado ao trabalho intermitente, os seus principais apoiadores defendiam que essa modalidade de trabalho geraria crescimento nos números de contratos, todavia, um recente estudo DIEESE (2020b, p. 2), mostra que “entre os vínculos admitidos em 2018, 11% não tiveram renda. Ou seja, um em cada 10 contratos intermitentes não geraram renda alguma para o trabalhador”.

Entretanto, o estudo também traz outro dado relevante “ao final de 2018, a remuneração mensal média paga para cada vínculo intermitente foi de R\$ 763 - contando os meses a partir da admissão, trabalhados ou não (DIEESE, 2020b, p.3)”, ou seja, uma remuneração bem abaixo ao valor do salário mínimo, o que reflete bem a precarização desse tipo de contrato.

A Lei nº 10.101, promulgada no ano de 2000 garante ao trabalhador o direito na participação dos lucros e resultados da empresa, como instrumento de integração entre o capital e o trabalho e incentivo a produtividade, ou seja, ao contrário de outros benefícios, a PLR é legalmente reconhecida como um instrumento de conciliação de classes.

A referida lei estabelece que para que o trabalhador tenha direito a PLR, é preciso que seja estabelecido algum procedimento de negociação, tal como convenção, negociação



coletiva, dentre outros. Dessa forma, é comum identificar nos acordos coletivos cláusulas que garantam a PLR aos/as trabalhadores/as.

A tabela 9 apresenta ainda os valores referentes à participação nos lucros e resultados das empresas, mostrando que três das quatro empresas negociaram valores de PLR em seus acordos coletivos.

- As empresas Tel Comunicações, Ist Telecomunicações fecharam negociação em todos os acordos analisados; a empresa Ericsson não fechou acordo em 2018-2018, informando no acordo coletivo que apresentaria a proposta em data posterior, todavia, não foram encontrados termos aditivos para confirmar se foi fechado algum tipo de negociação acerca da PLR.
- A empresa Tivit por sua vez não fechou acordo coletivo em nenhum dos acordos coletivos analisados, informando que apresentaria a proposta em data posterior, todavia, não foram encontrados termos aditivos para confirmar se foi fechado algum tipo de negociação acerca da PLR.

Conforme mencionado no capítulo 2 desta dissertação, a participação nos lucros e resultados das empresas é construída como um benefício pago aos/as trabalhadores/as, Pina e Stotz (2011, p. 164) destacam que “a PLR introduz na relação salarial uma modalidade de remuneração variável e condicionada a resultados”, o que se torna mais um instrumento de pressão sobre os/as trabalhadores/as dentro dos *Call Centeres*.

Os autores destacam ainda a PLR também gera aumento da intensidade do trabalho e conseqüentemente da exploração, “a PLR exerce maior pressão sobre o trabalhador para o aumento quantitativo e qualitativo do trabalho, o que representa a elevação da intensidade e do desgaste operário [...] acentuam o processo de intensificação do trabalho (PINA; STOTZ, 2011, p.169)”.

Nesse sentido compreende-se que a PLR, assim como outros benefícios remuneratórios são utilizados em larga escala pelo sindicalismo ao longo dos últimos anos, a fim de compensar as perdas salariais, todavia, sua utilização também se constituiu como um mecanismo de pressão para que os/as trabalhadores/as aumentem sua produtividade, gerando assim, um desgaste da força de trabalho.

## **b) Precarização:**

A reestruturação produtiva do capitalismo tem forte impacto sobre o mundo do trabalho, atrelada a essa se encontra a precarização do trabalho, identificada em todo globo terrestre, por meio novas formas de contratação que tem por finalidade garantir ainda mais formas de acumulação e financeirização do capital.

Dito isso, compreende-se essa categoria como central para análise dos acordos coletivos, visto que, o setor de *telemarketing*, conforme se identificou decorrer do levantamento bibliográfico, é fortemente impactado pela precarização do trabalho.

Nesse mesmo caminho, a terceirização e a desregulamentação do trabalho têm se constituído como instrumentos atenuantes do processo de precarização do trabalho no setor, ambas as subcategorias serão analisadas, conforme aborda o quadro 4, referente a categoria 02 –Precarização e suas subcategorias a) terceirização e b) desregulamentação:

**QUADRO 4 - CLÁUSULAS QUE SE ENCAIXAM NA CATEGORIA PRECARIZAÇÃO**

<b>Categoria</b>	<b>Subcategoria</b>	<b>Cláusulas</b>
<b>Precarização</b>	Terceirização	Sindicalização
	Desregulamentação	Sindicalização
		Contribuição Sindical

Elaborado pela autora

Conforme a análise dos acordos coletivos, em nenhum dos 16 documentos foram encontradas cláusulas que tratem diretamente sobre o tema da terceirização. Dutra (2018) destaca que embora os sindicatos da categoria façam embate a terceirização nos fóruns e espaços políticos, em sua atuação sindical entendem a terceirização como realidade posta, sem possibilidades de negociação:

Entendem a terceirização no setor como uma realidade já instalada e não dispõe de medidas locais para enfrentá-la, seja no âmbito da discussão e conscientização dos operadores, seja efetivamente questionando nas negociações coletivas a ausência dos tomadores de serviços ou até mesmo nas demandas judiciais propostas pela assistência judiciária oferecida pelo sindicato (DUTRA, 2018, p. 265).

Dessa forma a terceirização tem sido esquecida, ou melhor dizendo, “normalizada” pelo sindicalismo, que não disputa a consciência da categoria individualmente, não desenvolve atividades coletivas e não a imprime em negociações, abrindo mão, inclusive, de garantir assistência jurídica pelo sindicato e “tampouco há orientação para que, nos casos individuais que geram demandas individuais, essa questão seja pautada, por meio de pedido

de reconhecimento de vínculo empregatício diretamente como o tomador de serviços (DUTRA, 2018, p. 265).

Conforme revelado por Dutra (2018) em sua pesquisa com operadoras de *telemarketing*, Duck, Dutra e Silva (2019, p. 298) destacam também:

o trabalhador terceirizado já enfrentava, na prática, um cenário de precarização tão aprofundado que equivalia a um processo de regulação do trabalho marginal e estranho àquele desenhado pela normatividade jurídica, o qual não lograva ser ajustado sequer mediante a atuação das instituições públicas de regulação do trabalho.

Nesse sentido a terceirização do trabalho se constituiu, na prática, de forma tão precarizada que se assimila com os primórdios do trabalho informal, quando não havia instituições de regulação do trabalho e os direitos trabalhistas estavam distantes.

Como bem se sabe a aprovação da Lei nº 13.429/2017, abriu espaço para terceirização em todos os tipos de atividades empresariais e modificou a regra sobre o tempo de contrato trabalho temporário de 90 para 180 dias, em complemento a Lei nº 13.467/2017 permitiu o contrato terceirizado em atividades-fim.

Dessa forma a terceirização, tem ganhado cada vez mais possibilidades de se expandir e como consequência a precarização do trabalho também, e mesmo assim, o sindicalismo não o trata com a devida prioridade.

Ao ignorar o debate sobre terceirização, confirma-se uma tendência de distanciamento da disputa política e do debate de classes do sindicalismo no setor de *telemarketing*. O que vemos são sindicalistas que se pautam única e exclusivamente pela disputa de salários e benefícios dentro dos acordos coletivos e negociações.

Sobre o direito a sindicalização e a representação sindical, todos os 16 acordos coletivos citaram o tema e apresentaram cláusulas similares, dentre destacam-se as seguintes:

- a) Divulgação do Acordo Coletivo De Trabalho;
- b) Acesso do Sindicato ao Local de Trabalho;
- c) Liberação de Empregados para Atividades Sindicais;
- d) Contribuições Sindicais; e,
- e) Multas por descumprimento do acordo coletivo.

Os temas negociados no acordo coletivo espelham parte do que vem sendo debatido por essa dissertação, em primeiro lugar destaca-se a divulgação do acordo coletivo, os textos das negociações adotarão como mecanismo de divulgação a fixação do acordo nos painéis,

embora esse instrumento seja importante, não entrou na negociação a obrigatoriedade de utilização de outros meio de comunicação para divulgação do acordo, como por exemplo, o e-mail institucional e divulgação nos sites, o que pode inviabilizar que todos os profissionais tenham acesso ao acordo, como pessoas que estão de licença por algum motivo de saúde e deficientes visuais.

Sobre o acesso aos locais de trabalho, os acordos estabelecem autorização para o sindicato comparecer às empresas, todavia, é preciso avisar com antecedência, o que é incompatível com o caráter fiscalizador do sindicato, já que uma vez avisada a empresa poderá maquiar qualquer irregularidade.

Ainda sobre esse tema destaca-se o acordo coletivo DF000588/2018, referente ao período de 2018-2019, com a empresa IST Telecomunicações, que em na Quadragésima Sexta Cláusula, apresenta o seguinte parágrafo único:

**Parágrafo Único:** O acesso de dirigentes sindicais nos locais de trabalho será para tratar única e exclusivamente de assuntos de interesse da categoria, sendo proibidos temas políticos e partidários, não podendo trazer interrupção ao curso normal dos serviços dos empregados e deverá ser previamente autorizado pela gerência de relações trabalhistas da Empresa e pelo gerente da área, sendo que, em se tratando de áreas restritas, a autorização deverá ser escrita (ACORDO: DF000588/2018, 56ª CLÁUSULA, IST TELECOMUNICAÇÕES, 2018).

O texto citado condiciona a entrada dos sindicalistas nas empresas “para tratar única e exclusivamente de assuntos de interesse da categoria”, proibindo debates políticos, o que manifesta censura e ao mesmo tempo deixa em aberto o que são esses debates políticos, já que temas como a própria precarização do trabalho, terceirização, desregulamentação podem ser considerados políticos.

A liberação do trabalhador para atividade sindical é outro tema que se condiciona a breve comunicação e autorização da empresa, podendo essa, não autorizar caso considere que vai ter algum prejuízo.

Essa cláusula já apresenta os resultados da reforma trabalhista, ao destacar que as empresas se comprometem a descontar em folha de pagamento, mediante autorização assinada pelo empregado, as mensalidades dos sócios da entidade, no valor de 1% (um por cento) do salário bruto de cada empregado, ou seja, caso não ocorra autorização por escrito do trabalhador a contribuição sindical não pode ser descontada.

Por fim destacam-se as multas por descumprimento do acordo, que estabelece valores das multas caso a empresa deixe de cumprir o negociado nos acordos.

Dessa forma constitui-se uma prática sindical que se restringem quase exclusivamente para negociações de remunerações e benefícios, ignorando completamente pautas políticas e politizadoras, até mesmo, aquelas que apresentam temas sobre a exploração e precarização da força de trabalho.

Aqui não estamos ignorando a importância das negociações pautarem as remunerações e benefícios, muito pelo contrário, consideramos esses essenciais, mas é preciso um aprofundamento sobre outras demandas da categoria, como o debate acerca das opressões, a precarização do trabalho, o adoecimento da categoria e etc. Afinal, conforme a bibliografia apresentada ao longo desta dissertação, trata-se, de um setor majoritariamente feminino e jovem, que manifesta forte presença de pessoas LGBT's e mulheres negras.

Também não é negando que existem exemplos de sindicatos do setor que tentam encontrar mecanismo de diálogo com a categoria, como o exemplo do SINTRATEL em SP, citado por Braga<sup>44</sup>, que tem constituído pontes importantes na representação da categoria.

Compreende-se que não é fácil o contato do sindicato com os/as trabalhadores/as, pois a própria lógica de trabalho do *telemarketing*, dificulta o acesso dos sindicalistas, visto que, enquanto estão no trabalho os atendentes se dedicam exclusivamente ao atendimento dentro das centrais; muitos têm dupla ou até mesmo tripla jornada de trabalho e os tempos de pausas são muito pequenos e diversificados de um atendente para outro, não permitindo atividades em horário de almoço.

Contudo, é possível identificar o total distanciamento do debate de classes, o que também já foi tratado ao longo dessa dissertação, como uma característica do novo sindicalismo, na era neoliberal que se aprofunda a cada dia mais nos mares da defesa do sindicalismo cidadão, e desenvolvimento da cidadania com fundamento dos direitos.

A desregulamentação trabalho é outra constante que ultrapassa os limites dessa categoria e se constitui como mais uma forma de precarização do trabalho, sendo marca da história brasileira e locução nos momentos de crise do capitalismo. Nesta subcategoria foram

---

<sup>44</sup> Conforme mencionado início deste capítulo o SINTRATEL tem pautado diálogo com a categoria por meio do debate de opressões, trabalha em bloco junto de outras organizações e movimentos sócias na organização da Parada do orgulho LGBT de SP, e também tem parcerias com instituições como à Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República e o Ministério Público do Trabalho, ao mesmo tempo em que, participa do Fórum Social Mundial e dialoga com sindicatos do setor de outros países.

identificadas as seguintes cláusulas para reflexão: a) Sindicalização e a b) Contribuição Sindical.

Na recente conjuntura política e econômica em que se encontra o país, a reforma trabalhista se constituiu como mecanismo de desregulamentação do trabalho, que impactou também o setor sindical.

Segundo Galvão, Castro, Krein e Teixeira (2019, p. 253) dentre essas mudanças ocasionadas pela (Contra) Reforma Trabalhista, destaca-se as que interferem diretamente na organização sindical:

- a) a possibilidade de negociação coletiva individual de elementos das relações de trabalho e a rescisão contratual sem mediação do sindicato, ou seja, o (a) trabalhador (a) pode negociar diretamente com empregador, sem necessidade de intervenção do sindicato;
- b) autorização para formação de comissões de representação dos trabalhadores dentro dos ambientes de trabalho, gerando “concorrência com os sindicatos”; e
- c) condicionamento do recebimento do imposto sindical a autorização de desconto feita pelo (a) trabalhador (a).

A “reforma” trabalhista não só dificultou a ação sindical, mas também a desregulamentou ao abrir espaço para criação de comissões de representação por fora do sindicato e possibilitar a negociação individual, o que tem se tornado um prejuízo gigantesco para os sindicatos, que já vinham passando por uma crise de representação.

O imposto sindical criado por Vargas para controlar a ação sindical, levou muitos sindicatos a uma situação de dependência financeira e divide até os dias atuais o movimento sindical, por sua natureza de controle social e dependência financeira. Mas essa era a principal fonte de recurso muitos sindicatos, e o condicionamento de autorização para desconto tornou-se impraticável para muitas entidades o recebimento dessa receita.

Krein (2018, p. 93-94) destaca que apesar das dificuldades promovidas pela reforma trabalhista, sua fragilização não é tão recente:

Em síntese, a reforma provoca um processo de fragmentação da base de representação sindical, impõe uma pauta patronal para as negociações, esvazia o papel dos sindicatos em alguns aspectos, admite a negociação individual, o que impõe um imenso desafio aos sindicatos para enfrentar a nova realidade, desafio que somente poderá ser analisado no futuro. [...] A questão é que a fragilização do movimento sindical não advém somente da reforma, mas há um contexto econômico, político e ideológico desfavorável à ação coletiva no capitalismo contemporâneo que colocou os sindicatos na defensiva e estes perderam força na sociedade.

O sindicalismo no Brasil tem passado não só por um processo de desregulamentação, mas sua crise não é recente, parte de em contexto econômico, político e ideológico

desfavorável, onde a égide neoliberal colocou o sindicalismo na defensiva, aberta a negociações e destituído do que deveria ser o motor da ação sindical, à consciência de classe.

**c) Controle Social do trabalho:**

O controle social é uma das categorias centrais nesse estudo por que se mostra de extrema importância para manter os níveis de exploração e precarização do trabalho dentro do setor de *telemarketing*, entender suas especificidades a partir dos acordos coletivos será primordial. Para tanto foram usadas duas subcategorias para essa análise: monitoramento, adoecimento.

**QUADRO 5 - CLÁUSULAS QUE SE ENCAIXAM NA CATEGORIA CONTROLE SOCIAL DO TRABALHO**

Nº	Categoria	Subcategoria	Cláusulas
3	Controle Social do trabalho	Monitoramento	Intervalo de almoço
			Crachá de Identificação
			Uniforme
		Adoecimento	Exame médico periódico
			Atestados Médicos
			Auxílio Saúde

Elaboração própria.

O monitoramento aqui se compreende como a fiscalização do trabalho a fim de garantir um aumento e/ou manutenção dos níveis de produtividade. Os dados analisados demonstram três cláusulas que podem caracterizar esse elemento: a) Intervalo de almoço; b) Crachá de identificação; c) uniforme.

O controle social do trabalho necessita do monitoramento de supervisores que controlam o tempo médio operacional e/ou atendimento a fim de garantir controle dos fluxos de produtividade dentro dos *Call Centers*. Esse monitoramento supervisiona também horários ideais para intervalos e horário de almoço, assim como, o cumprimento da jornada de trabalho.

O intervalo de almoço também é considerado um direito do trabalhador. Todavia, no setor de *telemarketing* esse direito sofre algumas especificidades devido à jornada de trabalho ter uma legislação específica com carga horaria reduzida, aqui se explora como essas duas cláusulas se manifestam nos acordos coletivos.

Apesar de parecerem cláusulas sem relação com o controle social do trabalho, as utilizações de uniformes e crachás de identificação por funcionários de empresas terceirizadas

é uma forma das empresas identificarem os funcionários em meio a dezenas e até mesmo centenas de prestadores de serviços em *Call Centers* e assim auxiliar no controle social do trabalho.

A padronização de funcionários é uma maneira de garantir a eliminação da sua subjetividade dentro do ambiente de trabalho, não levando em consideração suas individualidades e necessidades. Assim como, elimina parte as possibilidades desenvolvimento da criatividade dentro do ambiente de trabalho, tornando peças mecanizados dentro do processo de produção e reprodução social.

Sobre o horário de almoço vale ressaltar que conforme a CLT, em seu artigo 71, em qualquer trabalho contínuo cuja duração exceda 6 horas é obrigatória a concessão de um intervalo para repouso ou alimentação, o qual será, no mínimo, de 1 hora e, salvo acordo escrito ou contrato coletivo em contrário, não poderá exceder de 2 horas.

Todavia, conforme mencionado anteriormente, a carga horaria obrigatória do setor é de 6 horas diárias, sendo assim, as empresas não são obrigadas a garantir 1 hora de almoço, e sim 20 minutos de pausa (Portaria SIT n.º 09). Porém, nos acordos coletivos analisados percebeu-se que três das quatro empresas<sup>45</sup>, apresentam cláusulas sobre o intervalo de almoço, no qual se dispensa registro de ponto para os/as trabalhadores/as que tirarem intervalo de no mínimo uma hora de almoço, contudo, essa regra não se aplica aos trabalhadores/as do *telemarketing*, visto que sua pausa é de apenas 20 minutos.

Diante desse fato, é possível perceber que não existe nenhuma cláusula que normatiza essa pausa de 20 minutos, dessa forma as empresas podem definir quando o/a trabalhador/a poderá tirá-la, permitindo que, em caso de aumento do fluxo de ligações, os supervisores não permitam a saída do/a operador/a.

O processo de adoecimento dentro do trabalho é uma forte característica do setor de *telemarketing*, que pode acarretar uma diminuição da produtividade do trabalho. Desta forma, uma fiscalização do adoecimento, ou seja, o monitoramento da saúde dos/as trabalhadores/as, também pode ser uma forma de garantir os níveis de produtividade dentro do setor e consequentemente das taxas de lucros. As cláusulas encontradas que se encaixam nesta subcategoria, são: a) exame médico periódico; b) atestados médicos e c) auxílio-saúde.

Todas as empresas apresentaram cláusulas sobre os exames médicos periódicos referem-se às avaliações clínicas dos/as trabalhadores/as que realizadas de acordo com período legislado e pela regulamentação, conforme previsão da CLT.

---

<sup>45</sup> Somente a IST TELECOMUNICACOES LTDA, não apresentou cláusulas sobre intervalo/horário de almoço.



O exame médico periódico tem o objetivo de garantir segurança, tanto para empresa quanto para os/as trabalhadores/as, visto que deveria avaliar a exposição do funcionário aos riscos inerentes à sua atividade desenvolvida no trabalho, tornando possível identificar os reflexos da exposição à saúde do funcionário.

Entretanto, os exames médicos periódicos também podem ser utilizados como uma forma das empresas se resguardar de suas responsabilidades com o trabalhador, mantendo aqueles que ainda têm condições de produtividade e demitindo os que têm problemas de saúde.

Os atestados médicos são outro direito do trabalhador que deveriam abonar seu afastamento do trabalho durante períodos de tratamentos e prevenção de doenças. Todavia, são usados como instrumentos de controle social do trabalho, fiscalizando quais os trabalhadores/as possuem algum tipo de adoecimento, muitas vezes acarretado pelo exercício de sua função profissional. O corolário pode ser que muitos/as trabalhadores/as deixem de realizar tratamentos de saúde com receio de serem demitidos por estarem doentes. Trata-se, portanto, de uma cláusula importante para análise deste estudo.

O auxílio saúde por sua vez, é um benefício concedido pelas empresas. A negociação faz parte dos acordos coletivos da categoria e sua abrangência deve ser levada em consideração para perceber o controle social do trabalho exercida pela empresa aos seus trabalhadores/as.

Três das quatro empresas analisadas, em seus acordos do ano de (2018-2019) garantiram plano de saúde sem coparticipação dos/as trabalhadores/as, e uma delas garantiu coparticipação com valor pré-fixado, entretanto, vale ressaltar as seguintes diferenciações:

- A empresa **Ist Telecomunicacoes** se comprometeu a manter o plano de assistência médica, a nível nacional para todos os seus “empregados” e respectivos dependentes legais, e também o plano de assistência odontológica. Ambo sem ônus para o “empregado”.
- A empresa **Tel Telecomunicacoes**, ofereceu como benefício a todos os seus “empregados” e dependentes, sistema de assistência médica hospitalar, com cobertura nacional. Sem ônus para o “empregado”.
- A empresa **Ericsson**, ofereceu a todos os seus “empregados” e dependentes, sistema de assistência médica hospitalar, com cobertura nacional. Sem ônus para o “empregado”.

- A empresa **Tivit Terceirização**, ofereceu a todos os “empregados” que comprovarem possuir Plano de Saúde particular, compromete-se a participar com até 50% (cinquenta por cento) limitado a **R\$ 84,92** (oitenta e quatro reais e noventa e dois centavos) a título de auxílio saúde.

Verifica-se que o tema dos auxílios de saúde são uma constante nos acordos coletivos, o que por si só já é uma problemática, visto que, ao privilegiar planos de saúde privados em detrimento do fortalecimento da saúde pública, os sindicatos aproximam-se cada vez mais da lógica mercadológica de privatização dos direitos sociais.

Ao mesmo tempo o tratamento de saúde dos/as trabalhadores/as adoecidos pode ser um custo muito maior para a empresa devido à necessidade de contratação de um novo funcionário, quando ocorre um afastamento do trabalho.

Os/as trabalhadores/as por sua vez, expostos a diversos riscos à sua saúde, compreendem nos planos de saúde a única possibilidade de conseguir tratamento, visto que no SUS são obrigados a lidar com as consequências dos processos de sucateamento da saúde.

Nesse sentido, a garantia do benefício de auxílio saúde apresenta vantagens tanto para a empresa quanto, para o trabalhador. No entanto, é preciso compreender que estamos dentro de uma conjuntura neoliberal, onde o controle social do trabalho se utiliza da ameaça de demissão e conseqüentemente a perda do plano de saúde, para manter os/as trabalhadores/as produzindo.

Dessa forma, a análise dos acordos coletivos em sua totalidade, nos trazem importantes reflexões para pensar a contrarreforma trabalhista do governo Temer e seus importantes impactos sobre os direitos do trabalho, que acarretaram na perda de conquistas históricas da classe trabalhadora.

Contudo, é importante destacar que o mundo do trabalho está em constante transformação, sendo que as últimas décadas o tornaram cada vez mais precário, flexibilizado e desregulamentado.

A contrarreforma trabalhista e a lei da terceirização aprofundaram esses processos por meio da flexibilização da jornada de trabalho; do banco de horas e dos contrato de trabalho, ao mesmo tempo em que se fez prevalecer desregulamentação do trabalho, permitindo a não obrigatoriedade do salário mínimo ou piso salarial em atividades por produção; a rescisão por comum acordo e a regulamentação das "novas formas de trabalho", que na pratica são as novas formas de trabalho precarizado, com contratos de trabalho intermitente, parcial e remoto.

De fato, desregulamentação do trabalho provocada pela reforma trabalhista é tão grave que coloca em risco a vida de mulheres grávidas permitindo o trabalho em ambientes de baixa ou média salubridade e diminui a multa para empresas que não registram trabalhadores/as; ao mesmo tempo em que, deixa de contabilizar benefícios como auxílios, prêmios e abonos como parte remuneração, que faz com deixem de ser contabilizados na cobrança de encargos trabalhistas e previdenciários.

Contudo, os principais efeitos dessa contrarreforma podem ser sentidos pelo sindicalismo que perdeu espaço de representatividade ao permitir que plano de carreira seja negociado entre trabalhadores/as e o patrão, sem necessidade de homologação; o fim da obrigatoriedade de homologação da rescisão pelo sindicato; e o fim da obrigatoriedade da contribuição sindical.

Neste sentido, trabalho no setor de telemarketing pode ser interpretado como trabalho fruto da era neoliberal flexibilizado, precarizado, terceirizado, privatizado e distante das suas representações de classe, propenso a sofrer com processo de desregulamentação do trabalho e a superexploração. Contudo não se pode esquecer quem são os/as trabalhadores/as que passam seus dias sentados em ilhas, atendendo e realizando ligações, sendo monitorados, avaliados, pressionados e silenciados de sua de subjetividade.

São os filhos e filhas da classe trabalhadora, em especial as filhas, mulheres brancas, mulheres negras, travestis e transexuais que tem sua existência silenciada dentro e fora dos *Call Centers*, que vivenciam na pele exploração do trabalho, que são obrigadas a terem duplas e até mesmo triplas jornadas de trabalho para sobreviver, que garantem a reprodução social do trabalho no capitalismo.

Dado que, a exploração do trabalho nunca foi tão concreta, e a centralidade do trabalho nunca foi tão visível a luta de classes continuará sendo o motor da história, mas é preciso compreender que se existe possibilidade de futuro para classe trabalhadora dentro do capitalismo, perpassa pelas centrais de teleatendimento, pela renovação do movimento sindical, pelo fortalecimento dos movimentos sociais, e pela resistência da juventude precarizada, pela luta das mulheres, da negritude e das LGBT's.

## CONCLUSÃO

O setor de *telemarketing* no Brasil se expandiu nas últimas três décadas, especialmente após o forte período de ascensão do neoliberalismo no país que levou ao processo de privatização da telefonia, conhecido ainda hoje como o maior processo de privatização da América Latina. Entretanto, também é preciso levar em consideração o fato de que os avanços das tecnologias da informação e comunicação no setor configuraram-se como essenciais para o processo de distribuição de mercadorias, tornando seu crescimento uma consequência inevitável.

O trabalho no setor de *telemarketing* se constituiu desde sempre com uma adequação aos moldes do neoliberalismo, a exploração da força de trabalho se expressa das mais diversas formas: por meio da gestão do trabalho, que cria espaços para implementação de incontáveis formas de controle social do trabalho, atreladas à adoção de tecnologias que permitem a fiscalização e monitoramento do tempo de atendimentos; das pausas e da aplicação dos *scripts* nos atendimentos, ignorando qualquer possibilidade de trabalho criativo.

Ao mesmo tempo, são adotados mecanismos para incentivo do aumento da produtividade dos/as trabalhadores/as por meio de metas, programas de pontos, punições e estratégias para conquistar um ambiente de colaboração e/ou competitividade dentro do trabalho.

Dessa forma o setor de *telemarketing* adota o trabalho precarizado como regra ao pagar baixos salários e promover uma intensificação da exploração da força de trabalho com "ritmos alucinantes" de produção, fazendo com que os atendentes passem por processos de adoecimento e até mesmo de incapacitação para o trabalho. Os contratos de trabalho por sua vez também são flexibilizados com grande incidência de terceirizações.

Embora cheio de especificidades, a exploração do trabalho no setor de *telemarketing* ganha ainda mais espaço em países como o Brasil, onde as tecnologias de controle social do trabalho se desenvolvem e são implementadas sem normatização, e o trabalho em si, passa por um processo de superexploração, oferecendo remunerações insuficientes para garantir a reprodução humana.

Sendo assim, a legislação trabalhista brasileira passa por um processo de desregulamentação e flexibilização, a exemplo da contrarreforma trabalhista implementada pelo governo Temer no ano de 2017, que, em junção com a lei da terceirização, tornou legal as novas formas de contratação: trabalho intermitente, trabalho parcial, terceirização das atividades meio e fim. Além de permitir a flexibilização das negociações de trabalho, do

banco de horas, da multa por rescisão e da jornada de trabalho, aceitando que o/a trabalhador/a possa “negociar” diretamente com o patrão, e colocando fim na contribuição sindical obrigatória, na insalubridade para mulheres gestantes e etc.

O sindicalismo brasileiro também tem sido afetado drasticamente pelo neoliberalismo, ao adotar um perfil conciliatório que privilegia a negociação em detrimento das ações de enfrentamento, ao mesmo tempo em que abraça a humanização do capitalismo por meio da defesa da cidadania, e abandona completamente o debate sobre a centralidade da luta de classes.

Os sindicatos do setor de *telemarketing* por sua vez, também sofrem fortes pressões. Embora nunca tenham sido exemplos de combatividade e resistência, a fragilidade de sua ação pode ser facilmente visualizada nos acordos coletivos analisados nesta dissertação.

Tais acordos mostram que embora o reajuste salarial tenha sido pautado em todos os anos, nunca existiu uma política de valorização salarial capaz de assegurar aumentos reais, e o que se vê são medidas com o objetivo de tentar compor o reajuste salarial com valores de benefícios como o auxílio alimentação, a participação nos lucros e resultados, que, por sua vez, não compõe o valor para fim de férias e décimo terceiro, e também não recolhem FGTS, não contribuindo com a Previdência, a fim de entrar no cálculo de aposentadoria.

Os acordos coletivos também não foram capazes de assegurar mecanismos para diminuir a intensificação do trabalho: as horas extras são pagas dentro do mínimo permitido por lei, sem nenhum adicional que traga valorização, e também não é acrescido nenhum valor ou benefício ao trabalhador noturno. Com a reforma trabalhista o trabalhador ainda pode ser pressionado pela empresa a negociar o Banco de Horas, abrindo espaço para a flexibilização da sua jornada de trabalho.

As análises mostram que a fragilidade dos sindicatos se expressa diretamente nos acordos coletivos, que embora cumpram um importante papel ao assegurar diversos direitos trabalhistas, não se aprofundam em medidas capazes de diminuir a exploração, a precarização e o controle social do trabalho. Dessa forma os mais afetados seguem sendo as trabalhadoras, que embora representem cerca de 70% da categoria de *telemarketing*, não enxergam no sindicato um espaço para atuação e representação política.

Nesse sentido, a importância dessa dissertação se revela pelo fato explicitar como desenvolve a exploração do trabalho dentro do setor de telemarketing e suas consequências para a vida dos/as trabalhadores e trabalhadoras e da organização sindical, que ainda se constitui como a principal forma de representação da classe trabalhadora. Afirmar que se

mostra evidente quando levamos em consideração o fato de que o sindicalismo foi um dos setores mais afetados pelas recentes contrarreformas do trabalho.

## REFERENCIAS

ABT, PUC-SP. **Relatório da Indústria de Call Centers no Brasil 2005**. Coordenador: Moacir de Miranda Oliveira Júnior. Associação Brasileira de Telesserviços (ABT) e Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (Puc-SP), Programa de Pós-Graduação em Administração. São Paulo- SP, 2005. <Disponível em: <https://docplayer.com.br/8203542-Relatorio-da-industria-de-call-centers-no-brasil-2005-the-global-call-center-industry-project.html>> ; <Acesso em: 31/08/2020>

ALVES, Giovanni. **Dimensões da Precarização do Trabalho: Ensaio de Sociologia do Trabalho**. Bauru: Canal 6, 2013.

ANATEL. **Relatório Anual de Gestão da Anatel**. ANATEL, Brasília-DF, 2019. <Disponível em: [https://sei.anatel.gov.br/sei/modulos/pesquisa/md\\_pesq\\_documento\\_consulta\\_externa.php?eEP-wqk1skrd8hSlk5Z3rN4EVg9uLJqrLYJw\\_9INcO59jtrWc1-S4nfX-SeHrqZ0yJ4y5VQfXUs0tAawmhcxMpvx\\_M5wnV-y55u7TZxpVC1wbPvX8lqe4T93KoIvcrei](https://sei.anatel.gov.br/sei/modulos/pesquisa/md_pesq_documento_consulta_externa.php?eEP-wqk1skrd8hSlk5Z3rN4EVg9uLJqrLYJw_9INcO59jtrWc1-S4nfX-SeHrqZ0yJ4y5VQfXUs0tAawmhcxMpvx_M5wnV-y55u7TZxpVC1wbPvX8lqe4T93KoIvcrei)> ; <Acesso em: 20/09/2020>

ANTUNES, Ricardo. **A desertificação neoliberal no Brasil (Collor, FHC e Lula)**. 2ª edição. Autores Associados, Campinas-SP, 2005.

\_\_\_\_\_. Século XXI: Nova era da precarização estrutural do trabalho? **Infoproletários: degradação real do trabalho virtual**. Org: Ricardo Antunes, Ruy Braga. 1ª Ed. São Paulo. Boitempo, 2009.

\_\_\_\_\_. **Os sentidos do trabalho: ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho**. 2ª Ed. São Paulo. Boitempo Editorial, 2009b.

\_\_\_\_\_. Desenhando a nova morfologia do trabalho no Brasil. **Revista Estudos Avançados**. V. 28, Nº 81, São Paulo, May/Aug, 2014.

\_\_\_\_\_. **O privilégio da Servidão: O novo proletariado de serviços na era digital**. 1ª Ed. São Paulo. Boitempo, 2020.

ARAUJO, Maria Da Purificação Nazaré. **Do outro lado da linha: desvelando as condições para alimentação e seus significados no contexto do trabalho em telemarketing**. Tese de Doutorado Universidade Federal da Bahia. Salvador - BA, 2012.

ARCARY, Valério. **O Martelo da História: Ensaio sobre a urgência da revolução contemporânea**. Sundermann. São Paulo-SP, 2016.

BEHRING, Elaine (Org.). Trabalho e Seguridade Social: O Neoconservadorismo nas Políticas Sociais. **Trabalho e seguridade social: percursos e dilemas**. In. Maria Helena Tenorio de Almeida. São Paulo: Cortez Editora, 2008a.

\_\_\_\_\_. **(O Brasil em contrarreforma: Desestruturação do Estado e da perda de direitos**. 2 Ed. Cortez, São Paulo-SP, 2008b.

\_\_\_\_\_. Ajuste Fiscal permanente e contrarreformas do Brasil da redemocratização. **Crise do Capital e Fundo Público: Implicações para o trabalho, os direitos e a Política social.** In: SALVADOR, E.; BEHRING, E.; LIMA, R. Crise do capital e fundo público: implicações para o trabalho, os direitos e a política social. Cortez Editora, São Paulo-SP 2019.

\_\_\_\_\_. Fundo público, exploração e expropriação no capitalismo em crise. **Expropriação de direitos no capitalismo.** Ivanete Boschetti (Org.), Cortez, São Paulo, 2018.

\_\_\_\_\_; BOSCHETTI, Ivanete. **Política social:** fundamentos e história. 9 Ed. Biblioteca Básica do Serviço Social, V. 2. Cortez Editora. São Paulo. 2011.

BIONDI, Aloysio. **O Brasil privatizado: um balanço do desmonte do Estado.** São Paulo: Editora Fundação Perseu Abramo, 2003.

BOSCHETTI, Ivanete. **Assistência Social e Trabalho no Capitalismo.** São Paulo: Cortez, 2016.

\_\_\_\_\_; TEXEIRA, Ivanete, Sandra. O draconiano ajuste fiscal no Brasil e a expropriação de direitos da Seguridade Social. **Crise do Capital e Fundo Público: Implicações para o trabalho, os direitos e a Política social.** In: SALVADOR, E.; BEHRING, E.; LIMA, R. Crise do capital e fundo público: implicações para o trabalho, os direitos e a política social. São Paulo: Cortez Editora, 2019,

BOTTOMORE, Tom. **Dicionário do pensamento marxista.** Trad. de Waltensir Dutra. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2001. Disponível em: <[https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/2543654/od\\_resource/content/2/Bottomore\\_dicion%C3%A1rio\\_pensamento\\_marxista.pdf](https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/2543654/od_resource/content/2/Bottomore_dicion%C3%A1rio_pensamento_marxista.pdf)>. Acesso: 04/04/2019.

BRAGA, Ruy. **A política do precariado:** do populismo a hegemonia lulista. Programa de Pós-Graduação em Sociologia. Coleção Mundo do Trabalho. São Paulo: Boitempo, 2012.

\_\_\_\_\_. A hegemonia lulista e as relações trabalhistas no Brasil: O caso dos teleoperadores e seus sindicatos. **35º Encontro Anual da ANPOCS, GT36-Trabalho,** ação coletiva e identidades sociais. Caxambu-MG: 2011.

\_\_\_\_\_. Para onde vai o precariado brasileiro? Sindicalismo e hegemonia no Brasil contemporâneo. **Revista Perseu,** Nº 10, Ano 7, 2013.

\_\_\_\_\_. Precariado e sindicalismo no Brasil contemporâneo: Um olhar a partir da indústria do *call center*. **Revista Crítica de Ciências Sociais.** Nº 103, Centro de Estudos Sociais da Universidade de Coimbra, Coimbra, 2014a.

\_\_\_\_\_. Precariado e sindicalismo no Sul global. **Revista Outubro,** n. 22, 2º semestre de 2014b.

\_\_\_\_\_. A Vingança de Braverman: o infotaylorismo como contratempo. Infoproletários - Degradação real do trabalho virtual. **Infoproletários: degradação real do trabalho virtual.** Org: Ricardo Antunes, Ruy Braga. 1ª Ed. São Paulo. Boitempo, 2009.



\_\_\_\_\_. Uma sociologia da condição proletária contemporânea. **Revista de Sociologia da USP: Tempo Social**. V. 18, Nº. 1, p. 133-152, jun. 2006. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/S0103-20702006000100008>>. <Acesso: 10/05/2019.>

BRASIL. Presidência da República. **Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado**. Imprensa Nacional. Plano aprovado pela Câmara da Reforma do Estado da Presidência da República. Brasília-DF 1995.

\_\_\_\_\_. **Programa de Alimentação do Trabalhador (PAT)**. Lei nº 6.321, de 14 de abril de 1976 e regulamentado pelo Decreto nº 5, de 14 de janeiro de 1991.

\_\_\_\_\_. Presidência da República. **Consolidação das Leis do Trabalho (CLT)**. Lei n. 5.452, de 1º de maio de 1943.

\_\_\_\_\_. Presidência da República. **Constituição da República Federativa do Brasil**. promulgada em 5 de outubro de 1988.

BRAZ e NETTO, Marcelo, José Paulo. **Economia Política: uma introdução crítica**. Cortez. São Paulo: 2008.

CARRILHO, Maria. **Sociologia da negritude**. Bibliioteca 70. Lisboa: 1975.

CUT. **Terceirização e desenvolvimento: uma conta que não fecha**. Dossiê acerca do impacto da terceirização sobre os trabalhadores e propostas para garantir a igualdade de direitos / Secretaria Nacional de Relações de Trabalho e Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos. - São Paulo: Central Única dos Trabalhadores, 2014.

DAVIS, Ângela. **Mulher, Raça e Classe**. Tradução: Heci Regina Candiani. - 1. Ed. São Paulo: 2017. Disponível em: < <https://drive.google.com/open?id=12D3wKppGzi5KnXFixyudLxpq29v7lfVu> >. <Acesso em: 04/04/2019>.

DAL ROSSO, Sadi. **Mais trabalho! A intensificação do labor na sociedade contemporânea**. Boitempo, São Paulo, 2008.

DEMIER, Felipe. A lei do desenvolvimento desigual e combinado de León Trotsky e a intelectualidade brasileira. **Revista Outubro**. V 16. Nº 16. São Paulo: 2007.

DIAS, KREIN, Hugo, José Dari. Os caminhos do sindicalismo nos anos 2000. **Revista Ciências do Trabalho**, São Paulo, n. 8, p. 1-17, 2017.

DIEESE. **O emprego no setor de telecomunicações 10 anos após a privatização. Estudos e Pesquisas**. Nº 46. São Paulo- SP. DIEESE: 2009. <Disponível em: <https://www.dieese.org.br/estudosepesquisas/2009/estPesq46PrivatizacaoTelecomunicacoes.pdf>> ; <Acesso em: 31/08/2020>

\_\_\_\_\_. **Anuário do Sistema Público de Emprego, Trabalho e Renda 2016: Remuneração**: livro 6./ Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos. DIEESE, São Paulo: 2017.

\_\_\_\_\_. **Salário Mínimo: pela manutenção da valorização!**. Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos. DIEESE, São Paulo: 2020a.

\_\_\_\_\_. **Boletim emprego em pauta: Contratos intermitentes na gaveta**. Nº 14, São Paulo- SP: 2020b.

DRUCK, DUTRA, SILVA; Graça , Renata; , Selma Cristina. A CONTRARREFORMA NEOLIBERAL E A TERCEIRIZAÇÃO: a precarização como regra. **Revista Caderno CRH**. Vol. 32 Nº 86, 2019.

ENGELS, Friedrich e MARX, Karl. **A Ideologia Alemã**. Ed. Ridendo Castigat Mores. Tradução: Rocket Edition, 1999. <Disponível em: <http://www.ebooksbrasil.org/eLibris/ideologiaalema.html>>. <Acesso em: 04/04/2019>.

ENGELS, Fredheric. **A origem da família e propriedade privada**. Coleção: Grandes Obras do Pensamento Universal 2. Editora Escala. 3ª Edição. São Paulo: 1984.

FEDERICI, Silvia. **O Calibã e a Bruxa**. Elefante Editora. São Paulo: 2017.

FERNANDES, Florestan. **Capitalismo dependente e classes sociais na América Latina**. 2ª Edição. Zahar , Rio de Janeiro-RJ : 1972.

FERREIRA, Carla Cecilia Campos Ferreira. Sobretrabalho em Marx, expropriação e superexploração no Capitalismo Dependente. **Expropriação de direitos no capitalismo**. Ivanete Boschetti (Org.), Cortez, São Paulo, 2018.

FILGUEIRAS, Vitor Araújo e CAVALCANTE, Silvio Machado. Terceirização: Debate Conceitual e Conjuntura Política. **Revista da ABET**. V. 14, Nº. 1, João Pessoa: Jan/Jun de 2015.

GENNI, Franco. **Italianos no Brasil: “Adiano in Merica”**. Edusp. São Paulo: 2003.

GALVÃO, CASTRO, KREIN, TEIXEIRA. Andréia, Bárbara , José Dari , Marilane Oliveira. Reforma Trabalhista: precarização do trabalho e os desafios para o sindicalismo. **Revista Caderno CRH**. Vol.32, Nº.86. Salvador – BA, 2019.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

HARVEY, David. **O enigma do Capital**. Editora Boitempo. São Paulo: 2011

\_\_\_\_\_. **Neoliberalismo: História e implicações**. Edição Loyola. São Paulo: 2014.

IBGE. **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua 4º Semestre de 2016**. <Disponível em:<[ftp://ftp.ibge.gov.br/Trabalho\\_e\\_Rendimento/Pesquisa\\_Nacional\\_por\\_Amostra\\_de\\_Domicilios\\_continua/Trimestral/Caracteristicas\\_da\\_forca\\_de\\_trabalho\\_por\\_cor\\_ou\\_raca/Algumas\\_caracteristicas\\_da\\_forca\\_de\\_trabalho\\_por\\_cor\\_ou\\_raca\\_2016\\_04\\_trimestre.pdf](ftp://ftp.ibge.gov.br/Trabalho_e_Rendimento/Pesquisa_Nacional_por_Amostra_de_Domicilios_continua/Trimestral/Caracteristicas_da_forca_de_trabalho_por_cor_ou_raca/Algumas_caracteristicas_da_forca_de_trabalho_por_cor_ou_raca_2016_04_trimestre.pdf)>; <Acesso em: 31/08/2020>.

\_\_\_\_\_. **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua Divulgação Especial - Mulheres no Mercado de Trabalho.** < Disponível em: [ftp://ftp.ibge.gov.br/Trabalho\\_e\\_Rendimento/Pesquisa\\_Nacional\\_por\\_Amostra\\_de\\_Domicilio\\_s\\_continua/Estudos\\_especiais/Mulheres\\_no\\_Mercado\\_de\\_Trabalho\\_2018.pdf](ftp://ftp.ibge.gov.br/Trabalho_e_Rendimento/Pesquisa_Nacional_por_Amostra_de_Domicilio_s_continua/Estudos_especiais/Mulheres_no_Mercado_de_Trabalho_2018.pdf)> ; <Acesso em: 31/08/2020>

\_\_\_\_\_. **PNAD Contínua TIC 2017: Internet chega a três em cada quatro domicílios do país.** <Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-sala-de-imprensa/2013-agencia-de-noticias/releases/23445-pnad-continua-tic-2017-internet-chega-a-tres-em-cada-quatro-domicilios-do-pais>> ; <Acesso em: 31/08/2020>

KREIN, José Dari . Os desmonte dos direitos, as novas configurações do trabalho e o esvaziamento da ação coletiva. **Revista Tempo Social.** v. 30, n. 1, São Paulo-SP, 2018.

LESSA, Sérgio e TONET, Ivo. **Introdução à filosofia de Marx.** Expressão Popular. São Paulo: 2011.

LIMA; BRIDI. **Trabalho Digital e Emprego: a reforma trabalhista e o aprofundamento da precariedade.** Caderno C R H, v. 32, Nº. 86, p. 325-341, Salvador - BA, 2019.

LÚCIO, Clemente Ganz. A reforma das relações sindicais volta ao debate no Brasil. **Revista Estudos Avançados.** Vol. 34, nº98. São Paulo-SP. 2020

MANDEL, Ernest. **O capitalismo tardio.** Abril Cultural. São Paulo: 1982.

MARCELINO, Paula. Sindicalismo e neodesenvolvimentismo: analisando as greves entre 2003 e 2013 no Brasil. **Tempo social.** Vol.29, n.3, São Paul-SP: 2017.

MARINI, Ruy Mauro. **A dialética da dependência.** Editora Expressão Popular. São Paulo: 2005.

\_\_\_\_\_. **Subdesenvolvimento e revolução.** 4ª ed. Insular, Florianópolis: 2013.

MARQUES, Morena Gomes. **Em busca da revolução brasileira: uma análise crítica da estratégia democrático-popular.** Curitiba: Editora Prismas, 2015.

MARTINS, Tereza Cristina Santos. **Racismo no mercado de trabalho: limites à participação dos trabalhadores negros na constituição da “questão social” no Brasil.** Tese de Doutorado Recife: UFPE, 2012.

\_\_\_\_\_. **Determinações do racismo no mercado de trabalho: implicações na “questão social” brasileira.** **Revista Temporalis,** Nº. 28. Pág. 113-132. Brasília-DF, 2014.

MARX, Karl. **Crítica ao programa de Ghotá.** Boitempo, São Paulo: 2012.

\_\_\_\_\_. **O capital: crítica da economia política: livro I: o processo de produção do capital.** Tradução: Rubens Enderle. Boitempo, São Paulo: 2013.

MENICUCCI, Eleonora. **A mulher, a sexualidade e o trabalho.** São Paulo. Editora Hucitec, 1999.

MOCELIN e SILVA. Daniel Gustavo, Luís Fernando Santos Corrêa da. O *telemarketing* e o perfil sócio-ocupacional dos empregados em Call centers. **Revista Caderno CRH.** V. 21, Nº.53, 2008. Disponível em: < <http://dx.doi.org/10.1590/S0103-49792008000200012>>. Acesso em: 04/04/2019.

MORAES, Ana Carmen Navarro de. **Trabalhadores de Call Centers: trabalho precário e resistências na Paraíba.** 2018. Tese (Doutorado em Sociologia) - UFPB, João Pessoa.

NOGUEIRA, Claudia Maria França Mazzei. **O trabalho duplicado: A divisão sexual no trabalho e na reprodução: um estudo das trabalhadoras do telemarketing.** Expressão Popular. 2 Ed. São Paulo: 2011.

NOGUEIRA, Marco Aurélio. **As Possibilidades da Política:** ideias para a reforma democrática do Estado. Paz e Terra, São Paulo: 1998.

NOVAES, Ana. Privatização do setor de telecomunicações no Brasil. In: PINHEIRO, Armando Castelar; Fukasaku, Kiichiro (Org.) **A privatização no Brasil.** Rio de Janeiro: BNDES, fev. 2000.

OSORIO, Jaime. **O Estado no Centro da mundialização:** A sociedade civil e o tema do poder. Tradução: Fernando Correa Padro. 2ª Ed. Expressão Popular, São Paulo-SP; 2019.

\_\_\_\_\_. Estado & Superexploração do trabalho no capitalismo contemporâneo: A atualidade da Teoria Marxista da Dependência (TMD). Entrevistador: NETO, Mario Soares. **Revista Rebela,** v.10, n.1. Florianópolis-SC: 2020. <Disponível em: <http://178.62.201.127/rebela/revista/artigo/entrevista-estado-superexploracao-do-trabalho-no-capitalismo-contemporaneo>> ; <Acesso em: 30/06/2020>

PINA e STOTZ. José Augusto Pina; Eduardo Navarro. Participação nos lucros ou resultados e banco de horas: intensidade do trabalho e desgaste operário. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional.** V. 36, nº 123, São Paulo-SP, 2011.

RIBEIRO, Isabela Ramos. **Burguesia dependente, bloco no poder e a conformação da hegemonia no Brasil entre 2003 e 2018.** Tese de Doutorado. Universidade de Brasília, Unb. Brasília-DF, 2020.

RICCI e RACHID. Marlucy Godoy; Alessandra. Relações de trabalho no serviço de teletendimento. **Revista Gestão e Produção.** V. 20, Nº. 1. São Carlos, 2013, Jan./Mar. < Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/S0104-530X2013000100014>>. Acesso: 03/05/2019.

ROSENFELD, Cinara. Construção da identidade no trabalho em call centers: a identidade provisória. **XXVI Congresso de la Asociación Latinoamericana de Sociología.** Asociación Latinoamericana de Sociología. Universidad de Guadalajara, México, 2008. <Disponível em: [https://www.researchgate.net/publication/26576778\\_Construcao\\_da\\_identidade\\_no\\_trabalho\\_em\\_call\\_centers\\_a\\_identidade\\_provisoria](https://www.researchgate.net/publication/26576778_Construcao_da_identidade_no_trabalho_em_call_centers_a_identidade_provisoria)> ; <Acesso em: 20/09/2020>

SANTANA, Marco Aurélio. **Ditadura Militar e resistência operária: O movimento sindical brasileiro do golpe à transição democrática.** Dossiê. **Revista Política e Sociedade**, Vol. 07, Nº 13, Florianópolis-SC. 2008. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/politica/issue/view/1122/showToc>> ; <Acesso: 20/06/2019>.

SALVADOR, Evilasio da Silva. O desmonte do financiamento da seguridade social em contexto de ajuste fiscal. **Revista Serviço Social e Sociedade**. n. 130 São Paulo-SP, 2017.

\_\_\_\_\_. Fundo Público e Financiamento da Política De Saúde Em Tempos de Austeridade Fiscal. **Campo minado: as investidas do capital contra a Seguridade Social Brasileira.** In: ANDRADE E.; PINHEIRO E.; VALLINA.; Roberta Ferreira Coelho; Hamida Assunção e, Kátia de Araújo Lima. Alexa Cultural: São Paulo, EDUA: Manaus-AM, 2020.

SILVA, Maria Lúcia Lopes. **(Des) estruturação do trabalho e condições para a universalização da Previdência Social no Brasil.** Tese de Doutorado, Universidade de Brasília. UnB. Brasília: 2011.

SILVA, Jair Batista da. **Racismo e sindicalismo: reconhecimento, redistribuição e ação política das centrais sindicais acerca do racismo no Brasil (1983- 2002).** Tese de Doutorado. Universidade Estadual de Campinas. Campinas, SP : 2008.

SINTELMARK. **O Setor de Call Center.** Anuário Call Center. Estudos E-Consulting 2015. Disponível em: <[legis.senado.leg.br/sdleg-getter/.../7ccea8a-7e75-46a6-b582-5951c237b9ef](https://legis.senado.leg.br/sdleg-getter/.../7ccea8a-7e75-46a6-b582-5951c237b9ef)>. <Acesso em: 11/10/2018>.

STANDING, Guy. **O Precariado e a Luta de Classes.** Centro de Estudos Sociais da Universidade de Coimbra, Coimbra, 2014.

THEODORO, Mário (org.). **As políticas públicas e a desigualdade racial no Brasil: 120 anos após a abolição.** Ipea, Brasília-DF, 2008.

\_\_\_\_\_. **Questão social e políticas sociais no Brasil contemporâneo.** Org: Luciana Jaccoud, Frederico Barbosa da Silva ... [et al.]. (Reimpressão). IPEA, Brasília-DF, 2009.

TRODSKY. Leon. **A história da revolução russa.** 2 Ed. Editora Terra e Paz. Rio de Janeiro: 1977.

TRÓPIA, Patrícia Vieira. O sindicalismo brasileiro em disputa nos anos de 1990: origem, raízes sociais e adesão ativa da força sindical ao neoliberalismo. **Estudos de Sociologia.** V.14, Nº 26. Araraquara-SP: 2009.

VENCO. Selma Borghi. **Tempos moderníssimos nas engrenagens do telemarketing.** Tese de doutorado em educação. Universidade Estadual de Campinas, Instituto de Filosofia e Ciências Humanas. Campinas, SP: 2006a.

\_\_\_\_\_. Centrais de atendimento: a fábrica do século XIX nos serviços do século XXI. **Rev. bras. saúde ocup. [online]**. 2006, vol.31, n.114, pp.07-18. ISSN 0303-7657 São Paulo-SP: 2006b. < Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0303-76572006000200002>>; <Acesso: 01/09/2020>

ZILIOTTO, Denise Macedo e OLIVEIRA, Bianca. A Organização do Trabalho em Call Centers: Implicações na Saúde Mental dos Operadores. **Revista Psicologia: Organizações e Trabalho**, V.14, Nº 2, Florianópolis: 2014, Abr/Jun. Disponível em: <http://submission-pepsic.scielo.br/index.php/rpot/index>. Acesso em: <20/01/2019>ç