

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS  
PÓS-GRADUAÇÃO EM SERVIÇO SOCIAL

RAFAELA RIBEIRO SARAIVA DA COSTA

**AS ESTRATÉGIAS DE RESISTÊNCIA DOS OPERADORES DE  
TELEATENDIMENTO EM PERNAMBUCO:  
UM FAZER-SE ENQUANTO CLASSE**

RECIFE

2019

RAFAELA RIBEIRO SARAIVA DA COSTA

**AS ESTRATÉGIAS DE RESISTÊNCIA DOS OPERADORES DE  
TELEATENDIMENTO EM PERNAMBUCO:  
UM FAZER-SE ENQUANTO CLASSE**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Serviço Social da Universidade Federal de Pernambuco como requisito para conclusão do Mestrado em Serviço Social.

**Linha de Pesquisa:** Serviço Social, Trabalho e Questão Social.

**Área de concentração:** Serviço Social, Movimentos Sociais e Direitos Sociais,

Orientadora: Pr.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Maria das Graças e Silva

Recife

2019

Catálogo na Fonte

Bibliotecária Ângela de Fátima Correia Simões, CRB4-773

C837e

Costa, Rafaela Ribeiro Saraiva da

As estratégias de resistência dos operadores de teleatendimento em Pernambuco: um fazer-se enquanto classe / Rafaela Ribeiro Saraiva da Costa. - 2019.

140 folhas: il. 30 cm.

Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Maria das Graças e Silva.

Dissertação (Mestrado em Serviço Social) – Universidade Federal de Pernambuco. CCSA, 2019.

Inclui referências, apêndices e anexos.

1. Estratégias de resistência. 2. Teleatendimento. 3. Sindicalismo. I. Silva, Maria das Graças e (Orientadora). II. Título.

361 CDD (22. ed.)

UFPE (CSA 2019 – 097)

RAFAELA RIBEIRO SARAIVA DA COSTA

**AS ESTRATÉGIAS DE RESISTÊNCIA DOS OPERADORES DE  
TELEATENDIMENTO EM PERNAMBUCO: um fazer-se enquanto classe.**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós Graduação  
em Serviço Social da Universidade Federal de  
Pernambuco – PPGSS/UFPE para obtenção do título de  
Mestre em Serviço Social.

Aprovado em 23/08/2019:

**BANCA EXAMINADORA**

---

Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Maria das Graças e Silva (Orientadora e Examinadora Interna)  
Universidade Federal de Pernambuco

---

Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Ana Cristina de Souza Vieira (Examinadora Interna)  
Universidade Federal de Pernambuco

---

Prof. Dr. Adilson Aquino Silveira Júnior (Examinador Externo)  
Universidade Federal de Pernambuco

Recife  
2019

## AGRADECIMENTOS

Gostaria de agradecer a Deus que me presenteou com o dom da vida e que esteve ao meu lado em todas as situações. Ao meu pai que com o seu sim me deu a oportunidade de chegar até aqui, aos meus padrinhos Geralda e Andrade que foram meus segundos pais e que me ensinaram muitos valores e me apoiaram durante toda a minha caminhada de estudos, a vocês: muito obrigada!

Quero expressar, ainda, minha gratidão aos meus amigos que foram fundamentais para me dar ânimo nos momentos de cansaço. A minha orientadora Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup>. Maria das Graças e Silva que compartilhou comigo suas experiências e os seus conhecimentos acumulados de forma generosa, às vezes, enérgica (quando necessário), além de, me acolher nos momentos de angústia e de me animar para concluir essa jornada tão árdua.

Ao meu esposo Leandro Gomes por ter sido meu amigo, companheiro e incentivador nos momentos de cansaço e por ter me ouvido nos inúmeros momentos de desânimo e de profundo medo de não conseguir chegar lá, a você, meu amor, obrigada pela compreensão.

Agradecer, especialmente, a Leila Benício que é uma boa amiga e coordenadora do Serviço Social do IMIP, pela compreensão, flexibilidade e parceria nas mais diversas situações.

Por fim, mas não menos importante, agradecer às trabalhadoras que se disponibilizaram a contribuir com seus relatos para enriquecer a pesquisa de campo! Bem como, a rede de colaboradores que facilitaram os contatos e os encontros, sem vocês nada teria sido possível. Termina essa jornada com a sensação de dever cumprido, consciente de que esse é apenas mais um passo e que a dedicação e os esforços deverão estar sempre presentes no meu cotidiano profissional e no compromisso para a supressão do capitalismo e das suas engrenagens.

## RESUMO

Este estudo analisa as estratégias de resistência individuais e coletivas desenvolvidas pelos operadores de teleatendimento do estado de Pernambuco frente à intensificação do trabalho e a relação deste segmento de classe com a organização sindical da categoria, o Sindicato dos Trabalhadores em Telecomunicações (SINTTEL-PE), no contexto da reestruturação produtiva, das novas formas de exercício do controle e gerenciamento da força de trabalho, bem como da reconversão do sindicalismo brasileiro. O objetivo é compreender a relação entre o sindicato e os operadores de teleatendimento nos processos de luta cotidiana e da construção de estratégias de enfrentamento à exploração da força de trabalho. Com isto, a presente investigação parte de algumas inquietações, sobretudo pelo fato das centrais de teleatividades incorporarem nas rotinas de trabalho formas atuais e sofisticadas de gestão da força de trabalho com vistas à sua intensificação, enquanto que o sindicato, por sua vez, continua com as pautas que giram quase que exclusivamente em torno da melhoria de salários e de benefícios, revelando um apego às formas conciliadoras de reivindicação e de luta. No que concerne ao método de investigação e de exposição, esta pesquisa vincula-se ao referencial teórico-metodológico do materialismo histórico-dialético. Em termos procedimentais, realizou-se revisão bibliográfica e análise documental em jornais e sites locais. No que concerne à pesquisa de campo, realizou-se entrevistas semiestruturadas com quatro trabalhadoras para apontar as atuais formas de gerenciamento da força de trabalho elaborada pelas empresas em Pernambuco e as formas de resistência elaboradas por elas em seu cotidiano de trabalho e com uma dirigente sindical para entender de que forma ela compreende os processos mais gerais do mundo do trabalho e os impactos para a organização sindical, bem como entender a história do movimento dos trabalhadores de teleatendimento em Pernambuco. Diante desse cenário, apreende-se que os operadores de teleatendimento estão diariamente se colocando disponíveis para o confronto e construindo estratégias criativas, espontâneas e cotidianas, mas estas são interpretadas pelos trabalhadores pelo viés moral, posto que não se revestem de um caráter político dada a ausência de um processo contínuo de educação política, atestando um distanciamento entre a representação sindical e os trabalhadores em teleatendimento em Recife.

**Palavras-chave:** Estratégias de resistência. Teleatendimento. Sindicalismo. Consciência de classe.

## ABSTRACT

This study analyzes the strategies of individual and collective resistance developed by the teleattendance operators of the state of Pernambuco in the face of the intensification of the work and the relationship of this class segment with the category, the Union of Telecommunications Workers (SINTTEL-PE), in the context of productive restructuring, new ways of exercising the control and management of the workforce, as well as the conversion of Brazilian syndicalism. The objective is to understand the relationship between the union and the operators of teleattendance in the processes of daily struggle and the construction of strategies to face the exploitation of the labor force. With this, the present investigation stems from some concerns, mainly due to the fact that the teleactivity centers incorporate in the work routines current and sophisticated forms of workforce management with a view to its intensification, while the union, in turn, continues with the guidelines that revolve almost exclusively around the improvement of wages and benefits, revealing an attachment to the conciliatory forms of claim and struggle. As regards the method of investigation and exposure, this research is linked to the theoretical-methodological reference of dialectic-historical materialism. In procedural terms, bibliographic review and documentary analysis were performed in local newspapers and websites. As far as field research is concerned, semi-structured interviews were conducted with four workers to point out the current forms of workforce management elaborated by companies in Pernambuco and the forms of resistance elaborated by them in their daily work and with a union leader to understand how she understands the more general processes in the world of work and the impacts on the union organisation, as well as understand the history of the movement of teleattendance workers in Pernambuco. Faced with this scenario, it is understood that the teleattendance operators are daily making themselves available for confrontation and building creative, spontaneous and everyday strategies, but these are interpreted by the workers by the moral bias, since they do not have a political character given the absence of a continuous process of political education, attesting a distance between union representation and workers in teleattendance in Recife.

**Keywords:** Resistance strategies. Teleattendane. Syndicalism. Class consciousness.

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>9</b>
<b>2</b>	<b>A INDÚSTRIA DO CALL CENTER: TENDÊNCIAS GERAIS DO CAPITALISMO CONTEMPORÂNEO E OS IMPACTOS SOBRE O MUNDO DO TRABALHO .....</b>	<b>21</b>
<b>2.1</b>	<b>Mundialização do capital e as transformações no mundo do trabalho .....</b>	<b>22</b>
<b>2.2</b>	<b>Reestruturação produtiva e os impactos sobre o mundo do trabalho .....</b>	<b>32</b>
2.2.1	<i>Reestruturação produtiva no Brasil .....</i>	<i>35</i>
2.2.2	<i>Reestruturação produtiva e as estratégias de desmobilização do trabalhador coletivo.....</i>	<i>38</i>
<b>2.3</b>	<b>A indústria de call center no Brasil.....</b>	<b>43</b>
2.3.1	<i>O trabalho dos operadores de teleatendimento e sua forma de realização .....</i>	<i>44</i>
2.3.2	<i>Infotaylorismo e suas implicações para o operador de teleatendimento.....</i>	<i>51</i>
<b>3</b>	<b>NOVA MORFOLOGIA DO TRABALHO, A ORGANIZAÇÃO DA CLASSE TRABALHADORA E O SINDICALISMO NO BRASIL: AVANÇOS HISTÓRICOS E IMPASSES ATUAIS .....</b>	<b>56</b>
<b>3.1</b>	<b>Imprecisão e a dificuldade de construção de uma identidade coletiva .....</b>	<b>57</b>
<b>3.2</b>	<b>Classe e consciência de classe em Marx .....</b>	<b>62</b>
<b>3.3</b>	<b>Sindicalismo e limites estruturais.....</b>	<b>72</b>
3.3.1	<i>Sindicalismo no Brasil .....</i>	<i>77</i>
3.3.2	<i>Reestruturação capitalista e crise do sindicalismo.....</i>	<i>83</i>
<b>4</b>	<b>AS PELEJAS DIÁRIAS DOS OPERADORES DE TELEATENDIMENTO E SUAS ESTRATÉGIAS DE RESISTÊNCIA .....</b>	<b>91</b>
<b>4.1</b>	<b>“Pelo amor de deus, não vá ao banheiro”: entre a coerção e o consenso .....</b>	<b>91</b>
<b>4.2</b>	<b>As estratégias de mobilização coletiva e a relação dos operadores de teleatendimento com o SINTTEL-PE.....</b>	<b>100</b>
4.2.1	<i>A relação entre a base e a representação sindical.....</i>	<i>107</i>
4.2.2	<i>As mobilizações coletivas (greves, paralisações) dos trabalhadores de teleatendimento em Pernambuco .....</i>	<i>109</i>

4.3	“Só um momento, por favor!”: as estratégias de resistência desenvolvidas pelos operadores de teleatendimento.....	113
4.4	Os sujeitos da classe a suas compreensões sobre o seu papel histórico .....	122
5	CONCLUSÃO.....	126
	REFERÊNCIAS .....	130
	ANEXO A – FORMULÁRIO DE PESQUISA DE PAUTA.....	136
	APÊNDICE A – ROTEIRO DE ENTREVISTA DIRECIONADO ÀS TRABALHADORAS .....	138
	APÊNDICE B – ROTEIRO DE ENTREVISTA DIRECIONADA À DIRIGENTE SINDICAL .....	140

## 1. INTRODUÇÃO

Este trabalho tem como tema central as estratégias de resistências – tanto as individuais, quanto as coletivas – feitas pelos trabalhadores das centrais de teleatividades em Pernambuco e suas relações com o sindicato. O referido objeto se inscreve no campo dos estudos atuais sobre o mundo do trabalho, suas tendências e as implicações da chamada “*nova morfologia do trabalho*” (ANTUNES, 2018) para a organização da classe trabalhadora.

Com base nisso, o interesse em estudar a exploração do trabalho dos teleatendentes surgiu a partir de uma vivência pessoal da autora anteriormente ao ingresso no curso de graduação em Serviço Social da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE), quando trabalhou por dois anos como operadora de teleatendimento em um *call center* em Recife, capital do estado. Nesse período, teve a oportunidade de vivenciar os intensos processos de exploração aos quais esses trabalhadores são diariamente submetidos a fim de que as metas estabelecidas sejam cumpridas.

Naquela ocasião, iniciaram-se as primeiras aproximações ao tema a partir do trabalho de conclusão de curso em Serviço Social (2016), quando foi estudada a atuação do Sindicato dos Trabalhadores em Telecomunicações de Pernambuco (SINTTEL-PE) com objetivo de identificar e analisar as estratégias utilizadas pelo sindicato no enfrentamento da exploração e opressão da força de trabalho daquela categoria profissional. A dissertação dá continuidade a essa pesquisa com o objetivo de aprofundar as reflexões elaboradas no referido contexto.

Com isso, foram identificadas as estratégias sindicais a partir dos jornais produzidos pelo sindicato, referente ao período de janeiro de 2015 a maio de 2016. Na oportunidade, localizam-se, no universo da pesquisa, os seguintes objetos:

1) as estratégias políticas que são vistas como:

[...] as ações do sindicato, tanto as relativas à denúncia, ao diálogo cotidiano com a categoria em busca de convencimento dos trabalhadores quanto a necessidade de mobilização e de luta, quanto aquelas que envolvem as negociações com as empresas por melhorias de salários, benefícios e condições de trabalho. Vale destacar, conforme tratamos no capítulo segundo deste trabalho, que as atividades de mobilização e de natureza negocial são constitutivas da própria natureza da representação sindical e mantém profunda relação entre si. Ressalte-se, ainda, que tem relevância neste estudo, além das exigências econômicas, a mobilização para que os trabalhadores participem das lutas no sentido de exigir do Estado regulamentações e leis trabalhistas que protejam essa categoria profissional frente aos avanços da exploração patronal. (COSTA, 2016, p. 64).

2) as estratégias organizativas que são vistas como:

[...] a relação entre o sindicato e os trabalhadores a fim de que estes incorporem as lutas de resistência contra as empresas e os capitalistas e se mantenham mobilizados, nas empresas, mesmo diante da ausência do sindicato e fora dela. Estas são, ainda, importantes ferramentas de educação e formação política dos trabalhadores. Vale ressaltar que, compreendemos que ambas as estratégias não estão separadas, mas dizem respeito a uma unidade que se complementa e que não pode ser pensada de forma isolada. (COSTA, 2016, p. 72).

Assim, identificou-se no TCC que:

O SINTTEL-PE tem como principal instrumento de resistência os acordos coletivos que apenas melhoram, pontualmente, as condições dos trabalhadores através dos salários indiretos, da negociação individualizada por empresa e do recebimento de denúncias que são negociadas com as empresas para que possam ser solucionadas. Observamos o que foi tratado por Marx em *Salário, Preço e Lucro* (1865): um sindicato defensivo e que restringe as suas lutas apenas à esfera econômica ou às questões corporativas. Em nenhuma das publicações analisadas encontramos a menção de um horizonte de luta que se comprometa com o fim do trabalho assalariado e a superação desse sistema. A partir da articulação entre os dados empíricos e o arcabouço teórico podemos concluir que o sindicato se coloca numa postura defensiva e que não questiona os processos mais gerais que perpassam o mundo do trabalho. (COSTA, 2016, p. 78).

Nesse cenário, a categoria dos operadores de teleatendimento em Pernambuco, segundo informações do SINTTEL-PE, possui, em média, 30 mil trabalhadores. Este número é de difícil precisão, uma vez que se trata de uma categoria que tem alta rotatividade. O sindicato afirma que, semanalmente, são homologadas cerca de 250 demissões, sem contar aquelas que não precisam de supervisão do sindicato<sup>1</sup>.

Essa categoria de trabalhadores é composta por duas subcategorias: **1) os teleatendentes receptivos**, aqueles que apenas recebem as chamadas. Neste grupo, pode-se identificar: os que estão no Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), resolvendo problemas, tirando dúvidas, passando informações, realizando vendas; os que estão na retenção, realizando o convencimento para que o cliente permaneça com o serviço contratado, bem como o cancelamento caso o cliente não aceite às ofertas propostas; os que estão no “*BackOffice*”, responsáveis por analisar e resolver os chamados abertos pelos atendentes do SAC; e **2) os teleatendentes ativos**, responsáveis pelas chamadas, em geral, para realização de cobrança e vendas de produtos e serviços.

Destacar essas subcategorias é importante porque há particularidades em relação ao processo de trabalho para cada tipo e diferenças em relação às metas e aos indicadores que servem à avaliação desses trabalhadores. Pode-se destacar, ainda, que essa estratificação gera uma maior fragmentação entre os trabalhadores e diferenças nas condições salariais, de

---

<sup>1</sup>Refere-se a contratos de trabalho cujo tempo de duração seja inferior a um ano.

benefícios e de condições de trabalho. Por exemplo, o trabalhador do SAC, em geral, possui um salário inferior ao trabalhador ativo de cobrança, pois este recebe uma comissão para cada negociação concluída com o cliente. Para além dessas questões internas, entende-se que essas diferenças dificultam as mobilizações em torno de pautas comuns para a categoria.

No que diz respeito à representação sindical dos operadores de teletendimento de Pernambuco, existem dois sindicatos que disputam a representação de sua base: o SINTTEL-PE filiado à Central Única dos Trabalhadores (CUT) e o Sindicato dos Operadores de Telemarketing e Trabalhadores nas Empresas de Telemarketing de Pernambuco (Sintelmarketing) filiado à Federação Interestadual dos Trabalhadores e Pesquisadores em Serviços de Telecomunicações (FITRATELP<sup>2</sup>), também filiada à CUT.

No contexto do trabalho de conclusão de curso, foi escolhido o SINTTEL-PE por ser o único sindicato que possuía o registro sindical para representação da categoria, sendo assim, a representação reconhecida pelas empresas de teletendimento com as quais se efetuam as negociações, embora atualmente o Sintelmarketing/PE já possua o referido registro, obtido no Tribunal Regional do Trabalho em 08 de março de 2017. Desse modo, a continuidade dos estudos no que diz respeito à relação entre a base e o SINTTEL-PE se deu por este ser reconhecido pelas empresas, mas também pela maioria dos trabalhadores. Já em relação ao Sintelmarketing/PE, fica evidente que, além do registro, ainda há um longo caminho em busca de sua inserção efetiva na categoria, conforme se esclarece na fala abaixo:

Os capitalistas donos das empresas de telemarketing procuram pagar salários mais baixos possíveis para oferecer o serviço aos contratantes pelo menor preço e ainda assim conseguem os maiores lucros. Obrigam os empregados a atingirem a máxima produtividade sempre sob a ameaça do desemprego além de praticarem assédio moral e desrespeitarem a legislação quando controlam a ida ao banheiro e descontam da produtividade dos empregados os dias de atestado médico. Para lutar contra os abusos, os baixos salários e a superexploração em Pernambuco a categoria decidiu fundar o Sindicato dos Operadores de Telemarketing (Sintelmarketing/PE), em março de 2009. Uma imensa batalha passou a ser travada no âmbito do Ministério do Trabalho patrocinada pelo SINTTEL-PE contra a concessão do Registro Sindical para o Sintelmarketing/PE. Outra batalha foi travada na Justiça do Trabalho, buscando o reconhecimento da possibilidade de separação dos operadores de telemarketing do sindicato de telecomunicações. **Mas, a batalha mais importante é a que vêm sendo travada nas portas das empresas. Enquanto**

---

<sup>2</sup>A FITRATELP é a Entidade Sindical que congrega os sindicatos que representam toda a categoria profissional dos trabalhadores em telecomunicações, sejam estes trabalhadores em empresas de Telecomunicações, inclusive os trabalhadores em empresas interpostas e empresas tomadoras de serviço, em que se forma o vínculo empregatício direta, indireta ou solidariamente com as empresas de Telecomunicações; de Telefonia Móvel; de Centros de Atendimento; de *Call Centers*; de *Contact Centers*; de Telemarketing; de Transmissão de Dados; de Serviços de Internet; de Serviços Troncalizados de Comunicação; de Rádio-chamadas; em serviços de Projeto, Construção, Instalação, Manutenção e Operação de Equipamentos e Meios Físicos de Transmissão de Sinal; em serviços de Operação de Mesas Telefônicas; telefonistas; teletipistas e os trabalhadores em Atividades (Diretas e Indiretas) de Serviços, Pesquisas e Desenvolvimento em Ciência e Tecnologia do Setor de Telecomunicações (FITRATELP).

**briga pela obtenção do Registro no MTE e na Justiça, os dirigentes do Sintelmarketing têm procurado obter o reconhecimento mais importante que é o reconhecimento dos trabalhadores. A maneira de obter esse reconhecimento é travando as lutas em defesa dos direitos trabalhistas e contra os baixos salários.** (SINTELMARKETING/PE, 2017, grifo nosso).

A história do SINTTEL-PE, de um modo geral, se confunde com a luta sindical dos trabalhadores brasileiros, especialmente no contexto do chamado novo sindicalismo:

**Em 1983**, em plena ditadura militar - época em que os brasileiros estavam sedentos por democracia e pelo fim à submissão -, o sindicato sofreu uma grande mudança. A base elegeu uma nova diretoria, uma chapa que se identificava com os princípios da igualdade e da solidariedade. A direção que hoje está à frente da entidade é dissidente dessa chapa. **Em 1984**, o SINTTEL Pernambuco se une às demais organizações da sociedade civil no movimento *Diretas Já*. No ano seguinte, inicia a luta pela representação dos trabalhadores de empreiteiras. Em 1986, face à intransigência da Telebrás, participa da primeira paralisação da história da categoria, que coincide com a greve geral convocada pela CUT. **Em 1987** tem início a luta contra a privatização, com a greve dos trabalhadores da Embratel. O SINTTEL esteve presente, desde a discussão da Constituição, em 1988, passando pela discussão da lei da TV a Cabo, em 1994. **Em 1999** – primeiro ano após a privatização da Telebrás –, 30% da categoria foi posta para o olho da rua, mas ações na Justiça reintegraram à Embratel e à Telpe, alguns trabalhadores portadores de estabilidade. **Em 2011**, aos poucos, os demais trabalhadores dessa época – também conhecidos como anistiados – estão retomando seus postos de trabalho, uma vitória para o SINTTEL, mas principalmente para essas pessoas, que sempre acreditaram na Justiça e no sindicato. (SINTTEL-PE, 2016, grifo nosso).

O SINTTEL-PE representa três categorias de trabalhadores: os trabalhadores das empresas de telecomunicações, os trabalhadores de rede em telecomunicações (técnicos) e os teleoperadores<sup>3</sup>. No caso específico dos teleatendentes, o SINTTEL-PE não representa os trabalhadores das empresas que não possuem como atividade-fim o teleatendimento. Ou seja, se uma determinada empresa de comércio ou serviço tem um *call center* próprio para atender a demanda dos clientes, o sindicato não representa esses trabalhadores.

Dito isso, quem são os operadores de teleatendimento? Ora, em sua maioria são pessoas jovens que estão em busca de um primeiro emprego formal e que, pela carga horária reduzida (seis horas), poderiam conciliar com os estudos. Grande parte é composta por mulheres, homossexuais, travestis, negros, obesos, ou seja, segmentos populacionais oprimidos em nossa sociedade e que encontram na invisibilidade do teleatendimento a oportunidade de se inserir no mercado formal de trabalho.

O trabalho nesse setor comumente tem um caráter temporário, posto que não se tem a pretensão de estabelecer uma carreira – inclusive, sequer a categoria dispõe de um plano de carreira ou qualquer instrumento normativo que regule a ascensão funcional nas empresas,

---

<sup>3</sup>Utiliza-se o termo teleoperadores como sinônimo de trabalhadores de *call center*, e teleatendentes para operadores de teleatendimento.

tampouco uma legislação de regulamentação<sup>4</sup>. Por esse motivo, no momento da contratação, são priorizados segmentos populacionais que não possuem amplas oportunidades de inserção no mercado formal de trabalho e, portanto, tendem a se submeter a situações aviltantes, dado que precisam manter seus empregos.

Por se tratar de trabalhadores com vínculos frágeis e que encontram problemas para se inserirem no mercado formal, torna-se difícil a organização política para o enfrentamento coletivo de um conjunto de situações que os colocam em condições precárias e desgastantes de trabalho, tendo em vista que as possibilidades de construção coletiva ficam reduzidas quando a manutenção da sobrevivência está ameaçada.

Assim, parte-se do entendimento que as análises desenvolvidas no contexto da produção do trabalho de conclusão do curso (2016) foram insuficientes para que se pudessem vislumbrar as mediações necessárias entre a chamada crise do sindicalismo brasileiro e os rebatimentos deste processo para as estratégias negociais traçadas pelo SINTTEL-PE. Nessa ocasião, interessa, portanto, compreender as estratégias de resistência elaboradas pelos trabalhadores nas centrais de teleatividades e a relação entre um sindicato com fortes indícios de burocratização e de viés conciliador e a sua base, a dos operadores de teleatendimento. Compreender as respostas da representação sindical em face das necessidades dos trabalhadores – tanto aquelas afetas ao contexto imediato, quanto a sua articulação com o projeto societário – é o que motivou a realização da presente investigação, entendendo que a organização coletiva é um dos caminhos para a superação do sistema capitalista de produção.

Este trabalho também se propõe a desvelar o caráter perverso dessa ocupação que se apresenta como um trabalho de escritório/intelectual e que, por este motivo, aparentemente não traz prejuízos e desgastes físicos ao trabalhador, embora, a partir da experiência empírica e das aproximações teóricas, possa se observar adoecimento físico e psíquico, conforme dados que serão apresentados mais adiante.

Estudar a organização da classe trabalhadora demonstrada nas estratégias de resistência individuais e coletivas elaboradas por esses trabalhadores é de relevância para entender que somente a luta organizada e coletiva é capaz de frear as investidas do capital; apenas a consciência política de classe poderá contribuir para que esses trabalhadores

---

<sup>4</sup>Existe um projeto de lei nº 6875/2013, de autoria do deputado Ademir Camilo – PROS/MG. Atualmente, o projeto encontra-se na Câmara dos Deputados aguardando parecer do relator na Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania (CCJC).

Disponível em: <<https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=603098>>. Acesso em: 17 jul. 2019.

enfrentem as perversas investidas do capital. Nesse sentido, a pesquisa tem o interesse de contribuir com a luta dos operadores de teleatendimento, entendendo que, ao passo que vai refletir sobre sua forma de organização, sobre sua relação com sindicato e realizar a devolutiva dos resultados, isso permitirá que os dirigentes sindicais e a base adquiram chaves teóricas importantes para pensar acerca das suas estratégias de luta coletiva.

Para fins deste estudo, parte-se da compreensão de que a inserção das novas tecnologias no processo de produção impactou o mundo do trabalho e, especificamente, o trabalho dos operadores de teleatendimento. Compreende-se que a expansão das centrais de teleatendimento (CTA's) está intimamente ligada à reestruturação produtiva, ao crescimento do setor de serviços e à terceirização. Neste sentido, busca-se analisar quais os reflexos dessa nova forma de gerenciamento da força de trabalho para a organização político-sindical da classe trabalhadora e os rebatimentos da chamada crise do sindicalismo brasileiro para as estratégias de organização coletiva.

Com isso, parte-se de algumas inquietações: **por que, em seus acordos coletivos, o sindicato não faz referência à intensificação do trabalho e seus impactos na vida do trabalhador? Por sua vez, de que forma a categoria se movimenta e luta frente às atuais condições de trabalho? Como se dá o seu fazer-se enquanto classe? Qual é o papel do sindicato no cotidiano da categoria?** Está aqui se referindo ao fato de que o tempo médio de atendimento (TMA) e as inúmeras formas de adoecimento que dele decorrem – LER, DORT, síndrome do pânico, ansiedade, depressão – não vêm se constituindo em objeto de negociação entre sindicato e patrões. Isso é intrigante porque, enquanto as centrais de teleatividades incorporam nas rotinas de trabalho formas atuais e sofisticadas de gestão da força de trabalho com vistas à sua intensificação, o sindicato, por sua vez, continua com as pautas que giram somente entre salário e benefícios e ao apego às formas conciliadoras de negociação. Esse conjunto de perguntas diz respeito ao interesse em compreender as formas concretas de resistência dos trabalhadores, a relação que se estabelece entre eles e o sindicato e a relação entre luta corporativa e luta política, enfim, luta sindical e consciência de classe.

A mencionada relação (luta sindical e luta corporativa) sofre determinações do contexto pós 2008 em que ocorreram cisões entre bases e burocracias sindicais, no contexto do amoldamento da CUT. O referido contexto relaciona-se com a crise capitalista de 2008:

O que assistimos atualmente no mundo capitalista é muito mais do que uma simples crise financeira, ou creditícia. Não é uma elementar crise cíclica, das que em algum tempo o sistema se recompõe e volta a funcionar normalmente. Não se trata do resultado de um período de desregulação do capital especulativo, em que alguns governos poderosos do mundo praticaram uma política irresponsável. Estamos diante de algo muito mais importante. Assistimos, na atualidade, ao início do

processo de colapso de uma etapa específica do capitalismo. A crise financeira iniciada nos Estados Unidos, no setor imobiliário dos subprime, e a qual se estendeu a todo o sistema financeiro e ao setor da economia real, é só o princípio desse processo (CARCANHOLO, p. 50, 2009).

A crise de 2008 tinha como função destruir capital fictício e restabelecer uma proporcionalidade com o capital produtivo. Esse mecanismo permitiria a rearticulação do sistema, mas com uma nova lógica (CARCANHOLO, 2009).

Para que pudesse cumprir inteiramente sua função, para chegar a garantir a mencionada proporcionalidade e pudesse se iniciar uma nova etapa capitalista, a crise deveria ter-se prolongado e deveria ser muito mais profunda do que foi até agora. A intervenção dos diferentes governos dos países mais importantes economicamente do mundo reduziu de maneira temporária sua profundidade. À medida que esses governos ampliaram as condições de crédito, compraram títulos podres, compraram ações das empresas produtivas e financeiras em risco de quebra retiraram das mãos dessas empresas aquele capital fictício que estava sendo desvalorizado ou que simplesmente se destruía. Aquilo que já era fumaça, pura ficção, voltou a ser realidade, pelo menos parcialmente pela ação desses governos. Eles, apoiando-as, retiraram por um lado capital fictício do mercado, mas voltaram a recriá-lo, por outro, uma vez que esse apoio esteve baseado em crescimento da dívida pública (CARCANHOLO, p. 54, 2009).

Isso significa que a ação do Estado atenuou às contradições entre capital fictício e produtivo, mas não as resolvem. Portanto, segue o autor, a crise atual não está encerrada ou resolvida, isso não significa que se observará nos próximos anos crescimentos negativos ou próximos de zero. Carcanholo (2009) entende que provavelmente após longos anos de recessão, assistamos a um momento de estagnação econômica, com um crescimento que ora se recupera, ora se reduz drasticamente. E para a classe trabalhadora qual a implicação? O crescimento do desemprego e a escassez do trabalho são, para o autor, uma consequência inevitável.

Ainda seguindo as pistas de Carcanholo (2009), ele enfatiza que é equivocado pensar que a crise atual conduzirá o capitalismo a desmoronar como um castelo de cartas, embora ele só conseguirá sobreviver com um grau ainda maior de superexploração da força de trabalho e de recrudescimento da flexibilização das suas relações.

O possível longo período de colapso da atual etapa, marcado pelo incremento do desemprego, da fragilidade do trabalho e da “marginalização” do trabalho não salarial, somado ao fato de que uma nova etapa do capitalismo só será possível sobre a base de uma ulterior elevação da exploração, implica que o capital já não tem mais nada a oferecer à humanidade, se é que algo de positivo ofereceu nas últimas décadas. A verdade é que vivemos em um regime que significa uma verdadeira tragédia para importante porção da humanidade, ao lado da pobreza para grande parte do restante. O

período do colapso da atual etapa e o futuro do capitalismo só aumentarão a tragédia. Acreditar no retorno de um capitalismo capaz de crescimento sustentável e até de concessões aos trabalhadores é crer em ilusões; divulgar ideias nesse sentido é disseminar falsas esperanças. A perspectiva reformista produz um grande dano político. O capitalismo de amanhã só poderá ser pior do que o de hoje. (CARCANHOLO, p. 55, 2009).

No Brasil, o referido período guarda direta relação com o governo Lula e do Partido dos Trabalhadores. Entende-se que a resposta do Estado em relação à crise inicia-se no início dos anos 2000 quando ao assumir o governo, conforme Ladosky e Rodrigues (2018), o governo Lula combinou e compatibilizou três agendas contraditórias, a fim de conciliar os interesses da classe dominante. Por um lado, manteve o tripé macroeconômico herdado do governo de FHC - superávit primário, câmbio flutuante e metas de inflação. Por outro, assumiu uma agenda neodesenvolvimentista (Boito Jr, 2012) apud Ladosky e Rodrigues (2018) em que redireciona a ação do Estado “[...] via investimentos públicos em obras de infraestrutura e programas sociais, induzindo os investimentos da iniciativa privada. O Programa de Aceleração do Crescimento (PAC) com seus vários desdobramentos é o principal exemplo dessa agenda” (LADOSKY E RODRIGUES, 2018, p. 57).

Finalmente, a agenda econômica se completa com medidas de inclusão dos segmentos sociais mais vulneráveis através de programas como o Bolsa Família, assim como outras iniciativas que desempenharam um papel importante na ativação do desenvolvimento local, tanto pelo aumento do consumo das famílias, quanto pelo incentivo a empreendimentos de economia solidária, sobretudo na agricultura familiar que foi estimulada por vários programas do Ministério do Desenvolvimento Agrário (MDA) de financiamento a baixo custo para o pequeno agricultor e pela compra dos produtos da agricultura familiar pelo Estado, entre outros. (LADOSKY E RODRIGUES, 2018, p. 57).

Esse modelo de agenda econômica e política permitiu que, conforme Nakano (2012), o governo brasileiro reagisse acionando os bancos públicos para socorrer os pequenos bancos e aumentar a oferta de crédito, estimulando o consumo, reduzindo os impostos de bens duráveis. (LADOSKY E RODRIGUES, 2018, p. 2018). Embora, vale ressaltar, esse remédio foi provisório e temporário que apenas retardou os efeitos da crise que assistimos hoje, pois conforme já mencionado por Carcanholo (2009) trata-se de uma crise que se arrastará por longos anos e só será capaz de manter a sobrevivência do capitalismo mediante a intensificação da exploração da força de trabalho e devastação completa dos direitos sociais da classe trabalhadora.

Mas qual a relação desse processo com a organização sindical? Durante o governo Lula, amparado por aquela agenda econômica e social, os trabalhadores formais vivenciaram expressivos ganhos salariais. Por outro lado, o ambiente econômico favorável ao aumento do

emprego formal e a estabilidade política permitiram aos sindicatos dos setores privados conquistarem ganhos salariais através das convenções ou acordos coletivos.

Os ganhos de emprego e renda permitiram o apassivamento dos conflitos sociais entre capital e trabalho e o apoio político de diversas centrais sindicais ao governo do Partido dos Trabalhadores.

No entanto, os resultados positivos das políticas públicas e os aumentos salariais nas Convenções Coletivas de Trabalho coexistiram com níveis de precariedade no mercado de trabalho, com a manutenção de elevado nível de rotatividade, de atividades terceirizadas e ampliação de tipos de contratação flexíveis (Krein et al., 2012; Ladosky et al., 2014). (LADOSKY E RODRIGUES, 2018, p. 59).

Diante disso, conforme pontua Singer (2012) *apud* LADOSKY E RODRIGUES, (2018) o “reformismo fraco” dos governos do PT voltou-se com prioridade para a questão da miséria e da fome, atuando no terreno social em que a restrição dos direitos é mais aguda. Sendo assim, coube ao movimento sindical, que representa os trabalhadores inseridos no mercado de trabalho, alçar suas conquistas em uma ambiente mais favorável à negociação coletiva.

Se, no final dos anos de 1970 e início da década de 1980, a atuação do sindicalismo brasileiro se mostrou extremamente vigorosa em sua ação conflitiva diante de um quadro de transição democrática, o mesmo não se pode dizer dos anos de 1990. Nesses anos, fatores externos e internos (elevadas taxas de desemprego, redução dos índices de inflação, reestruturação produtiva nas plantas industriais e nas áreas mais dinâmicas do setor de serviços, medidas legais de flexibilização da legislação trabalhista e criminalização de greves, entre outras medidas) deslocaram a ação sindical para um terreno institucional de representação trabalhista expresso, sobretudo, na trajetória da CUT. Diante do contexto adverso do desemprego em patamar elevado e a dificuldade em realizar mobilizações de massa, a ação institucional acabou sendo uma “solução” para os sindicatos permanecerem ativos e, em alguma medida, atuantes na defesa dos interesses dos trabalhadores. (LADOSKY E RODRIGUES, 2018, p. 60).

Portanto, à grosso modo, essa conjugação de fatores provocou um amoldamento que conduziu o sindicalismo a uma postura propositiva do ponto de vista das políticas sociais e a negociação e conciliação como instrumentos prioritários de ação. As condições de trabalho, a socialização da riqueza produzida e as contradições estruturais do conflito capital/ trabalho foram abandonadas.

Inserido nessas contradições, o objetivo central é entender a relação entre o SINTTEL-PE e os operadores de teleatendimento nos processos de luta cotidiana e da construção de estratégias de enfrentamento à exploração da força de trabalho, mas visa-se ainda conhecer as necessidades imediatas dos trabalhadores e a sua relação com as demandas assumidas pelo sindicato; identificar as estratégias individuais e coletivas elaboradas pelos trabalhadores nas

centrais de teleatividades; compreender a relação entre agenda corporativa e luta de classes e a relação entre luta institucional/estratégias negociais e lutas diretas.

No que concerne ao método de investigação e de exposição, esta pesquisa vincula-se ao referencial teórico-metodológico do materialismo histórico-dialético, posto que se considera “ [...] o materialismo histórico como possibilidade teórica, isto é, como instrumento lógico de interpretação da realidade, contém em sua essencialidade a lógica dialética e nesse sentido, aponta um caminho epistemológico para a referida interpretação” (MARTINS, 2006, p. 2). Vale ressaltar ainda a compreensão de Marx (1859) de que:

Na produção social da sua vida os homens entram em determinadas relações, necessárias, independentes da sua vontade, relações de produção que correspondem a uma determinada etapa do desenvolvimento das suas forças produtivas materiais. A totalidade destas relações de produção forma a estrutura econômica da sociedade, a base real sobre a qual se ergue uma superestrutura jurídica e política, e à qual correspondem determinadas formas da consciência social. O modo de produção da vida material é que condiciona o processo da vida social, política e espiritual. Não é a consciência dos homens que determina o seu ser, mas, inversamente, o seu ser social que determina a sua consciência.

Ou seja, parte-se do entendimento de que a produção material é a base social sobre a qual se ergue a superestrutura da sociedade e que os elementos que determinam a aparência fenomênica do nosso objeto de análise estão diretamente relacionados a essa estrutura social destacada por Marx.

Em termos procedimentais, realizou-se, no primeiro momento, uma revisão bibliográfica a fim de aprofundar as discussões sobre os aspectos históricos, econômicos, políticos e ideológicos da luta de classes e as mudanças ocorridas no mundo do trabalho, de forma geral, e no Brasil, na chamada acumulação flexível. Para tanto, utilizou-se os estudos de Karl Marx e da tradição marxista; os estudos realizados sobre o trabalho na sociedade contemporânea, sua organização e as suas implicações sociais, mais especificamente, os autores da tradição marxista: Ruy Braga, Ricardo Antunes, Giovanni Alves, entre outros que buscam compreender a “*nova morfologia do trabalho*” (ANTUNES, 2018) no âmbito da reestruturação produtiva e as implicações para a organização coletiva e sindical dos trabalhadores.

Realizou-se ainda uma análise documental das matérias de jornais veiculadas na mídia local que trataram sobre protestos ou mobilizações dos teleatendentes. Nesses documentos, buscou-se identificar quais demandas dos trabalhadores são negociadas pelo sindicato com os capitalistas e como a base se posiciona frente a elas. Esses dados nos permitiram conhecer

quais são as necessidades da classe trabalhadora que estão sendo politizadas pelo sindicato e como elas se localizam no processo mais geral da luta de classes.

Na etapa da coleta de dados de campo, realizaram-se entrevistas semiestruturadas com quatro<sup>5</sup> trabalhadoras para apontar as atuais formas de gerenciamento da força de trabalho elaborada pelas empresas em Pernambuco e as formas de resistência elaboradas por elas em seu cotidiano de trabalho. As quatro entrevistadas trabalhavam ou haviam trabalhado na empresa LIQ<sup>6</sup>. A trabalhadora 1 trabalhava no atendimento da *NET* e as trabalhadoras 3 e 4 para a empresa *Oi*. Já a trabalhadora 2 havia prestado serviço para a empresa *Hipercard*.

As entrevistas ocorreram fora do horário de trabalho e em locais que preservaram o sigilo e a sua identidade. Inicialmente, planejou-se entrevistar seis trabalhadores, mas não foi possível porque, conforme relatado em linhas anteriores, a maioria dos teleatendentes concilia suas atividades com os estudos. Sendo assim, os trabalhadores contatados não conseguiram dispor de tempo para colaborar com a pesquisa. O contato com eles se dava através de uma rede de colaboradores e, por esta razão, as possibilidades ficaram restritas, considerando que aspectos éticos impediam ir à porta das empresas.

Realizamos ainda entrevista com uma<sup>7</sup> dirigente sindical que já foi teleatendente e está no sindicato representando o segmento para entender de que forma ela compreende os processos mais gerais do mundo do trabalho e os impactos para a organização sindical, bem como entender a história do movimento dos operadores de teleatendimento em Pernambuco.

Para as entrevistas, utilizaram-se dois roteiros (um para as trabalhadoras e outro para a representação sindical) preestabelecidos com perguntas abertas e que permitiram às entrevistadas não direcionarem a sua resposta somente ao que foi perguntado, mas trazer outros elementos do que foi realmente vivido.

No que diz respeito à organização da dissertação, o capítulo 1 trata dos processos estruturais que permeiam o mundo do trabalho e os impactos que a reestruturação produtiva e suas alterações trouxeram para a classe trabalhadora e para a sua organização. Para além de analisar a totalidade desses processos, esforçou-se para compreender a particularidade do caso brasileiro. O capítulo 2 se propôs a explorar os aspectos conceituais e políticos em relação à

---

<sup>5</sup>De acordo com o SINTTEL-PE, a categoria dos operadores de teleatendimento em Pernambuco tem, em média, 30 mil trabalhadores e uma rotatividade de 250 demissões por semana. A pesquisa vinculada ao referencial teórico do materialismo histórico dialético une qualidade e quantidade em que nenhuma dessas dimensões se sobrepõe a outra, mas fazem parte de uma mesma totalidade.

<sup>6</sup>A empresa LIQ é a maior empresa do segmento com atuação em Recife e, por esta razão, foi mais fácil o acesso aos trabalhadores.

<sup>7</sup>Inicialmente, propôs-se entrevistar três dirigentes sindicais, mas somente uma pode contribuir com a pesquisa de campo. Os demais dirigentes que foram procurados diziam não dispor de tempo para realização das entrevistas.

classe, consciência de classe, luta de classe e suas mediações com o modo de produção capitalista. Além disso, tentou-se compreender a “*nova morfologia do trabalho*” (ANTUNES, 2018) e suas implicações para a identificação dos trabalhadores enquanto sujeitos da classe. Por fim, o capítulo 3 traz os resultados obtidos na pesquisa de campo e a análise dos referidos dados.

A pesquisa segue as orientações éticas da Resolução 510/16 do Conselho Nacional de Saúde e foi aprovada conforme parecer consubstanciado do Comitê de Ética da UFPE (CEP) de número 93002618.1.0000.5208. A coleta de dados só foi iniciada após a aprovação do projeto de pesquisa pelo CEP. Durante a realização das entrevistas, foi feita a leitura e explicação para as entrevistadas do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) e o esclarecimento da possibilidade de desistência de contribuição com a pesquisa em qualquer uma das etapas. Após isso, as voluntárias foram orientadas a assinar o TCLE e, posteriormente, iniciou-se a coleta de informações. No que diz respeito aos benefícios, este trabalho tem o potencial de contribuir com a organização coletiva desses trabalhadores na medida em que realizará, para os sujeitos pesquisados, a devolutiva dos resultados alcançados.

## 2. A INDÚSTRIA DO CALL CENTER: TENDÊNCIAS GERAIS DO CAPITALISMO CONTEMPORÂNEO E OS IMPACTOS SOBRE O MUNDO DO TRABALHO

O presente capítulo pretende fazer uma discussão acerca das transformações universais que ocorreram no sistema sociometabólico do capital a partir dos anos de 1970 e as repercussões que essas mudanças provocaram no mundo do trabalho a fim de debilitá-lo e desintegrá-lo. A partir disso, concorda-se com Mészáros (2011, p. 96) quando o autor afirma que:

Antes de mais nada, é necessário insistir que o capital não é simplesmente uma “entidade material” – também não é, como veremos na Parte III, um “mecanismo” racionalmente controlável, como querem fazer crer os apologistas do supostamente neutro “mecanismo de mercado” (a ser alegremente abraçado pelo “socialismo de mercado”) – mas é, *em última análise, uma forma incontrolável de controle sociometabólico*. A razão principal por que este sistema forçosamente escapa a um significativo grau de controle humano é precisamente o fato de ter, ele próprio, surgido no curso da história como uma poderosa – na verdade, até o presente, de longe *a mais* poderosa – estrutura “totalizadora” de controle à qual tudo o mais, inclusive seres humanos, deve se ajustar, e assim provar sua “viabilidade produtiva”, ou perecer, caso não consiga se adaptar. Não se pode imaginar um sistema de controle mais inexoravelmente absorvente – e, neste importante sentido, “totalitário” – do que o sistema do capital globalmente dominante, que sujeita cegamente aos mesmos imperativos a questão da saúde e a do comércio, a educação e a agricultura, a arte e a indústria manufatureira, que implacavelmente sobrepõe a tudo seus próprios critérios de viabilidade, desde as menores unidades de seu “microcosmo” até as mais gigantescas empresas transnacionais, desde as mais íntimas relações pessoais aos mais complexos processos de tomada de decisão dos vastos monopólios industriais, sempre a favor dos fortes e contra os fracos. No entanto, é irônico (e bastante absurdo) que os propagandistas de tal sistema acreditem que ele seja inerentemente *democrático* e suponham que ele realmente seja a base paradigmática de qualquer democracia concebível.

Entendendo que o capitalismo é essa estrutura totalizadora e que submete a tudo e todos ao seu controle, cabe refletir os processos de crise, de “mundialização do capital” e de reestruturação produtiva, buscando evidenciar de que forma essas mutações estruturais impactaram o mundo do trabalho em um aspecto geral e o trabalho dos teleoperadores de forma particular. Nessa perspectiva, o capítulo dispõe de uma seção que trata especificamente do trabalho em *call centers* e os desafios postos a esses trabalhadores, situando-os na dinâmica mais geral que marca o capital e o trabalho na atualidade.

Reitera-se, ainda, que embora o capital seja esse sistema totalizador e inexoravelmente incontrollável, o interesse da pesquisa está centrado em compreender como se formam as possibilidades de resistência e de lutas mesmo em tempos tão adversos para o conjunto da classe trabalhadora.

## **2.1. Mundialização do capital e as transformações no mundo do trabalho**

A crise do capital, inaugurada na década de 1970, é considerada uma crise estrutural em que o próprio desenvolvimento das forças produtivas e a luta de classes colocam barreiras para a expansão do capital e sua valorização (ALVES, 1999), ou seja, os motivos da crise são intrínsecos ao movimento do capital e é o resultado da necessidade insaciável de acumulação de riqueza pela classe dominante. Marx (1978) afirma que as crises de superprodução resultam do caráter antagônico da produção capitalista que não está ligada a limitações predeterminadas e predeterminantes das necessidades humanas, mas possui como finalidade o processo de valorização, implicando barreiras à produção que ela, incessantemente, busca superar.

A crise capitalista que se espalha pelo mundo desde a década de 1970 do século passado, desagua na ofensiva do capital para se apropriar de novas fontes de valorização do valor adequadas às características atuais da sua expansão. Estas iniciativas, de natureza econômica e política tem um claro propósito: assegurar a acumulação e a concentração da riqueza privada às custas da precarização da vida dos trabalhadores. E o fazem, mantendo e aprofundando a desigualdade social existente nas sociedades capitalistas, subtraindo direitos dos trabalhadores, através de várias medidas relacionadas à liberalização da economia, à desregulação do trabalho, realizando ajustes fiscais e, principalmente, a mercantilização e/ou privatização de bens e serviços públicos e estatais. (MOTA, 2017, p. 30).

Nesse contexto, a queda na taxa de lucros, a insuficiência do modelo fordista/keynesiano, as derrotas do socialismo real na União das Repúblicas Socialistas Soviéticas (URSS), a desmobilização política da classe trabalhadora e a vitória dos governos neoliberais nos países de capitalismo central contribuíram para que o capital impulsionasse um processo de reestruturação na produção e na sua forma de acumulação que deveria ser capaz de promover a retomada do crescimento econômico e das altas taxas de lucro que haviam sofrido sucessivas quedas, manifestando uma crise estrutural do capital.

De acordo com Mészáros (2011, p. 38), essa crise do capitalismo é resultado dos defeitos estruturais e dos antagonismos explosivos que são partes constitutivas desse sistema, mas são negados ou cegamente desconsiderados “[...] com grandes justificações explicativas pelos que esperam que acreditemos que ‘no mundo real’ não há alternativa alguma para a

dócil aceitação das condições necessárias ao funcionamento sem problemas do sistema global do capital”.

E quais seriam esses defeitos estruturais inerentes ao capitalismo?

• Primeiro, a *produção* e seu *controle* estão radicalmente isolados entre si e diametralmente opostos. • Segundo, no mesmo espírito e surgindo das mesmas determinações, a *produção* e o *consumo* adquirem uma independência e uma existência separada extremamente problemáticas, de modo que, no final, o “excesso de consumo” mais absurdamente manipulado e desperdiçador, concentrado em poucos locais, encontre seu corolário macabro na mais desumana negação das necessidades elementares de incontáveis milhões de pessoas. • E, terceiro, os novos microcosmos do sistema do capital combinam-se em alguma espécie de conjunto administrável, de maneira que o capital social total seja *capaz* de penetrar – porque *tem de* penetrar – no domínio da *circulação global* (ou, para ser mais preciso, de modo que seja capaz de criar *a circulação como empreendimento global* de suas próprias unidades *internamente fragmentadas*), na tentativa de superar a contradição entre *produção* e *circulação*. Dessa forma, a necessidade de *dominação* e *subordinação* prevalece, não apenas *no interior* de microcosmos particulares – por meio da atuação de cada uma das “personificações do capital” – mas também *fora* de seus limites, transcendendo não somente todas as barreiras regionais, mas também todas as fronteiras nacionais. É assim que a força de trabalho total da humanidade se sujeita – com as maiores iniquidades imagináveis, em conformidade com as relações de poder historicamente dominantes em qualquer momento particular – aos imperativos alienantes do sistema do capital global. (MÉSZÁROS, 2011, p. 105).

Para o supramencionado autor, o defeito estrutural do controle do sistema do capital está profundamente vinculado à *ausência de unidade*. As estruturas sociais que compõem o sistema estão estruturalmente fragmentadas entre si e qualquer tentativa de corrigir esse defeito será problemática e temporariamente limitada. A ausência de unidade é um caráter irremediável, pois se expressa na forma de *antagonismos sociais*, ou seja: “Em outras palavras, ela se manifesta em conflitos fundamentais de interesse entre as forças sociais hegemônicas alternativas” (MÉSZÁROS, 2011, p. 106).

Portanto, em contextos de crises, esses antagonismos sociais se intensificam e são disputados com maior intensidade. Mézszáros (2011) ainda afirma que, embora o capital saísse vitorioso nessas lutas, os antagonismos não podem ser eliminados porque fazem parte da estrutura vital do capital, apesar de todo o arsenal da ideologia dominante. Dessa forma, as saídas que o capital consegue construir em determinadas conjunturas históricas são contingentes e não resolvem em definitivo os defeitos vitais do sistema do capital. E esta é uma janela histórica fundamental para a construção de luta da classe trabalhadora: ter a clareza de que tais defeitos são partes constitutivas do capital e que são irremediáveis em longo prazo. Abre-se, nessa senda, uma possibilidade de construção de uma alternativa que

esteja ligada aos interesses da classe trabalhadora e que possa superar a ordem vigente e o seu poder totalizador.

À luz dos fatos recentes, que trouxeram consigo não apenas o fragoroso desmoronamento do sistema soviético stalinista irreformável (e seus territórios anteriormente dependentes da Europa Oriental), mas também o enfraquecimento das instituições otimistas erigidas no Ocidente capitalista com a queda da União Soviética, somente um idiota pode acreditar que agora podemos marchar tranquilamente na direção do milênio liberal-capitalista. Na verdade, a ordem existente demonstra-se insustentável, não apenas devido às crescentes “disfunções” socioeconômicas resultantes da imposição diária de suas desumanidades sobre milhões de “infelizes”, mas também em razão do esvaziamento espetacular das mais caras ilusões relativas ao irreversível poder estabilizador socioeconômico da vitória do mundo capitalista avançado sobre o inimigo de ontem. (MÉSZÁROS, 2011, p. 41).

O Estado, nesse cenário, emerge como um importante articulador das ações corretivas indispensáveis para que o sistema sociometabólico do capital transponha as barreiras impostas para a sua expansão. No contexto da crise de 1970, para além da função de garantir as condições sociais e econômicas necessárias à reprodução capitalista, o Estado realizou, conforme assegura Mézaros (2011), uma ação corretiva para garantir e proteger permanentemente a produtividade do sistema, buscando, ainda, legitimar ideologicamente esse sistema que, na conjuntura da crise econômica vive, também, uma crise política – não necessariamente nesta ordem.

O Estado moderno constitui a única estrutura corretiva compatível com os parâmetros estruturais do capital como modo de controle sociometabólico. Sua função é retificar – deve-se enfatizar mais uma vez: apenas até onde a necessária ação corretiva puder se ajustar aos últimos limites sociometabólicos do capital. (MÉSZAROS, 2011, p. 107).

Nessa senda, Mézaros (2011) complementa pontuando que existe uma limitação estrutural na ação corretiva do Estado devido aos defeitos estruturais que são próprios ao capital e que, por este motivo, não podem ser sanados. Por conseguinte, qualquer tentativa de unificar essa estrutura intrinsecamente fragmentada não passará de uma questão temporária, ou seja, embora o Estado tenha a função de corrigir as crises do capital, suas ações não passam apenas de um paliativo e essas contingências históricas são inevitáveis. Compreende-se, então, que as crises possuem caráter permanente e que é uma tendência do capital e sua mundialização. A reestruturação produtiva emerge como um movimento contratendencial de resposta e de tentativa de resolução da crise.

Posto isso, o termo “global” surgiu a partir dos anos de 1980 nas importantes escolas de administração de empresas dos EUA e foi utilizado por renomados escritores da área. Inicialmente direcionado para pensar os negócios dos grandes grupos, esse termo tinha como

objetivo enfatizar que, em qualquer região onde fosse possível gerar lucros, as barreiras haviam sido retiradas graças a desregulamentação, liberalização, telemática e satélites de comunicações. A suspensão desses obstáculos – principalmente a partir da queda do Muro de Berlim, da abertura do mercado do leste europeu e chinês – permitiu que as grandes corporações assumissem relevantes instrumentos de comunicação e controle e, conseqüentemente, pudessem repensar, reformular e reorganizar as estratégias internacionais, identificando os interesses comuns e aclamando a cooperação internacional entre as empresas capitalistas (CHESNAIS, 1996).

Assim, Chesnais (1996) traz que as expressões “global” ou “globalização” são conceitos com pouca nitidez, diferentemente do termo de origem francesa, “mundialização”, combinado ao termo “capital”, os quais permitem construir com maior compreensão a ideia da necessidade da criação de instituições mundiais que fossem capazes de controlar o movimento do capital, considerando o seu processo de mundialização. O autor afirma que a utilização do termo “mundialização do capital” consegue explicar com mais clareza o processo de internacionalização que o capitalismo acentuou desde a década de 1980.

Destarte, a ideia da criação de instituições mundiais que possam controlar o capital não agrada os países do chamado Grupo dos Sete (Estados Unidos, Canadá, Japão, França, Alemanha, Reino Unido e Itália) porque ainda acreditam na sua capacidade de controlar as forças econômicas e financeiras que a desregulamentação e a liberalização geraram. Por outro lado, os demais países estão tomando consciência da sua perda de importância e do caminho que terão que trilhar para adaptar-se a essa nova configuração da economia mundial (CHESNAIS, 1996).

O que tem de interessante é precisar, com um grau de clareza ausente na maioria dos estudos publicados por outras organizações, que os traços característicos da mundialização estão, não tanto ao nível do comércio internacional, quanto ao nível das empresas, portanto do capital. (CHESNAIS, 1996, p. 26).

Nesse entendimento, depreende-se a mundialização do capital como um novo período capitalista que se desenvolveu no contexto da crise de superprodução (1974-1975) e se caracteriza por um novo modelo de acumulação do capital que pode ser chamada de “produção destrutiva” (MÉSZÁROS, 2011) ou “acumulação flexível” (HARVEY, 1992) que tem como característica predominante a financeirização do capital, isto é, a hegemonia do capital portador de juros, o dinheiro que “gera” mais dinheiro sem que passe, diretamente, pelo processo produtivo. Nas palavras de Tristão, Lupatini e Lara (2009, p. 66), esta é “a forma mais absurda e fetichizada do capital” dada a sua natureza predatória e parasitária.

Vale destacar, no entanto, que não se pode descartar do processo de acumulação capitalista os lucros produzidos na esfera da produção, ainda que a forma de juros tenda a camuflar o mais valor gerado na produção e, em consequência, as relações sociais de produção, a extração da mais-valia e todos os processos capitalistas descritos por Karl Marx em *O Capital* (2013). Portanto, o sistema de financeirização da economia é resultado de um intenso processo de acumulação de renda e lucros industriais não reinvestidos.

A centralização em instituições especializadas de lucros industriais não reinvestidos e de rendas não consumidas que têm por encargo valorizá-lo sob a forma de aplicação em ativos financeiros – divisas, obrigações, ações – mantendo-os fora da produção de bens e serviços. (CHESNAIS, 2005, p. 37).

Dessarte, pode-se elencar como fatores que aceleraram a mundialização do capital: 1) a desregulamentação financeira impulsionada pelos governos liberais, destacadamente o governo Thatcher (Reino Unido) e o governo Reagan (EUA); 2) a globalização financeira com a internacionalização dos bancos e instituições financeiras que facilitaram as fusões e aquisições entre as empresas; 3) as novas tecnologias que deram maior velocidade à comunicação e conectaram diversos países do mundo no sentido de encurtar as distâncias entre estes, possibilitando mudanças estruturais nos processos produtivos, desde a descentralização das plantas produtivas (em busca de força de trabalho mais barata, menos regulamentada) à gestão de estoque, elementos essenciais da chamada “produção enxuta”.

Pois bem, a desregulamentação financeira ocorreu na década de 1980 a partir da crise estrutural do capital (1974-1975), com a retomada de governos conservadores nos países de capitalismo central, em especial no Reino Unido com a vitória de Thatcher e nos Estados Unidos com Reagan. Esses governos possuíam como objetivo recuperar o crescimento econômico e contribuir para a retomada dos altos níveis de lucratividade; com isto, precisavam destruir os obstáculos que impediam um deslocamento crescente do padrão de extração de mais-valia, nomeadamente as organizações sindicais e as regulamentações sociais que protegiam a classe trabalhadora pela via de direitos sociais e trabalhistas conquistados e implementados nos regimes da socialdemocracia. Estes, baseando-se no sonho de compatibilizar acumulação e bem-estar social, tinham a ilusão de poder “dominar” o capital ou torná-lo menos selvagem, ilusão esta que a crise estrutural tratou de revelar cada vez mais distante, dando lugar a um intenso processo de privatização, de desregulamentação do trabalho, dentre outros.

Assim, no novo ordenamento jurídico-institucional observa-se um conjunto de restrições na intervenção estatal e a liberdade de mercado que conferiu ao capital maior

mobilidade, podendo ultrapassar fronteiras e limites com mais facilidade, tendo em vista que as políticas de proteção nacional foram sendo esfaceladas, dando ao capital total liberdade de movimentação.

Nesse cenário, a globalização financeira não se restringe à globalização das trocas que já acontecia desde o século XV na fase do capitalismo comercial; na realidade, a globalização aqui referida por Alves (1999) está relacionada à globalização do capital em que se observa um volume de capital-dinheiro altamente concentrado em instituições internacionais e com relativa autonomia perante o capital-industrial. Essa alta concentração de capital confere a essas instituições financeiras um poder de pressão diante das economias nacionais, conseguindo, dessa forma, romper com a barreira da autonomia nacional e avançar com seus interesses, desconsiderando leis e regulamentações que poderiam de algum modo barrar o movimento do capital.

Os grandes operadores financeiros das instituições financeiras não-bancárias, tais como, Fundos Mútuos de Investimento e Fundos de pensão, possuem como uma parte significativa de seus ativos financeiros, pacotes de ações industriais. A partir daí elas orientam as decisões de investimentos e as formas de exploração dos assalariados. (ALVES, 1999, p. 68).

É possível perceber como resultado desse processo a alteração na configuração do capital industrial, de seu modo de ser e de operar a partir do contexto da mundialização do capital. Observa-se uma financeirização dos grupos que, antes, tinham como característica predominante a indústria a partir da diversificação nos serviços que não se restringem, agora, à produção de mercadorias (ALVES, 1999). Carcanholo (2009) vai afirmar que o capital financeiro, em alguma medida, foi capaz de se realizar e, por si mesmo, gerar lucros elevados.

Alguns chegam a pensar até que o capital terminará não mais necessitando da força de trabalho para produzir riqueza e excedente, de maneira a garantir a rentabilidade exigida pelo capital. O trabalho teria, portanto, perdido a centralidade, a tecnologia, a informação e o domínio do conhecimento foram alçados à categoria de entes mágicos, capazes de tudo e objetos de adoração. Finalmente, o capital não precisaria mais sujar as mãos na produção para se realizar como ser capaz de, por si mesmo, gerar lucros, lucros elevados. (CARCANHOLO, 2009, p. 49).

Dessa maneira, o capital se lançou freneticamente na especulação e encontrou nela um remédio para a crise de 1970: “Assim, a especulação não foi um desvio do sistema, um defeito seu, mas uma tentativa de solução, um remédio para a sua enfermidade estrutural: a tendência à queda da taxa de lucro” (CARCANHOLO, 2009, p. 50). Durante certo tempo, essa “solução” funcionou e houve uma real e significativa recuperação na taxa de rentabilidade do grande capital, mas a crise capitalista de 2008, iniciada nos EUA no setor imobiliário, é o preço que se está pagando pela “orgia especulativa”, conforme palavras do

autor. Esse preço é alto e atinge, em especial, àqueles que nada lucraram com essa suposta mágica. Acreditar que o capital pode se realizar por si mesmo sem a mediação da produção é desconhecer completamente a lei do valor.

O terceiro fator elencado como um dos impulsionadores da mundialização do capital é o surgimento das novas tecnologias. Foram elas que permitiram a flexibilização dos processos de trabalho, a recriação do trabalho em domicílio (integrado às unidades de produção), a descentralização do processo produtivo, a interligação entre os países do centro capitalista e os de economia periférica; ou seja, a introdução da teleinformática e dos satélites permitiu ao capital criar novos mecanismos de comando e controle que ultrapassassem a barreira da territorialidade, podendo se fazer presente mesmo que não fisicamente.

Sobre este aspecto, Chesnais (1996) informa que a teleinformática facilitou as terceirizações, a deslocalização do processo produtivo e a fragmentação dos processos de trabalho. Diante disso, conclui-se que as novas tecnologias permitiram ao capital uma economia no que diz respeito ao valor da força de trabalho porque pôde deslocar facilmente sua produção para regiões do mundo em que o custo é mais barato e onde as regulamentações do trabalho são mais flexíveis, impulsionando uma reestruturação no processo de produção (tema que será tratado com maior profundidade no próximo tópico) ao mesmo tempo em que facilitou a mobilidade do capital-dinheiro por todo mundo, de forma rápida e interconectada entre países e empresas, fortalecendo a cooperação internacional.

Ainda a respeito da mundialização do capital, Chesnais (1996) também ressalta alguns aspectos que valem destaque: 1) a substituição do comércio exterior pelo investimento externo direto como principal vetor de internacionalização do capital, denotando, neste caso, uma autonomia do capital final em relação ao capital industrial; 2) o investimento externo está concentrado nos países centrais e isso se deu às custas dos países periféricos; 3) as trocas entre os grandes grupos como forma dominante do comércio exterior, acirrando a concorrência intercapitalista; 4) as indústrias nacionais estão se integrando a essa nova fase do capital através do investimento externo direto, permitindo, assim, que as multinacionais se beneficiem em vários lugares do mundo das novas configurações do campo do trabalho e do processo produtivo que são altamente rentáveis para o capital; 5) formação de empresas-rede que têm a capacidade de fragmentar o seu processo produtivo em diversos lugares do mundo, mas que, em geral, os centros de comando e controle estão localizados nos países centrais; 6) as novas tecnologias permitiram o surgimento de mecanismos de gerenciamento e controle que facilitaram a descentralização das operações e a centralização do capital que se expressa de forma mais concreta através das terceirizações; 7) combinação de capitais de diversas

nacionalidades; 8) formação de oligopólios em que há a participação expressiva dos grupos americanos, japoneses e europeus, organizando um espaço concentrado e privilegiado da concorrência capitalista; 9) acentuada concentração de capital que consolidou a globalização financeira e reconfigurou a morfologia das indústrias, imprimindo um aspecto financeiro ao capital, na medida em que vai reinvestindo e diversificando os serviços que não estão mais concentrados somente na esfera da produção; 10) a exclusão dos países periféricos desse cenário, de forma que estes não conseguem se manter competitivos, aumentando a dependência dessas economias em relação aos países de capitalismo central, o que os converte cada vez mais em massa de manobra para as crises cíclicas que o capitalismo enfrenta; 11) por fim, a intensificação da polarização do mundo, cada vez mais dividido em países centrais e países periféricos.

A mundialização do capital é considerada por alguns autores como Chesnais (1996) e Alves (1999), por exemplo, como um processo de reestruturação de acumulação capitalista, mas, sobretudo, como um processo político com claro interesse de classe; para tal, contribuíram as derrotas sofridas pela classe trabalhadora e pelo socialismo no contexto da década de 1980. A culminância deste movimento ocorre com as políticas de liberalização e desregulamentação levadas à cabo por governos neoliberais em diversos países (inclusive da América Latina) que desmantelaram e esfacelaram as conquistas sociais e democráticas, resultando na maior fase de acumulação do capital ininterrupta desde o pós-guerra, além de provocar alterações intensas e profundas na seara do trabalho, resultantes das mudanças na relação capital-trabalho e capital-Estado.

No tocante à relação capital-trabalho, após a Segunda Guerra Mundial (1945), a crise aprofundou a precarização da força do trabalho não só nos países periféricos, mas também nos países do centro capitalista. Segundo Harvey (2011), há dois grupos de trabalhadores assalariados: os produtivos e os improdutivos. Os produtivos podem ainda ser divididos em dois subgrupos: os do centro capitalista, trabalhadores qualificados que possuem uma boa remuneração, condições melhores de trabalho e estão inseridos no centro do processo de produção, e os trabalhadores terceirizados, os quais estão, em geral, nos países periféricos, trabalhando em condições precárias e com baixos salários (ANTUNES, 1994). Além desse grupo há os trabalhadores ditos improdutivos ou dos serviços ou, ainda, os trabalhadores intelectuais que compõem a formação de um novo mercado de trabalho com novas formas e configurações e que não se enquadram no perfil do “operário tradicional”, aquele que trabalha no chão da fábrica.

Nesse sentido, o que se pode considerar a partir do que foi exposto é que os processos desencadeados após a crise capitalista colocaram para a classe trabalhadora o aprofundamento da degradação do trabalho, vínculos mais instáveis e sem proteção social, tanto nos países centrais, quanto na periferia. Há um mercado de trabalho cada vez mais informal, precarizado e com baixíssimos salários, acentuando de forma perversa as expressões da questão social. Logo, pode-se compreender que a mundialização ou a globalização, ao invés de pulverizar e expandir os seus benefícios em escala mundial, acaba por acentuar ainda mais as desigualdades sociais, econômicas e humanas entre as regiões do mundo (ANTUNES, 1994).

Outra importante alteração que a mundialização do capital operou foi na relação capital-Estado. No contexto da década de 1970, constituíram-se Estados, especialmente nos países europeus, que possuíam regulamentações fortes, sistemas de proteção social, políticas de pleno emprego e leis trabalhistas que protegiam o trabalho assalariado, mas ainda assim cumpriam o papel de alavancar a acumulação capitalista. Com a crise de superprodução e a necessidade de retomada da rentabilidade, os Estados Nacionais – impulsionados pelo pensamento neoliberal – passaram a ajustar-se mais intensamente aos interesses dos capitalistas em nome da retomada do crescimento econômico, abrindo mão das regulações e leis que impunham obstáculos ao capitalismo. Nessa esfera, monta-se um Estado que se torna mais permissivo ao capital no que diz respeito a desregulamentação, liberalização e privatização, mas especialmente pela mudança na forma de financiamento da sua dívida pública. Isto ocorre na medida em que:

Em primeiro lugar, ao realizar a desregulamentação e a destaxação das operações financeiras, o que facilitou enormemente a mobilidade internacional do capital financeiro [...] [Em segundo lugar] ao recorrerem maciçamente aos mercados financeiros internacionais para financiar sua dívida. O crescimento do mercado internacional de títulos de dívida foi amplamente sustentado pelos empréstimos públicos. A dívida pública constitui atualmente o suporte privilegiado das aplicações internacionais. (PLIHON, 1995, p. 60 apud TRISTÃO, LUPATINI e LARA, 2009, p. 70).

Os operadores financeiros passaram a ser os mais importantes financiadores da dívida pública podendo, dessa forma, questionar para si uma importante parte do fundo público<sup>8</sup>. Além de poderem retirar parte dos impostos via política cambial e monetária<sup>9</sup>, esses credores

---

<sup>8</sup>“Uma das principais formas da realização do fundo público é por meio da extração de recursos da sociedade na forma de impostos, contribuições e taxas, da mais-valia socialmente produzida, portanto, conforme Behring (2010) é parte do trabalho excedente que se transforma em lucro, juro ou renda da terra, sendo apropriado pelo Estado para o desempenho de múltiplas funções. Com isso a expressão mais visível do fundo público é o orçamento público.” (SALVADOR, 2012, p. 126-127).

<sup>9</sup>É o conjunto de medidas que o governo adota para **controlar a oferta de moeda conforme os interesses econômicos do país**. Entende-se como oferta de moeda a **liquidez do ativo**, a facilidade com que ele pode ser convertido em dinheiro. Alguns tipos de investimentos financeiros têm datas pré-estabelecidas para se retirar a

pouco ou quase nada contribuem com o momento de arrecadação tributária, refletindo, desse modo, que a dívida pública intensifica as relações de poder entre as classes de maneira que a classe trabalhadora sempre fica com a carga mais pesada de impostos e, contraditoriamente, contribui sobremaneira para a expansão da massa de capital altamente concentrada. O que se percebe é a dívida pública financiando os Estados, mas, também, aumentando significativamente a massa de capital-dinheiro dos grandes grupos; tem-se, por conseguinte, um Estado que contribui de forma efetiva para a lógica do capital financeiro.

As consequências da lógica estabelecida pela forma de capital portador de juros, capital em sua forma mais fetichizada, alicerçada sobre a dívida pública, tem resultados que se manifestaram e se manifestam nas políticas econômicas dos Estados. Com ilustre Chesnais (2005, p. 42), “a dívida pública gera pressões fiscais sobre as rendas menores e com menor mobilidade, austeridade orçamentária e paralisa das despesas políticas de privatização nos países chamados “em desenvolvimento”. Políticas essas que não objetivam favorecer a maioria da população, mas apenas “sustentar” a “acumulação financeira”, levando ao ‘público’ a lógica do “privado”, em sua roupagem financeira. (TRISTÃO, LUPATINI e LARA, 2009, p. 255).

Ressalta-se que os rebatimentos desse processo são claros para a classe trabalhadora, seja através do desemprego estrutural, pois a reestruturação nos processos de produção vai gerar um excedente significativo de trabalhadores, seja porque os sistemas de proteção social serão gradativamente desmontados, subfinanciados, tornados focalizados e seletivos, empurrando-se para a esfera do mercado os serviços sociais, além destes terem parte do seu orçamento desviado para compor a parcela do pagamento dos juros da dívida pública.

Assim, o capital, em processo de mundialização, configura-se, mais do que nunca, como uma ofensiva contra o trabalho assalariado, uma ofensiva do capital na produção, debilitando o movimento operário, desintegrando-o e colocando novos desafios para o mundo do trabalho que emerge, mais ainda, complexificado, fragmentado e heterogeneizado (ANTUNES, 1995 apud ALVES, 1999, p. 84).

---

aplicação, tornando a sua liquidez menor. O que o governo faz é **controlar a quantidade de dinheiro** circulando de forma “mais líquida” na economia. O Banco Central (BACEN), uma autarquia federal vinculada ao Ministério da Fazenda, é o responsável por esse controle. A famosa Selic, que frequentemente aparece nos noticiários, é a taxa básica de juros. O Bacen, ao alterar a Selic, altera a meta de taxa de juros que deseja alcançar e, para isto, utiliza de alguns mecanismos para alterar os meios de pagamentos (oferta de moeda). Na teoria, menor oferta de moeda circulando significa que esse ativo está ficando mais escasso; consequentemente, a demanda por empréstimos sobe e, então, as instituições financeiras aumentam os juros por estarem oferecendo um produto que está sendo mais procurado pelo mercado (o empréstimo). O Estado, por sua vez, sofre com o aumento do custo de rolagem da dívida, pois os juros altos aumentam o saldo devedor da dívida interna ao longo do tempo, aumentando os gastos do governo – moderados pela política fiscal – e pressionando o déficit público (RODRIGUES, 2017). Para “compensar” esse déficit público, o Estado utiliza-se da Desvinculação de Receitas da União (DRU) que é um mecanismo que permite ao governo federal usar livremente 20% de todos os tributos federais vinculados por lei a fundos ou despesas. Na prática, permite que o governo aplique os recursos destinados a áreas como educação, saúde e previdência social em qualquer despesa considerada prioritária e na formação de superávit primário. A DRU também possibilita o manejo de recursos para o pagamento de juros da dívida pública. (BRASIL. DRU. Senado Notícias. Disponível em: <<https://www12.senado.leg.br/noticias/entenda-o-assunto/dru>>. Acesso em: 03 jul. 2019.).

Nestes termos, conclui-se que a mundialização do capital atende a uma demanda inexorável do capital de extrair mais-valia, valorizar-se, sendo que, com isso, a forma de capital financeiro aparentemente cria autonomia e se “autoexpande” com um fluxo intenso e contínuo, buscando cada vez mais suprir o seu desejo insaciável de acumulação, vinculando-se à esfera da produção real através da especulação em torno dos lucros dos títulos e ações de empresas, através de apostas com papéis, títulos públicos ou sobre contratos no mercado (os chamados derivativos financeiros) e outros. Mas, para que esse objetivo seja atingido, faz-se necessária uma série de reestruturações e inovações sociais, tecnológicas, políticas e culturais, isto é, o capitalismo em todas as suas fases, mas, especialmente na sua fase de mundialização precisa de uma base material e ideopolítica complexa para se reproduzir.

## **2.2. Reestruturação produtiva e os impactos sobre o mundo do trabalho**

Conforme problematizado na sessão anterior, a crise do capitalismo é um movimento intrínseco ao sistema e está relacionada às disfunções estruturais que esse modo de produção convive e com as agudas manifestações da lei tendencial da queda da taxa geral de lucro (CARCANHOLO, 2009). Sendo assim, a cada momento de estagnação e queda na taxa dos lucros, o capital precisa se reinventar para transpor os obstáculos que ele mesmo produz. Portanto, a reestruturação produtiva emerge como um dos “remédios” capaz de permitir que o capitalismo em crise deslocasse as contradições a ele impostas. Essa reestruturação se dá no contexto da III Revolução Industrial que alterou as tecnologias de comunicação e informação, o uso de satélites e a informatização dos processos produtivos. Para além das questões técnicas, o processo em curso se estruturou articulado com a mundialização do capital e com as mudanças teóricas, ideológicas, políticas e culturais da sociedade capitalista.

Do ponto de vista da luta de classes, a reestruturação produtiva, as políticas neoliberais e a mundialização do capital, nos anos de 1980, causaram uma debilidade no mundo do trabalho, tendo como resultados mais marcantes o desemprego estrutural e a proliferação do trabalho precarizado que se expressa de diversas formas. A precarização do mundo do trabalho está relacionada às inseguranças que o trabalhador enfrenta – no mercado de trabalho, no emprego, na proteção social, na renda – e à desestabilização dos que antes dispunham das proteções sociais.

Para que tudo isso se realize, é, no entanto, necessário dar outro passo; refundar a própria cidadania capitalista. É necessário cada vez mais limitar os direitos sociais e

os gastos estatais correlatos. Transformar a previdência, a saúde e a educação em objetos mercantis e a síntese e o limite dos subalternos. A universalização dos benefícios é, na ordem privada, subversivo. Seus limites estão dados pelo processo de valorização. O *welfare*, de condição, de acumulação passa a ser obstáculo. O Estado deve abandonar o campo do social transformando-o em terreno de caça mercantil. Realiza-se uma revolução passiva. Se, no início, a cidadania pretendia-se expansiva, agora ela é *necessariamente restritiva*. A democracia burguesa no momento de maior conflitividade incluía, relativamente, os trabalhadores. Hoje, passado o susto e eliminada aparentemente a tendência antagônica internacional, ela pode revelar sua face real: para os subalternos, a possibilidade de acesso, real e efetivo, ao mundo da política e do bem-estar social é quase nula, reduzindo-os, abertamente, a pura sobrevivência. (DIAS, 2006, p. 43).

A flexibilização do capital configura-se não somente como uma nova forma de acumulação do capital, mas como uma ofensiva sobre o trabalho assalariado a fim de debilitá-lo, desintegrá-lo e fragmentá-lo com o claro intuito de desarticular a organização política e a luta sindical dos trabalhadores. Conforme Antunes (1994), a reestruturação produtiva não modifica apenas o modo de produzir, ela altera substancialmente a morfologia do trabalho e a sua forma de organização. Destarte, se operam alterações tanto no campo econômico como político e essas transformações passam, necessariamente, pela estrutura do Estado e com a sua chancela.

Para Alves (1999), sob a perspectiva da reestruturação produtiva e da mundialização do capital, há a formação de um novo e precário mundo do trabalho em que ocorreu uma relativa diminuição da classe operária industrial à medida que incorporou ao mercado de trabalho novas qualificações.

Tal diminuição da classe operária é consequência da economia do trabalho vivo, da intensificação do ritmo de trabalho e da produtividade que tendem a enxugar cada vez mais o uso da força de trabalho. Essa retração também está relacionada com a “deslocalização” da produção e com a segmentação do mundo trabalho – divisão entre o núcleo melhor remunerado, contratos protegidos e a horda de trabalhadores precários em suas mais diversas facetas: trabalho em domicílio, trabalho parcial, contratos regidos pela cultura do empreendedorismo, etc. Conforme aponta Dias (2006, p. 35):

E, obviamente, as transformações que ocorrem no cotidiano, embora criem/recriem contradições e conjunturas sempre renovadas, não alteram essencialmente a natureza de classe dessa forma societária. O fato, por exemplo, de a redução numérica dos trabalhadores fabris de tipo fordista não implica o desaparecimento do trabalho nem como prática, nem como categoria central para a compreensão da sociabilidade capitalista, não suspende os efeitos da Teoria do Valor (da condensação de exploração/ opressão), nem muito menos elimina os efeitos fetichistas da ordem mercantil.

Ao que Alves (1999, p. 139) acrescenta:

Deste modo, surge um novo proletariado industrial, complexo e heterogêneo, cuja redução numérica em seu centro produtivo tende a ocultar sua expansão periférica, interpenetrada por unidades de subcontratação industrial e de “serviços” (vale dizer, um neoproletariado “pós-moderno” com estatutos sociais precários).

Em geral, essas unidades de subcontratação estão localizadas nos países do chamado Terceiro Mundo, onde o custo da força de trabalho é mais baixo, menos qualificada e com leis trabalhistas mais flexíveis para o capitalismo. Ou seja, a possibilidade de mobilidade do capital permitiu que as formas mais perversas de exploração da força de trabalho fossem deslocadas para as regiões em que se predominam a pobreza e o baixo nível de escolaridade, de modo que este processo acentua ainda mais as desigualdades entre as regiões do mundo.

Nessa toada, o complexo de reestruturação produtiva concretizou, de um lado, o aumento do trabalho precário, terceirizado, subcontratado e, do outro, o desemprego estrutural que retira um contingente enorme de trabalhadores do mercado formal de trabalho. O desemprego é resultado da introdução das novas tecnologias no processo de trabalho e dos protocolos organizacionais que utiliza trabalho morto, em detrimento do trabalho vivo, considerando que, nessa etapa do capital, a valorização fetichizada do dinheiro aparece como sendo um processo que se dá fora do circuito da produção e do consumo. Por conseguinte, o desemprego estrutural é essencial para manutenção e desenvolvimento do capital na atual fase em que ele se encontra. O empreendedorismo aparece como uma das saídas ofertadas aos trabalhadores para enfrentar o desemprego estrutural. Sob o lema de “**seja seu próprio patrão**”, os trabalhadores são conduzidos a trabalharem por conta própria e sem nenhuma garantia formal.

No capitalismo avançado, a produção tende a ser cada vez mais invadida por robôs e máquinas digitais, encontrando nas TIC's o suporte fundamental dessa nova fase de *subsunção real do trabalho ao capital*. Como consequência dessa nova empresa flexível e digital, os intermitentes globais tendem a se expandir ainda mais, ao mesmo tempo que se tornará supérflua e sobrando, sem emprego, sem seguridade social e sem nenhuma perspectiva de futuro. (ANTUNES, 2018, p. 38).

Outro aspecto que Alves (1999) traz como resultado da reestruturação produtiva para o mundo do trabalho é o que ele chama de subproletarização tardia. De acordo com o autor, a subproletarização é composta por trabalhadores em tempo parcial, temporários ou subcontratados que estão na indústria ou no setor de serviços, ou seja, seriam os trabalhadores informais que estão inseridos de forma precária no mercado de trabalho, sem direitos, com baixas remunerações e empobrecidos.

Dessa forma, pode-se observar que a estratégia que está em curso, de fragmentação da classe trabalhadora, se apoia nas teses que retiram do trabalho a condição de categoria central da produção de mais-valia, aquelas teses buscam comprovar a perda de validade da teoria do

valor e o fim do trabalho. Aquela fragmentação não se dá somente dentro das empresas. Pode-se identificar um grupo de trabalhadores que estão nos centros capitalistas e que são o núcleo do processo de produção: os gerentes da engrenagem. Já nas periferias, há uma massa de trabalhadores que compõe o que Alves (1999) chamou de “receptáculos da produção”, ou seja, os trabalhadores terceirizados e subcontratados que podem ser facilmente dispensados nos períodos de recessão. Essas condições diferenciadas de trabalho acirram de forma mais intensa a competição entre os trabalhadores e fragiliza a solidariedade de classe, que é um dos pilares fundamentais para mobilização sindical e política, nacionalmente e internacionalmente. O complexo de reestruturação, sob a égide do toyotismo<sup>10</sup>, soube como atacar pontos cruciais da organização sindical e da luta de classe.

### 2.2.1 Reestruturação produtiva no Brasil

Parte-se da compreensão de que o capitalismo brasileiro passou por profundas modificações, em especial a partir da década de 1990, as quais foram impulsionadas pela nova divisão internacional do trabalho. O Brasil se estruturava em um modelo produtivo que se direcionava à produção de bens duráveis, visando um mercado interno, restrito e seletivo, bem como a exportação de produtos primários e industrializados. Esse padrão de acumulação se baseia na superexploração da força de trabalho, ritmos intensos de produção, jornadas prolongadas – uma combinação de extração de mais-valor absoluto e relativo, como explica Antunes (2018, p. 118):

Mas foi a partir dos anos de 1990, com a vitória do neoliberalismo no Brasil, que se intensificou o processo de reestruturação produtiva do capital, levando as empresas a

---

<sup>10</sup>O toyotismo é a ideologia orgânica da administração da produção capitalista sob a mundialização do capital, adequado às necessidades da acumulação do capital na época da crise estrutural de superprodução e a nova base técnica da produção capitalista. Ele pode ser considerado o “momento predominante” do novo complexo de reestruturação capitalista que atinge as empresas capitalistas e que possui como nexos essenciais a captura da subjetividade do trabalho pela lógica do capital (ALVES, 1999). O toyotismo é constituído por um complexo de regras, valores e dispositivos organizacionais, tais como o “trabalho em equipe” (*team*), programa de gerenciamento pela qualidade total, *just-in-time/kanban*, a terceirização e novas formas de pagamentos capazes de promover a emulação do trabalho (CORIAT, 1982). Seu pressuposto político (e ideológico) é o desmonte do sindicalismo classista capaz de se contrapor à lógica (e aos valores) do capital na produção. Por isso, a preferência das empresas toyotistas por *greenfields*, livres da pressão sindical, ou ainda pela adoção, por parte dos sindicatos, de estratégias neocorporativas de cariz concertativo-propositivo, diluindo-se por completo a perspectiva antagonista de classe (SANTOS, 2001). Na verdade, o toyotismo é a expressão plena de uma ofensiva do capital na produção. É um dispositivo organizacional e ideológico que busca debilitar (e anular) o caráter antagonista do trabalho no seio da produção do capital. Sob determinadas condições, é o resultado sócio-histórico de um processo de intensa luta de classes, onde ocorreram importantes derrotas operárias que tornaram possível a introdução de uma nova organização social da produção (como exemplo do país capitalista de origem do toyotismo temos o Japão) (ANTUNES, 1999; GOUNET, 1999; ALVES, 2004).

adotarem novos padrões organizacionais e tecnológicos, novas formas de organização social do trabalho, novos métodos denominados “participativos”.

Segundo o mesmo autor, este processo foi resultado: 1) da imposição das empresas transnacionais que trouxeram para suas subsidiárias no Brasil esses novos padrões produtivos, inspirados no toyotismo e nas formas flexíveis de produção; 2) da necessidade de as empresas brasileiras se adequarem à nova fase de competitividade internacional; 3) da reorganização que as empresas tiveram que realizar em resposta ao avanço das lutas sindicais e das formas de confronto realizadas pelo novo sindicalismo.

Como resultado dessas mutações, ocorreu uma simbiose entre elementos herdeiros do fordismo (que ainda encontram vigência em vários ramos e setores produtivos) e novos instrumentos próprios das formas de acumulação flexível (*lean production*). A combinação entre padrões produtivos tecnologicamente mais avançados, busca pela melhor qualificação da força de trabalho e prática de intensificação da exploração da força de trabalho se tornou característica do capitalismo brasileiro. (ANTUNES, 2018, p. 118).

Silva (2001) afirmou que o Brasil possui uma herança de desigualdades e expropriações que remete ao período de colonização do país. Essa herança reflete no caráter heterogêneo do mercado de trabalho que persiste mesmo após o desenvolvimento do capitalismo industrial no Brasil. O caráter heterogêneo a que se referiu diz respeito à convivência, em um mesmo mercado de trabalho, de diversos tipos de trabalhadores com diferentes condições de direitos e de vínculos empregatícios.

Consoante Lipietz (apud SILVA, 2001, p. 39), o conceito de fordismo<sup>11</sup> periférico<sup>12</sup> é aplicável ao caso brasileiro porque aqui existe (ou existiu):

Uma organização produtiva fordista em grande parte, com uma verdadeira mecanização e uma associação entre a acumulação intensiva e o crescimento de mercados de bens de consumo duráveis; e 2) o caráter periférico do capitalismo brasileiro, por duas razões principais: a) o fato de que, nos circuitos mundiais os ramos produtivos, os postos de trabalho e a produção que correspondem à fabricação

<sup>11</sup>Por conseguinte, o fordismo do pós-guerra tem de ser visto menos como um mero sistema de produção em massa do que como um modo de vida total. Produção em massa significava padronização do produto e consumo de massa, o que implicava toda uma nova estética e mercadificação da cultura que muitos neoconservadores como Daniel Bell, mais tarde, considerariam prejudicial à preservação da ética do trabalho e de outras supostas virtudes capitalistas. O fordismo também se apoiou na, e contribuiu para a, estética do modernismo – particularmente na inclinação desta última para funcionalidade e eficiência – de maneiras muito explícitas, enquanto as formas de intervencionismo estatal (orientadas por princípios de racionalidade burocrático-técnica) e a configuração do poder político que davam ao sistema a sua coerência se apoiavam em noções de uma democracia econômica de massa que se mantinha através de um equilíbrio de forças de interesse especial (HARVEY, 1992).

<sup>12</sup>A forma organizacional e a técnica gerencial apropriadas à produção em massa padronizada em grandes volumes nem sempre eram convertidas com facilidade para o sistema de produção flexível – com sua ênfase na solução de problemas, nas respostas rápidas e, com frequência, altamente especializadas, e na adaptabilidade de habilidades para propósitos especiais. Assim, onde a produção podia ser padronizada, mostrou-se difícil parar o seu movimento de aproveitar-se da força de trabalho mal remunerada do Terceiro Mundo criando ali o que Lipietz (1986) chama de “fordismo periférico” (HARVEY, 1992).

qualificada e à engenharia permaneciam exteriores ao país; e b) o fato de que, no que diz respeito à demanda social, esta não teria se universalizado no Brasil, de modo que, o consumo nacional se manteve restrito a alguns segmentos de operários ou famílias de classe média local, com a produção se dirigindo mais fortemente para a exportação.

Além das condições estruturais da produção, não foi possível estabelecer uma relação entre Estado, capital e trabalho que estivessem nos moldes do fordismo dos países de capitalismo central. Silva (2001) afirmava que o Estado brasileiro foi um importante patrocinador da industrialização, mas desponta também como um organizador do movimento sindical que o manteve atrelado ao oficialismo estatal. Nesse âmbito, o sindicalismo brasileiro foi incapaz de questionar as políticas salariais e a pouca preocupação do Estado com a proteção social da classe trabalhadora que, nos países de Estado de Bem-Estar Social, foram importantes mecanismos para garantir uma situação de pleno emprego e da seguridade social.

No caso do Brasil, até os anos de 1970, o que se observa é uma proteção social restrita aos trabalhadores urbanos com carteira assinada. Somente com a Constituição Federal de 1988 que os alguns direitos sociais se universalizaram para todos os cidadãos. Essas condições até aqui expressas contribuíram para a conformação de um mercado de trabalho em que conviviam setores modernos e com condições de trabalho e salário mais próximas ao fordismo, com setores mais precarizados, desprotegidos, inseguros e com baixos salários, segundo análise de Silva (2001, p. 39):

Esse contexto de extrema heterogeneidade, somado à ação limitada do movimento sindical, conduz, mesmo nos setores modernos, à existência de salários archoados e de poucos benefícios sociais, que, somados à herança social anterior, consolidam um quadro único no mundo capitalista, em termos de desigualdades sociais e regionais, na distribuição de renda e da riqueza.

O que se pode perceber a partir dessas reflexões é que o Brasil não conseguiu estabelecer um modelo de produção fordista clássico (SILVA, 2001). Soares (apud SILVA, 2001) entende que o desenvolvimento desigual e tardio do Brasil se deu subordinado aos interesses dos grandes monopólios internacionais que agravaram ainda mais as desigualdades sociais, reafirmando as condições de pobreza e de miséria dos países periféricos.

O autor afirmava que a crise do padrão fordista brasileiro não seguiu os passos da crise clássica do fordismo. O que acontece no caso brasileiro é um esgotamento do Estado e de sua capacidade de manter um nível de acumulação sustentado no modelo de substituição de importações. O que se observa é um grande endividamento do Estado interna e externamente, servindo de argumento para os ideólogos de orientação neoliberal redirecionarem os investimentos públicos para setor privado, especialmente para favorecer o capital financeiro

(via privatização e redução das políticas sociais), desmontando, assim, o padrão fordista brasileiro em um cenário de crise.

As políticas de cunho neoliberal [...] estão presentes no governo Collor de Mello, o qual inicia, no começo da década de 90, um processo de abertura econômica, forçando à competitividade uma economia desenvolvida grandemente sob a égide do protecionismo comercial. Para Oliveira, M. A. (1998), essa abertura econômica, não tenha sido acompanhada por uma efetiva política industrial que preparasse a indústria nacional para a concorrência internacional, antes de conduzir à reestruturação do parque produtivo brasileiro, provoca uma brutal desestruturação deste. (SILVA, 2001, p. 41).

No Brasil, há uma mescla de elementos dos modelos fordismo/taylorismo com as novas formas de produção introduzidas pelo modelo japonês, o toyotismo, o que permite afirmar que houve uma reestruturação no Brasil parcial e pouco abrangente. A reestruturação produtiva brasileira ocorre em um contexto de recessão econômica, desemprego e instabilidade. A introdução das novas técnicas de produção (*kanban*, *kaizen*, trabalho em equipe) agudizaram ainda mais o desemprego que já estava em níveis significativos, reduzindo o número de trabalhadores industriais e trabalhadores com carteira assinada (SILVA, 2001).

A flexibilização maior que se observa aqui no Brasil não está relacionada à produção, mas na contratação do trabalho e das leis do trabalho que, diga-se de passagem, já atendiam aos interesses do capital em detrimento dos trabalhadores. Pode-se afirmar que o que mais tem sido aproveitado do modelo toyotista são as formas de contratação parcializadas, terceirizadas, domésticas, restritas de direitos trabalhistas, enfim, o impacto maior da reestruturação produtiva no Brasil está relacionado ao mercado de trabalho que, historicamente, já vive um contexto de subcontratação, informalidade e restrições, elevando sobremaneira a exploração predatória de uma força de trabalho que é barata e desqualificada.

Nessa perspectiva, é possível auferir que a reestruturação produtiva pouco contribuiu com a inovação tecnológica do parque industrial produtivo, mas agravou brutalmente as condições de reprodução do trabalhador brasileiro e intensificou o cenário de desemprego e de precárias condições de trabalho a que esses trabalhadores desde muito antes são submetidos. Percebe-se, então, um aprofundamento e agravamento do cenário que compromete e superexplora a classe trabalhadora.

### 2.2.2. Reestruturação produtiva e as estratégias de desmobilização do trabalhador coletivo

De acordo com Alves (2014), o complexo de reestruturação produtiva, articulado ao regime de acumulação flexível<sup>13</sup>, vem desenvolvendo estratégias de gerenciamento voltadas para “capturar” a subjetividade do trabalhador, explicando ainda que essa captura não se restringe ao âmbito da produção, mas está presente na esfera da reprodução, criando o que o autor vai chamar de inovações sociometabólicas.

O que significa que a “captura” da subjetividade não é apenas um fato de gestão das empresas, mas um processo social complexo que implica produção e reprodução social, trabalho e cotidiano, e compõe a nova base sociometabólica que Lukács denominou “capitalismo manipulatório”. (ALVES, 2014, p. 54).

O que se coloca como elemento principal para esse novo modelo de gestão é o controle sobre uma dimensão intangível do trabalhador, sua subjetividade, suas expectativas, seus sonhos, a partir de estratégias de gestão da força de trabalho e que permite ao capitalista criar consensos e convencer esses trabalhadores a se sentirem partícipes e responsáveis pela produtividade e pelos resultados do capital.

Alves (2014) compreende que a “captura” da subjetividade pelo capital consiste na corrosão/inversão/persuasão do ser genérico do homem como ser social e isso significa que há uma alteração na forma com que os homens se relacionam em sociedade: desmobilizam-se os sujeitos coletivos e busca-se reconstruir novos sujeitos mais colaborativos, movidos pelas ideias da empresa e cada vez menos organizados enquanto classe trabalhadora, deslegitimando-se, assim, uma das principais vias de enfrentamento à exploração da força de trabalho e da acumulação capitalista desenfreada.

A captação do intangível, segundo o mesmo autor, abrange duas dimensões. A primeira está relacionada ao valor-fetice: criam-se expectativas e sonhos de mercado, voltando-se, portanto, para a realização humana via consumo. A segunda está relacionada com a capacidade de aprendizado, o envolvimento com a marca e com a empresa. Concluindo: essas estratégias mobilizam as dimensões da produção e do consumo de

---

<sup>13</sup>“A *acumulação flexível*, como vou chamá-la, é marcada por um confronto direto com a rigidez do fordismo. Ela se apoia na flexibilidade dos processos de trabalho, dos mercados de trabalho, dos produtos e padrões de consumo. Caracterizam-se pelo surgimento de setores de produção inteiramente novos, novas maneiras de fornecimento de serviços financeiros, novos mercados e, sobretudo, taxas altamente intensificadas de inovação comercial, tecnológica e organizacional. A acumulação flexível envolve rápidas mudanças dos padrões do desenvolvimento desigual, tanto entre setores como entre regiões geográficas, criando, por exemplo, um vasto movimento no emprego no chamado ‘setor de serviços’, bem como conjuntos industriais completamente novos em regiões até então subdesenvolvidas (tais como a ‘Terceira Itália’, Flandres, os vários vales e gargantas do silício, para não falar da vasta profusão de atividades dos países recém-industrializados). Ela também envolve um novo movimento que chamarei de ‘compressão do espaço-tempo’ [...] os horizontes temporais da tomada de decisões privada e pública se estreitaram, enquanto a comunicação via satélite e a queda dos custos de transporte possibilitaram cada vez mais a difusão imediata dessas decisões num espaço cada vez mais amplo e variegado”. (HARVEY, 1992, p. 140).

mercadorias. Emerge, assim, uma concepção de que não há mais produção e venda de mercadorias, mas produção e venda de sonhos, de ideias, de expectativas, ou seja, pretende-se esvaziar das relações sociais a concretude dos processos e colocá-los em uma dimensão imaterial e fluída.

Nos termos acima descritos, o “capitalismo manipulatório” busca captar a dimensão emocional ou perceptiva, transformar o trabalhador ou empregado em colaborador/parceiro do capital, de forma a ocorrer a apropriação não apenas de habilidades técnico-profissionais da força de trabalho, mas também de sua disposição subjetiva, criando-se um “anímico-voluntarista” do trabalho vivo em prol dos interesses da produção de mercadorias. Ou seja, o capitalista, nesse novo momento, não tem interesse apenas nas habilidades técnicas dos trabalhadores; agora, no momento da contratação, são requisitadas habilidades relacionadas à subjetividade (individual) da força de trabalho, ao passo que: “Assim, a adoção do toyotismo visa à constituição de um novo nexos psicofísico capaz de moldar e direcionar ação e pensamento de operários e empregados em conformidade com a racionalização da produção” (ALVES, 2014, p. 59).

O complexo de reestruturação produtiva, com suporte no toyotismo, impôs rupturas e continuidades com o modelo fordista-taylorista, em especial no que diz respeito à gestão da força de trabalho. Na fábrica fordista, durante a jornada de trabalho o operário dispunha de maiores possibilidades de pensar sobre a sua condição e sobre a não satisfação das suas necessidades. Essa possibilidade de tomar consciência de sua realidade e questioná-la poderia encorajar o trabalhador a uma postura de rebeldia e, por este motivo, eram realizadas fora da fábrica, iniciativas empresariais e estatais de natureza educativa e de ajustamento da força de trabalho. Atualmente, o trabalhador continua tendo a capacidade de questionar e se rebelar contra a sua realidade, mas o capitalista, com o processo de reestruturação produtiva, consegue inserir no processo de trabalho estratégias que mobilizam a subjetividade do trabalhador e requisitam o seu envolvimento. Esse processo coloca maiores desafios para a organização coletiva e para a formação de consciência de classe. Intensifica-se a alienação do trabalho, posto que a cooptação do trabalhador se manifesta no trabalho em equipe, no trabalho “cooperado”, no controle coletivo dos ritmos e da qualidade do trabalho e na antecipação dos possíveis problemas. Com isso, o pensamento do trabalhador deve estar à disposição da produção e das metas a ele impostas.

Nesse diapasão, no toyotismo pretende-se a “captura” do pensamento do trabalhador através de protocolos organizacionais que exigem polivalência, integração orgânica entre pensamento e ação no ambiente de trabalho. Concordando com Alves (2014), se no fordismo,

ao realizar atividades manuais e repetitivas, o trabalhador tinha mais possibilidades de ter pensamentos não conformistas, no toyotismo o trabalhador deve pensar, mas, para satisfazer as necessidades do capital, deve se antecipar aos problemas e propor formas criativas de resolvê-los, ou seja, o trabalhador deve colocar-se à disposição da produção, entregando suas habilidades manuais e intelectuais em níveis bem mais acentuados. Exige-se da força de trabalho essa capacidade de articular a ação manual com o pensamento, o que conduz de fato a uma subordinação formal-intelectual (ou espiritual) no processo de trabalho, isto é: “Enfim, a empresa toyotista busca hoje mobilizar conhecimentos, capacidades, atitudes, valores necessários para que os trabalhadores possam intervir na produção, não apenas produzindo, mas também agregando valor” (ALVES, 2014, p. 61).

Ainda no tocante às continuidades/rupturas com o fordismo, destaca-se que o toyotismo articulou a racionalização da produção com as novas necessidades de acumulação do capital, sempre buscando o incremento da produtividade. O fordismo “produzia em massa para consumo em massa”, enquanto que a produção flexível se propõe a uma produção enxuta, embora altamente produtiva. Em relação ao processo de trabalho, há a intensificação do ritmo e a exigência de polivalência do trabalhador que aparece como sendo a ampliação do ciclo de trabalho que, antes, estava restrito a uma função específica, mas, em essência, o trabalho continua sendo realizado de maneira fragmentada e repetitiva assim como era desenvolvido na fábrica fordista. O que se promove, na realidade, é a desqualificação do trabalhador e a perda de identidade de classe.

A “desespecialização” (ou polivalência do trabalho) não quer dizer que eles tenham se convertido em trabalhadores qualificados, mas representam, como salientou Aglietta, “o extremo da desqualificação, ou seja, seus trabalhos foram despojados de qualquer conteúdo concreto”. Deste modo, a uniformização que o toyotismo realiza é apenas a expressão organizacional da coletivização do trabalho, sob a forma de trabalho abstrato (que permite a ampliação das tarefas). O trabalho ampliado dos operários “pluri-especialistas”, resulta tão vazio, e tão reduzido à pura duração, como o trabalho fragmentado. (AGLIETTA, 1978 apud ALVES, 2007, p. 165).

Alves (2007) explana que a reestruturação produtiva é constituída por inovações interiores e exteriores ao processo de produção. No que se refere às inovações interiores, destaca-se: inovações organizacionais (toyotismo), inovações tecnológicas e inovações sociometabólicas, definidas pelo autor como sendo a “captura” da subjetividade do trabalhador. Já as inovações exteriores seriam: inovações econômicas e geoeconômicas, dentre as quais se considera a mundialização do capital e a financeirização da economia; inovações político-institucionais (políticas neoliberais de desregulamentação e liberalização); inovações culturais (teorias pós-modernas). Conforme Dias (2006, p. 42-43):

“Eliminadas” as contradições, como dogmatismo e erro teórico, resta a noção do individualismo. O pós-modernismo e a linguagem desse “bravo mundo novo”. As relações de trabalho, as garantias sociais, arrancadas pelas grandes lutas operárias, são denunciadas como corporativismo. Pratica-se, fundamentalmente, sua flexibilização, sua precarização, ao mesmo tempo em que se afirma a qualificação como elemento vital: se o trabalhador não é qualificado, capaz, o problema e a culpa são dele. E não do mercado. Tudo, absolutamente tudo, deve ser submetido à mercantilização.

O aprofundamento da subsunção real do trabalhador ao capital (DIAS, 2006) é o ponto central do processo de trabalho no modelo de acumulação flexível, pois é a partir dela que o capitalista conseguirá o engajamento estimulado do trabalhador. Sob o discurso da colaboração, o trabalhador é convidado a incorporar à sua consciência a plena adesão ao capital, estimulado a colocar toda a sua disposição mental para antecipar problemas e se envolver física e mentalmente com o processo de trabalho. A estratégia principal é a de eliminar a *consciência de classe* da relação capital-trabalho. De modo aparente, o capitalista tem o consentimento da classe trabalhadora para operacionalizar as reestruturações necessárias para a constante ampliação do capital, embora seja imprescindível ressaltar que há resistências e enfrentamentos dentro desse processo de trabalho.

A crise do Capital é transformada em crise do fordismo cuja raiz é vista tanto na rigidez da produção quanto na agudização da luta de classes *na* produção. No que se refere a esta última, existem claras conexões com as teses neoliberais como a da sobrevalorização do preço da mercadoria força de trabalho. E do poder dos sindicatos e do seu propalado corporativismo. Para tal, é preciso substituir a análise das totalidades concretas pelos sistemas e estaturas, as contradições e oposições de classe pelas rivalidades, conflitos e ambivalências, as leis gerais pelas legislações, regras e normas, a - dialética sujeito/objeto pela noção de processo sem sujeito. (DIAS, 2006, p. 41).

Constata-se a formação de um novo trabalhador coletivo mais envolvido com as necessidades do capital. E isto porque, mesmo com as importantes inovações tecnológicas, o capital não pode prescindir de trabalho vivo para garantir a produção de mercadoria; mais, o capital necessita da inteligência do trabalhador coletivo para assegurar a sua reprodução, o que explica a necessidade de administrar e de minimizar as contradições entre as necessidades capitalistas e as necessidades dos trabalhadores. Para isto, utiliza formas mais sofisticadas de controle e racionalização do trabalho vivo, a substituição da figura do inspetor da fábrica pelo inspetor interno de forma que o trabalhador internaliza as necessidades da empresa e passa a se sentir responsável em satisfazê-las. Há um “envolvimento cooptado”, pois este se torna importante para alcançar novos ganhos de produtividade, o envolvimento estimulado por instâncias mediadoras (por exemplo, remuneração variável e trabalho em equipe). O toyotismo, como salienta Antunes (1994), implica em uma lógica “mais consensual”, mais

envolvente, mais participativa e, em verdade, mais manipulatória, explicando a necessidade da manipulação da subjetividade do trabalho vivo e a maior ênfase das habilidades cognitivas e comportamentais em detrimento das habilidades manuais.

### 2.3. A indústria de *call center* no Brasil

Inserida nesse contexto, a indústria do *call center* surgiu no Brasil em meados dos anos de 1990, e é um exemplo extremamente pertinente para analisar essas transformações ocorridas no mercado de trabalho a partir da expansão do setor de serviço, da introdução das chamadas novas tecnologias ou da revolução informacional. Nessa perspectiva: “O *call center* foi o setor que, na última década, mais acolheu trabalhadores, em especial mulheres não brancas e jovens oriundas da informalidade, garantindo-lhes acesso aos direitos sociais, além de alguma qualificação técnica” (BRAGA, 2014, p. 391). Para Braga & Antunes (2009, p. 10), esse setor se caracteriza “[...] em termos práticos, na confluência entre a terceirização e a precarização do trabalho com um novo ciclo de negócios associado às tecnologias informacionais e a *mercadorização* dos serviços sob o comando da mundialização financeira que nascem os teleoperadores brasileiros”.

O desenvolvimento do setor de teleatendimento é resultado de um processo de ajuste do Estado brasileiro com as novas formas de valorização do capital, entre as quais destaca-se a mercantilização dos serviços públicos. A partir de 1990, a privatização das telecomunicações, o desenvolvimento das novas tecnologias e a regulamentação dos negócios por telefone permitiram que o *telemarketing*<sup>14</sup> tivesse um significativo crescimento. O que antes era apenas venda por telefone passou a envolver o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) (CAVAIGNAC, 2010).

Segundo a Associação Brasileira de Teleserviço (ABT) (2017), o aumento dos postos de trabalho em *call centers* só é possível devido às formas menos rígidas de trabalho, livre da regulação trabalhista ou até mesmo das restrições geográficas, reafirmando a realidade posta de que a flexibilização e a desregulamentação das leis trabalhistas são elementos importantes para essa nova fase do capital. Em 2016, o setor teve expansão e movimentou mais de R\$ 45

<sup>14</sup>Conforme a definição da Associação Brasileira de Teleserviço (ABT), *telemarketing* é toda e qualquer atividade desenvolvida por meio de sistemas de telemática e múltiplas mídias, objetivando ações padronizadas e contínuas de *marketing* no sentido de estimular o consumo e promover a venda de diversos produtos e serviços. Trata-se de uma moderna ferramenta de comunicação cuja utilização vem crescendo em grandes e pequenas empresas, em todos os setores da economia mundial, adquirindo importância cada vez maior na interlocução com consumidores de diversas partes do planeta (CAVAIGNAC, 2010, p. 170).

bilhões, empregou 440 mil trabalhadores formais no mesmo ano e, desde que a Lei de Desoneração<sup>15</sup> entrou em vigor, em 2012, foram gerados mais de 73 mil novos postos de trabalho, principalmente no Nordeste, que passou a responder por um quarto dos empregos nacionais do setor (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE TELESERVIÇO, 2017). Embora com o veto à isenção sobre a folha de pagamento, feito pelo governo presidencial de Michel Temer, a ABT estima que 100 a 120 mil postos de trabalho no setor tenham sido fechados.

Consoante Oliveira (2009), a chamada “indústria do telemarketing”, no período de seis anos, triplicou de tamanho, ou seja, trata-se de um setor que mobiliza uma quantidade enorme de trabalhadores, de atividades e que movimenta um montante interessante de lucros. Elas são altamente rentáveis porque conseguem concentrar em uma única unidade de trabalho o atendimento das necessidades de um conjunto de empresas de um mesmo segmento, a exemplo de bancos, operadoras de cartões de crédito, operadoras de telecomunicações, TV a cabo, ou seja, o trabalho que anteriormente era executado por cada empresa individualmente, agora pode ser realizado por apenas uma que tem a especificidade de realizar essas atividades (OLIVEIRA, 2009). Isso é interessante para a empresa contratante, posto que elimina os custos com infraestrutura e força de trabalho, e para a contratada, visto que, com um custo bem reduzido, pode efetuar a execução de diversos contratos simultaneamente. Em geral, essas companhias contratam as empresas de teleatendimento para executarem os serviços de atendimento ao consumidor, cobranças e televendas.

### *2.3.1. O trabalho dos operadores de teleatendimento e sua forma de realização*

Embora esteja localizado no setor de serviços, conforme tratado anteriormente, o trabalho dos operadores de teleatendimento é importante para o âmbito da circulação e, por conseguinte, para a realização da mais-valia. A partir de Oliveira (2016), compreende-se que o capital, para se valorizar, precisa explorar força de trabalho. Dessa forma, é preciso considerar o momento da circulação e produção, configurando, assim, a rotação do capital<sup>16</sup>. Logo, qual o papel dos operadores de teleatendimento para a rotação do capital? De acordo com Harvey (1992), a intensificação dos processos de trabalho permite a aceleração do tempo

---

<sup>15</sup>Lei nº 12.546, de 14 de dezembro de 2011 que altera a incidência das contribuições previdenciárias devidas pelas empresas que menciona (BRASIL, 2011).

<sup>16</sup>“Por conseguinte, a rotação depende da magnitude do capital ou, mais exatamente, da soma total dessas duas partes”. Netto e Braz (2009, p. 129), por sua vez, reafirmam que “o tempo de rotação de um dado capital é igual à soma de seu tempo de circulação e de seu tempo de produção” (OLIVEIRA, 2016. p. 53).

de giro na produção e esse movimento envolve acelerações paralelas na troca e no consumo. Ou seja, para que a rotação do capital seja mais rápida, faz-se necessário o aperfeiçoamento da comunicação e de fluxos de informações e racionalização nas técnicas de distribuição. Este conjunto de aperfeiçoamentos permite que a circulação de mercadorias ocorra com uma maior velocidade, ao passo que:

Os bancos eletrônicos e o dinheiro de plástico foram algumas das inovações que aumentaram a rapidez do fluxo de dinheiro inverso. Serviços e mercados financeiros auxiliados pelo comércio computadorizado também acelerado, de modo a fazer, como diz o ditado, “vinte e quatro horas ser um tempo bem longo” nos mercados globais de ações. (HARVEY, 1992, p.. 257-258).

Além de permitir a “compressão do espaço-tempo” e de rotação do capital, o trabalho dos operadores de teleatendimento permite conectar o consumidor com as empresas altamente móveis. E isso é possível porque, conforme Harvey (1992), a partir de 1973, a moeda se desmaterializou. O autor explica que, pela primeira vez na história o mundo passou a se apoiar em formas imateriais de dinheiro. Sendo assim, as centrais de teleatendimento de cartões de crédito, por exemplo, são fundamentais para operacionalizar essas transações. Portanto, embora não produza diretamente mais-valia, o trabalho desenvolvido por esses sujeitos está vinculado ao momento da circulação. Oliveira (2016, p. 57) entende que esse momento “[...] tem a função de reduzir o tempo de desvalorização do capital, o que contribui para que no movimento de rotação, o processo de produção ocorra de maneira mais rápida, favorecendo a criação de mais-valia e a acumulação”. Como esse trabalho se realiza é o que indicaremos nas linhas a seguir.

O eixo central do trabalho nas Centrais de Teleatendimento (CTA's) é a racionalização dos serviços através da inserção das novas tecnologias, forma predominante a partir do toyotismo. O processo de trabalho dos operadores de teleatendimento é integralmente controlado pela máquina e pelo sistema operacional que ele executa. O supervisor tem o papel de gerenciar e de administrar os indicadores que são produzidos diariamente pelo *software* que monitora a produtividade e o ritmo de trabalho. Afora esse controle acirrado do trabalho, a utilização da informatização eliminou inúmeros postos de trabalhos presenciais, pois os clientes têm a possibilidade de executar uma série de serviços nos atendimentos virtuais, requisitando a interferência do operador apenas em casos extremos, o que justifica a possibilidade de operação com uma quantidade mínima de trabalhadores.

Semelhante à fábrica toyotista, as CTA's têm a possibilidade de controlar, da forma que lhes convier, os ritmos de trabalho. As chamadas são direcionadas para os atendentes através do Direcionamento Automático de Chamadas (DAC) que distribui as ligações

conforme o tempo ocioso do trabalhador. Aquele que tiver mais tempo ocioso (o que dificilmente acontece) recebe a ligação primeiro. Tem-se, assim, a possibilidade de eliminação do “tempo morto” e a garantia de que, durante a jornada de trabalho, o atendente estará realizando suas atividades em um ritmo intenso, pois não está ao seu alcance controlar a demanda que lhe chega. Aparentemente, elimina-se, assim, qualquer possibilidade de autonomia com relação às tarefas executadas.

Outra importante estratégia de controle do trabalho é o sistema de metas e os indicadores. As metas são estabelecidas individualmente e por equipe, o que acirra ainda mais a fiscalização sobre o trabalho, a exemplo dos Círculos de Controle de Qualidade (CCQ's). Essas metas estão relacionadas ao Tempo Médio de Atendimento (TMA) que sempre deve ser o menor possível, assim como a aderência do trabalhador à escala de trabalho, ao absentéismo e à nota de qualidade do cliente. Em resumo: um bom atendente ou uma boa equipe é aquela que atende rápido (consequentemente, muitos clientes), que retira as pausas conforme foi previsto pelo setor de planejamento (mantendo o tempo de espera na fila de atendimento reduzido), não falta e que atende com a melhor qualidade possível; portanto, a equipe que consegue atingir todas essas metas é uma equipe ou operador bastante rentável para a empresa, mas que sacrifica a sua saúde física e psicológica porque as exigências feitas nas CTA's exigem esforços intensos.

Nesse contexto, o setor de *call center* é um dos principais meios de inserção formal de jovens no mercado de trabalho devido à pouca exigência para a contratação desses trabalhadores: exige-se apenas o Ensino Médio completo e não é necessária nenhuma experiência profissional anterior. Além disso, devido à carga horária de trabalho ser de seis horas diárias, permite que os jovens possam conciliar o trabalho com outras atividades, em especial, com os estudos, como dispõe Braga (2014, p. 392): “Resultado do amadurecimento de um novo regime de acumulação pós-fordista no país, os *call centers* brasileiros alimentam-se de um vasto contingente de trabalhadores jovens, especialmente mulheres e negros, em busca de uma primeira oportunidade no mercado formal de trabalho”.

No que diz respeito à remuneração, as empresas de teleatendimento oferecem baixos salários, geralmente um salário-mínimo, mais os benefícios que são negociados com o sindicato, tudo isto reflexo da desqualificação e da simplificação das tarefas nesse setor. No momento de sua contratação, o teleoperador recebe um treinamento preliminar de poucos dias para conhecer o produto para o qual prestará serviço e os principais procedimentos que deverão ser executados. Após isto, ele é direcionado para o Posto de Atendimento (PA) e

deverá apreender os processos e procedimentos com um colega mais experiente e durante a jornada de trabalho dele. Tal fase é conhecida como “carrapatagem”.

Os três primeiros meses de trabalho, período de experiência, são extremamente desgastantes para o trabalhador que não consegue o desempenho que lhe é exigido dada a sua inexperiência. Mesmo tendo conhecimento do pouco tempo de treinamento e a pouca experiência, o supervisor, ainda assim, realiza cobranças incisivas para que as metas sejam atingidas, pois ele também é pressionado a alcançar esses resultados. Além da cobrança do supervisor, o teleoperador é cobrado também pelos colegas de equipe que se sentem prejudicados pelo seu desempenho ruim. Uma estratégia utilizada para acirrar a competição entre os trabalhadores e a fiscalização é a de expor um telão na operação onde todos podem observar o tempo médio de atendimento (TMA) da equipe, um dos principais indicadores exigidos. Isso faz com que o teleoperador que está com o TMA muito alto se sinta pressionado a baixar esse tempo, atendendo mais ligações; de igual maneira, que o trabalhador que está com o TMA muito baixo seja reconhecido pelo seu desempenho, servindo de modelo para o supervisor que dele se utiliza como exemplo de pressão para os demais. Ademais, esse indicador permite que o trabalhador que obteve melhor desempenho se sinta no direito de exigir do colega que atinja a meta estipulada, já que “fez a sua parte” e não poderá ser prejudicado pela falta de competência do outro.

Depois de alguns meses é possível se tornar proficiente no atendimento e atingir as metas estabelecidas e isto traz certa satisfação pessoal no trabalho porque o trabalhador é “recompensado” através de brindes, título de “funcionário do mês” com direito a broches, camisas, o reconhecimento dos colegas de equipe e supervisor, enfim, diversas estratégias motivacionais.

Desse modo, todo esse ciclo expõe o teleoperador a uma pressão intensa no ambiente de trabalho que gera adoecimento físico e psíquico, além de um envolvimento manipulatório (ALVES, 2014) que leva o trabalhador a cumprir metas sobre-humanas, embora seja importante ressaltar que os sinais de desgaste físico e emocional são importantes indicadores para que esses trabalhadores se percebam em sua condição de trabalhador explorado. Não é correto afirmar que eles não têm consciência da precarização a que estão submetidos, mas é o “medo e o zelo” (ABILIO, 2014) que os levam a tentar suportar essa rotina exaustiva, pois, para alguns, a exemplo dos trabalhadores homo ou transexuais, o trabalho em *call center* é uma das poucas oportunidades de inserção formal no mercado de trabalho. Por isso que, no momento da contratação, se prioriza um determinado perfil: mulheres, negros, LGBT’s, obesos, porque essas pessoas conseguirão “controlar” sua insatisfação com o trabalho.

Tem-se, ainda, a última etapa desse ciclo, conforme caracterizado por Braga (2014), quando o teleoperador já está desmotivado com o trabalho e não dá mais o resultado esperado. Nesse momento, a demissão é a via mais usual para realizar a renovação da equipe, por isso que a alta rotatividade é uma das características mais evidentes desse setor. São residuais as situações em que o teleoperador consegue ser promovido para cargos de supervisão ou no setor de qualidade, pois Braga (2014) esclarece que a informatização estabelece uma horizontalização entre os trabalhadores, de forma que as oportunidades para crescimento dentro da empresa são escassas. Por essa razão, os trabalhadores, em sua maioria, jovens, mulheres e negros, veem nos estudos uma oportunidade para conseguir melhores opções de trabalho fora desse setor. “No telemarketing, essas jovens perceberam a oportunidade tanto de alcançar direitos trabalhistas quanto de terminar a faculdade particular noturna.” (BRAGA, 2014, p. 394).

O monitoramento das ações dos trabalhadores se inicia a partir do momento em que eles efetuam o *login* no sistema: esse é o cartão de ponto que registra o horário de entrada, de pausas e de saída do trabalhador. A partir do momento em que eles estão *logados*, o supervisor pode verificar: a) o tempo de atendimento; b) as pausas que o atendente retira durante a jornada de trabalho; c) o que os operadores estão conversando com o cliente; d) as atividades que ele realiza no computador durante o atendimento; tem-se um controle irrestrito de todas as ações que estão sendo executadas no Ponto de Atendimento (PA). A partir desses indicadores, os supervisores realizam um *feedback* para adequar o ritmo de trabalho e a produtividade, conforme estabelecido pela gerência e coordenação da empresa. Caso as metas não sejam atingidas, os trabalhadores podem sofrer sanções que variam de uma advertência verbal até demissão. Há um intenso controle dos tempos e movimentos, assim como no fordismo/taylorismo, só que agora, de forma mais refinada, mais robusta e mais disfarçada sob o manto da autonomia.

Para além do controle tecnológico exercido sobre esses trabalhadores tem-se, ainda, o controle do supervisor que, por um dia ter sido ele também atendente, conhece com profundidade os processos de trabalho, as possibilidades de burlar o sistema e a subjetividade dos atendentes de sua equipe. Os clientes são também outro mecanismo de pressão e opressão porque eles têm o poder de avaliar o atendimento e de reclamar aos superiores com relação ao operador de teleatendimento.

Há, ainda, o controle com relação ao PA que o atendente vai sentar durante a jornada de trabalho para evitar conversas paralelas e dispersão da atenção que, conseqüentemente, poderia prejudicar a produtividade do trabalho. Esses são mecanismos extras que tornam essa

atividade extenuante, tanto no aspecto físico, por exigir uma série de movimentos repetitivos e intensos, além do adoecimento psicológico, por envolver o atendente emocionalmente durante o atendimento, afinal, ele é a voz que fala “em favor” da empresa e é sobre ele que recai a insatisfação e os aborrecimentos com relação aos serviços prestados. Mas, por ser apresentada como uma atividade de escritório/intelectual, todos esses agravos que podem interferir diretamente na saúde do trabalhador ficam obscurecidos e não se mostram para o conjunto da sociedade e usuários desse serviço.

Todos os cinco supervisores que entrevistamos, observamos e acompanhamos no trabalho disseram que, indiferente ao segmento que coordenam, a preocupação e as tarefas são sempre as mesmas, com pequenas variações de conteúdo dependendo das características da equipe – ativa ou receptiva. A lista de tarefas que os supervisores devem desenvolver em conjunto com as gerências da área de operação são: a) busca constante pela qualidade; b) acompanhamento do tráfego de chamadas/ligações; c) adequação da escala/número de trabalhadores; d) desenvolvimento de programas para redução do absenteísmo e *turn-over* dos atendentes, principalmente nas áreas que exigem equipes bem treinadas e preparadas; e) avaliação e revisão de *scripts*; f) treinamento de equipes e definição dos perfis dos atendentes, de acordo com o tipo de atividade a ser realizada; g) garantir o devido *feedback* às equipes; h) desenvolver, acompanhar e revisar os critérios pelos quais os atendentes são avaliados; i) garantir as metas de qualidade e a redução de custos. (OLIVEIRA, 2009, p. 121).

Destarte, estabelece-se dentro dessas empresas o que Alves (1999) chamou de “captura” da subjetividade do trabalhador no que diz respeito à imersão intelectual e o envolvimento durante a jornada de trabalho e os mecanismos de cooptação e de convencimento que levam os trabalhadores a se comprometerem, aparentemente, por conta própria com o cumprimento ou até com a superação das metas estabelecidas. Para garantir esse nível de trabalho, os teleoperadores têm as necessidades mais básicas do ser humano (ir ao banheiro, por exemplo) controladas e fiscalizadas, tanto por parte do sistema, quanto por parte dos supervisores, ou seja, há um controle desregrado em todos os aspectos da vida desse trabalhador durante o trabalho e enquanto ele se mantém nas dependências da empresa.

Ora, o que se vivencia dentro das CTA's é um discurso que constantemente culpa e responsabiliza os operadores por seus indicadores, metas e absenteísmo, constringendo os que não as cumprem e exaltando como bom exemplo os que se adequam ao perfil requisitado. Para executar essa estratégia, são utilizados métodos lúdicos e criativos, como balões coloridos, broches e camisetas, como supramencionado. Por exemplo: quem as possui são os bons atendentes, quem não as ganha precisa melhorar e seguir o exemplo dos demais. Vive-se, portanto, uma realidade de intenso assédio moral por parte dos supervisores no tocante às exigências pelos cumprimentos das metas e da instituição quando pune ou faz passar por situações constringedoras os atendentes que por desmotivação, cansaço e desgastes físicos e

mentais não estão conseguindo atender as requisições da empresa e a meta de produtividade imposta.

O trabalho, nesse segmento, tende a ser robotizado, mecanicista e pragmático porque todas as ações realizadas durante o atendimento devem seguir rigorosamente os *scripts* estabelecidos para as possíveis demandas que são requisitadas pelos clientes. Esses *scripts* não orientam apenas o que fazer, mas também o que dizer e como dizer, determinando o tom, as palavras e até a simpatia, ou seja, o atendente precisa suspender qualquer emoção e executar todo o procedimento conforme foi preestabelecido pela empresa. O que se exige é um trabalhador mecânico que apenas irá executar e ser um suporte da máquina, pois o seu trabalho é esvaziado de autonomia e liberdade.

No que concerne às relações de classe dentro da empresa e fora dela, pode-se observar uma intensa fragmentação: dentro das equipes porque, conforme citado anteriormente, as metas individuais são uma forma de acirramento da concorrência entre os trabalhadores; entre as equipes de uma mesma operação há uma intensa competição para alcançar as metas coletivas e se destacar como a melhor equipe dentre as demais; e, por fim, entre as operações dos diferentes clientes porque, dependendo da empresa para a qual o operador presta serviço, há o recebimento de benefícios diferentes, por exemplo, um atendente que presta serviço para uma operadora de telefonia ganha menos que um atendente que presta serviço para um banco porque este último recebe comissões oferecidas pela empresa contratante para incentivar o trabalho.

Portanto, dentro da mesma unidade é possível encontrar trabalhadores com diferentes condições de salários e benefícios, o que desmobiliza a luta sindical e a organização política, tendo em vista que essa intensa fragmentação – interna e externa – tende a acirrar a competição entre os trabalhadores e quebrar (ou dificultar que se formem) os vínculos de solidariedade no interior da categoria profissional, além de haver uma enorme quantidade de empresas desse segmento e uma pulverização desses trabalhadores. Ademais, outra característica do setor são as altas taxas de rotatividade. Por se tratar de um trabalho cansativo e precarizado, dificulta, sobremaneira, as possibilidades de engajamento e sindicalização.

Para esses trabalhadores terceirizados, portanto, com vínculos frágeis de trabalho, submetidos às inseguranças que essa modalidade de trabalho traz e marginalizados socialmente, torna-se cada vez mais difícil a possibilidade de organização política para o enfrentamento coletivo de um conjunto de situações aviltantes que vivenciam e que os colocam em condições precárias e desgastantes de trabalho. Não se vislumbram muitas

possibilidades de construção coletiva quando a manutenção da sua sobrevivência está ameaçada.

Todavia, mesmo diante desse cenário de intensificação do ritmo de trabalho, vigilância e controle, os trabalhadores conseguem desenvolver algumas estratégias individuais e coletivas para se “proteger” da intensa exploração da sua força de trabalho. Geralmente, essas estratégias tentam transgredir os *scripts* de atendimento estabelecidos pela empresa ou o controle exercido pelo sistema. Embora essas transgressões sejam individuais, repetem-se, sinalizando para um processo de resistência que se espraia: no momento da “carrapatagem”, o atendente mais antigo acaba repassando-as para os novatos, ou seja, há uma reprodução dessas estratégias pelos trabalhadores. No *call center*, o teleatendente que utiliza essas estratégias é chamado de “má-ferente” (que seria o oposto de referência) e quando é reincidente acaba sendo demitido pelo supervisor.

### 2.3.2. *Infotaylorismo e suas implicações para o operador de teleatendimento*

Nos anos de 1990, Lojkin (1995) celebrava as principais características do processo de trabalho possibilitadas pelas novas tecnologias: polivalência, flexibilidade e estrutura em rede descentralizada. Segundo o autor, essas características poderiam autonomizar o trabalho, livrando-o das relações burocráticas das empresas capitalistas.

Já Braga (2009) aponta que o otimismo embaraçoso de Lojkin em acreditar na emancipação revolucionária pela técnica estaria relacionado à sua pouca eficácia teórica em articular o processo de valorização do valor com o processo de produção da mercadoria para explicar que a inserção dessas novas tecnologias no processo de trabalho tem o objetivo de reduzir trabalho vivo, aumentar a rotação do capital, extrair mais-valia relativa e aumentar a taxa de mais-valia, uma vez que essas mudanças buscam dar respostas satisfatórias ao capital a partir do período de crise do padrão fordista/taylorista e, dessa maneira, não possuem nenhum compromisso com a emancipação da classe trabalhadora. Essa emancipação, compreendida a partir de Lojkin (1995), estaria relacionada com a possibilidade de superação da divisão entre os que planejam e os que executam, já que as atividades desenvolvidas a partir da introdução das tecnologias requerem habilidades intelectuais e manuais.

Apesar de não ser possível negar que a introdução das tecnologias informacionais no processo produtivo provocou, de fato, uma importante alteração na divisão social do trabalho,

segundo Braga (2009), as empresas pós-fordistas se organizam em um modelo global centrado em informações e baseado em redes nas quais os *funcionários on-line* estão interligados através da internet. Isto permite que funcionários de diferentes partes do mundo possam integrar o mesmo processo produtivo sem a necessidade de haver um deslocamento físico, ou seja, essa estrutura em rede permite que os trabalhadores estejam interligados entre si através dos meios digitais. Nas palavras de Braga (2009), há, portanto, a construção de um novo trabalhador pós-fordista e, com isso, a criação de uma nova cultura do trabalho informacional:

Como fundamento valorativo, Castells identifica um código cultural mais ou menos comum nos diversos mecanismos da empresa em rede: uma cultura virtual multifacetada da “destruição criativa” catalisada pelos circuitos optoeletrônicos que processam seus sinais num novo estágio de desenvolvimento simbólico. (BRAGA, 2009, p. 62).

Ainda de acordo com o autor, essa cultura do trabalho informacional sustentaria “[...] a hipótese segundo a qual o ‘trabalho imaterial’ assumiria contemporaneamente a função hegemônica de fonte da riqueza, ao mesmo tempo em que a produção em rede transformar-se-ia na estrutura predominante do comando da produção” (BRAGA, 2009, p. 64).

Nessa toada, analisar o trabalho informacional a partir da perspectiva marxista nos permite romper com essas compreensões do trabalho informacional idealizado e identificar as contradições inerentes às relações capitalistas de produção que estão presentes, também, nessas formas contemporâneas de trabalho, identificando, ainda, como elas são utilizadas para extração de mais-valor da classe trabalhadora. Dessa forma, Braga (2009) denominará esse novo modelo de produção de infotaylorismo, termo este que sugere continuidades e rupturas com o modelo fordista/taylorista. O trabalho informatizado permanece sendo explorado e esvaziado de sua humanidade, mas com formas mais sofisticadas de operar, ao mesmo tempo em que manipula elementos ideológicos que permitem o esfacelamento da organização coletiva e da identidade de classe tão importantes para a construção da emancipação humana.

O trabalho em *call center*, objeto de análise deste trabalho, é marcado por essas novas formas de intensificação do trabalho, pois tais trabalhadores estão submetidos à intensa exploração e monitorados constantemente a partir do programa informacional, substituto do fiscal da fábrica fordista. “Seus tempos e movimentos” são completamente vigiados e controlados a fim de garantir o cumprimento das metas. “Trata-se, na verdade, de um tipo de trabalho extemporâneo, marcadamente taylorizado, e que emerge como uma espécie de obstáculo imprevisto, um *contratempo* capaz de estorvar as novas promessas pós-fordistas” (BRAGA, 2009, p. 65).

É importante demarcar que as centrais de teleatividade emergem no contexto de reestruturação produtiva e de mundialização do capital e isso permite entender a sua configuração e estrutura que é marcada pela “[...] generalização do processo de terceirização, pela compreensão dos níveis hierárquicos, pelo desenvolvimento de estratégias gerenciais objetivando a mobilização permanente da força de trabalho, pela cooperação constrangida dos assalariados, pela administração por metas, assim como pela fragmentação da relação salarial” (BRAGA, 2009, p. 68). Essa demarcação permite compreender que esses trabalhadores vivem um processo de precarização da força de trabalho a partir dos direcionamentos do neoliberalismo e da financeirização da economia, além das implicações que a inserção de novas tecnologias provoca no processo de trabalho.

Para Braga (2009), na estrutura da organização em rede das empresas pós-fordistas o setor de teleserviço localiza-se no terceiro nível, neotaylorista e terceirizada que produz bens e serviços para as empresas de segundo nível. O trabalho nesse nível é repetitivo; são tarefas simples que não exigem muita qualificação, intensificação das atividades e um rígido controle, características estas que Braga (2009) vai chamar de taylorização do trabalho intelectual, afirmando que:

Referindo-se ao caso francês, Thomas Coutrot buscou caracterizar essa nova realidade empresarial por meio de três grandes níveis organizacionais discordantes, porém combinados: a) a organização de primeiro nível, marcada por ser inovadora, pouco hierarquizada, reativa, mobilizada, capaz de gerar e renovar permanentemente sua base de conhecimentos pela utilização intensiva de tecnologias informacionais; b) a organização de segundo nível representada pela empresa neofordista contando com engenheiros, técnicos comerciais, operários qualificados etc., devendo demonstrar suas capacidades de iniciativa, sua disponibilidade, sua polivalência, quer para pleitear uma promoção, quer para evitar uma demissão; e, finalmente, c) a organização de terceiro nível, neotaylorista e terceirizada, produzindo componentes de bens ou serviços para as empresas de segundo nível. (BRAGA, 2012, p. 185).

Nas centrais de teleatividade, três características do trabalho vão demarcar essa taylorização: a) a incapacidade que o operador de teletendimento tem de controlar o ritmo de trabalho, pois as ligações são direcionadas automaticamente pelo fluxo informacional, ou seja, é a máquina que dita a intensidade do trabalho; b) o controle e a vigilância do processo de trabalho através do sistema operacional; c) a repetição do *script* que precisa ser executado em todas as ligações efetuadas ou recebidas pelo trabalhador, há a necessidade de padronização em todas as chamadas (BRAGA, 2009). Estas características reafirmam o grau de subjugação do trabalho vivo ao trabalho morto, desmistificando qualquer análise que proponha uma emancipação do trabalhador a partir da revolução informacional.

No mais das vezes, o trabalho do teleoperador é fundamentalmente regulado pela pressão do fluxo informacional, arruinado pela rotinização da comunicação e subordinado a um rígido *script* (roteiro), 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. Assim, a autonomia do teleoperador é significativamente reduzida enquanto os supervisores escutam as comunicações para assegurar a obediência ao *script*. (BRAGA, 2009, p. 71).

Aliado a esse fluxo informacional, a figura do supervisor é extremamente importante para garantir que os teleoperadores realizem os protocolos estabelecidos, que consigam realizar todos os procedimentos no tempo médio de atendimento (TMA) estipulado, a redução do absenteísmo, a redução de pausas pessoais (pausas não previstas na jornada de trabalho), o convencimento dos trabalhadores a cumprir os indicadores exigidos pelo cliente – a empresa contratante. Assim, o supervisor é o agente capitalista que garantirá o ajustamento e a adaptação do trabalhador às exigências da empresa e os altos níveis de produtividade.

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, sobretudo, que abandonem o fluxo informacional. 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*, tendente a *transformar o teleoperador em uma espécie de autômato inquieto*. Os objetivos são claros: multiplicar as operações e diminuir seus custos por meio da redução do estatuto da comunicação à condição de pura instrumentalidade. (BRAGA, 2009, p. 71).

Como é possível observar, a taylorização do trabalho não consiste apenas no controle e na ausência de autonomia em relação ao trabalho, mas está também no fato de que a execução do trabalho se dá de maneira mecanizada em que esses *scprints* colocam o teleoperador em uma postura apenas de cumprir o que está pré-estabelecido de maneira sequenciada e automática, pois, para cada situação apontada pelo usuário do serviço, há uma resposta pronta ou um procedimento indicado a ser executado. Essa observação está em consonância com o que foi posto por Braverman (1981), de que de fato existe uma degradação do trabalho de escritório e que o trabalho no setor de serviços não está livre das mesmas “armadilhas” postas aos operários do chão de fábrica.

Braga (2009, p. 72), por fim, aponta que:

A taylorização da atividade do teleoperador consiste nisto: *aprisionar a força espiritual do trabalho* – e seus conhecimentos práticos – em uma rotina produtiva marcada pela interação do trabalho com as tecnologias informacionais, assim como pela coordenação informacional entre serviços. Por meio da pressão oriunda do fluxo informacional, o trabalho do teleoperador torna-se, finalmente, objeto de uma regulação tecnológica centralizada pelo regime de mobilização permanente da força de trabalho. A base técnica unificada proporciona a oportunidade de a empresa fixar “cientificamente” os ritmos produtivos por meio da proceduralização e consequente degradação da atividade e das condições de trabalho do teleoperador. A

intensificação dos ritmos e o aumento do controle pelos supervisores e coordenadores apenas coroam esse processo.

De forma concreta, essa taylorização pode ser observada no adoecimento por Lesões por Esforço Repetitivo (LER), Distúrbio Osteomuscular Relacionado ao Trabalho (DORT), Síndrome do Pânico, ansiedade, depressão e outras doenças que são desencadeadas devido à intensificação da jornada de trabalho e à necessidade de cumprimento de metas que levam os trabalhadores a níveis altos de estresse e de dispêndio de energia. As possibilidades de enfrentamentos e resistências serão discutidas nos capítulos a seguir.

### 3. NOVA MORFOLOGIA DO TRABALHO, A ORGANIZAÇÃO DA CLASSE TRABALHADORA E O SINDICALISMO NO BRASIL: AVANÇOS HISTÓRICOS E IMPASSES ATUAIS

O trabalho no *call center* está inserido no setor de serviços que se encontra diante das profundas mutações vivenciadas pelo capitalismo, decorrentes da era digital-informacional com a expressiva expansão do setor de serviços e sua mercadorização, fato este que torna necessário entender quais as possibilidades de enfrentamento e resistência das atuais condições de trabalho e qual a posição de classe que esses trabalhadores ocupam. São estas as reflexões que buscaremos realizar no presente capítulo.

Antunes (2018), em seu livro *Privilégio da Servidão*, trabalha com a hipótese de que está se presenciando o advento de novas formas de extração de mais-valia no setor de serviços. O autor entende que, no capitalismo contemporâneo, o valor é cada vez mais resultante do trabalho social e coletivo, complexo e combinado, predominantemente material, mas com crescentes traços de imaterialidade, visto que ambos estão presentes nas novas cadeias produtivas globais, cada vez mais interconectadas e inter-relacionadas. O referido entendimento é crucial, pois, embora exista um aumento considerável no setor de serviços, este setor está estruturado sobre uma base que não dispensa o trabalho material, manual e sob condições degradantes da força de trabalho.

[...] a propalada ficção que defende a predominância da produção imaterial (portanto desprovida de materialidade) no capitalismo de nosso tempo é uma criação eurocêntrica (ou do Norte) que não encontra base ontológica real, quando se toma a totalidade da produção global, incluindo a China, Coreia do Sul, Índia e tantos outros países asiáticos, assim como Brasil e México na América Latina, Rússia e países do Leste Europeu, ou ainda África do Sul, no continente africano. (ANTUNES, 2018, p. 47).

Dito isso, considerando as particularidades do capitalismo brasileiro e os impactos da reestruturação produtiva sobre a classe trabalhadora, conforme exposto no capítulo anterior, parte-se da compreensão que essas mutações provocaram uma reconfiguração na composição da força de trabalho brasileira que Antunes (2018) vai denominar de *a nova morfologia do trabalho*. Houve uma importante expansão no setor de serviços e uma significativa diminuição da indústria, de forma que tal expansão do setor de serviços, de *call centers* e de empresas de tecnologia da informação gerou a formação de um novo proletariado de serviços, denominado infoproletariado ou cibertariado (ANTUNES, 2018). Combinado a essa nova

parcela da classe trabalhadora, os trabalhadores terceirizados, subcontratados, trabalhadores na informalidade – desde o operariado industrial e rural clássico até os assalariados do setor de serviços – compõem a *nova morfologia do trabalho* (ANTUNES, 2018), resultado das fortes mutações que afetaram o capitalismo nas últimas décadas.

Nova morfologia que presencia a ampliação do número de proletários do mundo industrial, de serviços e do agronegócio, de que são exemplos também as trabalhadoras de telemarketing e call-center, além dos digitalizadores que laboram (e se lesiona) nos bancos e que se desenvolveram na era digital, da informática e da telemática, dos assalariados do fast-food, dos trabalhadores jovens dos hipermercados, dos motoboys que morrem nas ruas e avenidas, usando suas motocicletas para transportar mercadorias etc. (ANTUNES, 2018, p. 135).

Consequentemente, o que se observa é que esse conjunto de mutações e inovações que foram sendo incorporadas pelo capitalismo trouxeram para o mundo do trabalho novos desafios, novas requisições e formas diferenciadas de exploração e extração de mais-valia. Antunes (2018) afirma que esses trabalhadores participam direta ou indiretamente da geração de valor e da valorização do capital, oscilando entre a grande heterogeneidade em sua forma de existir no mundo (gênero, raça, etnia, qualificação, nacionalidade) e um impulso que tende para a homogeneização na sua condição precarizada que está presente em diferentes modalidades de trabalho e se generalizam em escala global. O autor elucida que: “Essas distintas modalidades de trabalho vêm desempenhando um papel de destaque não só na criação de novas formas geradoras de mais-valor, mas também no desencadeamento de novas lutas sociais” (ANTUNES, 2018, p. 136). É sobre essas novas modalidades de trabalho, sua organização e seus desafios que se propõe refletir no presente capítulo por entender-se que são temas que dialogam diretamente com o objeto do estudo.

### **3.1. Imprecisão e a dificuldade de construção de uma identidade coletiva**

A *nova morfologia do trabalho* (ANTUNES, 2018), para além de reconfigurar a organização social, impôs aos trabalhadores empregos/ocupações desprovidos de proteção social e gerou uma imprecisão na sua identificação enquanto classe. Neste tópico, parte-se das provocações de Huws (2009) com o objetivo de tentar compreender como se situam os trabalhadores na divisão social do trabalho e qual a sua posição de classe, tendo em vista que alguns teóricos não os compreendem enquanto classe trabalhadora.

A autora observa que há uma imprecisão em situar os trabalhadores de serviços, uma vez que não possuem relação direta com a produção de mercadorias e nem dispõem de um

lugar definido na divisão social e técnica do trabalho. Em suas palavras, “e- trabalho” é o termo utilizado para se referir aos trabalhadores de escritório, mas a imprecisão do termo gera “a tensão entre classe enquanto termo analítico (posição de classe objetiva), e enquanto um aspecto da identidade pessoal (posição de classe subjetiva)” (HUWS, 2009, p. 39). Aponta-se que a inexistência de uma expressão específica indica uma lacuna no pensamento social-crítico, fato que se mostra de extrema urgência considerando as mudanças na dinâmica social e econômica vivenciadas na contemporaneidade.

Com poucas exceções dignas de nota, a literatura a respeito deixa a nítida impressão de que, no atacado, os socialistas preferiram não pensar de forma alguma sobre o assunto. Quando eles relutantemente tiveram que enfrentá-lo, ficaram perplexos diante das maneiras de se categorizar os trabalhadores de escritório. Ou seja, se deveriam agrupá-los, como Rosemary Crompton e Duncan Gallie, respectivamente, num “proletariado de colarinho-branco” ou numa “nova classe trabalhadora”; se seguiriam Vladimir Lenin e Nicos Poulantzas ao localizá-los como uma parte da pequena burguesia, cujos interesses estão com os pequenos empregadores e contra o dos trabalhadores manuais; ou se ficariam com Erik Olin Wright, que os enxerga como quem ocupa “alocações contraditórias dentro de relações de classe”. (HUWS, 2009, p. 40).

Braverman (1981), em sua obra *Trabalho e Capital Monopolista*, constrói uma análise sobre os trabalhadores de colarinho branco e tem como tese o processo de proletarização dos trabalhadores de escritório, ou seja, ele vai identificar quão mecanizado, rotineiro e manual pode ser esse ofício, além de perceber o escritório como um *locus* diferenciado da relação capital e trabalho. Ou seja, o trabalho de escritório não possui apenas a dimensão das habilidades intelectuais, mas é tão explorado e degradado quanto o dos proletários das fábricas.

Ele também demonstrou a ligação entre a mudança tecnológica e a mudança na divisão do trabalho. Sua tese (essencialmente marxista) da “degradação” foi posteriormente desafiada desde uma perspectiva weberiana por Goldthorpe, que argumentou que a evidência empírica (derivada de um estudo de dados censitários) não apoiava a hipótese da proletarização, mas, pelo contrário, o que estava acontecendo era o desenvolvimento de uma nova “classe dos serviços”. (HUWS, 2009, p. 43).

Nesse diapasão, a análise de Braverman (1981) tem relevância porque permite entender as condições de trabalho e os impactos que a reestruturação produtiva, o neoliberalismo e as inovações tecnológicas provocaram, além de permitir realizar um contraponto com as análises que afirmam que a tecnologia pode proporcionar a emancipação da classe trabalhadora sob o argumento de que esta confere maior autonomia nos processos de trabalho. O autor desmistifica esta tese trazendo como um elemento de extrema importância a

precarização do trabalho e a exploração a que os trabalhadores de colarinho branco estão submetidos.

Enquanto isso, Huws (2009) sustenta que os trabalhadores de escritório podem ser definidos de seis maneiras diferentes, a partir de: a) relação com o capital; b) relações com os meios de produção; c) suas ocupações – tarefas que realizam em seu processo de trabalho; d) renda relativa; e) status. A dificuldade de definição desses trabalhadores se dá devido à complexificação da divisão social do trabalho que torna cada vez mais difícil designá-los a partir da sua relação funcional, além das mudanças estruturais e organizacionais que as empresas estão passando com a criação de novas funções e a solicitação de novas requisições. Anteriormente, o trabalhador, para executar uma função, necessitava de um conjunto de habilidades técnicas específicas, o que permitia a formação de uma identidade entre aqueles que detinham essas habilidades, além de ser uma ferramenta de negociação.

A partir do final do século XX passou a se observar que “uma ampla e crescente proporção do tempo de trabalho diário é gasta de forma idêntica: sentar com uma mão pousada sobre o teclado e outra dançando de um lado para o outro das teclas para o mouse”. (HUWS, 2009, p. 48).

A autora entende que a dificuldade de construir grupos de identidades em torno dessas habilidades específicas se deve à velocidade das mudanças tecnológicas e, com isso, o surgimento de outras requisições. Huws (2009) aponta ainda como elementos que dificultam a construção dessa identidade: o surgimento de uma nova categoria ocupacional; a deslocalização do trabalhador ou do produto do seu trabalho; o autoemprego – *burgueses, freelancers*, trabalhadores ocasionais; o trabalho em domicílio e, por conseguinte, questiona-se: o computador pode ser considerado um meio de produção? Isso provoca nesses trabalhadores a ideia de que são “donos” do seu próprio negócio mesmo prestando serviço para uma empresa e dependendo dela para a sua reprodução social.

Um tear pode ser usado para produzir tecido independentemente de outro tear, ao passo que, na maior parte dos casos, o valor de um computador para o empregador reside no fato de que ele está conectado a outros, num sistema que não pertence ao empregado. (HUWS, 2009, p. 52).

Diante dessa nova dinâmica do mundo do trabalho, a indagação que a autora coloca como central e que deve ser tomada como objeto de estudo para os pesquisadores é: ***qual é a posição de classe desses trabalhadores?*** Fazer esta pergunta é fundamental para caminhar em direção à resolução da imprecisão apontada anteriormente. Demarcar a dimensão de classe dessas análises é significativo, já que permite uma contraposição aos autores que advogam o fim do trabalho, pois “[...] as tecnologias de informação e comunicações desempenham um

papel central em tornar as fronteiras entre o trabalho e o consumo mais diáfnas, constituindo uma interface cambiante entre os servidores e os clientes” (HUWS, 2009, p. 53).

Aponta-se, concomitantemente, a diferença de salários e a diferenciação do mesmo profissional de acordo com a região em que se encontra como elementos que podem dificultar a criação dessa identidade coletiva e a identificação de classe desses trabalhadores, por exemplo:

Entretanto, no centro de transcrição, “um bom transcritor com dois anos de experiência ganha entre 7500 e 9500 rúpias por mês [de 190 a 240 dólares] e outros chegam ainda a ganhar 12 mil rúpias [300 dólares]. Em comparação, os trabalhadores estadunidenses ganham entre 1800 e 2400 dólares por mês. O transcritor médio indiano experiente é aproximadamente oito vezes mais barato do que seu equivalente estadunidense”. Seu estatuto social na economia local será, por outro lado, muito diferente. (HUWS, 2009, p. 57).

Logo, essas diferenciações supramencionadas dificultam a criação de uma identidade de classe que ultrapasse as barreiras nacionais, questões de raça e gênero e que possibilite construir um movimento global da classe trabalhadora. Contraditoriamente, conforme apontado, existe uma tendência global de homogeneização da classe trabalhadora no que diz respeito às condições degradantes de trabalho, às “expropriações de direitos” (MOTA, 2017) e de proteção social. Esses elementos, se percebidos pela classe trabalhadora, são fundamentais para o desenvolvimento de uma consciência de classe. Embora, consoante Mézáros (2008), no momento atual há uma tentativa de neutralização dos conflitos e da luta de classe.

Max Scheler chamou o período contemporâneo de “*época de igualização*” (*Zeitalter der Gleichheit*), o que, se aplicado a nossos problemas, significa que vivemos em um mundo em que os agrupamentos sociais, que tinham até então vivido mais ou menos isolados uns dos outros, cada qual fazendo de si mesmo e do seu próprio mundo um mundo de pensamento absoluto, estão agora, de uma forma ou de outra, *se fundindo*. (MANNHEIM, 1936 apud MÉSZÁROS, 2008, p. 66).

Sobre essa passagem, Mézáros (2008) aponta que, ainda, após quase meio século, existem construções teóricas que tentam se valer desse caráter não partidário – de formas pretensamente apolíticas, mas que estão à disposição do projeto burguês e de manutenção da ordem vigente, mesmo em um momento da história em que as distâncias entre ricos e pobres continua a crescer e as únicas fusões são a dos grandes monopólios, oligopólios e grandes conglomerados (MÉSZÁROS, 2008).

Em contrapartida, os representantes da ciência burguesa continuaram a escrever sobre igualização, institucionalização dos conflitos, convergência, resiliência e empoderamento. O autor segue afirmando que, dentro das ciências sociais que buscam uma suposta objetividade

e imparcialidade, termos como burguesia e proletariado caíram em desuso, bem como falar de capitalismo é considerado obsoleto, ideologicamente tendencioso e ligado a um determinado campo político – que deve ser exterminado.

Os termos adequados, considerados “neutros”, foram: “grupos de renda mais baixa e mais alta” – eliminando semanticamente o problema das classes – e o “capitalismo” foi substituído por uma “sociedade industrial moderna”, “civilização industrial” e “sociedade pós-capitalista”. [...]. Nesse mundo de *convergência semântica* – em que o clima dominante de forçar a crença nos próprios desejos induziu alguns representantes principais dessa “ciência política e social axiologicamente neutra” a anunciar, com otimismo ilimitado, nada mais que o fim da ideologia – o único uso legítimo para os supostos conceitos do século XX consistiu na produção de um número infinito de livros e “projetos de pesquisa científica” sobre o aburguesamento do proletariado. (MÉSZÁROS, 2008, p. 66).

Para Mézáros (2008), esses construtos teóricos buscam postular a substituição da subsunção real do trabalho ao capital sem que haja uma mudança estrutural e radical nas relações sociais de produção existente – à título de exemplo, uma suposta emancipação do trabalhador a partir da introdução de novas tecnologias ou o famigerado empreendedorismo, colocados como alternativas para, pretensamente, suprimir as contradições geradas pela sociedade capitalista. O autor segue afirmando que a metodologia desses construtos ilógicos do empirismo tolo serve a dois propósitos, quais sejam:

Por um lado, esconde o fato de que todos os conjuntos abrangentes disponíveis de dados empíricos apontam para uma polarização crescente, uma desigualdade crescente, e para a concentração dos meios de produção nas mãos de cada vez menos pessoas, em escala global – isto é, que os dados demonstram exatamente o oposto das proclamadas igualização, convergência e integração estrutural das classes. Por outro lado, através da estipulação das virtudes “científicas” na concentração apenas em detalhes fragmentados da imediatividade fenomênica, essa metodologia se estabelece – não por meios de argumentos convincentes, mas simplesmente rejeitando, com circularidade autocomplacente, a metodologia das “generalizações”, atribuídas ao adversário “ideológico” como o único procedimento “não ideológico”. (MÉSZÁROS, 2008, p. 67).

Sendo assim, conforme explanado acima, esse tipo de abordagem metodológica, para além de conseguir tornar explícitas suas suposições que por si são contraditórias, é apresentado como modelo de uma metodologia isenta de pressuposições, fundamentada no rigor científico e na objetividade não partidária. Entende-se que somente tomando como referência o arcabouço marxista e marxiano é possível resolver teoricamente a imprecisão apontada, pois essas “leis” teóricas tentam colocar o antagonismo estrutural entre as classes em um patamar de igualização, convergência, institucionalização do conflito e aburguesamento das classes, pressupostos estes produzidos para justificar a miséria e a pobreza e com vias de conduzir a classe trabalhadora a uma falsa consciência.

### 3.2. Classe e consciência de classe em Marx

As discussões apresentadas no item anterior convergem para o entendimento de que: a tarefa de entender a posição de classe dos trabalhadores de *call centers* só será bem-sucedida se feita à luz do pensamento marxiano e marxista. Sendo assim, em relação ao conceito de classe, Iasi (2011) vai afirmar que seria no capítulo 52 do livro III do *Capital* que Marx faria suas reflexões acerca das classes sociais, mas o processo de escrita foi interrompido por sua morte. Segundo o autor, pode-se encontrar no conjunto de obra de Marx vários momentos que “[...] indicam as diferentes determinações particulares que constituem a definição do fenômeno de classe” (IASI, 2011, p. 107).

Em a *Sagrada Família*, Marx e Engels (2011) elucidam que proletários e riqueza são uma antítese e que ambos são formas do mundo da propriedade privada. Então, quando se trata da discussão de classe ou consciência de classe, há que se compreender qual o lugar que a riqueza e o proletariado ocupam nessa conjuntura. A este respeito, Marx e Engels (2011) afirmam que a propriedade privada enquanto riqueza é obrigada a manter a sua existência e, com isso, manter também a existência de sua antítese, isto é, o proletariado: “Esse é o lado *positivo* da antítese: a propriedade privada que se satisfaz a si mesma” (MARX e ENGELS, 2011, p. 48).

Já o proletariado é obrigado a suprimir a si mesmo e, desse modo, o outro lado da antítese que o condiciona à condição de proletário, a propriedade privada: “Esse é o lado *negativo* da antítese, sua inquietude em si, a propriedade privada que dissolve e se dissolve” (MARX e ENGELS, 2011, p. 48). Entende-se, portanto, que as classes não são polos opostos de uma antítese, mas, dialeticamente, afirmação e negação de um todo – a propriedade privada dos meios de produção.

A classe possuinte e a classe do proletariado representam a mesma autoalienação humana. Mas a primeira das classes se sente bem e aprovada nessa autoalienação, sabe que a alienação é *seu próprio poder* e nela possui a *aparência* de uma existência humana; a segunda, por sua vez, sente-se aniquilada nessa alienação, vislumbra nela a sua impotência e a realidade de uma existência desumana. Ela é, para fazer uso de uma expressão de Hegel, no interior da abjeção, a *revolta* contra essa abjeção, uma revolta que se vê impulsionada necessariamente pela contradição entre sua *natureza* humana e sua situação de vida, que é a negação franca e aberta, resolvida e ampla dessa mesma natureza. (MARX e ENGELS, 2011, p. 48).

Marx e Engels (2011) seguem enfatizando que, no movimento econômico-político, a propriedade privada, ao impulsionar a si mesma, impulsiona também a sua dissolução. Ao

originar o proletariado, a miséria e a desumanização, ela estabelece as condições para a sua própria destruição. A tarefa histórica da classe trabalhadora é executar a sentença que a propriedade privada anuncia sobre si mesma ao gerar o proletariado, assim como executar “[...] a sentença que o trabalho assalariado pronuncia sobre si mesmo ao engendrar a riqueza alheia e a miséria própria” (MARX e ENGELS, 2011, p. 48).

Podemos, nos limites desse presente esforço, dizer que essas determinações podem ser, em uma primeira aproximação, resumidas nos seguintes momentos:

1. Classe seria definida, num determinado sentido, pela posição diante da propriedade, ou não propriedade, dos meios de produção;
2. Pela posição no interior de certas relações sociais de produção (conceito que foi quase que generalizado como único);
3. Pela consciência que se associa ou distancia de uma posição de classe;
4. Pela ação dessa classe nas lutas concretas no interior de uma formação social. (IASI, 2011, p. 107).

Olhando de forma descomprometida, o conceito de classe aparece como sendo um fenômeno simples de compreender a partir da detenção ou não da propriedade. No caso da sociedade capitalista, por exemplo, pode-se afirmar que burguesia seria aquele grupo que possui os meios de produção e o proletariado, por não os deter, seria aquele grupo que vende a sua força de trabalho. Iasi (2011), no entanto, vai dizer que esse entendimento é insuficiente porque um latifundiário é dono de meios de produção, mas se ele não os utilizar como capital e se não contratar força de trabalho assalariada, não pode ser considerado um burguês. A mesma situação o autor vai retratar em relação ao camponês que possui a terra, mas não é latifundiário e não tem com a terra a mesma relação de extração de renda. Ou seja, essa compreensão exige mais que uma simples identificação de posse ou não da propriedade, faz-se necessária a compreensão das relações que se estabelecem a partir dessa propriedade: “[...] uma vez que a classe é um conceito que não pode ser definido pela análise abstraída de um grupo social; ao contrário, só se revela na relação com as outras classes” (IASI, 2011, p. 107-108).

Destarte, para o autor, o proletário só é proletário a partir do momento que vende a sua força de trabalho e recebe em troca um salário. Este movimento implica em uma classe que compra – a burguesia. Somente o ato de compra e venda não configura uma relação, necessitando-se que a classe que compra essa força de trabalho a consuma produtivamente e, além disso, gere mais-valia. Somente a partir disso é que se pode referir a uma relação capitalista de produção onde uns são proletários e, outros, capitalistas. Explica-se:

Podemos dizer, portanto, que o conceito de classe é relacional. No entanto, não podemos nos limitar a tais determinações. Assim como o concreto, as classes são síntese de múltiplas particularidades. O que foi definido até agora não é falso,

apenas é o momento da construção do conceito a partir da sua base material ou econômica. No entanto, o fenômeno classe não se restringe a essa determinação. (IASI, 2011, p. 108).

Nessa perspectiva, pode-se compreender que a relação entre as classes, entendida a partir do prisma da propriedade, é apenas uma determinação material e econômica. Outras mediações perpassam essa relação, em especial a relação política que se estabelece entre as classes em que uma é dirigente e a outra subalterna. Uma domina, enquanto a outra é dominada. Ou seja: “Isso significa dizer que, para Marx, a forma com que as classes atuam no campo concreto da história, a consciência que representam em cada momento, são fatores determinantes do seu caráter” (IASI, 2011, p. 108).

Em sua obra, *O 18 de Brumário de Luís Bonaparte*, Marx (2011) vai analisar o golpe de Estado que Luís Bonaparte desferiu na França em 02 de dezembro de 1851. Conforme nota da editora<sup>17</sup>, afirma-se que, nessa obra, Marx desenvolve um estudo, tomando como exemplo o caso francês, sobre o papel da luta de classes como força motriz da história e coloca em evidência o caráter limitado e contraditório da democracia burguesa.

De acordo com Marcuse (2011), nesse período, a burguesia chega a uma situação que só lhe restam duas escolhas: despotismo ou anarquia. E segue se questionando como a burguesia chegou a esse ponto só podendo ser salva pela dominação autoritária, pelo exército, pela liquidação e traição das suas promessas liberais? Marx (2011) esclarece:

A burguesia tinha a noção correta de que todas as armas que ela havia forjado contra o feudalismo começavam a ser apontadas contra ela própria, que todos os recursos de formação que ela havia produzido se rebelavam contra a sua própria civilização, que todos os deuses que ela havia criado apostaram dela. Ela compreendeu que todas as assim chamadas liberdades civis e todos os órgãos progressistas atacavam e ameaçavam a sua *dominação classista* a um só tempo na base social e no topo político, ou seja, que haviam se tornado “*socialistas*”. Nessa ameaça e nesse ataque, ela desvendou acertadamente o segredo do socialismo, cujo sentido e tendência ela avaliou com mais justeza do que o próprio assim chamado socialismo é capaz de fazer a seu respeito, o qual por conseguinte, não consegue entender por que a burguesia se acha a ele tão obstinadamente, quer ele se lamurie em termos sentimentais dos sofrimentos da humanidade, quer ele proclame em termos cristão ao reino milenar e o amor fraterno universal ou devaneie em termos humanistas sobre espírito, formação e liberdade ou imagine em termos doutrinários um sistema de mediação e bem-estar de todas as classes. Porém, o que a burguesia não compreendeu foi a consequência de que o seu *próprio regime parlamentarista*, que a sua dominação política como tal, e agora também em moldes *socialistas* necessariamente incorreria na sentença condenatória generalizada. Enquanto a dominação da classe burguesa não se organizasse totalmente, enquanto não adquirisse a sua expressão política pura, o antagonismo em relação às demais classes tampouco podia parecer de forma pura, e, onde aparecesse, não teria como assumir aquela versão perigosa que transforma toda luta contra o poder estatal em luta contra o capital. (MARX, 2011, p. 80-81).

---

<sup>17</sup>MARX, Karl. *O 18 de Brumário de Luís Bonaparte*. [tradução e notas Nélio Schneider; prólogo Hebert Marcuse]. - São Paulo: Boitempo, 2011.

A partir desse trecho de Marx (2011), é possível identificar que a sua análise sobre o golpe, sobre a movimentação das classes naquela dada conjuntura considerou muito mais a ação que se desenvolveu e suas concepções de mundo do que as relações sociais de produção ou com a propriedade privada. Sendo assim, Iasi (2011) considera que, para Marx, a forma como as classes atuam no campo concreto da história e a consciência que representam em cada momento são fatores que determinam seu caráter.

O autor segue afirmando que, além das relações sociais de produção e a propriedade privada, as ações e a consciência são elementos que constituem a determinação de classe. Mészáros (2008) diz que Marx define como característica crucial do proletariado a *autoextinção* e a consciência de classe como percepção da tarefa histórica de extinção de todas as limitações de classe, a extinção de si mesma enquanto classe (autoextinção consciente). Este entendimento sobre as classes e a consciência de classe deve ser apreendido como parte integrante de um conjunto dinâmico de fatores sócio-históricos. Posto isso, é pertinente considerar que, para Marx, o conceito de classe trata-se de sua afirmação como sujeito histórico (IASI, 2011).

Essa dimensão histórica de classe tem um aspecto que podemos chamar de “estrutural” e outro que poderíamos chamar de “político”. O aspecto “estrutural” se refere a concepção de Marx pela qual uma sociedade entra em processo de superação e mudança, na medida em que o desenvolvimento de suas forças produtivas materiais alcança um grau em que estas entram em contradição com as relações sociais de produção, dentro das quais havia se movido a sociedade até então. Essa contradição estrutural é mediada no terreno da história por classes que, em cada momento, representam a necessidade de desenvolvimento das forças produtivas em um novo patamar e os interesses de manutenção de certas relações sociais de produção. (IASI, 2011, p. 110).

A dimensão política encontra-se na dinâmica da luta de classes em que uma classe particular reúne as condições necessárias para representar os interesses gerais, tornando-se o que Marx chamou de classe revolucionária ou universal. Portanto, para além das determinações fundamentais – a posição nas relações sociais de produção, a relação com a propriedade privada –, a ação e consciência das classes são fatores determinantes para sua definição. Marx percebe a classe como um sujeito histórico capaz de produzir alterações e como mediação histórica das contradições estruturais que amadurecem na sociedade, ao passo que:

O problema nessa complexa conceituação é que as diferentes determinações não se alinham mecanicamente para conformar uma classe concreta, isto é, uma classe que ocupa certo ponto nas relações, assumindo, por isso uma determinada consciência e uma forma concreta de ação histórica. (IASI, 2011, p. 111).

Ainda de acordo com Iasi (2011), baseado no pensamento de Przeworski, a leitura ortodoxa realizada por Kautsky leva a definição das classes, inevitavelmente, a duas respostas: a primeira seria a de que a posição de classe leva a uma consciência de classe correspondente e, posteriormente, as relações de classe, objetivas, espontaneamente se encontram na esfera da atividade política e da consciência, sendo esta uma resposta determinista. A segunda é chamada pelo autor como voluntarista. Caracteriza-se pela afirmação de que as condições objetivas não levam por si mesmas a uma ação histórica revolucionária, mas, no máximo, produzem uma consciência do proletariado de caráter reformista, sindicalista e burguês. Esta resposta voluntarista, para o autor, só poderia ocorrer com a ação de um agente externo, o partido<sup>18</sup>. Contraditoriamente, Dias (1996, p. 31), a partir do pensamento de Gramsci vai dizer que:

Os partidos nascem e se constituem em organização para dirigir as situações em momentos historicamente vitais para as suas classes (1604, MPE 56). Contudo, o peso da hegemonia da classe burguesa é capaz de incorporar os partidos socialistas e operários no seu seio, tanto pela incapacidade de estes elaborarem uma visão alternativa, sua, própria, quanto porque eles se colocam dentro da própria ordem. A rigor, podemos afirmar que a postura social-democracia é exatamente essa. Não há, para ela, contradição fundamental entre o capitalismo e movimento operário. Podemos sintetizar afirmando que, para a social democracia, o capitalismo é, e deve continuar sendo, o horizonte ideológico dos trabalhadores. Toda a obra de Kaustki, não obstante o seu “classismo”, por exemplo, se coloca nessa perspectiva. Este, repetimos, é o terreno clássico da guerra de posições.

Mais adiante, Dias (1996) vai dizer que, se o partido tem a pretensão de ser o intelectual das classes subalternas, tem que colocar para si duas tarefas: primeiro formar uma

---

<sup>18</sup>De acordo com Filippini (2017), no início dos Cadernos do Cárceres, Gramsci afirma que o partido se configura como o *médium* moderno através do qual é exercida, de um lado, a ação autônoma das classes e, de outro, a hegemonia da classe dirigente através do Estado. Segue afirmando que, para Gramsci, a função diretiva passa dos indivíduos aos organismos coletivos. “Com o crescimento dos partidos de massa e com sua adesão orgânica a vida mais íntima (econômico-produtiva) da própria massa, o processo de standardização dos sentimentos populares, que era mecânico e casual, [...] torna-se consciente e crítico” (Q 11, 25, 1430 [CC, 1, 148 *apud* FILIPPINI, 2017, p. 604]). Gramsci acrescenta: “[...] os partidos não são a nomenclatura das classes, também é verdade que os partidos não são apenas uma expressão mecânica e passiva das próprias classes, mas reagem energicamente sobre elas para desenvolvê-las, consolidá-las, universalizá-las” (Q 3, 119, 387 [CC, 3, 201] *apud* FILIPPINI, 2017, p. 605). Sobre a formação dos dirigentes, Gramsci vai explicar que “[...] não pode haver elaboração de dirigentes onde falta a atividade teórica, doutrinária dos partidos, onde não são investigadas e estudadas sistematicamente as razões de ser e de desenvolvimento da classe representada” (Idem). Filippini (2017) conclui, portanto, que o partido é, sobretudo, o organizador da fase hegemônica nas relações de força e que, superada a fase econômico-corporativa, o homem do partido está, de fato, pronto para a “função que é diretiva e organizativa, quer dizer intelectual. [...]. No partido político os elementos de um grupo social econômico superam esse momento do desenvolvimento histórico e tornam-se agentes de atividades em gerais” (Q 12, 1, 1523 [CC, 2, 15 *apud* FILIPPINI, 2017, p. 606]) Filippini finaliza a nota com um trecho dos Cadernos que, para ele, tem uma força expressiva ainda maior: “Uma consciência coletiva, ou seja, um organismo vivo só se forma depois que a multiplicidade se unifica através do atrito dos indivíduos; e não se pode dizer que o ‘silêncio’ não seja multiplicidade. Uma orquestra que ensaia cada instrumento por sua conta dá a impressão da mais horrível cacofonia; porém estes ensaios são a condição para que a orquestra viva como um só ‘instrumento’”. (Q 15, 13, 1771 [CC, 3, 333] *apud* FILIPPINI, 2017, p. 607).

vontade coletiva nacional-popular e, em seguida, realizar uma reforma intelectual e moral das massas. Complementa dizendo que o partido tem que colocar na ordem do dia a transformação econômica, a modificação da posição social e desconstruir todo o sistema intelectual e moral vigente, “[...] base sobre a qual se assenta a velha racionalidade e, ao mesmo tempo, ‘inventar’ o novo bloco histórico” (DIAS, 1996, p. 42).

Segundo Iasi (2011), a polaridade mecânica entre posição de classe e consciência de classe passa uma visão empobrecida. Essa compreensão parte de uma referência mal digerida sobre os termos marxistas de “classe em si” e “classe para si”, na qual os trabalhadores, pela posição que ocupam nas relações de produção (classe em si), só poderiam desenvolver uma consciência reformista. A verdadeira consciência de classe seria aquela expressa não pela consciência da “posição”, mas da missão, ou seja, “[...] da classe que assume a luta política contra o capital na perspectiva de uma superação revolucionária da sociedade” (IASI, 2011, p. 111).

Em relação à oposição entre as classes, Mészáros (2008) faz duas considerações: a primeira trata-se da formulação marxiana do problema das classes como um antagonismo estrutural que é composto pelos seus lados positivo e negativo – formando um todo único e que não pode ser absolutizado, bem como não pode ser conduzido a uma trégua ou reconciliação. A segunda consideração do autor demonstra a distinção entre os dois lados desse antagonismo no que diz respeito à consciência de classe. Mészáros (2008, p. 63) reforça a ideia de que a consciência de classe não se trata de uma iluminação subjetiva, mas de fatores objetivos. E segue destacando que, de um lado, há um caráter inconsciente do capital “determinado por uma forma específica de desenvolvimento social que o força, ‘*contra o seu desejo*’, a produzir o seu oposto; por outro, a necessidade, através de sua manifestação sob a forma de necessidade prática”.

Sobre este aspecto, Iasi (2011, p. 112) considera a consciência de classe como um movimento: ela não está localizada nem na consciência em si, nem na consciência para si, mas no movimento que leva de uma até a outra. “Analisando os momentos abstraídos do processo, os trabalhadores ora seriam ‘ontologicamente reformistas’, como afirmou Gorender, ora destinados por sua ‘essência a serem revolucionários”.

Ao analisarmos os trabalhadores como seres de uma sociedade concreta, a forma como veem o mundo, sua identidade como indivíduos, suas formas de vida e de ação cotidiana, suas relações concretas com o trabalho, captamos o momento em que esse trabalhador constrói sua visão de mundo inserido numa sociedade capitalista, o momento que assume como se fizesse suas (e nesse momento as são) as ideias da classe dominante. Podemos supor então que a classe trabalhadora, ao contrário de ser um sujeito do antagonismo contra o capital, procura encontrar um ponto de adequação favorável dentro da ordem capitalista. (IASI, 2011, p. 112).

Residem no próprio sistema do capital e na miséria que ele produz as condições postas para a rebeldia do proletariado. São essas condições de vida e de trabalho que Marx e Engels (2011) chamam de expressão prática da *necessidade* e que, por não poderem ser mais evitadas ou embelezadas, obriga a revolta contra essas desumanidades: “[...] por causa disso o proletariado pode e deve libertar-se a si mesmo. Mas ele não pode libertar-se a si mesmo sem suprassumir suas próprias condições de vida” (MARX e ENGELS, 2011, p. 49).

Ainda nesse mesmo texto, Marx e Engels afirmam que o proletariado só será capaz de suprimir a sua condição de vida e de trabalho quando suprimir a totalidade das condições de vida desumanas que a sociedade atual impõe. É esta a tarefa histórica dos trabalhadores enquanto classe – destruir a sociedade burguesa e as condições de vida degradantes que se resumem em sua própria situação.

Não é por acaso que ele passa pela escola do *trabalho*, que é dura mas forja resistência. Não se trata do que este ou aquele proletário, ou até mesmo do que o proletário inteiro pode *imaginar* de quando em vez como sua meta. Trata-se *do que* o proletariado *é* e do que ele será obrigado a fazer historicamente de acordo com o seu ser. Sua meta e sua ação histórica se acham clara e irrevogavelmente predeterminadas por sua própria situação de vida e por toda a situação da sociedade burguesa atual (MARX e ENGELS, 2011, p. 49).

Um leitor desatento pode ter, a partir desse fragmento, um entendimento mecanicista e determinista da história em que as condições para a classe trabalhadora já estão postas e que cabe a ela apenas seguir seu destino. Iasi (2011) afirma que, consoante Marx, não existe uma essência humana que direcione a história para a luta e a discórdia ou para a harmonia e a paz. O que existe é a ação concreta que cria sua sociabilidade insociável e social. Sendo assim, por que Marx afirma que a ação histórica se acha predeterminada? Porque reside na sociedade burguesa; na antítese entre burguesia e proletário; nas formas de sociabilidade humanas “[...] a possibilidade de os seres humanos assumirem o controle da história de maneira consciente e planejada” (IASI, 2011, p. 67).

Eagleton (1998), citado por Iasi (2011), entende que Marx nutria desdém por uma ideia de história que dispusesse de objetivos e leis independentes da ação dos seres humanos, dizendo que: “Imaginar que o marxismo seja uma teleologia nesse sentido, como parecem fazer muitos pós-modernistas, não passa de uma caricatura” (EAGLETON, 1998 *apud* IASI, 2011, p. 67). Sobre essa teleologia, Iasi (2011, p. 68) ainda afirma que isso não significa que não exista em Marx uma teleologia:

Em Marx são os seres humanos concretos, inseridos em suas relações determinadas, que fazem a história, e não nenhuma manifestação de qualquer essência. Segundo a

concepção marxiana, a história é uma sucessão de gerações que atuam sobre as condições deixadas pelas gerações precedentes, sendo assim, ao mesmo tempo, continuidade e ruptura. A humanidade não pode escolher as circunstâncias e a base material sobre a qual constrói as alternativas de seu desenvolvimento, mas pode agir sobre essa base que não é de sua escolha e alterá-la deixando-a radicalmente transformada para as gerações futuras. Daí sua famosa formulação de que os seres humanos que fazem a história, mas não a fazem como querem.

E de que forma os homens e mulheres constroem essa história? Pois bem, Iasi (2011) acredita que, para cumprir a missão histórica que é colocada para a classe trabalhadora – a emancipação humana –, os seres humanos precisam assumir o controle *consciente* de sua existência a fim de superar as mediações que os impedem de perceber que a história é fruto da ação humana: “[...] o pensamento marxiano nega a visão abstrata e idealista de um sujeito histórico como manifestação de uma essência humana que se autorrealiza na história, afirma o ser humano como sujeito histórico e, portanto, capaz de uma teleologia” (IASI, 2011, p. 69). Reside nesta capacidade de planejar conscientemente a possibilidade que os homens e mulheres têm de transformar a sociedade atual que está assentada sob o modo de produção capitalista. Dessa maneira, para Marx e Engels (2011) a história é a expressão prática da necessidade.

Não se pode entender, portanto, a tarefa histórica da classe trabalhadora como resultado de um determinismo econômico ou um imperativo categórico. De acordo com Mészáros (2008), a autoextinção da classe trabalhadora deve passar pela mediação das necessidades humanas – que é a base humana real para a autoconsciência – e a maturação das suas condições objetivas para direcionar teleologicamente esse processo.

Lukács (2003, p. 138) compreende que na consideração do pensamento burguês os homens estão abandonados às forças produtivas, considerando que o seu movimento social tem a forma de um movimento de coisas, ou seja, ao controle das quais estão submetidos ao invés de controlá-las: “O capital (e, com ele, toda forma de objetividade da economia política) não é, para Marx, uma coisa, mas uma relação social entre as pessoas, mediada por coisas”.

O autor elucida que a ciência burguesa visa estudos concretos. Assim, seu erro reside no fato de acreditar que é possível encontrar o concreto no indivíduo empírico e histórico e na sua consciência dada empiricamente, pois, quando acredita ter encontrado o concreto está mais longe de entender a sociedade como totalidade concreta, a organização da produção em um determinado desenvolvimento das forças produtivas e a divisão de classes. “Essas relações, diz Marx, não são relações entre indivíduos, mas entre operário e capitalista, entre o agricultor e o proprietário, etc. Apaguem essas relações e terão aniquilado toda a sociedade, seu Prometeu será apenas um fantasma sem braços, nem pernas...” (LUKÁCS, 2003, p. 140).

O estudo concreto, conforme Lukács (2003), significa uma relação com a sociedade como totalidade, uma vez que é somente nessa relação que se revela a consciência de que os homens têm de sua existência.

Por outro lado, na mesma relação, essa consciência revela não ter conseguido alcançar *subjetivamente* os fins que atribuiu a si mesma, enquanto promoveu e atingiu os fins *objetivos* do desenvolvimento social, que ela não conhecia e não desejou. Essa determinação duplamente dialética da “falsa consciência” permite não tratá-la mais como uma análise que se limita a descrever que os homens pensaram, sentiram e desejaram *efetivamente* sob condições históricas determinadas, em situação de classe determinadas etc. (LUKÁCS, 2003, p. 141).

A relação da consciência com a totalidade social torna possível reconhecer os pensamentos e os sentimentos que os homens teriam tido em uma situação e vida determinada se houvessem sido capazes de compreender perfeitamente essa situação e os interesses que com ela se relacionavam, em relação à ação imediata e à estrutura de toda a sociedade em conformidade com esses interesses. Reconhecer, entre outras coisas, os pensamentos que estão de acordo com a sua situação (LUKÁCS, 2003).

Para o autor supramencionado, a consciência de classe não é nem a soma, nem a média do que cada um dos indivíduos que formam a classe pensam, sentem, etc.: “E, no entanto, a ação historicamente decisiva da classe como totalidade é determinada, em última análise, por essa consciência e não pelo pensamento do indivíduo, essa ação só pode ser conhecida a partir dessa consciência” (LUKÁCS, 2003, p. 142). Nesta senda, a consciência de classe não se trata do pensamento individual do trabalhador ou do burguês, mas da forma como esses indivíduos se organizam enquanto coletivo e agem/reagem historicamente de forma consciente. Faz-se necessário entender o que significam, na prática, as relações entre totalidade econômica, consciência de classe e pensamentos psicológicos reais dos homens sobre a sua situação de vida e, conseqüentemente, qual é a função histórica prática da consciência de classe.

Portanto, do ponto de vista abstrato e formal, a consciência de classe é, ao mesmo tempo, uma *inconsciência*, determinada conforme a classe, de sua própria situação econômica, histórica e social. Essa situação é dada como uma relação estrutural determinada, como um nexos formal definido, que parece dominar todos os objetivos da vida. Conseqüentemente, a “falsidade” e a “ilusão” contidas em tal situação real não são arbitrárias, mas, ao contrário, a expressão mental da estrutura econômica e objetiva. (LUKÁCS, 2003, p. 142).

À vista disso, reside aí uma falsidade ou ilusão que é determinada pelas condições objetivas que estão postas. O autor cita que, por exemplo, no capitalismo, a porção de trabalho não pago aparece como sendo pago através do salário, enquanto que, no escravismo, o

trabalho pago aparece como não pago. Com isso, a consciência de classe deve desmascarar essa ilusão. Sendo assim, se a sociedade atual não conseguir ser percebida na sua totalidade a partir de uma situação de classe determinada, se a reflexão consciente não disser respeito à totalidade da sociedade, se essa reflexão não incidir sobre os interesses dessa classe, então ela não poderá intervir na história como fator de conservação ou progresso:

Tais classes estão, em geral, predestinadas à passividade, a uma oscilação inconsequentemente entre as classes dominantes e aquelas revolucionárias, e suas explosões eventuais revestem-se necessariamente de um caráter elementar, vazio e sem finalidade e, mesmo em casos de vitória acidental, estão condenadas a uma derrota final. (LUKÁCS, 2003, p. 144).

Entender os trabalhadores enquanto sujeitos de uma sociedade concreta, a forma de ver o mundo, sua identidade, suas formas de vidas e ação e sua relação com o trabalho permite captar o momento em que esses trabalhadores constroem sua visão de mundo inserida em uma sociedade capitalista, o momento em que assumem como se fossem suas as ideias da classe dominante. Logo, pode-se supor que a classe trabalhadora, ao invés de se colocar contrária ao capital, busca encontrar um ponto de adequação dentro da ordem do capital, como esclarece Iasi (2011, p. 112):

É só analisarmos um momento de luta, de contradição nas relações de trabalho, de gestação de uma identidade de classe contra a manifestação de uma injustiça, que emergem nítidos elementos que indicam a boa e velha luta de classes e a constituição de uma classe que tende para uma alternativa de sociedade além do capital.

Segundo Lukács (2003), a vocação de uma classe para a dominação significa que, com seus interesses e sua consciência de classe, consegue organizar o conjunto da sociedade conforme suas verdades universalizantes. Nesse sentido, o autor se questiona: qual é a classe que, em um momento determinado, dispõe dessa capacidade e dessa consciência de classe? Para responder a este questionamento, ele não elimina a violência da história, tampouco garante de forma automática uma vitória dos interesses de classe que estão destinados a prevalecer e que são portadores do interesse do desenvolvimento social.

Pelo contrário: em primeiro lugar, as condições para que os interesses de uma classe possam se afirmar são, em geral, criadas por intermédio da violência mais brutal (por exemplo: as leis sanguinárias do trabalho forçado, as expropriações das terras comunais, a reforma trabalhista). Em segundo lugar, é exatamente nas situações de violência, no enfrentamento e na luta entre as classes pela sua sobrevivência que os problemas da consciência de classe se forjam como momentos decisivos. Ou seja, a luta de classes é uma

mediação fundamental para que uma classe consiga colocar para a totalidade da sociedade os seus interesses enquanto classe.

Portanto, aponta Lukács (2003, p. 146), mesmo as classes capazes da dominação não devem ser colocadas no mesmo plano no tocante à estrutura interna da sua consciência de classe, posto que o que importa é saber em que medida elas estão em condições de tomar consciência das ações que devem executar e que executam efetivamente para organizar e conquistar a sua posição dominante: “[...] o que importa é saber até que ponto a classe em questão realiza ‘conscientemente’ ou ‘inconscientemente’ as tarefas que lhe são impostas pela história, e até que ponto essa consciência é verdadeira ou falsa”.

Diante do exposto, tentaremos nos aproximar dos determinantes dessa questão no capítulo seguinte, amparados pelas falas e visão de mundo desses trabalhadores e sua relação com o movimento sindical, embora este apresente limites estruturais e conjunturais relacionados ao processo de reestruturação produtiva. Na próxima seção, serão feitas algumas reflexões a respeito do sindicalismo no Brasil e os rebatimentos que a mundialização do capital e a reestruturação produtiva impuseram a essa forma coletiva de organização da classe trabalhadora.

### **3.3. Sindicalismo e limites estruturais**

A emergência dos sindicatos mundialmente se dá a partir da organização da classe operária e da sua luta contra a exploração e dominação do capitalismo, marcadamente com o avanço da industrialização. Dessa forma, os sindicatos se constituíram, no primeiro momento, para impedir que os salários fossem reduzidos a níveis muito baixos e que comprometessem as condições de reprodução social do trabalhador e da sua família. É por este motivo que em seu texto *Salário, Preço e Lucro* (1865), Karl Marx vai afirmar que a luta econômica é o ponto de partida da luta operária.

As investidas sobre os salários se deram no contexto da introdução das máquinas no processo produtivo quando os capitalistas começaram a substituir o trabalho vivo pelo trabalho morto. Esta substituição expulsa os trabalhadores dos seus postos de trabalho formando o que Marx, em *O Capital* (2013), chamou de exército industrial de reserva. Como a força de trabalho para o capital é uma mercadoria, a lei da oferta e da procura será aplicada também neste caso, de maneira que, aumentando a oferta da força de trabalho, reduzem-se os salários (preço da mercadoria) pagos ao trabalhador. Na correlação de forças capital-trabalho,

é inegável que os capitalistas detêm o poder econômico, mas os trabalhadores são, quantitativamente, maioria e é na sua organização que reside o seu poder de resistência. Em meio a esse contexto, os sindicatos possibilitam que os trabalhadores se defrontem com os capitalistas, coletivamente, e possam realizar as negociações que assegurem a manutenção salarial em níveis que permitam a sobrevivência e a dignidade do trabalhador: “Sem sombra de dúvida, a vontade do capitalista consiste em encher os bolsos o mais que possa. E o que temos a fazer não é divagar acerca da sua vontade, mas investigar o seu poder, os limites desse poder e o caráter desses limites.” (MARX, 1865, p. 4).

Os sindicatos, portanto, evitam que as negociações sejam feitas individualmente com cada operário, situação, por natureza, a este desfavorável, tendo em vista que o desejo incontrolável do capitalista é reduzir o salário ao mínimo possível para que seus lucros possam ser máximos. Antunes (2003, p. 12) define os sindicatos como sendo:

Associações criadas pelos operários para sua própria segurança, para a defesa contra a usurpação incessante do capitalista, para a manutenção de um salário digno e de uma jornada de trabalho menos extenuante, uma vez que o lucro capitalista aumenta não só em função da baixa de salários e da introdução das máquinas, mas também em função do tempo excessivo de trabalho que o capitalista obriga o operário a exercer.

Os sindicatos estão inseridos nas lutas cotidianas do trabalhador, naquelas pelepas imediatas e urgentes, travando contra os capitalistas embates que possam beneficiar o cotidiano de vida da classe trabalhadora; mas, além disso, podem representar também uma força de organização que contribui na luta pela supressão do sistema de trabalho assalariado e pela emancipação humana (ANTUNES, 2003). Marx (1865) afirma que o movimento do sindicato deve conduzir a uma luta política que, em se tratando da pequena política, permita efetivar conquistas exteriores às negociações patrão-operário e que possam regulamentar, no âmbito do Estado, os salários, a jornada de trabalho e a proteção social, possibilitando aos trabalhadores o recebimento de salários indiretos através das políticas sociais e de forma mais ampla na luta contra o capital. Ou seja, o que se aponta é que os sindicatos não podem ficar restritos à luta econômica de manutenção e aumento dos salários, mas ampliar, a partir do seu potencial de mobilização, o seu escopo de ação.

Outra defesa que Marx (1865) faz é que haja uma organização única dos trabalhadores que não seja fragmentada por categorias, por segmentos ou por empresas, mas que todos os trabalhadores se aglutinem para construir um movimento da classe e não de parcelas dessa classe. Essa organização massiva envolveria os trabalhadores da indústria, dos serviços, os intelectuais, enfim, todos os trabalhadores da cidade e do campo para a construção de lutas

amplas e que apontassem para o fim da sociedade capitalista. Antunes (2003) observa que a organização massiva se apresenta como um terreno propício para o avanço de todos os setores do proletariado, mesmo aqueles que historicamente não têm uma trajetória de lutas, porque é no contato com trabalhadores mais experientes que os demais começam a compreender toda a complexidade da luta contra o capital. Assim: “[...] a luta pelo sindicato único tem sido desde os primeiros tempos, uma luta incansável da classe operária, visando o seu fortalecimento e união concreta contra os interesses capitalistas” (ANTUNES, 2003, p. 29). Mas, essa luta é constantemente ameaçada pelo interesse do capitalismo em fragmentar e desintegrar a organização dos sindicatos, tendo como principal objetivo o enfraquecimento da luta dos trabalhadores.

Além disso, ameaça-se a construção de um sindicato único com o princípio do pluralismo que gera um divisionismo da classe operária e da luta sindical; ao invés de se tentar uma conciliação em torno das divergências dentro do mesmo sindicato, o que se propõe é a dissidência e, por consequência, o aparecimento de vários sindicatos de uma mesma categoria e em uma única base territorial. Ou seja, esse princípio é funcional aos interesses do capital porque fragmenta os trabalhadores e enfraquece a sua capacidade de luta e negociação.

Os sindicatos são fundamentais para a mobilização da classe trabalhadora, mas a sua atuação possui limites porque as suas lutas estão relacionadas à melhoria ou manutenção salarial e não à perspectiva da eliminação do sistema de trabalho assalariado. Por essa razão, os sindicatos são limitados por lutarem contra os efeitos, mas não contra a raiz que gera a exploração do trabalho, a expropriação da mais-valia e a apropriação privada da riqueza socialmente produzida. O próprio Marx (1865, p. 42) afirma que:

Os sindicatos trabalham bem como centro de resistência contra as usurpações do capital. Falham em alguns casos, por usar pouco inteligentemente a sua força. Mas, são deficientes, de modo geral, por se limitarem a uma luta de guerrilhas contra os efeitos do sistema existente, em lugar de ao mesmo tempo se esforçarem para mudá-lo, em lugar de empregarem suas forças organizadas como alavanca para a emancipação final da classe operária, isto é, para a abolição definitiva do sistema de trabalho assalariado.

Nessa toada, entende-se que, sem os sindicatos, a degradação do trabalho seria levada às últimas consequências, tornando os trabalhadores uma massa de homens/mulheres destituídos de qualquer dignidade de vida e em uma condição de pauperização que ameaçaria a reprodução de suas próprias vidas e a de seus filhos. As lutas salariais são necessidades inerentes à condição do trabalho assalariado e, no plano do imediato, são importantes para conter as investidas do capital em rebaixá-los ao máximo possível. Claramente, a luta no plano econômico não pode ser desconsiderada e entendida como de menor importância.

Contudo, o que é problemático é que a luta sindical se coloca na posição defensiva e suas ações estão circunscritas ao movimento cíclico do capital. No momento de recessão, o movimento do capital é demitir trabalhadores e reduzir salários e o sindicato reage no sentido de manter os empregos e os salários; já nos momentos de expansão dos lucros, os sindicatos lutam para o aumento dos salários e para uma melhor participação do trabalhador na riqueza produzida. Assim, a atuação sindical não extrapola os limites do sistema capitalista e se dá na perspectiva de responder a um movimento anterior ao capital, assumindo, portanto, uma posição defensiva em que o capitalismo “dá as cartas do jogo”.

Não deve esquecer-se de que luta contra os efeitos, mas não contra as causas desses efeitos; que logra conter o movimento descendente, mas não fazê-lo mudar de direção; que aplica paliativos, mas não cura a enfermidade. Não deve, portanto, deixar-se absorver exclusivamente por essas inevitáveis lutas de guerrilhas, provocadas continuamente pelos abusos incessantes do capital ou pelas flutuações do mercado. A classe operária deve saber que o sistema atual, mesmo com todas as misérias que lhe impõe, engendra simultaneamente as condições materiais e as formas sociais necessárias para uma reconstrução econômica da sociedade. Em vez do lema conservador de: “Um salário justo por uma jornada de trabalho justa!”, deverá inscrever na sua bandeira esta divisa revolucionária: “Abolição do sistema de trabalho assalariado!”. (MARX, 1865, p. 42).

O que Marx (1865) propõe é que a classe trabalhadora entenda que essas lutas diárias não irão chegar a um resultado concreto porque elas serão sempre cíclicas e repetitivas, já que o movimento do capital também é cíclico. Estas lutas são apenas formas imediatas de contenção do capital e não atacam, de fato, as causas do sistema de trabalho assalariado. Os trabalhadores precisam, no percurso de construção dessas lutas, desenvolver uma postura revolucionária que lhes permitam colocar em questão as estruturas que mantêm o sistema capitalista de produção.

De acordo com Alves (2003), os sindicatos são impotentes diante da pauperização relativa da força de trabalho por serem eficientes apenas na interferência de seu preço. A degradação relativa diz respeito à posição que o trabalhador ocupa diante do capitalista e a degradação das condições de trabalho que lhes são impostas a partir do incremento da composição orgânica do capital<sup>19</sup> que conduz os trabalhadores a ritmos extenuantes e intensos de trabalho. Ademais, se pode observar que, na atual fase de acumulação do capital, comandada pelo capital financeiro, a reestruturação produtiva criou protocolos organizacionais que, além de capturar a subjetividade do trabalhador, os insere em uma cadeia

---

<sup>19</sup>Marx aparentemente pretendia reservar o termo “composição orgânica” para indicar aquelas mudanças na tecnologia *dentro* de uma empresa que afetam a composição do valor do capital (HARVEY, 2013, p. 190).

produtiva que extrai deles o máximo possível de força vital, submetendo-os a uma intensificação de trabalho.

Com relação a esse tipo de pauperização, o sindicato pouco atua porque a sua zona de confronto tradicional está limitada à luta contra a pauperização absoluta. Uma das formas de os trabalhadores se apropriarem dos resultados obtidos pelo aumento da produtividade seria a redução da jornada de trabalho, mas que exige uma regulamentação e uma intervenção legislativa fruto de uma ação política da classe trabalhadora em geral (ALVES, 2003). Ou seja, uma ação que não está ao alcance exclusivamente do movimento sindical, embora este possa ser um espaço de impulso inicial para as lutas mais gerais da classe trabalhadora.

A redução da jornada de trabalho representaria, para Marx (1865), tempo livre para os trabalhadores desenvolverem as suas capacidades humanas em sua plenitude. Mas o que se vê na sociedade capitalista são homens/mulheres que só dispõem de pausas para as exigências fisiológicas (por exemplo, dormir e comer), pois as demais horas do seu dia são compradas pelo capitalista para que possa consumi-las na produção da riqueza. E mesmo que o sindicato pressione para que o aumento da jornada de trabalho seja recompensado pelo aumento do salário, ainda assim o trabalhador estará sendo usurpado do seu direito de realizar outra atividade que lhe permita se desenvolver na dimensão intelectual, social, espiritual, etc.

Marx falava de um tempo em que a manipulação do capital tinha predominância no interior da fábrica, onde o tempo livre era, de fato, “o campo do desenvolvimento humano”. Esse é o princípio básico da importância da luta operária pela redução da jornada de trabalho: dar condições para que os operários se desenvolvam enquanto indivíduos humanos, homens pensantes, não brutalizados física e espiritualmente, capazes de almejar a própria superação da condição de trabalho assalariado. (ALVES, 2003, p. 215).

Portanto, se pode concluir que, enquanto as lutas sindicais estiverem restritas ao aumento ou manutenção dos salários, o sindicato seguirá com um limite estrutural permanente, tendo em vista que todas as suas ações estariam vinculadas ao desenvolvimento e às fases do capital: “Enfim, agindo ‘no interior’ da dimensão posta pela categoria salário, o operário pode muito pouco” (ALVES, 2003, p. 230). Marx (1865) deixa claro que é necessário ir além das reivindicações salariais e organizar uma luta política com ações gerais em que seja possível pressionar os capitalistas a partir de uma posição exterior às relações do trabalho assalariado, por exemplo, leis e regulamentações, mas tendo no horizonte de suas ações o fim da sociedade de classe, isto é, assumir posturas revolucionárias.

Se a luta política e a prática sindicalista são necessidades estruturais do ser operário, ligadas à condição que o obriga a vender-se como uma mercadoria, a luta revolucionária - “a que deve subordinar-se como meio todo movimento político”, como destacou Marx - teria que ser, de certo modo, uma *exigência moral* para os

operários, tendo em vista que a tarefa de abolição do salariedade, não estaria posta, de forma espontânea, diante do movimento operário. Enfim, ela pressupõe uma *escolha* do trabalhador assalariado, que o coloque acima da estrutura do cotidiano capitalista (marcado pelo *fetichismo da mercadoria*). (ALVES, 2003, p. 234).

Dito isso, tem-se que, a partir das referências acima, as ações políticas deveriam ter como horizonte de intervenção o fim do sistema capitalista de produção; caso contrário, esbarrariam no mesmo limite das lutas sindicais e se comportariam de forma defensiva, reagindo apenas aos movimentos do capital. Mas, além das lutas sindicais não se pode deixar de mencionar a necessidade de um partido revolucionário e de uma internacional capaz de unificar a luta da classe trabalhadora no âmbito mundial.

### 3.3.1. *Sindicalismo no Brasil*

O surgimento da classe operária brasileira remonta ao final do século XIX e está relacionado ao processo de transição de uma economia agrário-exportadora cafeeira para a produção industrial<sup>20</sup>. Embora essa economia exportadora tenha fornecido as bases para a consolidação do capital industrial no Brasil, é nesse contexto que há a substituição do trabalho escravo pelo assalariado e, por conseguinte, a formação dos primeiros núcleos operários instalados, principalmente nas regiões de São Paulo e Rio de Janeiro, dando início às lutas operárias no Brasil.

As primeiras formas de organização desses trabalhadores foram através das Sociedades de Socorro e Auxílio Mútuo que prestavam assistência financeira aos operários em casos de greves e nos momentos de dificuldades econômicas. Após essas associações, surgiram as Uniões Operárias dos Trabalhadores do Arsenal da Marinha (1880) como pioneiras nas reivindicações do trabalho (QUEIROZ, 2012).

Nesse contexto, a primeira greve que eclodiu no Brasil ocorreu no ano de 1858 na cidade do Rio de Janeiro, quando os tipógrafos, insatisfeitos com a sua remuneração, mobilizaram-se, reivindicando e pressionando os patrões por aumento de salários. A vitória dos tipógrafos foi apenas o início para a organização de outras greves que se estendiam para as demais categorias. Areladas a essas mobilizações, surgiram outras formas de organização da classe trabalhadora: em 1892 realizou-se o I Congresso Socialista Brasileiro que tinha como objetivo central a criação de um Partido Socialista, o que não foi possível de se

---

<sup>20</sup>Existem posicionamentos que divergem do referido entendimento, mas não serão debatidos aqui.

concretizar. O II Congresso Socialista Brasileiro aconteceu em 1902; neste, a influência das ideias de Marx e Engels foi marcante (ANTUNES, 2003, p. 39):

E foi dentro deste quadro que nasceram os sindicatos no Brasil, cujo principal objetivo era conquistar os direitos fundamentais do trabalho. Nos vários Congressos Sindicais e Operários e nas inúmeras manifestações grevistas tornaram-se constantes as reivindicações visando a melhoria salarial, a redução da jornada de trabalho, etc.

Mesmo sendo ainda muito incipientes, os trabalhadores organizaram muitas entidades de classe e promoveram algumas greves. Segundo Queiroz (2012), ocorreram 111 greves entre 1900 e 1910 e 258 entre 1910 e 1920. Para, além disso, o autor destaca eventos importantes que aconteceram durante o início do século XX, como, por exemplo, em 1906, que aconteceu o I Congresso Operário Brasileiro, aprovando resoluções que defendiam a jornada de 8 horas de trabalho, a instituição do dia 1º de maio como sendo o Dia do Trabalhador e a proposição da criação de federações e confederações. A organização do movimento sindical em âmbito nacional culminou com a criação da Confederação Operária Brasileira (COB) que tinha como horizonte de luta as reivindicações básicas, mas também apelava para a solidariedade de operários de outros países. Nesse congresso, participaram as duas tendências predominantes no movimento operário: a **anarco-sindicalista**, que defendia a luta de classe restrita ao âmbito das fábricas, negando a luta política e a criação de partidos da classe operária, pois via nos sindicatos o modelo de organização para a sociedade anarquista; e o **socialismo reformista**, que acreditava na transformação gradativa da sociedade capitalista, a organização de um partido operário e utilizava-se da luta parlamentar, o que extrapolava as lutas econômicas do sindicato (ANTUNES, 2003). Perceptivelmente são posições distintas, mas a presença mais marcante era a dos anarco-sindicalistas.

Em 1913 e 1920 realizaram-se, respectivamente, o II e o III Congresso Operário tentando reavivar a Confederação Operária Brasileira. É necessário lembrar que já desde aquela época o Governo procurava controlar o movimento sindical brasileiro: exemplo disto foi o “Congresso Operário”, de 1912, que teve como presidente honorário Mário Hermes, filho de Hermes da Fonseca, então Presidente da República, e que criou uma liderança governista dentro de alguns poucos sindicatos. (ANTUNES, 2003, p. 41).

Essas lideranças governistas dirigiam sindicatos combativos, a exemplo dos ferroviários e dos marítimos e, diferentemente dos anarco-sindicalistas, conciliavam com o Estado. Enquanto os anarquistas viam os momentos de greve como uma possibilidade de destruição do sistema capitalista, as lideranças governistas percebiam a greve como um instrumento de obter resultados imediatos sem fazer nenhum questionamento ao sistema. Por

este motivo são denominados “sindicatos amarelos”, precursores dos chamados “pelegos”, devido à sua obediência e subordinação ao governo.

Observa-se, dessa maneira, que as greves foram importantes instrumentos para demonstrar a força e a combatividade da luta operária. No período de 1917 a 1920, devido à crise de produção após a I Guerra Mundial e o rebaixamento dos salários, foram decretadas greves sucessivas que tomaram grandes proporções.

Foi o caso da greve geral de 1917 em São Paulo, iniciada numa fábrica de tecidos, e que recebeu a solidariedade e adesão inicial de todo setor têxtil, seguindo-se as demais categorias. A paralisação foi total, atingindo inclusive o interior. Em poucos dias, o número de grevistas cresceu de 2000 para 45000 pessoas. A repressão desencadeada aos grevistas foi violenta levando, não raro, alguns operários à morte, como foi o caso do sapateiro Antônio Martinez, atingido por um tiro no estômago durante uma manifestação operária. Apesar disto as greves se alastravam, entre 1918 e 1920 elas eclodiram no Rio de Janeiro, em São Paulo, Santos, Porto Alegre, Pernambuco, Bahia etc.; sempre reivindicando aumento de salários e melhores condições de trabalho. (ANTUNES, 2003, p. 42).

Queiroz (2012) fala que, como consequência das manifestações sindicais que se sucederam no início do século XX, em 1919, a classe trabalhadora conquistou uma legislação sobre acidentes de trabalho e doenças profissionais. Em 1923, os ferroviários conquistaram, através da Lei Eloy Chaves (nº 4.682), a criação das Caixas de Pensões (CAP's) por categoria profissional e a estabilidade do emprego, mesmo que contra a vontade do empregador. Em 1935, essa estabilidade foi estendida para os trabalhadores da indústria e do comércio.

Essas greves sucessivas e de massa representaram o auge do movimento anarquista que era, conforme citado anteriormente, a principal liderança do movimento operário brasileiro. Todavia, esbarrava em um importante limite porque as suas lutas eram restritamente econômicas e a sua mobilização massiva não levava os trabalhadores a uma organização política para a disputa com o Estado. Embora Queiroz (2012) destaque importantes conquistas para os trabalhadores durante esse período, o que se nota é que as conquistas atendiam parcialmente às demandas da classe trabalhadora. As reivindicações por melhores salários e condições de trabalho deveriam representar um ponto de partida para a ampliação dessas vitórias e que se estendessem para um embate político em que os trabalhadores pudessem pautar a agenda política do Estado. Mas, ainda assim, Queiroz (2012) constata que o início do movimento sindical no Brasil foi marcado por greves, manifestações, sustentado por uma imprensa viva e influente e com ações unitárias, independente das divergências ideológicas.

Com a expansão da industrialização e o Governo Vargas, inicia-se uma nova fase do sindicalismo no Brasil: em um primeiro momento, buscou-se controlar o movimento operário

e sindical e trazê-lo para dentro do Estado. A criação do Ministério do Trabalho, em 1930, tinha como objetivo propor e implementar uma política sindical para conter os avanços da classe operária e conciliar os conflitos entre capital e trabalho. A “Lei de Sindicalização”, de 1931 (Decreto nº 19.770) foi um instrumento legal para a concretização desse objetivo e para modificar a estrutura sindical vigente desde a Primeira República.

Os sindicatos e as associações na era Vargas eram considerados como um local de conciliação dos interesses divergentes no que diz respeito ao salário, às condições de trabalho, mas efetuados a partir do olhar cauteloso do Estado, ou seja, o Estado seria um mediador desses conflitos e toda a estrutura sindical estaria a ele subordinada. Assim, esse decreto conferia amplas prerrogativas ao Estado no sentido de controlar e de manipular o movimento sindical.

Com a Lei da Sindicalização, o Ministério do Trabalho passou a efetuar o controle financeiro sobre os recursos dos sindicatos que não poderiam ser utilizados nos momentos de greve, ou seja, o sindicato perderia o potencial de organização das greves. Nesse contexto, os sindicatos eram definidos como espaços de cooperação e colaboração com o Estado, não como espaço autônomo da luta operária; os delegados do Ministério do Trabalho poderiam participar das assembleias operárias. Para além dessas modificações, esse decreto proibia os sindicatos de realizarem atividades políticas e ideológicas, não poderiam se filiar a organizações sindicais internacionais, não permitia a sindicalização dos funcionários públicos e limitava a sindicalização dos operários estrangeiros, pois muitas das influências do movimento sindical brasileiro eram trazidas de outros países e as lideranças sindicais mais combativas que atuavam no país eram de origem estrangeira. Mas essa ofensiva jurídico-política do empresariado não se deu sem resistências:

É importante ressaltar a forma como parcelas significativas da classe operária reagiram frente a esta lei. Suportando a coerção e a pura expressão e, ao mesmo tempo, a manipulação ideológica, os operários resistiram aos chamamentos dessa legislação sindical e não se sujeitaram às normas oficiais. (ANTUNES, 2003, p. 47).

Com isso, a Lei da Sindicalização atacou severamente a autonomia sindical, mas os trabalhadores resistiram fortemente às suas determinações. Antunes (2003, p. 47) afirma que “[...] somente 25% dos sindicatos de São Paulo, Rio de Janeiro, Minas Gerais e Rio Grande do Sul a aceitaram”. Opondo-se ao que estava estabelecido na lei, o movimento grevista foi intenso durante esse período e a classe operária conquistou a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), garantindo direitos trabalhistas para todas as categorias profissionais, visto que eram restritos somente a alguns trabalhadores, como, por exemplo, “a lei de férias,

descanso semanal remunerado, jornada de trabalho de 8 horas, regulamentação do trabalho da mulher e do menor, etc.”.

Juntamente às lutas sindicais, crescia a mobilização massiva dos trabalhadores que culminou, em março de 1935, com a fundação da Aliança Nacional Libertadora dirigida pelo Partido Comunista e já tinha Luís Carlos Prestes como um dos seus importantes expoentes. Ao perceber a intensa aglutinação das massas, o governo iniciou uma ação de repressão. No dia 4 de abril de 1935, foi decretada a Lei de Segurança Nacional que proibia o direito de greve e dissolvia a Confederação Sindical Unitária.

Alguns meses depois Filinto Müller, chefe da polícia do Distrito Federal e adepto do nazismo, a mando do Governo, decreta a ilegalidade da ANL. Não podendo mais atuar legalmente os aliancistas optaram pelo levante armado. Sem o necessário apoio das massas, foram violentamente reprimidos. O Governo intensificou a repressão e decretou o Estado de Sítio. Criou ainda a Comissão de Repressão ao Comunismo, as lideranças sindicais e operárias foram presas, deportadas e mortas e os sindicatos combativos foram sumariamente fechados. Naquele momento assistiu-se à grande derrota do movimento sindical e operário no Brasil e à perda de sua autonomia. Com razão disse o historiador Edgard Carone: “para o operariado, o Estado Novo começou em novembro de 1935”. (ANTUNES, 2003, p. 48).

Diante do âmbito de repressão, aumentaram os números dos chamados “sindicatos amarelos” e a cooptação e controle dos sindicatos se intensificou por parte do Ministério do Trabalho. Neste cenário, foi possível ao Estado implantar uma burocracia dócil e atrelada às decisões estatais, podendo, dessa forma, controlar as reivindicações operárias. O peleguismo foi implantado e se consolidou um sindicato sem compromisso com as lutas operárias e distante dos trabalhadores; essa situação permaneceu durante todo o período do Estado Novo. Além disso, se estabeleceu uma estrutura sindical corporativa e extremamente atrelada ao Estado.

No terceiro período, do Estado Novo, com a Constituição outorgada de 1937, veio um modelo autoritário, que manteve os direitos sociais e econômicos, porém dentro de uma perspectiva intervencionista. Com isso inibiu os instrumentos de manifestação coletiva e golpeou o movimento sindical, de um lado, ao proibir o direito de greve, e, de outro, ao intervir fortemente na organização dos trabalhadores. O texto constitucional, em seu artigo 138, explicitou o princípio do sindicato reconhecido pelo Estado, com funções delegadas pelo poder público, sendo o único com direito de representação legal e em condições de estipular contratos coletivo de trabalho obrigatórios para todos os seus associados. (QUEIROZ, 2012, p. 23).

Em 1939, através de uma série de decretos presidenciais, foi instituído o Imposto Sindical, desconto compulsório de um dia de trabalho e que servia para a manutenção dos sindicatos pelegos. Esses recursos não eram administrados pelos operários, não podendo ser utilizados em momentos de greves; serviam para que os sindicatos prestassem assistência

social aos trabalhadores, o que deveria ser responsabilidade do Estado. Todos esses instrumentos conferiram ao sindicalismo brasileiro uma estrutura vertical e subordinada ao Estado. Em sua base, estão os sindicatos que representam uma categoria, definidos pelo Ministério do Trabalho. Acima dos sindicatos estão as federações que podem representar uma região, estado ou uma profissão em todo o país. E, em última instância, estão as confederações nacionais que agrupam os trabalhadores de vários setores. Essa estrutura excluía a possibilidade da criação de entidades horizontais, como, por exemplo, as Centrais Sindicais que seriam a articulação dos sindicatos de base.

Portanto, o que se observa na era Vargas (ano a ano) é a rigidez do controle do movimento sindical e o esvaziamento dos sindicatos como espaço de lutas, de articulação da classe trabalhadora e de engajamento político. O Estado Varguista, com a sua repressão e legislação, conseguiu imobilizar a classe trabalhadora, além de se apropriar do seu principal instrumento de resistência: os sindicatos.

Com a debilidade que o Estado Novo vinha apresentando, já no início dos anos de 1940, foi possível que o movimento sindical pudesse avançar. Depois de uma fase extremamente repressiva, permitiu-se aos trabalhadores substituir as lideranças pelegas por lideranças autênticas e que representavam a luta de sua classe. A partir do novo fôlego que o movimento sindical ganhou, possibilitou-se romper ou atenuar as restrições e interferências do Estado nos sindicatos e no movimento operário, em geral.

A Constituição de 1946, em seu artigo 159, declara livre a associação profissional e dos sindicatos e transfere para a lei a regulamentação da sua forma de constituição e de organização nas representações das convenções coletivas e o exercício de funções delegadas pelo governo (QUEIROZ, 2012). Entretanto:

[...] ao mesmo tempo em que avançava a organização das massas, não tardaram as medidas repressivas do Governo antidemocrático de Dutra, já em 1946, proibiu a existência do MUT (**Movimento Unitário dos Trabalhadores**), decretou a intervenção e a suspensão das eleições sindicais e, em 1947, determinou a ilegalidade do PC, cassando também o mandato de seus representantes no Parlamento. A ilusão institucional não permitiu que o PC resistisse e impedisse estas medidas. Foi sem dúvida, um rude golpe no avanço do movimento sindical e operário brasileiro. (ANTUNES, 2003, p. 53).

Ainda consoante Antunes (2013), nos últimos anos do segundo Governo Vargas, o movimento sindical avançou em grandes proporções. Houve a retomada das greves e, em 1951, realizaram-se quase 200 paralisações, contando com a adesão de quase 400.000 trabalhadores. Nos anos seguintes, sucederam-se mais greves, atingindo um número cada vez maior de aderentes. As comissões de fábricas ampliavam a inserção dos sindicatos dentro das

fábricas, permitindo uma maior participação direta dos trabalhadores no movimento sindical. O autor afirma que, sem dúvidas, foram anos importantes para o avanço das classes operárias que lutavam contra a fome e a carestia, mas que não limitavam as suas lutas apenas ao plano econômico.

Nesse período, o movimento sindical tentou romper com o modelo corporativista e atrelado ao Estado estabelecido desde o primeiro Governo Vargas. Para isso, criou organizações com uma estrutura horizontal e aglutinadora, como o Pacto de Unidade e Ação, o Comando Geral de Greve (CGG), as Ligas Camponesas e o Comando Geral dos Trabalhadores, mas toda essa trajetória de mobilização e de união entre os trabalhadores foi interrompida pelo golpe militar ocorrido em 1º de abril de 1964.

Portanto, o sindicalismo brasileiro herdou dos anos de 1930 (com a expansão da industrialização e o Governo Vargas) um sindicalismo regulado, fortemente atrelado ao Estado, corporativo (centrado na organização por categorias), dificultando a luta e a expansão de conquistas posteriores.

### 3.3.2. *Reestruturação capitalista e crise do sindicalismo*

A mundialização do capital e as novas formas de gestão da força de trabalho, inspiradas no toyotismo, provocaram mudanças no mundo do trabalho e os sindicatos também sofreram essas transformações. Esses processos provocaram o que Dias (2006) chamou de recriação do trabalhador coletivo, expressa através da diminuição na taxa de sindicalização; de uma nítida separação entre os trabalhadores estáveis e os precarizados; do enfraquecimento do poder de negociação dos sindicatos que, historicamente, não conseguem incorporar os setores mais instáveis da classe trabalhadora, reduzindo a sua vinculação aos trabalhadores formais. Nesta senda:

As duas principais características desse estatuto renovado são: contratos com duração determinada e emprego por conta própria. Assim, os principais objetivos da reestruturação capitalista na década de 1990, isto é, a adaptabilidade à demanda e a racionalização dos processos produtivos por meio da mobilização permanente da força de trabalho, foram alcançados à custa do desmanche das formas tradicionais de solidariedade fordista e da crise do militantismo sindical de base. Além disso, a transformação das relações capitalistas de produção induzida pela hegemonia financeira – e traduzida em enfraquecimento da posição coletiva dos trabalhadores – fez recair sobre esses uma parte importante dos “riscos” inerentes à concorrência intercapitalista, prejudicando a capacidade de negociação coletiva dos trabalhadores. O aumento do desemprego e a repressão aos sindicatos fragilizam ainda mais a

capacidade de defesa dos trabalhadores brasileiros, bloqueando severamente a mobilização coletiva. (BRAGA, 2012, p. 185).

Antunes (1994) afirma que o sindicalismo se encontra em uma crise de proporções sem precedentes, a qual atingiu intensamente, a partir da década de 1980, os países de sindicalismo mais avançado, e que, na passagem de 1980 para 1990, atingiu os países periféricos, principalmente aqueles em que o processo de industrialização já estava mais consolidado, como é o caso do Brasil.

Posto isso, pensar as transformações do sindicalismo no Brasil em comparação com os países de capitalismo central requer efetuar as devidas mediações. Fala-se de uma realidade política, econômica, social e cultural que tem os traços universais do capitalismo mundializado, mas que tem singularidades que, se devidamente apreendidas, nos permitem entender as particularidades do caso brasileiro enquanto país de capitalismo periférico.

Para Antunes (1994), o sindicalismo brasileiro vivenciou processos de fluxos e contra-fluxos, mas, na década de 1980, o seu saldo foi positivo. Nesse período houve vários movimentos grevistas, ocorreu uma expressiva sindicalização dos assalariados médios e dos setores de serviços e deu-se continuidade à expansão do sindicalismo rural. Não menos importante foi a criação de centrais sindicais (proibidas nos tempos de ditadura civil-militar); avançou-se, mesmo que de forma incipiente, na organização sindical por locais de trabalho, efetivou-se um avanço na luta pela liberdade e autonomia dos sindicatos e houve um aumento nos índices de sindicalização que é um quadro favorável para o novo sindicalismo brasileiro (ANTUNES, 1994).

No Brasil, de acordo com Cruz (2000), os sindicatos haviam conquistado um forte poder de pressão ao longo dos anos 1970 e início dos anos 1980, período de aprofundamento da crise do regime militar, marcado pelo crescimento da oposição política e pelo retorno da esquerda – consubstanciada na organização do Partido dos Trabalhadores (PT), na criação da CUT e na fundação do MST. Nesse período, o movimento sindical caracterizou-se por um conjunto de práticas sociais que ficou conhecido como “Novo Sindicalismo”, cuja visão de mundo procurava compreender a totalidade das relações sociais e apresentava uma imagem de classe articulada pela noção de enfrentamento coletivo das formas de dominação socioeconômica, política e ideológica do capital, propondo a construção de uma nova forma de sociabilidade, por meio da conscientização e organização política dos trabalhadores. O período que se segue à redemocratização, por sua vez, não só altera a paisagem socioeconômica e política da sociedade brasileira, mas também oblitera a janela de observação da classe trabalhadora, agora uma “janela estilhaçada” “Ao invés de uma luminosidade cristalina, pouco a pouco a observação é turvada por uma luz prismada pelo conjunto de transformações vivenciadas neste final de século”. (CRUZ, 2000, p. 100 apud CAVAINAC, 2013, p. 162).

Contrariamente a esses avanços, acentuavam-se tendências econômicas, políticas e ideológicas que colocaram o sindicalismo brasileiro na onda regressiva. A inserção das novas

tecnologias no processo produtivo provocou a “desproletarização” dos operários. As propostas de flexibilização, desregulamentação, privatização acelerada e desindustrialização tiveram no Governo Collor condições de se estabelecer a partir de uma posição neoliberal adotada pela administração pública.

Esta nova realidade arrefeceu e acuou o novo sindicalismo no Brasil, que encontrava, de um lado, frente à emergência de um sindicalismo neoliberal, expressão de uma nova direita, sintonizada com a onda mundial conservadora, de que a Força Sindical (central sindical criada em 1991) é o melhor exemplo e, de outro, frente às próprias lacunas teóricas, políticas e ideológicas no interior da CUT, que lhe dificultava enormemente o avanço qualitativo, capaz de transitar de um período de resistência, como nos anos iniciais do novo sindicalismo, para um momento superior, de elaboração de propostas econômicas alternativas, contrárias ao padrão de desenvolvimento capitalista aqui existentes, que pudessem contemplar prioritariamente o amplo conjunto que compreende a nossa classe trabalhadora. (ANTUNES, 1994, p. 201).

Nesse caso, a combatividade dos anos anteriores do novo sindicalismo não foi suficiente para afastar a influência das ideologias dominantes, uma vez que seria necessária a tomada de uma perspectiva crítica e anticapitalista com claros contornos socialistas. Com a ausência dessa perspectiva, a via da negociação se apresentou como alternativa viável para fazer o combate ao neoliberalismo – cabe destacar que as posturas sindicais anticapitalistas são fundamentais para a construção do projeto da classe trabalhadora.

O “reformismo é a política dos bons tempos”, dizia Gramsci. Com possibilidades amplíssimas, o Estado capitalista tratou de assimilar as classes trabalhadoras, a partir do momento em que partidos e sindicatos não colocavam o capitalismo em questão. O pensamento majoritário das esquerdas deslocou-se da esfera da produção para o da circulação e com isso não foi possível captar estrategicamente as contradições, a tendência antagonista. Logo, não se podia formular as estratégias de superação da ordem do Capital. Discutir a distribuição de benefícios sociais sem questionar a exploração capitalista é aceitá-la na prática. (DIAS, 2006, p. 44).

Essa ausência tem uma mediação importante com o processo, denominada por Netto (1995) de “crise do socialismo”, apresentando-se como a agonia de ideários que buscam a superação da ordem burguesa. Diante dessa situação, a pós-modernidade surge como a sepultura da revolução “e esta é mostrada como um dinossauro da racionalidade do século XIX”, ao passo que:

À base do seu proclamado fracasso, procura-se infirmar o seu suporte elementar: a teoria social de Marx é desqualificada. A ordem burguesa recupera a (pseudo) legitimidade que se supunha típica da sua apologia mais descarada: o velho mito (velha mistificação) do “fim da história” ressurge e ganha ampla ressonância. Em resumo: os passos em direção a uma ordem social diferente (o comunismo) revelaram-se um equívoco e sua sustentação (a obra marxiana) um sistema de erros; há que corrigir o desvio, retornar à “sociedade livre fundada no mercado”, tratando de administrá-la razoável e honestamente – e os melhores candidatos à gestão são os

chamados neoliberais, ainda que se tolerem, nalguns casos, as aspirações de socialistas ditos democráticos. (NETTO, 1995, p. 11).

Por essa razão, concorda-se com Dias (2006, p. 25-26) quando ele afirma que:

Para que se possa, aqui e agora, pensar a política, em sociedades morfologicamente semelhantes à nossa, devemos considerar a autonomia do pensamento e da identidade das classes subalternas como elemento fundamental do processo de transformação revolucionária. Vale dizer, potenciar ao máximo a tendência antagonista ao capital. *É nesse sentido que se deve colocar a tarefa de construir o comunismo, como modo de produção e de vida. Deve-se romper com a imagem romântica e ingênua do trabalhador como um revolucionário nato, como forma atual do bom selvagem. Aceitar essa imagem é negar a totalidade da teoria e da prática marxista, que afirma e requer a crítica radical da ordem capitalista, momento necessário à construção da nova sociabilidade.* É esse movimento crítico que permite a negação da possibilidade, dolorosa e atual, de que a ideologia burguesa transforme o trabalhador em um militante da ordem do capital. Atuar na libertação ideológica do trabalhador significa negar, praticamente, o capitalismo e o conjunto das formas mercantis fetichizadas.

Alves (1998) destaca algumas características da estrutura sindical no Brasil a partir dos anos de 1990 e que, por consequência, debilitaram o novo sindicalismo. Em primeiro lugar, há uma fragmentação e uma dispersão de sindicatos municipais com pouco poder de barganha. Em segundo lugar, apesar das centrais sindicais, a organização sindical é descentralizada e com poucas ações unificadas. Em terceiro lugar, o autor compreende que os sindicatos são desenraizados porque não estão inseridos nos locais de trabalho. E, por fim, é uma estrutura sindical de natureza corporativa, herdada da era Vargas e de forte vinculação com o Estado com a qual o novo sindicalismo não rompeu em definitivo e que tem dificuldades de articular ações de resistência mais horizontais e mais próximas da massa dos trabalhadores. Exemplo disso é a proposta de criação de sindicatos por ramos de atividade e do fim do imposto sindical, propostas estas defendidas pela CUT em seu processo de consolidação e posteriormente engavetadas.

Tais características contribuíram para que a reestruturação produtiva e a ofensiva capitalista fragmentassem e desmobilizassem os trabalhadores, limitando-se a estratégias neocorporativas e de sobrevivência política. Diferentemente dos anos de 1980, os sindicatos mudaram de posição, passaram do confronto à proposição, assumindo, dessa forma, estratégias de conciliação e de mediação de conflitos entre capital e trabalho. Fator importante nesse processo foi a abertura do fundo público para sindicatos e centrais sindicais, como os recursos do Fundo de Amparo ao Trabalhador.

Alves (1998) aponta que, embora haja greves, a partir de 1990, elas decresceram em relação à década anterior. Ele apresenta como causa para esse recuo do movimento grevista a recessão e o desemprego que desarmaram o movimento sindical. Para além da conjuntura

política e econômica, o autor destaca como hipótese as estratégias do toyotismo, à título de exemplo, das livres negociações salariais, gratificações, concessão de abonos, participação nos lucros e outras estratégias capitalistas que jogaram no campo dos ganhos individuais e de grupo, cruciais para a diminuição da combatividade e das greves nessa época.

Pelo balanço das greves no Brasil, de 1990 a 1997, elaborado pelo DIEESE (que trabalhou com médias de janeiro a novembro de todos os anos, desde 1990) percebemos um recuo acentuado sob o novo complexo de reestruturação produtiva, a partir do governo Cardoso. A constituição de um novo (e precário) mundo do trabalho, representado pela precarização de empregos e salários, e a instauração de um toyotismo sistêmico, principalmente nas grandes empresas, contribuíram para o refluxo significativo do movimento grevista (os dados de 1997 são parciais, mas revelam uma queda acentuada das greves - e uma queda ainda maior do número de grevistas). (ALVES, 1998, p. 336).

Além das alterações estruturais no modo de produção que alteraram a forma de organização sindical, de acordo com Braga (2012), o Governo Lula representou para o movimento sindical uma “revolução passiva à brasileira” apoiada em duas formas de consentimento popular: a) o *consentimento passivo* das classes subalternas que foram atraídas pelas políticas públicas redistributivas e pelos pequenos ganhos salariais; b) o *consentimento ativo* das direções sindicais que foram incorporadas ao aparelho estatal, além dos ganhos materiais advindos do gerenciamento dos fundos de pensão.

Nesse diapasão, Braga (2012, p. 181) afirma que essa revolução passiva se gestou a partir dos anos de 1970 quando a burocracia sindical de São Bernardo construiu uma relação com a massa operária, em especial com a sua fração mais jovem e precarizada. Com a liderança de Lula, o sindicato do ABC Paulista conduziu, naquele contexto, um importante ciclo grevista “[...] como uma autêntica vanguarda política, enfrentando a aliança empresarial-militar, rompendo com a estrutura oficial e acumulando um enorme prestígio entre os trabalhadores”.

E, compreende o autor que, após as derrotas de 1980, o sindicato dos metalúrgicos se reconciliou com o sindicalismo de Estado, sem deixar de negociar as concessões para a classe trabalhadora: “Por sua vez, esses progressos foram obtidos à custa da pacificação das assembleias operárias e da incorporação dos militantes de base mais destacados ao aparato burocrático” (BRAGA, 2012, p. 181). Ademais, após 2003, esta relação de pacificação social operada pela burocracia sindical e centrada na figura de Luís Inácio Lula da Silva passou a compor a vida política nacional. O controle do aparato estatal foi essencial para selar o consentimento passivo das massas e o consentimento ativo das direções sindicais, consolidando o que ele chamará de “regulação lulista”.

Na década de 2000, contudo, em especial após a eleição presidencial de Lula da Silva, em 2002, foi marcada por uma verdadeira reviravolta “transformista” nas relações entre o sindicalismo brasileiro e o aparelho do estado, que, naturalmente, nos ajuda a compreender as mudanças recentes verificadas nos sindicatos. (BRAGA, 2012, p. 204).

Desse modo, podemos depreender que esse transformismo converteu sindicalistas em gestores dos fundos de pensão e, conseqüentemente, dos interesses do capital financeiro. Braga (2012, p. 204) afirma que o principal compromisso desse grupo de sindicalista é com a liquidez e a rentabilidade dos ativos financeiros dos fundos:

Muitos têm argumentado que, além de gerarem emprego e renda para os trabalhadores, os fundos teriam um papel importante na seleção de investimentos ecologicamente sustentáveis. Ao contrário, os fundos de pensão brasileiros têm atuado como uma linha estratégica do processo de fusões e aquisições de empresas no país e, em consequência, estão financiando a oligopolização econômica com efeitos sobre a intensificação dos ritmos de trabalho, o enfraquecimento do poder de negociação dos trabalhadores e o enxugamento dos setores administrativos das empresas.

O autor acrescenta que os fundos de pensões têm se desenvolvido como uma linha auxiliar de investimento capitalista. Considerando a estrutura periférica da economia brasileira, o Estado é obrigado a recorrer à associação com o capital estrangeiro ou ao endividamento para solucionar o problema de investimento. “Nas palavras de Gramsci: ‘O Estado fabrica o fabricante’. Os fundos de pensão têm atuado nessa linha, buscando solucionar a relativa carência de capital para investimentos” (BRAGA, 2012, p. 205). Ou seja, os fundos de pensão, administrados pela burocracia sindical, têm se tornado “[...] peças-chaves para a reprodução do atual modelo de desenvolvimento brasileiro apoiado nos quatro ‘motores’ da acumulação: bancos, mineração, petróleo e agronegócios” (BRAGA, 2012, p. 205). Portanto, o transformismo sindical operado pelo Governo Lula representou um incremento da tutela do movimento sindical de base pelo aparelho do Estado.

Ora, Braga (2012) conclui que, através desse transformismo, o Governo Lula conseguiu incorporar parte das reivindicações dos “de baixo” com as formas de reação do capital aos questionamentos da classe trabalhadora. E de que forma este processo foi operado?

Como vimos, da miríade de cargos no aparato do Estado até a reforma sindical que robusteceu os cofres das centrais sindicais, passando pelos muitos assentos nos conselhos gestores dos fundos de pensão, pelas altas posições em empresas estatais, pelo repasse de verbas federais para financiamento de projetos cooperativos, pela recomposição da máquina estatal etc., o *locus* da hegemonia resultante de uma revolução passiva é exatamente o Estado. O fato é que a subversividade inorgânica transformou-se em consentimento ativo para muitos militantes sociais, que passaram a investir esforços desmedidos na conservação das posições adquiridas no aparato estatal. (BRAGA, 2012, p. 213).

Ainda que de maneira incipiente, emergiram setores no sindicalismo brasileiro que entraram em rota de colisão com essa política de conciliação de classe, operada pela regulação lulista, em defesa da independência e da autonomia sindical. Podemos citar a CSP-Conlutas (Central Sindical e Popular) que foi fundada no Congresso Nacional da Classe Trabalhadora – CONCLAT, ocorrido na cidade de Santos, em São Paulo, nos dias 05 e 06 de junho de 2010. A CSP-Conlutas incorpora a maior parte da base sindical da Confederação Nacional de Lutas, criada em 2004 com os movimentos sociais populares (MTST, MTL, Assembleia Nacional de Estudantes Livres, Movimento Mulheres em Luta, Movimento Quilombo, Raça e Classe). Afirma-se que surgiu a partir da unidade de vários setores do movimento sindical na luta contra as reformas neoliberais aplicadas pelo Governo Lula (CSP-CONLUTAS).

A CSP-Conlutas pauta a sua atuação pela defesa das reivindicações imediatas e interesses históricos da classe trabalhadora, tendo como meta o fim de toda forma de opressão. Nossa luta tem a perspectiva de alcançar as condições e construir uma sociedade socialista, governada pelos próprios trabalhadores e trabalhadoras. (CSP-CONLUTAS).

A “recriação” do trabalhador, pelo o que entende Dias (2006), é um caminho marcado pela indissociabilidade entre economia e política. Há uma substancial transformação no processo produtivo e das relações de trabalho nele circunscrito, contudo, para além disso, no caso brasileiro especificamente, existe uma pacificação do conflito capital – trabalho a partir de um processo de incorporação pelo Estado das lideranças sindicais, mas com resistências concretas. Diante dessas estratégias, o que tende a prevalecer são os acordos por empresas ou setoriais caracterizando, assim, uma rendição ideológica e política à lógica do capital, ou seja, ao invés de resistir, os sindicatos optam por colaborar – lembrando que esta opção é marcada por determinações objetivas, ideológicas e políticas e não se trata de uma escolha subjetiva das lideranças sindicais, escolhas que encontram lastro nos processos de transformação do capital e ao movimento geral da classe trabalhadora.

Para construir uma postura criativa faz-se necessário compreender, segundo Dias (2006, p. 31) que:

A não-estruturação autônoma das classes subalternas, o fato de elas terem que dar respostas aos dominantes, faz com que a totalidade da sua existência (rica e contraditória) seja reduzida à imediatividade, à fragmentariedade, à cotidianidade, atuando no limite do campo *econômico-corporativo, da sua reprodução subalterna*. É nesse sentido que Gramsci afirma a necessidade de um profundo conhecimento da experiência dessas classes. Não se trata de sobrepor-se ao conhecimento delas, mas de construir com elas suas identidades. Criticar suas formas de conhecimento - o folclore, o senso comum - permitirá avançar no sentido da construção dessa

identidade. Aqui ganha pleno sentido a afirmação gramsciana de que todos somos intelectuais, embora nem todos atuam profissionalmente como tais.

Mesmo que pareça não haver saídas à mundialização do capital, os novos nexos do capitalismo mundial, a modernização, limitam as respostas, mas não as anulam: o desafio da classe trabalhadora é criar opções. Debateremos no capítulo seguinte as estratégias e formas de resistências que os operadores de teleatendimento estão desenvolvendo nas centrais e como o sindicato tem se relacionado com essa base que se move cotidianamente.

#### **4. AS PELEJAS DIÁRIAS DOS OPERADORES DE TELEATENDIMENTO E SUAS ESTRATÉGIAS DE RESISTÊNCIA**

O presente capítulo trará os resultados obtidos durante a pesquisa de campo, momento em que buscamos elementos para responder aos questionamentos iniciais do estudo. Assim, nos esforçaremos para compreender como se dão a movimentação e a elaboração das estratégias de resistência construídas pelos operadores de atendimento em Pernambuco para enfrentar as atuais condições de trabalho; quais as suas formas de solidariedade; como se dá o seu fazer-se enquanto classe; e qual é a relação entre a base da categoria e o sindicato no contexto de crise do sindicalismo no Brasil e no mundo.

Primeiramente, far-se-á um aprofundamento sobre as atuais formas de exercício do controle para subsunção da força de trabalho ao capital. Em seguida, discutiremos como se dá a relação entre o sindicato e a base, as mobilizações coletivas elaboradas pela categoria nos últimos anos e a relação entre as bandeiras de luta e as pautas mais gerais da classe trabalhadora. Posteriormente, analisaremos as estratégias de resistência elaboradas pelos trabalhadores e de que modo elas são utilizadas enquanto formas de confronto. Por fim, faremos alguns apontamentos sobre os processos de consciência de classe e de que maneira se expressam concretamente nas falas das entrevistadas.

##### **4.1. “Pelo amor de Deus, não vá ao banheiro”<sup>21</sup>: entre a coerção e o consenso**

“Pelo amor de Deus, não vá ao banheiro”: trata-se de uma fala que foi relatada ao Repórter Brasil por uma trabalhadora de um *call center* em Recife que já ouviu diversas vezes de sua supervisora as súplicas para não ir ao banheiro. Iniciar esta seção com este trecho retirado da mencionada reportagem deve-se ao fato de ser ilustrativo das reais condições de trabalho desses sujeitos, caracterizadas pela completa negação de sua humanidade.

De acordo com Souza (2006), o exercício do controle é inerente à produção capitalista e, historicamente, a subordinação do trabalho ao capital se renova através dele. O controle se expressa objetivamente através da produção material e sobre a subjetividade para garantir a extração do trabalho excedente.

---

<sup>21</sup>OJEDA, Igor. ‘Pelo amor de deus, não vá ao banheiro’. Repórter Brasil, 2014. Disponível em: <<https://reporterbrasil.org.br/2014/12/pelo-amor-de-deus-nao-va-ao-banheiro>>. Acesso em: 21 jul. 2019.

A crise estrutural capitalista impõe o redirecionamento do exercício do controle do capital sobre o trabalho. Esse redirecionamento transpassado pela articulação entre as formas coercitivas e consensuais de controle em face da necessidade de se construir novos mecanismos ideológicos, que permitam fortalecer a sociabilidade capitalista compatível com as transformações por ela engendradas. (SOUZA, 2006, p. 72).

Em termos marxianos, são concepções de subsunção formal<sup>22</sup> e subsunção real<sup>23</sup> do trabalho ao capital. Souza (2006, p. 74) reforça que esses modos de controle dizem respeito às formas reais de organizar o processo de produção capitalista. Citando Marx, a autora complementa dizendo que esse modo de produção institui uma lógica de organização do trabalho e da produção em que as determinações materiais garantem o processo de reprodução de forma generalizada: “Nesse momento, o capital ignora as necessidades básicas do trabalho a partir de uma relação de subordinação formal e real ao capital, em que se dessubstancializa a unidade que compõe o processo produtivo na divisão social e técnica do trabalho”.

Sendo assim, os processos de acirrado controle não se tratam de uma novidade ou exclusividade no trabalho dos operadores de teleatendimento. Dizem respeito às históricas formas com que o capital extrai mais-valia da força de trabalho. O que nos interessa, nesse contexto, é o entendimento das atuais formas de exercício desse controle que foram desenvolvidas no desenrolar da reestruturação produtiva para potencializar a extração de mais-valia relativa.

Com o progresso da mecanização, aumenta a velocidade da atividade produtiva e com isso, o grau de intensidade do trabalho através da conversão da grandeza extensiva – mais-valia absoluta em grandeza intensiva – mais-valia relativa. O uso capitalista da máquina para criar a mais-valia relativa não resulta de um movimento natural do progresso tecnológico, mas, da intenção do capital para compensar a redução da jornada de trabalho. Ao intensificar a extração do trabalho excedente pelo uso ampliado e intensivo de máquinas, o capital economiza nas condições da produção e no preenchimento mais denso dos poros de jornada de trabalho. (SOUZA, 2006, p. 81).

É preciso ressaltar que o que chama atenção, agora, é que, além das formas objetivas para submeter a força de trabalho ao capital, generaliza-se a alienação do trabalho e são elaboradas formas de controle que possuem um caráter despótico – assédio moral, gritos, constrangimentos –, mas utilizam-se também de formas ideológicas para convencer os trabalhadores de que é possível melhorar suas condições atuais de existência colaborando

<sup>22</sup>“Entende-se por subsunção formal o movimento de subordinação parcial do trabalho ao controle do capital. Nele, o trabalhador ainda detém o domínio técnico e subjetivo sobre o trabalho o qual expresso na habilidade artesanal e no controle dos instrumentos de trabalho”. (SOUZA, 2006, p. 73).

<sup>23</sup>“No movimento de subsunção real o trabalhador perde o domínio sobre o produto e o processo de produção pelo rompimento das barreiras técnicas e subjetivas que impedem a expansão do capital de forma generalizada. O trabalho subsume-se integralmente às exigências da produção da mais-valia como um fim em si mesma – mais valia relativa”. (SOUZA, 2006, p. 73).

docilmente com o capital e que os sujeitos podem se tornar realizados no trabalho ao aperfeiçoar suas condições para desenvolvê-lo (SOUZA, 2006).

*Na realidade ela não incentiva, ela trabalha com muitos tipos de ameaças porque, como a gente sabe, o mercado de trabalho está competitivo, então, na grande maioria das pessoas de lá, eles não conseguem ter uma visão crítica e eu já tenho essa visão crítica de mercado. Então assim, a maioria lá trabalha porque realmente precisa, tem filhos, então assim, se dobra para bater os resultados que a empresa cobra, né? Porque assim, geralmente, para você ter uma renda maior que o salário mínimo, você tem que bater essas metas. (TRABALHADORA 1).*

No caso dos operadores de teleatendimento, o refinamento dessas estratégias de subsunção real da força de trabalho passa pela mediação do uso das novas tecnologias que cumprem um importante papel para o exercício da coerção, mas, também, pelo exercício do consenso e do consentimento que se expressam, objetivamente, através das metas.

À vista disso, a pressão<sup>24</sup> é resultado da necessidade do capital de ampliar as formas de subsunção real do trabalho. De forma concreta, essa necessidade histórica do capital aparece como sendo a mera necessidade de atingir os resultados estipulados em contrato entre a empresa contratante e a terceirizada, de forma que o trabalho com metas gera uma “cascata de pressão” – em que o gerente cobra do coordenador, que cobra do supervisor que, por sua vez, cobra dos atendentes. Recai, portanto, sobre os atendentes a maior carga de exigência e também de adoecimento.

Nessa situação, estabelece-se um consentimento generalizado entre o trabalho e os representantes do capital. Conforme Souza (2006, p. 107): “[...] o controle pela via do consentimento se constituiu como uma investida do capital para mascarar a exploração do trabalhador historicamente. Aderir às regras não é uma opção do trabalhador, é uma condição para ele se manter no trabalho”. Evidencia-se, assim, a partir das falas, que o controle do trabalho, mediado pela cobrança das metas, leva à degradação da força de trabalho e ao seu adoecimento.

*Aí é um limite X de atendimento; além do atendimento que você faz, você tem que bater umas metas que são impostas pela empresa. Como é atendimento receptivo, aquele cliente que você liga não pode retornar; se você abrir uma visita técnica que, geralmente, como é uma questão técnica, você tem que fazer de tudo para essa visita ser produtiva, ou seja, se você abre uma visita técnica para esse cliente e se esse cliente der como visita improdutiva você acaba sendo punido. Então, você tem um limite X de meta para você cumprir e você ter no final do seu salário uma renda extra. Então, quando você não consegue bater essa meta, você realmente acaba ficando exposto, às vezes, o seu nome é divulgado, ‘tá’ entendendo? Quando não é isso, eles passam lista com os resultados das pessoas com o nome também, então você consegue visualizar quem ‘tá’ na meta e quem não ‘tá’. Então isso também eu acho até errado, mas eles trabalham com muita pressão. (TRABALHADORA 1).*

<sup>24</sup>Referida por todas as trabalhadoras.

As metas mais citadas estão relacionadas à aderência à jornada de trabalho, em que os trabalhadores precisam tirar as pausas de descanso e de refeição, impreterivelmente, nos horários programados pela empresa e “logar” e “deslogar” exatamente no horário de entrada e saída.

Os trabalhadores intermediados pela Contax devem cumprir fielmente nada menos que oito marcações de horário: entrada e saída, início e fim do período de refeição, de 20 minutos, e início e fim das duas pausas programadas do dia, de dez minutos cada. Aquele que deseja receber sua remuneração variável deve cumprir quase integralmente a “aderência à escala”. Cada empresa [contratante] estabelece sua própria meta de aderência necessária para que o funcionário receba a remuneração, podendo variar de 89% a 95%. No entanto, o percentual de pessoas que atingem tais metas é baixo. “A aderência é 100% se o operador logar e deslogar exatamente nos horários programados. São oito marcações programadas por dia e não pode ter variação de nem um minuto para mais ou para menos. Como máquina! Consideramos essa meta de aderência a mais perversa e desumana, e implica em prejuízo na remuneração, na avaliação, no uso do banheiro. Essa prática é vedada expressamente pelo anexo II da NR 17”, diz Cristina. (REPÓRTER BRASIL, 2014).

A referida meta faz-se necessária e é mais cobrada especialmente em dias de medição da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) que exige da empresa (contratada) um determinado contingente de operadores disponíveis para atender a demanda do consumidor. A aderência interfere diretamente na restrição do uso de banheiro e no atendimento de necessidades fisiológicas porque qualquer pausa fora da escala programada se caracteriza como pausa pessoal – por esta razão, são sistematicamente repreendidas.

A prática de proibição das pausas contraria o que está expresso no item 5.7 do Anexo II da Norma Regulamentadora (NR) nº 17<sup>25</sup>: “Com o fim de permitir a satisfação das necessidades fisiológicas, as empresas devem permitir que os operadores saiam de seus postos de trabalho a qualquer momento da jornada, sem repercussões sobre suas avaliações e remunerações”.

A reclamada foi a segunda meta que as trabalhadoras citaram nas entrevistas. Segundo elas, quando o cliente entra em contato e, após o atendimento, por alguma razão ele necessita retornar, isso afeta os resultados daquele trabalhador. É pertinente sinalizar que 75% das trabalhadoras entrevistadas pontuaram que o sistema operacional da empresa não oferece condições necessárias para sanar todas as dúvidas do cliente ou atender a demanda solicitada naquele atendimento: *“Em muitas das situações a gente estava limitado pelo sistema e era necessário mentir para o cliente e precisar ser firme porque você sabia a verdade, mas o*

---

<sup>25</sup>Norma Regulamentadora do Ministério do Trabalho que dá orientações sobre o trabalho do operador de teletendimento/telemarketing. Disponível em: <<http://www.trabalho.gov.br/images/Documentos/SST/NR/NR17-ANEXO2.pdf>>. Acesso em: 21 jul. 2019.

*cliente não. Então o sistema fazia com que o cliente retornasse”* (TRABALHADORA 2). Ou seja, além das dificuldades físicas e mentais para atingir a meta, os trabalhadores precisam lidar com os problemas de infraestrutura que a empresa tem.

Nesse contexto, as metas em relação à venda de produtos e serviços também são cobradas dos trabalhadores. O que nos chamou a atenção é que, na ocasião da experiência desta pesquisadora enquanto operadora, havia uma nítida divisão entre atendentes receptivos e ativos, como definimos na Introdução deste trabalho, mas, atualmente, há um aprofundamento da flexibilização desses trabalhadores. As duas trabalhadoras que ainda estão exercendo a atividade relataram que foram contratadas para realizar atendimento receptivo, mas também precisam bater a meta de venda de serviços. Uma delas relatou ainda que, quando o atendente não está conseguindo atingir a meta de venda, o seu perfil é alterado e o operador passa a ter que ligar para os clientes a fim de ofertar os serviços e produtos. Observa-se, portanto, que é exigida dessa trabalhadora a capacidade de executar multitarefas durante o atendimento.

Por fim, no tocante às metas, as entrevistadas disseram que a mais cobrada é o Tempo Médio de Atendimento (TMA). Entende-se que a determinação para a exigência de redução do TMA tem relação com a necessidade do capital de acelerar o seu processo de rotação e intensificar o trabalho com vistas ao aumento da produtividade. Em decorrência disso, as intensas lutas travadas dentro das operações dizem respeito, sobretudo, ao TMA. Em consonância com as palavras de Souza (2006), identifica-se que as formas de controle mais consensuais são utilizadas com mais intensidade devido às transformações contemporâneas do capital. No que concerne ao trabalho dos operadores de teleatendimento, especificamente, conforme discutido no primeiro capítulo, esses trabalhadores desempenham um papel na rotação do capital à medida que conseguem comprimir o tempo de comunicação e conectar clientes com as empresas (independente da distância entre eles). De acordo com Harvey (1992), esse aperfeiçoamento nos processos de comunicação permite que a circulação de mercadorias ocorra com maior agilidade.

Portanto, desempenhar as atividades de forma intensificada e acelerada é uma expressão da necessidade histórica do capital de reduzir o seu tempo de desvalorização, o que implica que o processo de produção ocorra de maneira mais rápida, favorecendo a criação de mais-valia e a acumulação (OLIVEIRA, 2016).

Esta tendência se revela para os trabalhadores em teleatividades a partir do momento em que a empresa contratante estipula em quanto tempo cada operador deve atender o cliente e executar todos os procedimentos necessários. Compreende-se que essa meta tende a intensificar o ritmo de trabalho e é em torno dela que se encontram as maiores disputas entre

atendentes, supervisores e coordenadores (representantes do capital nessa relação) <sup>26</sup>. Além disso, na fala da trabalhadora podemos evidenciar o momento de consciência em relação à exploração da sua força de trabalho.

*Na realidade, com relação às metas, é por que assim, você tem que ter um atendimento rápido com o cliente quando o cliente entra em contato com você, você não pode demorar – quanto mais rápido você for com ele, melhor. Eu sou uma pessoa que, para a vida, eu procuro ser sempre comunicativa. Eu sou uma pessoa muito atenciosa, sabe? E lá não é isso. Você trabalha com resultado de qualidade, mas você tem que ser rápido, não pode demorar no seu atendimento; para a empresa, o lucro é isso. Eu não consigo ter um atendimento 100% para eles porque o meu atendimento é demorado. **O lucro da empresa é a partir do momento que eu tenho um atendimento rápido.** E eu não consigo chegar perto, né? Algumas coisas eu consigo resolver, mas nem tudo. (TRABALHADORA 1).*

Pergunta-se: por que, diante dessa realidade que adocece, alguns trabalhadores tendem a agir com uma “cumplicidade dócil” (CAVAIGNAC, 2010)? Amparada na análise de Souza (2006) ao citar Burawoy (1979), entende-se que o consentimento é produzido conforme o controle vai adquirindo características mais atrativas através dos benefícios, das compensações para o trabalhador.

Considera-se que o controle não se afirma apenas enquanto coerção. O capital como relação social, através de quem o personifica, faz uso da persuasão, do consentimento para garantir sua reprodução. O consentimento se constitui, no espaço fabril, para garantir e, ao mesmo tempo, obscurecer a extração da mais-valia. Esse consentimento do trabalho às determinações do capital se constitui historicamente, num momento em que as formas coercitivas – compulsão, medo – não podem ser exclusivamente aplicadas pela gerência capitalista. Há que se utilizar de formas de controle que permitam, de modo persuasivo, encobrir as formas de exploração da força de trabalho. (SOUZA, 2006, p 107).

Por outro lado, quando as formas persuasivas falham ou não atingem os resultados esperados, a coerção entra em cena a fim de garantir que a força de trabalho se mantenha subordinada ao capital. Sendo assim, no caso das centrais de teleatendimento, a remuneração variável (RV)<sup>27</sup> cumpre esse papel. Fica evidente também, na fala a seguir, que, diferente dela, os demais membros da direção sindical compreendem que essas novas estratégias de exercício do controle são mais sofisticadas e contemporâneas das atuais formas de trabalho, embora, ao que parece, sejam entendidas como ganhos para o trabalhador porque, aparentemente, podem indicar uma maior autonomia para “fazer o seu próprio salário.”

<sup>26</sup>Adiante será tratada de maneira mais detalhada esta exposição quando falar-se sobre as resistências e lutas de classe dentro do *call center*.

<sup>27</sup>Trata-se de um acréscimo no salário que varia de acordo com a empresa contratante. Uma das trabalhadoras entrevistadas nos relatou que uma colega de trabalho fez 94 vendas e recebeu R\$ 80,00 a mais no salário. Outra nos relatou que recebe entre R\$ 0,50 a R\$ 1,00 por cada produto vendido. Para fazer jus a essa remuneração variável, é necessário cumprir todas as metas estipuladas, pois, caso não consiga atender a alguns dos critérios, o trabalhador perde a referida remuneração.

*Sinceramente, eu não gosto de RV. O pessoal aqui diz “você é antiquada”, mas, porque assim, eu sou saúde. Sabe o que significa RV? Desgaste maior para ganhar nada porque você se desgasta mais para bater uma meta para ganhar uma RV. É pouquinho e você se desgastou muito e ò! [sinal de pouco retorno financeiro]. (DIRIGENTE SINDICAL).*

Entretanto, concordamos com Abílio (2014) que medo e zelo contribuem para que esses operadores se comprometam em cooperar com as metas, pois as trabalhadoras relatam que, quando o operador não consegue atingir os resultados esperados, ele pode sofrer assédio moral ao que denominam “ser perseguido”. Mas, a experiência cotidiana quebra com a ilusão da remuneração variável e os trabalhadores começam a perceber que não é tão satisfatória como tentam os convencer. Aquela “perseguição”, anteriormente mencionada, se expressa quando não conseguem realizar trocas, nem folgar em datas comemorativas, trabalham em horários mais tarde<sup>28</sup>, ou seja, não são autorizadas pelo supervisor situações que permitam ao trabalhador usufruir de momentos de lazer e ócio. Mészáros (2007) afirma que o tempo disponível dos trabalhadores é submetido à tirania do imperativo do tempo do capital. Consoante demonstra Cavaignac (2010, p. 202), o significado das suas ações cotidianas e dos seus desejos enquanto sujeitos (referindo-se aos trabalhadores) não são frutos das suas próprias deliberações, mas mediadas pelos objetivos da acumulação capitalista que não pode parar um só segundo. “Na sociedade regida pela lógica do capital, um tempo livre cheio de sentido, além da esfera do trabalho, é uma impossibilidade”.

*Você tem que bater a meta, senão vai mudar o horário. Tem que bater a meta senão você vai se prejudicar. É só desse jeito. (Relato da Trabalhadora 3 sobre ameaças do supervisor).*

*Quem não consegue cumprir as metas não pode folgar no final de ano. (Relato da Trabalhadora 1 sobre punição que sofreu por não bater a meta no fim do ano).*

Todos os relatos convergem para o entendimento de que o trabalho com metas e a necessidade do aumento do ritmo de atendimento são uma das causas para o adoecimento massivo desse conjunto de trabalhadores: “*Essa profissão me deixou sequelas, eu tenho artrite-reumatoide. Eu entrei boa na empresa e essa função de trabalhar sentada e digitando 6h me trouxe problemas de saúde [...] na ativa eu trabalhei 8 meses e de 2011 a 2018 estava no auxílio-doença*” (TRABALHADORA 4). A trabalhadora relatou que a empresa nunca admitiu que a doença fosse decorrente do trabalho. Isso fica claro com os dados divulgados em 2014 pelo Repórter Brasil quando, na ocasião, o Ministério do Trabalho e Emprego

---

<sup>28</sup>A Trabalhadora 3 nos relatou que a maioria dos operadores preferem entrar em horários mais cedo, por volta das 6h, 6h40min, porque saem mais cedo e podem conciliar com outras atividades.

realizou uma fiscalização na empresa Contax, atualmente LIQ, que atua em Recife e é uma das maiores empresas da América Latina com atuação no setor.

Seja por problemas ergonômicos ou decorrentes do uso contínuo da voz e de fones de ouvido, seja por causa da enorme pressão e assédio moral que sofrem, os trabalhadores das sete empresas denunciadas pelo Ministério do Trabalho apresentam inúmeros casos de doenças que podem ser consideradas ocupacionais. “É uma quantidade enorme de pessoas jovens adoecidas”, conta Cristina Serrano. Perda auditiva definitiva, pressão alta, distúrbios osteomusculares, infecções urinária e gastrointestinal, problemas de coluna, cefaleia, estresse, depressão, ansiedade e síndrome do pânico. A lista é grande, mas, segundo a equipe de fiscalização, a Contax não reconhece os riscos da atividade e não toma as medidas preventivas necessárias. **Pior: não comunica o adoecimento por meio da emissão da Comunicação de Acidente de Trabalho (CAT), medida obrigatória para os casos de lesões ocupacionais. “Ao contrário, demite os adoecidos”.** Além disso, segundo constatou a fiscalização, os trabalhadores com pequenos problemas de saúde sequer são admitidos, mesmo que não haja qualquer impedimento ao exercício da atividade. Segundo cálculos da equipe de auditores fiscais, o operador de teleatendimento que trabalha para as sete empresas denunciadas por meio da Contax adoece a partir de 120 dias no emprego, em média. O Ministério do Trabalho pediu os atestados médicos concedidos aos trabalhadores da companhia de teleatendimento em todo o Brasil, mas apenas os de Pernambuco foram fornecidos. “A média é de 6 mil atestados por mês só em Pernambuco, para um total de 18 mil trabalhadores. Fora o que os trabalhadores levam e a empresa não aceita. Se o atestado não for do plano de saúde credenciado pela empresa, não é aceito”, explica Cristina. De acordo com dados compilados em uma das unidades da Contax no Recife – site Santo Amaro, com 15 mil funcionários – por Odete Reis, médica do trabalho que integra a equipe nacional de fiscalização do MTE, de janeiro a maio de 2014 foram apresentados 8.687 atestados de afastamento do trabalho por doenças osteomusculares, uma média de 1.737 por mês. Em todo o ano de 2013, foram 23.554 atestados, média de 1.962 mensais. Segundo Odete, dentre essas doenças, as mais comuns são sinovites, tenossinovites e dorsalgias. Ela lembra que as duas primeiras, que no caso em questão acometem os dedos das mãos, inclusive já são reconhecidas pela Previdência Social como causadas diretamente pela atividade de teleatendimento (REPÓRTER BRASIL, 2014, grifos do autor).

Tomando como referência os dados elencados na reportagem, entende-se, a partir de Cavaignac (2010), que o adoecimento massivo no setor de teleatendimento está vinculado às determinações atuais do capital de: intensificação da jornada de trabalho, redução do tempo de autorrealização e de estratégias para estender a jornada de trabalho. A autora segue enfatizando que a lógica atual do capital é de que os serviços mercantilizados têm, necessariamente, que funcionar 24 horas por dia (quicá 30 horas, conforme marketing do Banco Itaú), sete dias por semana. Essa necessidade se materializa através da exploração da força de trabalho. Seja por meio da extensão do trabalho excedente (solicitação de horas extras), seja pela captura das folgas em dias culturalmente estabelecidos para o lazer, seja pela exigência do TMA que se expressa enquanto redução do tempo de trabalho necessário através da intensificação do seu ritmo.

Vale destacar que a figura do supervisor, nesse cenário, cumpre um papel de mediação fundamental, pois, embora trabalhador assalariado age e se comporta sob a perspectiva da

racionalidade burguesa, sob a ótica de um legítimo representante do capitalista. Tendo também sido atendente e, por conta disso, compreender as formas como se operam as transgressões, fica mais fácil preveni-las. Com isso, não se trata de responsabilizar o supervisor por entender que este precisa garantir sua reprodução e da sua família, mas ressaltar que as empresas contam com essa figura para operar, de forma individualizada, os constrangimentos e ameaças através de reuniões, listas circulantes, gritos, ironias, conversas individuais – todos esses modos de cobrança foram relatados pelas entrevistadas.

A equipe de fiscalização do Ministério do Trabalho e Emprego definiu a principal violação sofrida pelos operadores de teleatendimento como assédio moral estrutural pelo método de organização e administração por estresse. Ou seja, o assédio praticado não é caso isolado ou individualizado, mas produto de um método de trabalho baseado na exigência de cumprimento de metas inalcançáveis. “A Norma Regulamentadora [NR] 17, anexo II [do MTE], proíbe o estímulo exacerbado da produção. O supervisor pressiona para bater metas, vender mais, não deixa fazer pausas, controla e limita o tempo para ir ao banheiro em cinco minutos, por exemplo”, explica Cristina Serrano. (REPÓRTER BRASIL, 2014).

Posto isso, entendemos que a organização do trabalho de teleatendimento se estrutura com base no assédio moral e na exigência de metas que são negociadas entre as empresas contratantes e as terceirizadas, através dos contratos de prestação de serviço. Essa cobrança se intensifica quando a empresa de *call center* está em uma competição com outra empresa do setor para obter um determinado contrato de prestação de serviço, logo a empresa contratante estabelece uma disputa entre elas para avaliar quem consegue ofertar o serviço em melhores condições. A Trabalhadora 3 relata que, nesses momentos, o arrocho e a pressão aumentam em torno das metas, em especial, naquelas que a equipe está “perdendo”.

Além das questões já discutidas até aqui, o trabalho dos operadores de teleatendimento em Pernambuco se particulariza quando se coloca em conta as diferenças entre as regiões Sul/Sudeste e Norte/Nordeste, conforme o relato da dirigente sindical:

*A diferença é que no Sul-Sudeste se concentram as maiores operações. Maiores operações, vamos dizer assim, atendimento corporativo das empresas, então esse pessoal ganha mais. Infelizmente, existe dos clientes [empresa contratante] preconceito com o nosso sotaque, certo? E aí eles preferem que as operações que pagam melhor, vamos dizer, trata só cliente VIP seja no Sudeste. Quem fugia dessa regra é a TIM quando ela tinha um call center próprio aqui em Pernambuco e a gente tratava corporativo, mas, mesmo assim, a TIM foi embora, ficou toda em São Paulo também. Tem um preconceito do cliente da empresa de call center, tem essa questão de que, se a empresa barateia o custo trabalhista, vai ter menos custo de mobiliário, vai prejudicando o trabalhador e ela vai ter mais cliente. Sabe quem é o maior precarizado? Chama-se governo, porque qualquer esfera municipal, estadual ou federal, o que eles lançam? Pregão. No pregão eles contratam quem? Quem dá menos. O pessoal colocou lá embaixo o serviço, o valor do serviço que não consegue prestar com qualidade, então, para tirar daqui, de onde é que o empresário vai retirar? É do trabalhador. O governo não exige condições mínimas*

*para o trabalhador. Exige, de certa forma, o menor acordo coletivo porque essas empresas, muitas vezes, pegam um lugar que nem tem acordo coletivo ou pegam um sindicato que tem um acordo coletivo menor e coloca. Datamétrica perdeu para outras empresas que também dão vale-coxinha. Quanto mais direitos é retirado dali, eles conseguem vender o produto para mais clientes. (DIRIGENTE SINDICAL, sic).*

Ou seja, se concentram no Nordeste as operações das empresas contratantes que oferecem menores condições de salário e benefícios, além de se estabelecerem os atendimentos mais desgastantes como é o caso, por exemplo, dos pré-pagos das telefonias móveis que têm um fluxo alto de ligação e quase nenhuma remuneração variável pelas metas que são atingidas.

Mais a frente, abordaremos as formas de resistência desenvolvidas por esses trabalhadores dentro dos *call centers* que se caracterizam por momentos de rupturas com essa “cumplicidade dócil” (CAVAIGNAC, 2010) e resultantes de uma intensa luta de classe que são travadas dentro das operações de teleatendimento.

#### **4.2. As estratégias de mobilização coletiva e a relação dos operadores de teleatendimento com o SINTTEL-PE**

Postone (2000 *apud* CAVAIGNAC, 2010) afirma que as lutas de classe têm se mantido no horizonte da “crítica do capitalismo do ponto de vista do trabalho” ao invés de avançarem na “crítica ao trabalho no capitalismo”. Essa análise pode ser observada na seguinte fala da dirigente sindical sobre as necessidades dos operadores de teleatendimento em Pernambuco:

*De primeira saúde, a organização do trabalho ser focada não só na eficiência, mas a organização do trabalho ser feita de uma forma que os trabalhadores possam ter saúde realizando aquele trabalho; remuneração sem dívida nenhuma. Quando a gente faz as campanhas, as pesquisas, para acordo coletivo, para a construção de pauta porque elas abrangem mais os trabalhadores do que fazer uma assembleia aqui. Antigamente era o seguinte: você chama uma assembleia para o sindicato para os trabalhadores virem e você fazer a pesquisa de pauta, mas, agora, a gente inventou essa forma de pesquisa para poder atingir uns números maiores. Quando a gente colhe essas pesquisas o que o pessoal reclama muito. Primeiro da organização do trabalho, de como esse trabalho é organizado, da questão de pausa pessoal que não pode, que tem pressão se não vender, que se não vender tem justa causa, então tem muito dessa questão de organização e o salário. Porque eles executam uma atividade, todos os operadores de telemarketing, não só de Pernambuco, que exige muito do cognitivo deles, de todo o conjunto do ser e aquilo ali é um desgaste muito grande e o pessoal não é remunerado por isso. São centavos; às vezes, se for um atendente de vendas, dois reais por vender um cartão de crédito, três reais. Então eles precisam de uma organização do trabalho melhor, de um aumento de salário e de qualidade de vida porque o dimensionamento de*

*horários, o dimensionamento é de como você vai efetivar o seu trabalho. O trabalho que prescrevem para ele é diferente do que ele vai realizar. O pessoal precisa ter vida, precisa sair e não conseguem sair porque estão sábado, domingo, segunda, aí dão uma folga na quarta. Na quarta, não tem família não. Na quarta você não tem amigo para sair e eles não conseguem. Ora, você está 8h da manhã, daqui a pouco você vai, vai daqui a pouco, está de meia-noite. Eles precisam disso. Para mim, essas são as urgências que eu vejo para eles que, às vezes, se queixam muito, mas não verbalizam dessa forma que eu estou lhe dizendo. Se você perguntar “o que você quer agora?”, eles vão dizer “salário”.*

A análise de Cavaignac (2010), inspirada em Marx, prossegue afirmando que o trabalho assalariado é a base do capital. Por conseguinte, a negação desse tipo de trabalho pressupõe a potencial negação da formação social capitalista. Com isso, as manifestações e lutas em relação aos salários e da jornada de trabalho se inscrevem no processo de produção capitalista, portanto, não rompem com a estrutura do capital. Ademais, a autora continua, não há um contínuo linear entre as lutas tradicionais da classe trabalhadora que dizem respeito ao consumo e à esfera distributiva e entre as lutas e concepções para além do capital que, conforme suas palavras: “[...] devem incluir a necessidade de uma atividade auto-realizadora, questionando a natureza do trabalho e a estrutura dos constrangimentos que caracteriza o capitalismo” (CAVAIGNAC, 2010, p. 99). E acrescenta:

Dessa forma, não se questiona a produção com base no trabalho alienado, mas apenas a distribuição de renda dentro da forma de sociabilidade capitalista, deixando de lado a possibilidade de emancipação dos sujeitos reais da produção e a negação do trabalho tal como ele se constitui no capitalismo, ou seja, o trabalho abstrato, produtor de valor.

Salienta-se, em adendo, que se trata de um direcionamento de importantes centrais sindicais, em especial da CUT, que rebate diretamente a atuação dos sindicatos locais, evidente na fala da dirigente sindical:

*As bandeiras de luta são aumento de salário, aumento de ticket, melhoria no plano de saúde (quando eu cheguei aqui, eu entendia essa questão de plano de saúde e eu dizia “e o SUS, vamos lutar?”). Fale em SUS que você é morta!), remuneração variável, [...] entra também a organização do trabalho porque, às vezes, tem muito problema na operação – esses que eu elenco assim que vêm mais, que chega mais para a gente. Mas lógico que, dependendo do momento em que esteja vivendo a empresa, vem outras coisas, auxílio-creche, aumento no auxílio-creche, auxílio-creche para pais que é um sonho da gente. [...] a gente já conseguiu auxílio-educação, mas hoje não tem mais porque onerava o contrato. Tinha as condições, lógico que não são condições fáceis, mas o pessoal conseguia cumprir. O ritmo de trabalho, se você fala a aceleração não dessa maneira entra. [...] não é só o ritmo de trabalho. A gente vai olhar que o ritmo se acelera ou diminui por conta das exigências de metas. O que a gente começa a cobrar é a melhoria de condições para os trabalhadores. Ou tira essa meta porque isso aqui está sacaneando, porque não vai alcançar, porque o supervisor está gritando para o trabalhador ir mais rápido para alcançar essa meta. A gente não vai pedir para desacelerar o ritmo, mas que melhore a meta, melhore a educação dos supervisores, coordenadores e isso vai diminuir mais o ritmo. O sindicato já pautou a redução do TMA? Dessa forma não. Porque o TMA, quando ele vem, vem como exigência da operadora [empresa*

contratante], como o TMA fica dentro das metas quando a gente vai reclamar, a gente pede a melhoria da meta, mas essa intervenção dessa maneira não. E intervenção é desse outro modo que eu te falei. (DIRIGENTE SINDICAL, grifo nosso).

Esse posicionamento converge para a reconversão da CUT<sup>29</sup>, central a qual o SINTTEL-PE é filiado, podendo ser observada através da **Agenda Prioritária da Classe Trabalhadora Democracia, Soberania e Desenvolvimento com Justiça Social: trabalho e emprego no Brasil (2018)**. Nela, as centrais sindicais (CUT, CSB, CTB, Força Sindical, Intersindical, Nova Central e UGT) apresentam 22 propostas “[...] de uma agenda socioeconômica de transformação orientada pelo combate a todas as formas de desigualdade e pela promoção do emprego de qualidade, pela liberdade, pela democracia, soberania nacional e justiça social” (CUT, 2018). Sobre os desafios postos na atualidade, as centrais sindicais afirmam que:

Nesse contexto geral, desemprego, informalidade, precarização, flexibilidade laboral, insegurança e desproteção são fenômenos que passam a ocupar a vida dos trabalhadores. O movimento sindical está desafiado a construir mobilizações e lutas que recoloquem a centralidade do trabalho para o desenvolvimento, com equilíbrio ambiental, gerando bem-estar e qualidade de vida para todos [...]. As eleições de 2018 são uma oportunidade para recolocar o País em outra trajetória de desenvolvimento econômico, social e ambiental. O debate público de ideias e projetos deve subsidiar as escolhas dos eleitores. Os governantes e parlamentares eleitos precisam ter compromissos com transformações que recoloquem o País no rumo de desenvolvimento, com incremento da produtividade, aumento da renda do trabalho, geração de emprego de qualidade, fim da miséria e redução da pobreza. (CUT et al., 2018).

Depreende-se, assim, a tendência demonstrada por Cavaignac (2010) de que o movimento sindical, longe de se contrapor radicalmente ao capital, assume uma postura defensiva diante das ofensivas do capitalismo. Suas estratégias e ações buscam responder à degradação de vida e de trabalho sem ter no horizonte de ação uma sociedade radicalmente socialista que, nas palavras de Mészáros (2011), é a única alternativa viável para solucionar as contradições existentes.

Desse modo, retornando à discussão sobre as 22 propostas acima mencionadas, destaca-se a proposta de número 4, qual seja:

---

<sup>29</sup>“A Central Única dos Trabalhadores (CUT), que havia se notabilizado pelas mobilizações e greves teve, nesse novo contexto, um forte revés na sua ação sindical o que levou a uma significativa mudança na sua estratégia. Deixou de se apoiar em uma concepção mais ‘movimentista’, de estreita relação com os movimentos sociais e privilegiou a instituição. Vale dizer, passou de uma CUT – movimento para uma CUT – organização, em que o peso dos sindicatos na representação institucional se mostrou mais forte que a via de confronto do período anterior (RODRIGUES, 2011; LADOSKY, 2009)” (LADOSKY & RODRIGUES, 2018, p. 54).

Democratizar o sistema de relações de trabalho, fundado na autonomia sindical, visando incentivar as negociações coletivas, promover solução ágil dos conflitos, garantir os direitos trabalhistas, o direito à greve e coibir as práticas antissindicais; favorecendo a reestruturação da organização sindical para ampliar a representatividade e a organização em todos os níveis, estimulando a cooperação sindical entre os trabalhadores, inclusive com o financiamento solidário democraticamente definido em assembleia. (CUT et al., 2018).

Em vista do exposto, é possível identificar a tendência mencionada no segundo capítulo quando Mészáros (2008) demonstra que os constructos teóricos buscam pensar na substituição da subsunção real do trabalho sem que isso represente uma mudança radical e estrutural nas relações de produção existentes. Esse movimento lógico (ou melhor, ilógico) nega completamente que a degradação do trabalho é indissociável do modo de produção capitalista e que o controle se estabelece como a via para sua reprodução, ora mais consensual, ora mais coercitiva, embora a violência e a desumanização perpassse todo o processo.

Chama a atenção também a priorização da institucionalização dos conflitos de classe em detrimento do enfrentamento. Aqui vale a pena retomar a citação destacada no capítulo anterior:

Por um lado, esconde o fato de que todos os conjuntos abrangentes disponíveis de dados empíricos apontam para uma polarização crescente, uma desigualdade crescente, e para a concentração dos meios de produção nas mãos de cada vez menos pessoas, em escala global – isto é, que os dados demonstram exatamente o oposto das proclamadas igualização, convergência e integração estrutural das classes. (MÉSZÁROS, 2008, p. 67).

Citando o mesmo autor, Cavaignac (2010) vai dizer que o movimento da classe operária tem sido caracterizado pela setorialidade e parcialidade que afetam, inclusive, a sua dimensão política. Não se trata simplesmente de uma estratégia errada, mas da diversificação de capitais e de trabalho, apesar de existir uma tendência globalizante de concentração e centralização de capital. Além das tentativas de converter o trabalho em “cúmplice dócil” ao invés de seu “adversário irreconciliável” (CAVAIGNAC, 2010). Nesse diapasão, o desafio que se coloca para a classe trabalhadora é de como converter essa fragmentação em pautas comuns e retomar, no programa de organização da classe trabalhadora, o socialismo radical enquanto alternativa para além do capital.

Pois bem, lembrando Dias (1996), a correlação de força se dá em três momentos: no primeiro, a classe existe objetivamente, mas isso não se traduz necessariamente em existência política plena; em um segundo momento político, a classe vive um processo econômico-corporativo em que está estreitamente limitada aos seus interesses específicos; o terceiro

momento trata da hegemonia ético-política. Aqui, concretiza-se a criação de um novo bloco histórico e a libertação nacional.

Posto isso, para que haja avanço e desenvolvimento desses momentos políticos, é imprescindível que a classe tenha a capacidade de estabelecer o nexo entre a construção de uma visão de mundo e a realização da hegemonia (DIAS, 1996).

Esse processo de “construção de hegemonia”, que ocorre no cotidiano antagônico das classes decorre da sua capacidade de elaborar sua visão de mundo autônoma e da centralidade das classes. Essa centralidade, tomando como “síntese de múltiplas determinações”, e não como um *priori* lógico, como um “efeito de estruturar”, é determinante no exercício da hegemonia. Diferenciar-se, contrapor-se como visão de mundo às demais classes, afirmar-se como projeto para si e para a sociedade, ser direção das classes subalternas e dominadas na construção de uma nova forma civilizatória. Para tal, é fundamental ter a capacidade de estruturar o campo de lutas e partir do qual ela poderá determinar sua frente de intervenção e articular suas alianças. (DIAS, 1996, p. 11).

O processo de construção dessa hegemonia necessita de uma reforma intelectual-moral dos subalternos, a realização da atividade crítica-teórica e a necessidade de construção dos intelectuais. Dias (1996) afirma que o processo de formação dos intelectuais das classes dominantes é um processo sistemático nas escolas e na produção material direta. Já para os subalternos, o processo guarda maiores desafios, pois estes, como o conjunto da sociedade, são organizados a partir da racionalidade dominante. Para a classe trabalhadora, “[...] o partido não é senão o modo próprio de elaborar sua categoria de intelectuais orgânicos, que se formam assim, e não podem deixar de se formar” (1522, 10C apud DIAS, 1996, p. 19). É o partido que transforma os elementos de um grupo social em políticos qualificados e dirigentes (DIAS, 1996). Portanto, pensar no processo de construção de hegemonia é pensar na autonomia e no processo de formação político-teórico dos sujeitos da classe.

Para além do partido, o sindicato é também um aparelho importante da sociedade civil para formar teórica e politicamente os membros da classe trabalhadora, contribuir na construção dos seus interesses e na elaboração do seu projeto. Entende-se, por conseguinte, que retomar as discussões em torno do sindicato da categoria profissional é fundamental para compreender as determinações do objeto.

No caso dos trabalhadores de teleatendimento em Pernambuco, o SINTTEL-PE, já se revelava no trabalho de conclusão de curso (2016) que este sindicato vinha adotando uma postura defensiva e conciliadora, mas, naquela ocasião, não se evidenciou a forma como os trabalhadores se relacionavam com essa representação sindical. Parte-se da compreensão, anteriormente destacada por Cavaignac (2010), de que o fato das empresas de *call centers* serem diversificadas, com condições salariais, de benefícios, de metas, de estruturas

diferentes, acaba produzindo uma fragmentação da categoria e a conseqüente dificuldade de unificação e mobilização em torno de pautas comuns. Além disso, as condições de trabalho dos operadores da mesma empresa divergem de um cliente contratante para outro, então o sindicato precisa lidar com muitas especificidades e uma multiplicidade de situações. O desafio, conforme já mencionado, se coloca em construir com os operadores uma vontade coletiva que possa aglutinar a heterogeneidade dessa categoria profissional.

*Veja, depende da empresa, depende do produto, veja que interessante. Porque normalmente tem umas empresas mais sérias. Porque, por exemplo, na LIQ, que tem muito problema, reclamação de organização do trabalho, eles prezam mais pelo mobiliário, certo? Quando a empresa é menor ou que foge mais da questão sindical como a AIC. A AIC é uma empresa que ela não se enquadra em nada. Ela ainda dá “vale-coxinha” [referência ao vale refeição com um valor muito baixo] que a gente chama. Ela dá o vale-coxinha com suco, já a LIQ ela dá o ticket que a gente conseguiu ao decorrer do tempo melhorar. Então, na LIQ, a gente fez algumas intervenções: tinha muito mobiliário quebrado? Tinha. Melhorou? Melhorou. Depois da intervenção da fiscalização melhorou mais ainda, mas o ticket que o pessoal recebe, essa questão de a gente conseguir assegurar salário mínimo. Que, acredite se quiser, por causa da regulamentação da profissão a gente precisa segurar salário mínimo dentro de acordo coletivo, embora que, para acabar com isso, a gente há anos vem tentando aprovar o nosso projeto de lei que agora está no senado. E a partir do momento que aprovar a gente acaba com isso de ter que está salvando o salário dentro de acordo coletivo. Porque acordo coletivo não é para isso, não serve para isso. Acordo coletivo serve para você galgar coisas melhores, coisas a mais do que a lei – na minha visão de sindicalista e do pessoal daqui, daqui que eu falo é da federação. Então, na AIC eles não respeitam nada disso. Eles querem pagar salário/hora se baseando na não regulamentação da profissão, mas a federação já conseguiu que segurasse em outros estados. O que acontece eu tenho a LIQ que dá ticket, eu tenho a LIQ que segura salário mínimo, ela perdeu a competitividade para a AIC. Há uns anos, quando a AIC começou a se formar, eles começaram em Minas Gerais, e a gente teve uma notícia de uma menina de Minas que eles pagavam em dinheiro, não pagavam nem no banco para não ter aquelas taxas bancárias. Aconteceu de uma menina levar um tiro porque teve um assalto dentro da empresa, lá no começo deles, lá atrás e aí a trabalhadora que foi prejudicada. Enquanto as empresas já usavam bancos, eles não usavam isso tudo para a economia. Então o que aconteceu: a LIQ perdeu para a AIC o atendimento dos Correios. Aí você já está vendo a diferença. (DIRIGENTE SINDICAL).*

Para além da versão institucionalizada dos desafios postos, a dirigente sindical pontuou ainda os desafios que o sindicato encontra para mobilizar os sujeitos:

*A grande dificuldade é o trabalhador achar que aquele emprego é passageiro. Tem a questão universitária, tem a questão de dizer “ah, se eu conseguir uma coisa melhor eu vou pra lá!” e a gente começou a ver que, a partir do momento que chegou vários call centers, os trabalhadores começaram a pular de um para o outro. No caso da Neobpo, trabalha lá quem já trabalhou em vários call centers, então lá é diferenciado. Você não está me vendo falar o tempo todinho que lá eles param porque eles conseguiram, por ser rodado, entender que aquilo ali é uma profissão, aquilo ali não é um meio de chegar a profissão, aquilo ali é a profissão. Então esse pessoal tem uma cabeça mais voltada para: “eu quero melhorar a minha profissão!” Nas outras empresas que o pessoal se renova muito, você tem um pessoal que só está ali para pagar a universidade, para ser meio de... [...] o pessoal é jovem, primeiro emprego e a partir do momento que eles chegam no call center a*

*gente tem que ensinar a eles o que é CLT, o que é anexo II da NR17, projeto de lei. Hoje mesmo eu estava explicando na porta da empresa. Eles acham que, assim, a questão do salário mínimo é para 180h<sup>30</sup>, mas não sabem que o salário mínimo no Brasil é para 220h – será para 180 horas se esse estiver estabelecido por lei. E você pode pleitear o salário mínimo, mas por uma questão de jurisprudência, então assim, vai aí ter que educar o trabalhador que entra sem saber, o pessoal que vem dessa geração atual é pouco antenado com essas questões políticas e também o seu direito, tem a questão da rotatividade, tem a questão de não considerar o trabalho em call center como profissão. Somando isso tudo já desmobiliza muita gente. (DIRIGENTE SINDICAL, sic).*

Mais adiante na entrevista, a dirigente sindical cita a dificuldade de “incutir” nos trabalhadores o entendimento de que eles são sujeitos ativos da ação e não meros pacientes dos direcionamentos do sindicato. Conforme já pontuado supracitadamente, os militantes da classe trabalhadora não são formados nos espaços convencionais de educação, pois estes espaços são lugares de construção dos intelectuais da burguesia e de reprodução dos interesses dessa classe enquanto interesses universais de toda a sociedade.

No caso da classe trabalhadora, conforme Marx e Engels (2011), a sua formação se forja na escola do trabalho e, consoante Gramsci (apud DIAS, 1996), nos partidos e sindicatos. O entendimento sobre a condição de sujeitos históricos da ação e o desenvolvimento da sua consciência de classe necessita de uma educação revolucionária e do acesso a esses conteúdos que não são transmitidos nas escolas e demais aparelhos privados da hegemonia burguesa. Sendo assim, cabe às organizações da classe trabalhadora construir esses espaços de formação revolucionária.

Passemos agora aos círculos de fábrica. Estes são particularmente importantes para nós, já que a força fundamental do movimento reside no grau de organização dos operários das “grandes” fábricas, nas quais se concreta a parte mais importante da classe, não só quanto ao número, mas também por sua influência, grau de desenvolvimento e capacidade de luta. Cada fábrica deverá ser para nós fortaleza. E, para isso, a organização operária “de fábrica” deverá ser tão conspirativa em seu interior quanto “ramificada” no seu exterior, isto é, nas suas relações externas deverá levar seus tentáculos tão longe, e nas mais diferentes direções, quanto qualquer outra organização revolucionária. (LÊNIN, 2017, p. 27).

A respeito da transmissão de conhecimento para a organização da classe trabalhadora, Lênin (2017, p. 21-22) observa:

No que se refere aos grupos distritais, estou de pleno acordo quando diz que uma de suas tarefas essenciais é a correta difusão de literatura. Penso que os grupos distritais deveriam ser fundamentalmente “intermediários” entre os comitês e as fábricas e, antes de tudo, órgãos transmissores. Sua primeira tarefa deverá ser a de organizar conspirativamente uma correta distribuição de literatura recebida do comitê. Tarefa do mais alto grau de importância porque, se é garantida a ligação regular do grupo especial de distribuidores do distrito “com todas as fábricas” e com o maior número

---

<sup>30</sup>As empresas de *call centers* contratam em regime de 120, 150 e 180 horas.

possível de “bairros operários” do mesmo distrito, isto assumirá uma importância imensa, tanto para as manifestações quanto para a insurreição. Estabelecer e organizar uma difusão rápida e correta da literatura, dos panfletos, dos proclamas, etc., educar para isso toda uma rede de agentes significará realizar “mais” da metade da tarefa de preparação de futuras manifestações e insurreição. Em momentos de sublevação, de greves, de agitação, é tarde para iniciar a distribuição da literatura, pois isso só pode ser apreendido pouco a pouco, sendo feito “necessariamente” duas a três vezes no mês. Não existindo jornal, pode-se e deve-se fazer isso com panfletos, mas sem permitir de modo algum que o aparelho de distribuição permaneça inativo.

A educação da classe trabalhadora deve ser tarefa primordial para organização da classe, pois significa uma atividade indispensável para preparar a luta e para a insurreição da classe. À vista disso, o papel de educar esses trabalhadores não pode ser visto como uma dificuldade para a mobilização, mas como tarefa primordial desse processo e desafio permanente de todos os intelectuais da classe.

#### 4.2.1. *A relação entre a base e a representação sindical*

As trabalhadoras entrevistadas relatam um conhecimento e uma participação muito pontual do sindicato em seu cotidiano de trabalho. Nenhuma delas participou ou participa das assembleias para votação dos acordos coletivos ou discussão dos termos do acordo.

*Geralmente as assembleias que têm lá é, tipo assim, com relação a aumento de salário. Com relação a isso, você vê alguma movimentação deles, mas, assim, para você ver ação que eles fizeram alguma coisa, que fez valer, que trouxe melhorias eu realmente desconheço. Eles geralmente tentam mobilizar a grande maioria para fazer um tipo de votação a favor do aumento de salário, alguma coisa assim às vezes eles fazem. Mas como a empresa tem o poder, vamos dizer assim, ela faz a lavagem em algumas pessoas para ser a favor da empresa e a grande maioria aceita. [...] outra coisa, às vezes, até para a votação do aumento do salário eles só colocam para votar quem realmente está a favor da empresa. [...] as assembleias são para todos os trabalhadores, no entanto, nem todos participam. Eu acredito que só participa desse tipo de votação quando a empresa quer ganhar alguma coisa em troca aí ela coloca aquelas pessoas que ela realmente quer. [...] essas assembleias ocorrem no horário de trabalho e é muito difícil ter pausa e você tem que ir no seu horário de descanso. Eu não vou deixar o meu descanso que é dez minutos para votar, sinceramente eu não vou porque é muito pouco tempo. (TRABALHADORA 1, sic).*

*Não entendia a importância em participar porque compreendia que o sindicato contribui mais com a empresa do que com o trabalhador. (TRABALHADORA 2).*

O que chama atenção nos relatos é que as trabalhadoras, em certa medida, acreditam que o sindicato defende os interesses da empresa e não dos trabalhadores. Sob o prisma das falas, entende-se que, na realidade concreta, as trabalhadoras não veem seus interesses representados. As entrevistadas afirmam que somente as pautas tradicionais não resolvem as

péssimas condições de trabalho e as cobranças excessivas. “*O problema não é o quanto você ganha, o problema é a pressão que você vive lá dentro. Vai muito além do que o salário. [...] mais importante do que o dinheiro que eu ganho é minha saúde mental*” (TRABALHADORA 2). A questão crucial aqui é que o exercício desse controle, que se apresenta enquanto pressão no cotidiano prático das trabalhadoras, é inerente ao sistema do capital e nenhuma luta sindical conseguirá contê-la. Sua supressão só será possível com a construção de uma nova ordem societária radicalmente socialista. A ausência dessa compreensão conduz as trabalhadoras ao entendimento de que o sindicato pouco ou quase nada faz para alterar as suas condições de trabalho e, assim, que o sindicato não consegue entender e pleitear os seus anseios.

O distanciamento do sindicato e da base emerge também nos relatos das trabalhadoras que dizem desconhecer os acordos coletivos e não saber como são negociados. Segundo a dirigente sindical, eles realizam uma pesquisa (ANEXO A) para compreender as necessidades e pautas desses trabalhadores, mas todas as entrevistadas que afirmam conhecer os acordos coletivos dizem que os termos já chegam prontos para votação e que desconhecem as discussões que acontecem em relação a eles. O que leva à indagação ou desconfiança da base da categoria que sindicato e empresa cooperam entre si. Sobre essa aparente desorganização da classe trabalhadora, Dias (1996, p. 39) vai dizer que:

As classes trabalhadoras são organizadas por uma lógica e por aparelhos (partidos, escolas, etc.) que se podem expressar seus interesses imediatos não podem, contudo, fazê-lo com seus projetos. E não podem porque esses aparelhos e essa lógica foram construídas para realizar outra racionalidade. Assim, as classes trabalhadoras aparecem objetivamente desorganizadas em relação a si mesmas, porque organizadas em relação à racionalidade capitalista. O caráter democrático ou não de uma dada sociedade é clarificado pela eticidade de um Estado de um determinado nexos psico-físico que expressa, também, a consciência ou não do conjunto das classes. Organizar é um verbo transitivo. Organizar é organizar algo. Coloca-se, assim, como atual a questão da necessidade de se definir “a vontade coletiva e a vontade política em geral, no sentido moderno, à vontade como consciência atuante da necessidade histórica, como protagonista de um drama histórico real e efetivo.” (1559, MPE7) Organizar implica definir com quem e para que. Ou seja, remete objetivamente à questão dos intelectuais. Organizar é um verbo que admite a flexibilidade: organizar-se, auto-organizar-se. Vale dizer: o trabalho de organização de, para e com, começa pelo trabalho consigo mesmo.

Essa dificuldade da classe de organizar a si mesmo, de definir a vontade coletiva e sua vontade política expressa um dado importante: essa classe existe objetivamente, mas essa existência não se traduz em existência política. É emblemático quando a dirigente sindical diz que “*o TMA, quando ele vem, vem como exigência da operadora [empresa contratante]*”, pois, aqui fica explícito que o sindicato, enquanto aparelho de organização da classe, não opera a

crítica ao trabalho na sociedade do capital (CAVAIGNAC, 2010), portanto, mesmo compreendendo qual deveria ser a direção estratégica das lutas sociais, atém-se à “crítica do capitalismo do ponto de vista do trabalho” – não por uma escolha subjetiva, mas pelas determinações concretas da fragmentação e da conversão dos trabalhadores em “cúmplices dóceis”. Neste sentido, não trabalha com a possibilidade de transformação da classe subalterna em classe dirigente. A ausência desse posicionamento inviabiliza a construção de um projeto de hegemonia da classe trabalhadora enquanto projeto de autonomia dos sujeitos.

#### 4.2.2. *As mobilizações coletivas (greves, paralisações) dos trabalhadores de teleatendimento em Pernambuco*

Em relação às mobilizações coletivas, greves, paralisações, etc. organizadas pelo sindicato, todas as trabalhadoras relatam desconhecer e nunca terem presenciado ou vivenciado essas movimentações, fazendo alguns relatos pontuais sobre algumas mobilizações, mas sem saber se foram ou não organizadas pelo sindicato.

Nesse contexto, a Trabalhadora 1 mencionou a intervenção do Ministério Público do Trabalho na LIQ, anteriormente Contax, no ano de 2015, suspendendo as atividades da empresa até que a situação fosse regularizada. Segundo reportagem do Portal G1/PE:

A interdição é resultado de uma ação fiscal de âmbito nacional, que corre na Justiça há quase um ano. De acordo com a auditora fiscal do trabalho Cristina Serrano, a ação é realizada nas centrais de teleatendimento de bancos e de empresas de telecomunicações, que funcionam dentro do estabelecimento da Contax. Ela diz também que a ação já atinge 185 mil trabalhadores no Brasil e a unidade da Contax em Santo Amaro é o estabelecimento que concentra a maior quantidade de funcionários. (G1/PE, 2015).

Outrossim:

Os trabalhadores da empresa recorrem, com frequência, ao sindicato da categoria. “O trabalhador vive pressionado psicologicamente durante a jornada de trabalho. Existem casos de trabalhadores que têm fobias e estão inclusive afastados por causa disso”, conta o diretor de organização do Sindicato dos Trabalhadores de Telecomunicação de Pernambuco (SINTTEL), Eugênio Melo. Ele também afirma que a organização recebe várias denúncias dos funcionários, e as repassa para o Ministério Público. “Já houve várias audiências e a Contax desconsiderou todas elas”, pontua. (G1/PE, 2015).

Sobre a interdição do MTE, a dirigente sindical informou que houve participação direta do sindicato nessa fiscalização com o fornecimento de informações e pesquisas realizadas pelo SINTTEL-PE para subsidiar as ações:

*A gente começou a conversar com a Dr<sup>a</sup>. F. em 2012, inclusive de a gente ir lá e mostrar para ela. Porque, em 2008, 2007, quando eu cheguei aqui, o Dr<sup>o</sup>. FF., procurador do trabalho, que hoje é desembargador, pediu para a gente fazer a análise em alguns call centers e foi bastante interessante o resultado. E aí nessa análise que teve foi a primeira intervenção grande do sindicato e da justiça. Depois dessa veio a do Ministério do Trabalho e aí eu peguei até esses trabalhos, levei para eles lá do Ministério do Trabalho. Depois eles tomaram pés só, sem a gente. No início, pegaram o que precisavam da gente, a gente foi para dentro da empresa e apontou as coisas, mostrou as coisas. Depois só veio a notícia e aquela repercussão nacional parecendo que a gente não tinha ajudado em nada, feito nada. Eu fui para várias reuniões aqui, inclusive levar trabalho e não voltar mais. (DIRIGENTE SINDICAL).*

A desarticulação entre a base e o sindicato proporcionam essa desinformação e esse desencontro entre o que o sindicato está realizando e as reais necessidades dos trabalhadores. Aqui comparece também outro fator: o protagonismo dos órgãos de fiscalização que tentam ofuscar a ação sindical ou, no mínimo, não a valorizar como parceira. Uma ação com essa proporção apareceu aos trabalhadores como sendo realizada exclusivamente pelo poder judiciário, sem qualquer interferência da representação sindical.

Outra mobilização citada pela Trabalhadora 2 aconteceu na ocasião da visita da ex-Presidenta Dilma Roussef para a inauguração de um *call center* em Santo Amaro, em 2011. De acordo com matéria do PB/AGORA (2011), durante a visita, do lado de fora do prédio da empresa, cerca de 200 operadores de teleatendimento realizaram um protesto contra as condições de trabalho. Segundo a reportagem, a mobilização foi organizada pelo Sintelmarketing/PE (sindicato de oposição ao SINTTEL/PE) e não se dirigiu diretamente a Dilma, mas teria sido uma forma de pressioná-la para fiscalizar o setor.

O presidente do sindicato, Tiago Santos, responsabilizou a empresa por duas mortes de funcionárias. E. C. S. morreu a caminho do hospital depois de passar mal durante o turno de trabalho, mas a causa da morte, no mês passado, ainda não foi determinada. A. S. morreu, em 2010, em um acidente com uma das vans que transportam funcionários. O sindicalista também reclamou que funcionários recebem menos de um salário mínimo (R\$ 545) após descontos. (PB/AGORA, 2011).

A mobilização coletiva mais recente, divulgada na mídia local, foi a dos trabalhadores da empresa Teleinformações. O protesto ocorreu em novembro de 2017 e, conforme a reportagem da Folha/PE, a paralisação interditou a Rua do Príncipe, em Recife. Os trabalhadores afirmam que o protesto foi motivado porque cerca de 300 trabalhadores que foram demitidos sem justa causa.

O grupo sentou diante da linha de pedestres do semáforo instalado na esquina com a Gervásio Pires. Por causa do protesto, agentes da Autarquia de Trânsito e Transporte Urbano do Recife (CTTU) interromperam o trânsito dois quarteirões antes, na rua

Corredor do Bispo. Devido à interrupção, passageiros desciam dos coletivos. (FOLHA/PE, 2017).

Em outro momento, os trabalhadores da Teleinformações retomaram com as mobilizações coletivas em janeiro de 2018. Na ocasião, protestavam contra o não pagamento dos salários de dezembro, por não poderem gozar as férias, contra as más condições de trabalho e pelo direito à rescisão formal do contrato de trabalho sem a qual as pessoas demitidas ficam impedidas de receber as verbas rescisórias. A matéria da Folha/PE informa que a empresa fechou sob protestos dos funcionários e que:

A empresa justifica o fechamento por “falta de pagamento da Vivo, por recomendação do SINTTEL-PE [Sindicato dos Trabalhadores em Telecomunicações de Pernambuco], e devido à recusa dos funcionários em logar para vendermos”. O comunicado divulgado diz ainda que uma solução judicial será procurada. Os operadores marcaram para esta sexta-feira (5), às 6h, um protesto com concentração em frente à sede da empresa e em direção ao prédio do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE), na avenida Agamenon Magalhães, no bairro do Espinheiro, na área central do Recife. (FOLHA/PE, 2018).

O apanhado das mobilizações anteriormente destacadas demonstra a dificuldade de essa categoria, enquanto sujeito coletivo, expressar as suas insatisfações e reivindicar, enquanto classe, suas necessidades. São situações bastante pontuais, com pouca ou quase nenhuma interferência nas condições que afetam cotidianamente esses trabalhadores. O referido achado converge com o entendimento de Ladosky e Rodrigues (2018) de que o sindicalismo vivencia momentos de inflexão em relação ao período que se constituiu e atuou neste início de século XXI e cuja novidade foi a eleição de Lula à Presidência da República, trazendo desdobramentos significativos à ação sindical, conforme já pontuou-se no segundo capítulo<sup>31</sup>.

Sendo assim, o que resta sob a ótica da organização coletiva? A Trabalhadora 1 mencionou que pretendia organizar uma mobilização e tentou convencer os colegas a colocarem pausa pessoal geral, mas a grande maioria da equipe ficou com medo. A gestão ficou sabendo da mobilização e desceu de imediato para atender as reivindicações.

*Eu sugeri: vamos colocar pausa geral no nosso setor porque a gente queria algumas reivindicações. E ali não deu em nada, né? Porque meus amigos ficaram com medo, aí não porque a gente vai se prejudicar, vai ser demitido, vai dar justa [demissão por justa causa] e acabou que a gente não fez. Chegamos a falar com alguns colegas, né? Mas a grande maioria ficou com medo porque eles conseguem ser acionados. Aí o gestor veio logo: “gente, vocês querem me prejudicar?”, aí acabou que ninguém fez [...]. Aí quando ele percebeu lá em cima que certa quantidade de pessoas estava de pausa pessoal, ele desceu de imediato para saber o*

---

<sup>31</sup>Trata-se da análise de Braga (2014) sobre a hegemonia lulista e o transformismo vivenciado pelo movimento sindical a partir da incorporação dos dirigentes sindicais ao aparelho do Estado.

*que estava acontecendo. Dizendo que aquilo não era forma da gente reivindicar, que podíamos falar diretamente com ele, mas foi uma forma de chamar a atenção. Algumas amigas chegaram a falar, mas, naquele momento, mudou alguma coisa e depois voltou tudo como antes. (TRABALHADORA 1).*

Mesmo ciente da importância de fazer algo para “chamar atenção”, a trabalhadora faz o relato com muito desânimo, com a certeza de que a regra do jogo já está dada e que nada pode ser feito para alterá-la. Sobre essas mobilizações, a dirigente sindical classifica como *paralisações pipocas* e que são muito localizadas. Segundo ela, essas paralisações pipocas e as operações tartarugas têm sido as únicas formas coletivas de reivindicações.

Com isso, a última greve em um *call center* grande como a LIQ que a dirigente sindical tem conhecimento aconteceu em 2006<sup>32</sup>. Deste período até aqui as ações são muito pontuais e focalizadas.

*Às vezes fazem paralisações pipocas, a Neobpo, por exemplo, quando estão insatisfeitos com alguma coisa eles param, mas de ter uma resistência diferente dessas paralisações pipocas, ao meu conhecimento, não. E até porque eles entendem mais quando para. Patrão, coordenador entende mais quando para ou quando a gente faz operação tartaruga que é outra coisa que se fazia muito, mas que, hoje em dia, eu não vejo muito o pessoal fazer operação tartaruga. [...] a tendência mais é parar mesmo. Essas paralisações são muito poucas e muito localizadas porque o que acontece depende de uma disposição em época de retração de emprego ninguém faz. Quem mais faz ainda é Neobpo, mas o restante ninguém faz. [...] quando é organizado, é muito importante, a gente vê com olhos excelentes, mas quando é a pipoca da pipoca, da pipoca às vezes de oba, oba, prejudica todo um processo, principalmente se já tiver um processo negocial aberto – quando tem um processo negocial aberto aí que tem que ser negociado com a*

---

<sup>32</sup>“Foi em 2006, aí a gente parou o 102 que era o meu produto na época. Porque a gente paralisou o 102? Estávamos ganhando abaixo do salário mínimo. Na época, a empresa era o 102 [na ocasião, a Contax em Recife só prestava serviço para o 102 e 103 da OI, sendo assim, foi uma paralisação de grande parte dos trabalhadores da empresa]. Tinha o 103, mas eles já ganhavam melhor. Aí tinha uns 600 trabalhadores. Estava chegando também o Hiper [atendimento de cartão de crédito], então o que acontece: a gente estava sem ganhar salário mínimo, tinha uma coordenadora muito exigente com as metas e as condições de trabalho piores possíveis. Justamente nessa organização nacional eu tinha ido para um congresso no Rio Grande do Sul, onde conheci um cara que me deu umas orientações. Trocamos experiências sindicais. Quando eu cheguei no sábado, no domingo eu fui trabalhar. No domingo mesmo eu aproveitei que estavam uns líderes conhecidos e a gente organizou e estava tudo marcado para uma terça-feira que era dia de medição [conforme já citado, nos dias de medição da ANATEL a empresa precisa ter uma determinada quantidade de atendentes logados e disponíveis, pois a empresa está sujeita a multas]. Foi tudo muito organizado com o sindicato, só que uma menina vazou para a coordenadora. Eu levei 1 hora e 19 minutos. De arrocho, sabe o que é 1 hora e 19 minutos a mulher dizendo no seu ouvido: ‘não faça isso’. E eu dizendo: ‘eu vou fazer’. Saí desgastada e por que eu sei que foi 1 hora e 19 minutos? Porque meus amigos de operação ficaram todos me esperando contando quanto tempo eu estava lá dentro. Eu vim para o sindicato e contei o que tinha acontecido e pensei em desfazer tudo, mas uma diretora sindical que tinha aqui disse: ‘a gente vai segurar’. Pois, quando ela segurou, a gente fez e a empresa ficou doida e tinha um monte de gente lá conversando com os operadores para eles não fazerem isso. Mas o pessoal foi e fez, mas porque a gente estava muito organizado. Foi uma construção de um domingo, da semana, não foi uma coisa desorganizada. Por isso que estou te dizendo aí ajudou o sindicato, porque a gente foi para o salário mínimo, a coordenadora saiu, começaram a nos respeitar, procuraram saber quem eu era, como eu tinha tido tanta influência na operação porque todo mundo saiu da operação e a coordenadora e gerente do RH pedindo para os trabalhadores subirem. A gente só subiu porque o presidente do sindicato pediu para eles poderem negociar com a gente”. (DIRIGENTE SINDICAL).

*gente. Dizer que não ajuda, ajuda também, mas não com as proporções que poderiam.* (DIRIGENTE SINDICAL).

As “pipocas” resultam de um processo de espontaneidade e de descontentamento com as condições de trabalho cotidianas que são impostas aos trabalhadores. Se elas existem é porque há movimentação na base, há indignação e disposição para o confronto em alguma medida e o sindicato não está identificando ou organizando essa movimentação para que se traduza em movimentação política. Essa cisão entre base e direção sindical se explica pelo “apego” a política sindical subordinada ao partido eleitoreiro, capturado pelo Estado. Conforme já mencionado no capítulo anterior, o transformismo operacionalizado pela hegemonia lulista através da incorporação das lideranças sindicais ao aparelho estatal.

#### **4.3. “Só um momento, por favor!”: As estratégias de resistência desenvolvidas pelos operadores de teleatendimento**

Já mencionamos em linhas anteriores como os dominantes agem e exercem o controle. Agora, tratar-se-á dos meios pelos quais os trabalhadores em teleatendimento reagem e tentam resistir. Diante das dificuldades de organização sindical, resta-lhes, enquanto classe, articular saídas espontâneas para enfrentar as perversas condições de trabalho. São estratégias defensivas e elaboradas em um contexto de uma aparente “ausência<sup>33</sup>” da representação sindical no cotidiano das empresas.

Vale ressaltar ainda que aqui não se trata de realizar um dossiê sobre essas estratégias, pois, conforme verbalizado pelas entrevistadas, estas são de conhecimento dos supervisores e coordenadores; trata-se de reforçar que, embora o sistema informatizado tenha o papel de exercer o controle e o supervisor seja a personificação dos interesses do capital, ainda assim esses trabalhadores, mesmo que de forma embrionária, conseguem romper com a “colaboração dócil”.

Uma das trabalhadoras relatou que essas transgressões<sup>34</sup> ficam individualizadas em algumas pessoas porque “*quem precisa, está disposto a se sacrificar*” (TRABALHADORA 1). Das quatro trabalhadoras entrevistadas, três utilizavam ou utilizam alguma estratégia para diminuir o ritmo de atendimento e uma delas<sup>35</sup> relatou que não utilizava nenhuma estratégia

<sup>33</sup>Utiliza-se o termo ausência porque, em todas as entrevistas, as trabalhadoras relatam não terem conhecimento das ações do sindicato ou de ver na sua realidade concreta as conquistas dele.

<sup>34</sup>Burlar o sistema como foi mencionado pelas trabalhadoras.

<sup>35</sup>Diz respeito à Trabalhadora 4 que, com oito meses de trabalho, desenvolveu uma doença crônica.

para burlar ou diminuir o ritmo de atendimento e que atendia no fluxo solicitado pela empresa.

A partir dos dados coletados, identificou-se que os trabalhadores resistem à exploração adotando formas de “burlar” o sistema operacional<sup>36</sup>, realizando transferências indevidas das ligações, das disputas para aumentar o tempo médio de atendimento, das pausas pessoais demoradas, das faltas justificadas através de atestado médico ou declarações, das demissões sem justa causa<sup>37</sup>.

Sobre as resistências em relação ao sistema operacional, as trabalhadoras entrevistadas relatam que:

*Pronto, a gente tem uma central de atendimento que geralmente consegue dar um tempo na ligação. No meu caso, o fluxo de ligação é constante para mim, aí lá tem um sistema que o operador consegue pular essa ligação e, no que ele pula essa ligação, aí demora essa ligação para entrar. E quando o setor lá em cima, que é o setor da gerência, eu acho que é gerência, eles identificam que esse operador está pulando a ligação, esse operador é chamado a atenção. E, muitas vezes, até suspenso porque eles estão identificando que essa pessoa está pulando porque não quer atender, entendeu? (TRABALHADORA 1).*

*A gente tinha acesso a três mecanismos do sistema. Um mecanismo de controle dos horários da gente, a Awaya, que era um telefone ao qual a gente era vinculado e o sistema informatizado que era o sistema de acesso do cliente. Na Awaya a gente executava atividades como desligar as chamadas quando a gente estava em um nível de stress e cansaço muito intenso, utilizar o mute quando a gente precisava utilizar e, às vezes, a gente fazia um jogo com os números que fazia um bloqueio da Awaya e não recebia chamadas. E depois, com o tempo, vai sendo descoberto, isso vai sendo desmascarado. A gente descobriu formas de travar o sistema para não conseguir ter acesso aos dados do cliente e aí precisava chamar o pessoal da TI para ajeitar e isso demorava um tempinho, então permitia que a gente tivesse um tempo de descanso sem atender. Outra coisa que a gente fazia era o seguinte: minhas férias estavam agendadas para um período futuro e os dias e horários já ficam disponíveis em outro sistema paralelo conhecido como Total View – quando nesse sistema já estavam em aberto as escalas de trabalho, a gente fazia troca com outros operadores para que se a gente pegasse mais cedo eles pudessem pegar mais cedo e aí quando entravam as férias eles bloqueavam meu sistema e aí liberava para ele o horário e se ele pegasse mais tarde conseguia pegar mais cedo para largar mais cedo. Alguns supervisores não permitiam, mas outros autorizavam as trocas [...]. Outro mecanismo que foi feito para burlar o sistema, mas eu não tive acesso, mas eu conhecia o mecanismo, não fiz, mas conhecia o mecanismo. Alguns colegas descobriram uma forma de vender o seguro sem haver prejuízo ao cliente. O seguro era lançado no sistema do banco como vendido, mas não era lançado em fatura para o cliente e aí eles recebiam o valor da remuneração variável, mas sem que o cliente pagasse a conta, então era débito do banco. Com o passar do tempo, eles foram descobertos e foram desligados da empresa [...]. Às vezes dava linha na Awaya para ficar aquele som como discagem para evitar entrar ligação. (TRABALHADORA 2).*

<sup>36</sup>Duas das três trabalhadoras relataram que sabem “burlar” o sistema, mas não fazem por entender que é uma questão ética e por terem medo de serem perseguidas.

<sup>37</sup>Embora pareça que a demissão sem justa causa é uma forma de negar o sistema, mais adiante ficará evidente que existem intensas disputas para conseguir ser demitido e receber as verbas rescisórias.

As falas das trabalhadoras demonstram quase que uma espécie de ludismo<sup>38</sup>, uma sabotagem individual contra a sabotagem do capital em relação à existência da força de trabalho. Essas estratégias, embora necessárias e concretas, revelam a mencionada cisão entre as bases e a direção sindical conduzindo esses trabalhadores a um nível de confronto que os colocam em situações de riscos individuais diariamente.

Fica evidente nos relatos que, apesar de o sistema informatizado parecer inviolável, os trabalhadores conseguem provocar contingências para se defender do intenso ritmo imposto na sua jornada de trabalho. Pois bem, ao passo que o capital, nas palavras de Antunes (2018), elabora novas formas de extração de mais-valor, a força de trabalho precisa, *pari passu*, desenvolver novas formas de se colocar nesse indissociável conflito. Conforme os dois relatos apresentados, as transgressões ou “máfia do não atendimento” (como foi caracterizado pela Trabalhadora 1) são descobertas pelos supervisores e coordenadores e reprimidas com demissões dos mais impetuosos, com advertências e assédio moral, estando aqui a face coercitiva do capital.

Por outro lado, os dominantes respondem no sentido de evitar que os novos<sup>39</sup> atendentes consigam fazer. A Trabalhadora 2 relatou que conseguia desligar as ligações pela *Awaya* e fazer jogos com os números para bloquear o recebimento de chamadas. Posteriormente, os números que permitiriam o bloqueio, o encerramento de chamadas e o *mute* foram envoltos por uma proteção de plástico que impedia a sua utilização e, conseqüentemente, os bloqueios.

Antes do aperfeiçoamento do sistema informacional, a maioria dos procedimentos (desligar chamadas, transferir ligações, dar pausas) eram realizados manualmente pela *Awaya* e permitiam ao trabalhador exercer, mesmo que minimamente, um certo controle sobre o seu trabalho. Ao passo que o capital necessita aprofundar a subsunção dos trabalhadores e restringir qualquer possibilidade de ter controle sobre o seu trabalho, a *Awaya* perde sua funcionalidade para aquele processo de trabalho e os procedimentos passam a ser executados exclusivamente pelo sistema informacional. Mas, no contexto das intensas lutas travadas nos

---

<sup>38</sup> [...] “o século XVIII, palco da Revolução Industrial, viu surgir um movimento que, incapaz de conter o avanço do capitalismo industrial e saudosos da produção artesanal, escolheu como tática de luta destruir as máquinas não porque elas “representavam” o capitalismo emergente, mas porque elas “eram”, em si, os exploradores que ameaçavam os postos de trabalho e, portanto, a sobrevivência material dos proletários e de sua prole” (Cavalcante, 2014).

<sup>39</sup>As três trabalhadoras relataram que aprenderam as estratégias com colegas mais antigos e apenas duas falaram que repassam ou repassavam para os atendentes mais novos, especialmente, em dias de maior fluxo de ligação (DMM), pois a quantidade de ligações era intensa. “Aprendi com o colega. As máfias só com os colegas. Os colegas sempre têm uma forma de ajudar, né? De dizer ‘tenta fazer assim...’. Eu não faço porque eu tenho medo, né? Além de eu ter medo, eu não me sinto bem, aí eu prefiro não fazer” (TRABALHADORA 1).

*call centers*, os operadores descobrem novas formas de resistir: “Quando entra uma ligação, para não entrar outra ligação tem um ‘programzinho’ lá que se você colocar o mouse em cima não entra nenhuma ligação” (Trabalhadora 3 sobre formas de bloquear o recebimento de chamadas no sistema totalmente informatizado). Destarte, são nas falhas e contingências do sistema operacional que reside a possibilidade, apenas, de diminuir o ritmo exaustivo de atendimento.

A transferência indevida é outra estratégia utilizada pelos trabalhadores. Consiste em transferir a ligação do cliente para outro setor quando, na verdade, aquele atendimento poderia ser resolvido pelo operador. Em geral, esse mecanismo é utilizado porque o teleoperador não consegue desligar a chamada no sistema operacional informatizado. Ele aciona esse mecanismo, comumente, quando está tendo algum conflito com o cliente, quando entra uma nova chamada ou quando falta pouco tempo para saída, quando não sabe ou, ainda, quando não consegue executar a demanda do cliente.

A estratégia mais usada entre as trabalhadoras entrevistadas está relacionada à disputa pelo tempo de atendimento. Consiste em demorar com o cliente mais tempo do que o necessário para executar o procedimento. É o famoso: “**Só um momento, por favor!**”. Essa estratégia caracteriza-se pela disputa entre operadores e supervisores em relação ao tempo médio de atendimento. Enquanto o supervisor pressiona para reduzir o tempo em cada ligação, o atendente pressiona para ampliá-lo e, assim, diminuir o ritmo da sua produtividade. Os relatos demonstram que, para além da exigência de atender rápido, os trabalhadores precisam executar o procedimento com qualidade porque são monitorados e recebem notas<sup>40</sup> pelo atendimento.

*Eu seguro as ligações, demoro com o cliente sim. Tento resolver o máximo e é a única forma que eu tenho porque eu não sou de burlar como eu estou dizendo a você<sup>41</sup>. Aí eu tento segurar esse cliente o maior tempo que eu puder. [...]. Porque assim, eu digo lá que a gente é escravo. A Oi, que é outro setor lá, quando você liga para a Oi geralmente transfere para outros setores; já a gente não é um Bombril [referência à polivalência] porque você faz tudo, então se o cliente está com problema de sinal você vai fazer o teste, geralmente o teste é mais demorado porque você tem que abrir todas as ferramentas para esse tipo de procedimento que você, queira que você não queira, mesmo sendo rápido, você acaba demorando. Então como eu já conversei muito com o cliente, eu demoro muito por conta disso. Então*

<sup>40</sup>A Trabalhadora 2 relatou que a nota também é considerada para recebimento da remuneração variável e, caso receba uma nota 0 no mês, não faz jus à RV. Relata que, em uma ocasião, por não ter informado ao cliente o dia melhor para compras, teve a nota de monitoramento de qualidade zerada e naquele mês não recebeu RV, mesmo tendo atingido as outras metas.

<sup>41</sup>Fica evidente nessa fala a conotação de moralmente reprovável que burlar o sistema possui. Ver colegas adoecidos, estar adoecido, é ruim, é cansativo, mas há a tendência de uma naturalização. Burlar o sistema é eticamente inaceitável. E isto demonstra quantos desafios a organização da classe trabalhadora precisa enfrentar e quanto de força tem as ideias da classe dominante.

*isso prejudica eles [referência à empresa], então isso eles se incomodam, eles se incomodam demais. Fica gritando no corredor, mas eu não estou nem aí. Demoro porque não suporto. Preciso como qualquer um outro, mas é muito cansativo. (TRABALHADORA 1).*

*Demoro um pouquinho no atendimento. Se for no dia que o fluxo de ligação é muito grande, tipo dia de vencimento de fatura, aí entra uma quantidade enorme de ligação. Aí já vai dando dor de cabeça e aquela pressão enorme para você resolver e se você errar a contestação você é punido por isso. Se o cliente disser que o valor é x e você vai ter que contestar a fatura dele x, mesmo se a gente errar um centavo, dois centavos, a gente é punido por isso. Leva advertência, feedback e, dependendo da frequência, você leva até suspensão [...]. Eu seguro um pouquinho o cliente para não entrar mais ligação (TRABALHADORA 3).*

Há, em torno do TMA, um controle exercido pelo supervisor, pela coordenação e pela exigência contratual que diz respeito à exigência histórica do capital em relação a produtividade da força de trabalho que passa, necessariamente, pela obrigatoriedade em produzir mais em menos tempo.

A utilização excessiva das pausas pessoais (pausas não previstas na jornada de trabalho, destinadas apenas às necessidades fisiológicas) é outra estratégia relatada pelas trabalhadoras entrevistadas.

*E uma questão também: a gente tem lá aquela pausa pessoal que é muito falada. Essa pausa pessoal geralmente é questionada quando você extrapola porque, para eles, existe um limite, às vezes nem limite tem porque às vezes eles querem que você cumpra o mínimo dessa pausa pessoal. Quando você um dia ou outro usou demais, eles sempre cobram. (TRABALHADORA 1).*

*Existem vários tipos de pausas programadas para descanso, pausa lanche e também a pausa pessoal e essa não está programada e geralmente a gente tira quando precisa ir ao banheiro. Tem pessoas que tiravam – eu tirava tanto em situações que eu precisava realmente descansar, como situações que eu precisava ir ao banheiro. Então em algumas circunstâncias quando eu precisava ir ao banheiro já escutei de supervisor dizer ‘vá logo’ ou ‘volte logo’ ou nas situações muito estressantes que eu tinha acabava colocando pausa de 40 minutos, principalmente nos meses antes de eu ser desligada. Eu não aguentava mais o estresse. (TRABALHADORA 2).*

*Tem a pausa pessoal também que botam. Pessoal eu coloco porque tem gente que se priva de colocar uma pausa pessoal para ir ao banheiro, atender ao telefone porque vão reclamar que está colocando muita pausa pessoal, mas pausa pessoal é um direito que eu tenho e eles não podem me dar um tempo estipulado para colocar uma pausa pessoal. Se eu precisar eu vou e coloco mesmo. Eu não estou fazendo nada fora do normal, é um direito meu que eu tenho. Para eles, não é legal porque, quanto menos tempo eu estiver disponível para atender as chamadas, menos dinheiro entra para eles. (TRABALHADORA 3).*

Olhando estritamente pela ótica da legislação do Ministério do Trabalho o Anexo II da NR 17, além do item 5.7, já citado anteriormente, o item 5.4.5 diz que:

Devem ser garantidas pausas no trabalho imediatamente após operação onde haja ocorrido ameaças, abuso verbal, agressões ou que tenha sido especialmente desgastante, que permitam ao operador recuperar-se e socializar conflitos e

dificuldades com colegas, supervisores ou profissionais de saúde ocupacional especialmente capacitados para tal acolhimento.

Com isto, pretende-se afirmar que a pausa pessoal poderia nem ser considerada uma estratégia de resistência por já constar em legislação específica, mas, assim como a estratégia de ampliação do TMA, a disputa pela pausa pessoal também é uma disputa em torno do tempo de trabalho excedente e das formas para reduzi-lo, embora seja uma disputa molecular e individual. A NR 17 garante a pausa, mas não delimita tempo, quantidade de vezes por dia, justamente porque o seu uso é uma avaliação subjetiva do trabalhador. Então, se aproveitando dessa flexibilidade, os supervisores e coordenadores inibiam ao máximo o seu uso, apelando para as estratégias ideológicas e subjetivas de controle, mas, ainda assim, os trabalhadores conseguem ter uma postura de rebeldia em algumas situações e se colocam disponíveis ao enfrentamento.

Os atestados médicos para justificar as faltas foram relatados também como uma forma que os trabalhadores encontram para não irem trabalhar e nem terem desconto ou punições. Há de fato um adoecimento massivo desses trabalhadores, fato que fica evidente em todas as entrevistas e nos dados já supramencionados. Mas, além das condições de saúde mental e física, os atendentes tendem a relatar os sintomas de forma mais agravada para conseguir mais dias de repouso.

*Conheço muita gente que faz cada coisa quando vai ao médico para conseguir um atestado. Dizem que caem do ônibus e tropeçam aí vão ao médico. O médico dá 5, 7 dias. Se você for falar a verdade no Hapvida [plano de saúde oferecido pela empresa], eles não dão não, mas se você for mentindo eles dão. Diz que quebrou o braço, colocam naquela coletazinha de urina sangue dentro quando vai fazer o exame. Aí dá para o médico e o médico diz que a pessoa está com infecção urinária porque no exame vai identificar que está com sangue. Eu tenho bursite e tendinite no ombro por conta do trabalho, mas se eu for lá [referência ao plano de saúde] eles vão me dar um remédio para dor, uma declaração de horas e tenho que voltar para o trabalho. O último médico que eu fui agora eles me disseram que não poderiam me dar um atestado pela dor que eu estava sentindo, iam me dar pela injeção porque a empresa [referência à empresa LIQ] está batendo muito em cima. Ele disse: “a empresa fica batendo muito em cima da gente por causa disso, eu não posso lhe dar um atestado nem pela sua doença, mas pelo medicamento que você vai tomar”. Faltar não, mas ir ao médico já [aparentemente sem necessidade]. Marcar uma consulta, no caso. Se você for trabalhar e depois sair aí você não precisa mais voltar para trabalhar. Fui trabalhar, cumpri certa quantidade de horário da escola e depois fui para a consulta com o médico. (TRABALHADORA 3, grifo da autora).*

*Olha, vejo diariamente as pessoas colocando diversos atestados. Muitas vezes estão realmente doentes, mas, na grande maioria, estão psicologicamente doentes, sabe? Porque está cansado desse atendimento, não aguenta mais. Tem amigos meus que às vezes ligam para mim dizendo ‘eu não aguento mais’ e vão para o psiquiatra e conseguem vários dias para ficarem afastados da empresa porque não aguentam. Porque realmente é um sistema de muita cobrança, existem algumas pessoas que são perseguidas, está entendendo? Pelos supervisores. Eu, graças a Deus, nunca*

*aconteceu isso comigo, mas eu conheço amigos meus que são perseguidos, sim, até pedir demissão, entendeu? Aí levam diversas suspensões, então essa questão de você burlar, de você querer não fazer aquilo que está ali é por conta disso. Você quer fugir do atendimento, então muitas pessoas colocam atestado até mesmo sem estar doente porque não querem mais, sabe? E eles forçam. E, outra coisa, se você colocar bastante atestado você acaba sendo perseguido, se você tiver um índice de atestado aí eles já começam a ver você com maus olhos, já dizem que você está querendo prejudicar a empresa, que você não é um operador bom e se você cometer algum deslize ele pega aquilo ali e lhe prejudica, entendeu? É uma via que, para ele, é de mão dupla, uma mão lava a outra a partir do momento que eles se sentem prejudicados, eles vão lhe prejudicar. E tenho vários exemplos de amigos meus que se prejudicaram. (TRABALHADORA 1, sic).*

As falas acima destacadas remetem para o entendimento de Burawoy (1990 apud SOUZA, 2006, p. 113), de que a base do regime hegemônico anterior, o fordismo, está sendo substituído. Agora, o novo sistema despótico não se apoia, prioritariamente, na tirania do supervisor sobre os trabalhadores, mas sobre a tirania da mobilidade do capital sobre o trabalhador coletivo. “O medo de ser despedido é substituído pelo medo da fuga dos capitais, do fechamento da fábrica, da transferência da fábrica, da transferência das operações e do desinvestimento na planta industrial”. No caso específico dos operadores de teleatendimento, essa tirania se expressa também através do intenso controle mediado pelas novas tecnologias. Sendo assim, essas determinações mais gerais do novo padrão de acumulação do capital colocam aos trabalhadores a necessidade eminente de se submeterem ao constrangimento e a situações de risco.

Por fim, quando o trabalhador já não suporta mais realizar aquele trabalho, começa a “peleja” para conseguir a demissão, mas assegurando os direitos trabalhistas. Até o momento em que conseguem aguentar usam essas formas de resistência, mas tentam conciliar para não se exporem. Quando a situação fica insustentável, conforme os relatos, os trabalhadores começam a descumprir completamente as metas, colocar diversos atestados, colocar pausas pessoais com mais frequência e mais tempo.

*Você se sente pressionado a cumprir, mas é... e também existe aquela massa ali que não tá satisfeita com a empresa – tem pessoas ali que estão há 7, 8 anos e assim já falaram com alguns supervisores, alguns coordenadores para serem desligados porque não aguentam mais e não querem perder e a empresa em si não entra em acordo, em um consenso para beneficiar esse trabalhador que está ali há anos, mas está saturado desse sistema e a empresa não entra em um consenso para demitir. Porque a pessoa que tá ali, tá ali porque precisa, mas a pessoa vai perder 7, 8 anos de empresa? Não vai, né? Então acaba que às vezes tá ali doente, levando com a barriga, mas tá super saturado, né? (TRABALHADORA 1).*

Nessa fase começa uma nova disputa entre atendentes e supervisores. O supervisor tenta complicar o máximo que pode aquele trabalhador e o atendente também prejudica a meta da equipe o máximo que pode. O supervisor pretende que o teleatendente peça

demissão, enquanto ele pretende que o supervisor o demita sem justa causa para receber FGTS, seguro-desemprego e demais verbas rescisórias. Essas garantias são fundamentais para o trabalhador manter a sua reprodução até que o ciclo se reinicie em outra empresa ou em outra profissão. Nesse contexto, a respeito das estratégias de resistência até aqui elencadas, a dirigente sindical faz a seguinte colocação:

*Acaba prejudicando, viu? Eu não vejo como uma estratégia de resistência, eu entendo como um pedido de socorro. Para mim, a pessoa está pedindo socorro porque não aguenta mais isso. Mas eu não vejo como uma resistência, nem muito o pessoal daqui porque depois pode punir juridicamente os trabalhadores e com a frequência disso eles podem caracterizar como desídia. Porque quem começou com essa moda de desídia<sup>42</sup> foi a Provider. Desídia é o artigo 482 da CLT que fala em justa causa. E um tipo de justa causa é desídia que é o trabalhador relapso com suas funções. A Provider começou com essa modinha de desídia e a modinha pegou porque o trabalhador que derrubava, fazia indevida ou se trocava com o cliente e aí porque que eu falo que a modinha pegou é que alguns juízes comeram a corda da Provider – resumindo, pegou Jurisprudência, então tem Jurisprudência negativa e positiva aí a gente tem que ver qual é o custo-benefício do que está acontecendo ali. Não adotariamos [referência a essas estratégias]. O que a gente vê com essa questão porque parar ainda é muito importante. E olhe que lá no call center não faz os efeitos que faz, mas eles sentem mais. Porque o contrato de prestação de serviço pode ser por PA [Ponto de Atendimento] logada, a quantidade de PA logada, então, a partir do momento que eu não tenho aquela PA logada, eu vou ferir a empresa e a ANATEL, às vezes, cobra em determinados dias do mês que tenha aquele determinado número de pessoas logadas. Volume de serviço que a gente chama e isso aí fere muito. Por enquanto, é a melhor saída porque, como existe a reforma, a gente vai precisar se reinventar. Tinha uma coisa que a gente tentou fazer e não conseguiu que é assim: as empresas tinham um 102 em Pernambuco [produto da Oi] e um 102 na Bahia porque, se acontecesse alguma coisa aqui, migra todas as ligações para lá. A gente já tentou e não conseguiu fazer uma paralisação sincronizada porque tem mais de uma Federação. Então, para se conversar é mais difícil porque tem os outros bloqueios porque sempre vai ter um Itaú aqui e um Itaú lá em Salvador, então, se parar aqui é bom que pare em Salvador. Primeiro porque não pune ninguém. Essas ações sincronizadas a gente já tentou. Se para aqui, para lá. (DIRIGENTE SINDICAL).*

Do relato da dirigente sindical destacam-se dois pontos importantes: primeiro, aparece a contraposição entre as práticas de resistências individuais e as parcas greves e paralisações que marcam ou marcaram a história dos operadores de teleatendimento em Pernambuco. O questionamento que se coloca é: como o sindicato vem intervindo para converter essas estratégias em ações coletivas? Conforme já pautado em linhas anteriores, o movimento sindical tem restringido seu escopo de ação nas pautas que buscam promover a

<sup>42</sup>CLT - Decreto Lei nº 5.452 de 01 de Maio de 1943: Aprova a Consolidação das Leis do Trabalho.

“Art. 482 - Constituem justa causa para rescisão do contrato de trabalho pelo empregador:

[...]

e) desídia no desempenho das respectivas funções”. Disponível em:

<<https://www.jusbrasil.com.br/topicos/10709394/artigo-482-do-decreto-lei-n-5452-de-01-de-maio-de-1943>>.

Acesso em: 21 jun. 2019.

institucionalização dos conflitos, na distribuição de renda através de salários diretos e indiretos, bem como a ampliação do consumo.

Sendo assim, embora dispostos diariamente ao confronto e aos riscos pessoais, os operadores de teleatendimento esbarram com a “ausência” sindical e a incapacidade desta em converter essa movimentação em existência política plena e que aponte para uma crítica do capital. *“Geralmente as assembleias que tem lá é, tipo assim, com relação a aumento de salário. Com relação a isso você vê alguma movimentação deles, mas, assim, para você ver ação que eles fizeram alguma coisa, que fez valer, que trouxe melhorias eu realmente desconheço”* (TRABALHADORA 1).

Construir a hegemonia dos trabalhadores e a afirmação de uma alternativa radicalmente socialista se apresenta como um hercúleo desafio para a classe, pois os interesses da burguesia se colocam como sendo os interesses universais de toda a sociedade e a sua lógica de reprodução é sistematicamente ensinada nas escolas, nas mídias, de modo que esse projeto de classe se apresenta como universal para todos e qualquer tentativa de subversão dessa ordem é moralmente reprovável.

O segundo ponto que se desdobra da fala da dirigente sindical trata-se da necessidade da classe trabalhadora se unificar em todos os níveis regionais, nacionais e internacionais, pois de nada adiantaria uma paralisação em Pernambuco se a empresa pode transferir as ligações para a Bahia, por exemplo. Apesar de heterogênea, a classe trabalhadora sofre com a precarização, terceirização, exploração em qualquer lugar e são nessas intersecções que se desenvolvem as condições para ser construída a vontade coletiva e um projeto para a classe com vias de negar radicalmente o capitalismo.

Logo, conclui-se que a base se movimenta! Este é um achado muito potente da presente investigação. Essa movimentação é cotidiana, criativa e costurada por dentro dos defeitos e das contradições de um sistema informatizado, de uma organização de trabalho que aparece como inviolável. É concreto que são estratégias defensivas esvaziadas de conteúdo político, acontecem de forma espontânea, mas os trabalhadores se movimentam!

São resultados de uma intensa luta de classe travada cotidianamente por esses trabalhadores dentro das empresas. Mesmo que de forma incipiente, eles compreendem que, para além do supervisor, há um sistema (conforme caracterizado pela Trabalhadora 1) que explora essa força de trabalho. Nessa senda, os processos de consciência de classe serão tratados no tópico seguinte, mas faz-se necessário reiterar que há movimentação e isto é um importante elemento para reflexão.

#### 4.4. Os sujeitos da classe a suas compreensões sobre o seu papel histórico

Conforme foi detalhadamente abordado no segundo capítulo, o processo de consciência de classe não se confunde com o pensamento individual do trabalhador, mas diz respeito ao modo como esses indivíduos se organizam enquanto coletivo e agem/reagem, historicamente, de forma consciente. Ao trazer as falas das trabalhadoras entrevistadas não faremos uma análise individual, mas é significativo localizá-las no complexo campo das relações entre totalidade econômica, consciência de classe e pensamentos psicológicos reais dos homens sobre a sua situação de vida e, assim, qual a função histórica prática da consciência de classe para esse conjunto de trabalhadores (LUKÁCS, 2003).

Durante a entrevista, perguntou-se para as trabalhadoras se elas participariam de greves e mobilizações, ao que todas responderam que sim para reivindicar melhores condições de trabalho e de salário. Em seguida, questionamos o que elas consideravam que, para além das greves e paralisações, poderia ser feito para mudar ou melhorar as atuais condições de trabalho. Seguem as respostas:

*Como a maioria dos jovens é que está nesse mercado de trabalho, eles poderiam ajudar de alguma forma. Assim, ajudar para ter um ambiente mais corporativo, mais tranquilo. Mas o que eles fazem é piorar o sistema com pressão, com estresse. Tentar mudar esse sistema porque o que é ruim da empresa são essas cobranças, elas realmente atrapalham. Porque você está ali todos os dias com aquela pessoa, com aquela equipe, com aquele supervisor, então é muito ruim você estar sendo cobrado. Isso, para mim, incomoda – não incomoda tanto porque eu faço vista grossa. Aumentar o salário, né? Porque ninguém merece trabalhar 6 horas e 20 minutos atendendo vários problemas... Eu digo sempre que a gente recebe problemas, não recebe soluções. A gente resolve o problema daquela pessoa, eu acho que o mínimo que a gente deveria é ser retribuído de uma forma melhor pela empresa. (TRABALHADORA 1).*

*A consciência de que a gente é um grupo, uma categoria – se isso fosse mais difundido –, o grupo conseguiria estar mais fortalecido para lutar. Essas formações, esses diálogos, muitas vezes, não são incentivados dentro da própria empresa, tanto é que os espaços sociais dentro da empresa, os intervalos de lanches são muito fracionados, então, essa formação coletiva não é incentivada pela própria empresa, eu acredito que pelo próprio mecanismo. Não tem esse momento de construção de um diálogo sobre condições de trabalho, a gente acaba não tendo esse espaço. Os intervalos que a gente tem em algumas situações são intervalos para treinamento, mas são para treinamentos de procedimentos da empresa [...] porque a gente percebe como a empresa se desestabilizava quando tinha alguma queda no sistema em que essas ligações não eram recebidas ou que o sistema informatizado não estava funcionando, a gente percebia uma movimentação muito grande das pessoas [supervisores e coordenadores] por fazer aquele sistema voltar a funcionar, fazer aquele sistema voltar a estar ativo. Então, se a gente, enquanto classe trabalhadora, tivesse essa consciência, então a gente conseguiria fazer uma discussão tanto com o sindicato, em relação às nossas necessidades, como com a própria empresa. Agora, como a gente lidava com a necessidade de aumentar o seu lucro, aumentar a sua renda, então muitas vezes as pessoas acabavam não se concentrando nisso porque precisavam. Porque assim, tem pessoas dentro do call center que eu conheço que*

*estão há mais de 10 anos, construíram sua casa, fizeram seu casamento com a remuneração que essa empresa pagava. Então, quando você joga com a necessidade do outro fica muito difícil você fazer com que esse outro se perceba tão importante quanto de fato se é. Se a gente tivesse esse processo de formação coletiva de sentar, de discutir, se o sindicato participasse mais desse processo: “Gente! Vamos discutir coletivamente, vamos fazer um calendário de ações, de discussão com as equipes”, talvez isso se fortalecesse ainda mais. (TRABALHADORA 2).*

*Dividir também a quantidade de chamadas. Porque assim, tem quatro pessoas e deveria ser dividido para quatro e não três ficarem disponíveis e um só atendendo e os outros todos batendo papo. Se eles conseguissem dividir a quantidade de chamadas, por exemplo, se tem quatro pessoas e todas estão atendendo, quem ficou disponível primeiro a próxima ligação que entrasse devia ser direcionada para ela. (TRABALHADORA 3).*

*Eu acho que ter um acompanhamento, uma vez por semana, de profissionais de terapia ocupacional que tem nas empresas que vão fazer uns exercícios para relaxar, porque lá o sistema deles é 20 minutos de intervalo para você comer, fazer xixi, escovar os dentes – eu achava isso muito pouco – e mais dois intervalos de 10 minutos que você tinha que ir ao banheiro, sair correndo, então isso causava estresse porque a gente era muito cobrada, se a gente passasse 1 minuto, eles têm como acompanhar a hora que a gente liga o computador. Então, ali a gente era chamado atenção, às vezes, de uma forma bruta na frente de todo mundo, a gente levava grito na frente de todo mundo. Eu já cheguei a ser intimidada e já vi outras pessoas sendo intimidadas. Não era intimidação assim venha cá vamos conversar. Era de chamar a atenção mesmo na frente dos outros e constranger mesmo. Eram gritos mesmo como se fossem os tempos antigos que você trabalhava à base de grito, tinha hora que a gente sentia como se estivesse no tempo dos escravos, só faltava a gente ser chicoteado. Assim a empresa poderia ver uma forma de amenizar, mudar essa forma deles agirem porque a gente não é um robô, não. A gente é ser humano. Então, assim, o salário se torna defasado até por conta disso, porque eles falam “são 6 horas só”, mas são 6 horas que, na hora que você entra na empresa, botou o pé na empresa, bateu o ponto, ali você já está sendo cobrado. Porque se você chegar um minuto atrasada ali você já leva uma advertência. Eu, por exemplo, passei alguns constrangimentos e eu achava desnecessário isso. Então, eles teriam que ver outra forma de se dirigir ao funcionário e uma dessas opções seria isso, uma terapia ocupacional dentro da empresa, dentro da operação. (TRABALHADORA 4).*

A maioria das respostas tende a demonstrar o momento em que “os trabalhadores ora seriam “ontologicamente reformistas”, como afirmou Gorender, ora destinados por sua ‘essência’ a serem revolucionários” (IASI, 2011, p. 112). Conforme as falas e relatos trazidos até aqui, esses trabalhadores oscilam entre uma postura de rebeldia, quando conseguem romper com “colaboração dócil” e concretizá-la através das estratégias anteriormente destacadas, e uma postura de conciliação, de amenização dos conflitos, de reforma das atuais condições de trabalho. Essa condição se explica, pois, de acordo com Ladosky e Rodrigues (2018), uma parcela significativa do sindicalismo e, em particular, a CUT diante da atual situação vivida pelo Brasil optou por uma atuação mais institucional, uma “resistência propositiva” em detrimento de uma atuação que contemplasse maior mobilização dos trabalhadores em torno das suas demandas, e principalmente, a organização em seus locais de

trabalho. Sendo assim, os trabalhadores oscilam em momentos de rebeldia, pois não suportam o intenso desgaste físico, mas passado esse momento pontual retornam para a necessidade de negociar com os supervisores e coordenadores para não perderem as mínimas conquistas ou seus postos de trabalho, bem como a via negocial se apresenta nesse contexto a única via possível. Com essa observação, não se pretende aqui deslegitimar as mínimas lutas (contra o assédio moral, pela melhoria do sistema, pelo direito de utilizar as pausas pessoais); ao contrário, elas são extremamente válidas porque demonstram a disposição para o confronto.

O que se pretende destacar é que, apesar dessas estratégias serem pertinentes ao atual “regime despótico”, elas permanecem sendo lutas corporativas, institucionais. Elas não se identificam como uma consciência de classe em si, tampouco com a necessidade de superação da ordem. As falas demonstram que as trabalhadoras possuem consciência da exploração, mas falta-lhes uma consciência de classe na perspectiva da completa negação do capitalismo.

Retomando a discussão feita no segundo capítulo, Iasi (2011) afirmou que, ao analisar os trabalhadores como seres inseridos em uma sociedade concreta, captura-se o momento em que esse trabalhador constrói sua visão de mundo como se as ideias da classe dominante fossem suas (e, no momento concreto das falas, elas são). “Podemos supor então que a classe trabalhadora, ao contrário de ser um sujeito do antagonismo contra o capital, procura encontrar um ponto de adequação favorável dentro da ordem capitalista” (IASI, 2011, p. 112).

A fala da Trabalhadora 2 é a única que diverge das demais. Sobre este dado entende-se ser importante ressaltar que essa sua leitura da realidade está relacionada ao fato de ela ter tido acesso a uma formação crítica<sup>43</sup>. Não se trata aqui de afirmar que a educação revolucionária é capaz de conduzir os trabalhadores a uma postura radicalmente oposta à ordem, pois reside no próprio sistema do capital e na miséria que ele produz as condições postas para a rebeldia do proletariado. Trata-se de reafirmar a urgente necessidade da reforma intelectual-moral e a formação teórico-crítica desses trabalhadores.

A destruição da sociedade capitalista e da exploração da força de trabalho: é esta a tarefa histórica dos trabalhadores enquanto classe – destruir a sociedade burguesa e as condições de vida degradantes que se resumem em sua própria situação.

Não é por acaso que ele passa pela escola do *trabalho*, que é dura mas forja resistência. Não se trata do que este ou aquele proletário, ou até mesmo do que o proletário inteiro pode *imaginar* de quando em vez como sua meta. Trata-se *do que* o proletariado *é* e do que ele será obrigado a fazer historicamente de acordo com o seu ser. Sua meta e sua ação histórica se acham clara e irrevogavelmente

---

<sup>43</sup>Ministrada pelo curso de ensino superior de direcionamento teórico-metodológico materialista histórico dialético.

predeterminadas por sua própria situação de vida e por toda a situação da sociedade burguesa atual. (MARX e ENGELS, 2011, p. 49).

Essa tarefa histórica não foi compreendida pela entrevistada; tampouco a classe trabalhadora será inevitavelmente conduzida para as condições concretas para realizá-la. Aqui se retoma o papel do sindicato, dos partidos enquanto espaços de formação dos intelectuais orgânicos e dirigentes de classe. As falas das trabalhadoras refletem que, na consideração do pensamento burguês, os homens estão abandonados às forças produtivas. Consideram que o seu movimento social tem a forma de um movimento de coisas, ao controle das quais estão submetidos ao invés de controlá-las (LUKÁCS, 2003). Este entendimento impede o conjunto dos trabalhadores de se perceberem enquanto uma classe para si e de visualizarem qualquer outra forma de sociabilidade para além do capital.

## 5. CONCLUSÃO

O presente estudo buscou entender a relação entre o SINTTEL-PE e os operadores de teleatendimento nos processos de luta cotidiana e da construção de estratégias de enfrentamento à exploração da força de trabalho. Não abrindo mão de conhecer as necessidades imediatas desses trabalhadores e a sua relação com as demandas do sindicato. O processo investigativo permitiu chegar ao entendimento de que há um distanciamento entre as necessidades imediatas e cotidianas dos trabalhadores e as pautas que estão sendo negociadas nos acordos coletivos. Ou seja, há uma cisão entre o sindicato e sua base.

Em relação a esse processo tem-se na reconversão da CUT e nos governos do PT uma mediação importante. Retoma-se o pensamento de Ladosky e Rodrigues (2018) quando afirmam que as contradições que permearam os governos de Lula e Dilma verificam-se no sindicalismo que serviu de base social de apoio. Os autores são assertivos ao afirmar que os referidos governos cumpriram uma agenda trabalhista e, mesmo com contradições e limites, fortaleceram a ação do sindicalismo-CUT, justificando as razões pelas quais essa central tinha fortes argumentos para defender os governos do PT, mesmo quando suas demandas, a exemplo da redução da jornada de trabalho, não eram atendidas.

Essa seria uma das razões pelas quais ocorreu um investimento político muito grande nas chamadas ações institucionais e, de modo geral, não contrárias ao governo federal, mas na tentativa de que este tomasse posição em defesa de um “projeto trabalhista”. Essa postura enredou o sindicalismo-CUT em uma lógica de interação com as iniciativas do governo que o afastou de outras demandas e agendas que teriam uma correspondência mais imediata com o cotidiano das classes trabalhadoras, cujo perfil e expectativas – sobretudo suas experiências diante da desregulamentação neoliberal da proteção social sobre o trabalho desde a década de 1990 –, estão longe da classe que se forjou nas lutas sindicais da década de 1980. Desse modo, a ação institucional e os logros que eventualmente ocorreram de uma relação próxima com o governo nem sempre “dialogava” ou mantinha algum elo com as expectativas dos trabalhadores. O descompasso entre conquistas sociais, com base em decretos ou resultados de mesa de negociações, e os movimentos de “greves selvagens” nos setores mais precários do mercado de trabalho, por exemplo, ilustrariam um descompasso entre sindicatos e trabalhadores em determinados setores. Em meio a esses movimentos contraditórios, nesse período é que aparecem os sinais de crise do sindicalismo-CUT, bem como dos setores sociais que apoiavam esse projeto: os sindicalistas falavam de um lugar – os compromissos de um projeto sindical que previa apoio aos governos do PT e que seriam também o projeto histórico da central – sem se conectar com o outro espaço: o dos trabalhadores. Em parte, porque foram colocadas novas demandas e desafios até então inéditos para a CUT e o conjunto do sindicalismo – nas últimas décadas – e, em parte, devido às transformações no mundo do trabalho e, em particular, nos locais de produção e serviços, bem como à falta de sintonia de setores sindicais com as mudanças estruturais que reconfiguraram o perfil das classes trabalhadoras. (LADOSKY E RODRIGUES, 2018, p. 70-71).

Essa tendência se expressa concretamente, no caso particular dos operadores de teleatendimento, quando resta a esses trabalhadores provocar dentro das centrais de teleatividades uma espécie de “ludismo” moderno. Diante da ausência de elo entre as pautas dos trabalhadores e a pauta sindical, sobra aos teleatendentes, como forma de ação direta nos locais de trabalho, provocar contingências, rupturas, impactos nas metas, parar de alguma maneira o sistema para amenizar seu sofrimento.

As estratégias mencionadas no capítulo anterior são formas primitivas e rudimentares de resistência, pois colocam esses trabalhadores em permanente risco pessoal. São como uma espécie de sabotagem que resultam de uma revolta individual da classe premiada de um lado, pela sabotagem da exploração e, de outro, pela refratariedade da conjugação partidos-sindicatos que conduz de forma passiva a luta contra o capital e pelo socialismo. Tratam-se apenas de um “narcótico” bastante passageiro contra as dores psicológicas e físicas. Essas formas germinais de revolta e conflito resultam do distanciamento entre a base e o sindicato que contribui para que não haja uma canalização estratégica daquelas formas de resistência para o enfrentamento das perversas condições de trabalho. Assim como, a mobilização coletiva desses trabalhadores nos locais de trabalho.

Quando se tratou sobre a consciência do seu papel histórico no último capítulo, a maioria das falas das trabalhadoras convergia para o entendimento de que pouco ou quase nada poderia ser feito para alteração da realidade posta, bem como as “soluções” apresentadas apontam para uma reforma no desenvolvimento e gerenciamento do trabalho e uma humanização das suas relações. As referidas falas são expressões daquele movimento de amoldamento da CUT e seus sindicatos em que “[...] deixou de se apoiar em uma concepção mais “movimentista”, de estreita relação com os movimentos sociais e privilegiou a instituição. Vale dizer, passou de uma CUT - movimento para uma CUT -organização, em que o peso dos sindicatos na representação institucional se mostrou mais forte que a via de confronto do período anterior (Rodrigues, 2011; Ladosky, 2009).” (LADOSKY E RODRIGUES, 2018, p. 54). Aqui reside o desafio das organizações da classe trabalhadora e aqui se incluem também os sindicatos: contribuir para que esse conjunto de sujeitos atinja o desenvolvimento ético-político e rompa com uma consciência estritamente econômico-corporativa.

A estratégia reformista de defesa do capitalismo é de fato baseada na tentativa de postular uma mudança gradual na sociedade através da qual se removem *defeitos específicos*, de forma a minar a base sobre a qual as reivindicações de um *sistema alternativo* possam ser articuladas. Isso é factível somente numa teoria tendenciosamente fictícia uma vez que as soluções preconizadas, as “reformas”, na

prática são estruturalmente irrealizáveis dentro da estrutura de sociedade. (MÉSZÁROS, 2007, p. 209).

É sabido que a reforma trabalhista, os ataques ao imposto sindical, a informalidade, as novas formas de trabalhos mediadas pelos aplicativos e pelas novas tecnologias tendem a atacar a organização da classe trabalhadora, mas, contraditoriamente, esses trabalhadores estão se movimentando cotidianamente e produzindo resistência nas contingências criadas pelo próprio sistema capitalista.

Dentro das centrais de teleatendimento, há uma efervescência dos confrontos antagônicos entre as classes, mas eles não são convertidos em expressão política plena e se mantêm no nível da individualidade. Conforme já mencionado anteriormente, o apego às formas sindicais conciliadoras restringe o espectro de movimentação da classe trabalhadora, pois o momento histórico do capital é de um sistema altamente móvel, mundanizado e mediado pelas novas tecnologias. Afirma-se isso com suporte nas palavras de Engels (1895, p. 14):

Porém, a história não deu razão nem a nós, desmascarando a nossa visão de então como uma ilusão. Ela foi mais longe: não só destruiu o nosso equívoco de então, mas também revolucionou totalmente todas as condições sob as quais o proletariado tem de lutar. Hoje às formas de luta de 1848 são antiquadas em todos os aspectos.

É imprescindível, portanto, que a classe trabalhadora e suas organizações compreendam o contexto histórico em que estão inseridos para construir novas formas de resistência. No caso particular dos teleoperadores, apesar de residuais, observam-se importantes momentos de ruptura com a “colaboração dócil”.

Em consonância com as palavras de Mészáros (2007), finaliza-se este percurso ressaltando que a tarefa histórica que temos que enfrentar é incontestavelmente maior que a negação do capitalismo. “O conceito *para além do capital* é inerentemente concreta. Ele tem em vista a realização de uma ordem social metabólica que sustente concretamente a *si própria*, sem nenhuma referência autojustificativa para os males do capitalismo” (MÉSZÁROS, 2007, p. 215).

Todas as revoluções desembocaram no afastamento de determinado domínio classista por outro, porém, todas as classes dominantes até aqui sempre constituíam pequenas minorias diante da massa dominada da população. Assim, uma minoria dominante foi derrubada e outra minoria tomou o leme do Estado e remodelou as instituições deste de acordo com os seus interesses. Tratava-se, em cada caso, do grupo minoritário que foi capacitado e chamado pelo estado do desenvolvimento econômico para exercer o domínio, e foi justamente por isso e só por isso que a maioria dominada participou da revolução favor desse grupo ou aceitou-a tranquilamente. Porém se abstrairmos do conteúdo concreto de cada caso, a forma comum a todas essas revoluções é a de que eram revoluções de minorias. Inclusive

quando a maioria participou, isso aconteceu – conscientemente ou não – só a serviço de uma minoria; esta, porém, ganhou assim, ou já em virtude e da atitude passiva da maioria que não ofereceu resistência, a aparência de ser representante do povo. (ENGELS, 1895, p. 14).

À vista disso, a classe trabalhadora só será capaz de ir além do capital quando conseguir subverter a ordem acima descrita e agir conscientemente no sentido da destruição dos meios que produzem a sua miséria. Somente assim serão capazes de passar de “subalternos a hegemônicos”!

## REFERÊNCIAS

ABILIO, Ludimila Costhek. Subsunção contemporânea do trabalho e acumulação. In: **Sem maquiagem: o trabalho de um milhão de revendedoras de cosméticos**. São Paulo: Boitempo, 2014.

ALVES, Giovanni. A disputa pelo intangível: estratégias gerenciais do capital na era da globalização. In: Antunes, Ricardo (Org.). **Riqueza e miséria do trabalho no Brasil III**. São Paulo: Boitempo, 2014.

\_\_\_\_\_. **Trabalho e Mundialização do Capital: a nova degradação do trabalho na era da globalização**. 2. ed. Londrina: Praxis, 1999.

\_\_\_\_\_. **Dimensões da Reestruturação Produtiva: ensaios de sociologia do trabalho**. 2. ed. Londrina: Praxis, 2007. 155-175 p.

\_\_\_\_\_. **Limites do Sindicalismo- Marx e Engels e a crítica da economia política**. Bauru: Praxis, 2003. 205-236 p.

\_\_\_\_\_. Toyotismo. In: **Dicionário Crítico da Mundialização** (com versão on-line em português e francês) publicado pelo GERM – Group d’études de recherches sur les mondialisations, 2004. Disponível em: <<http://www.estudosdotrabalho.org/artigo-giovanni-alves-toyotismo.pdf>> Acesso em: 18 abr. 2019.

\_\_\_\_\_. **Reestruturação produtiva e crise do sindicalismo no Brasil**. 1998. 417f. Tese (Doutorado em Sociologia) - Universidade Estadual de Campinas. 1998. Disponível em: <<http://www.bibliotecadigital.unicamp.br/document/?code=vtls000128910>> Acesso em: 11 jun. 2016.

ANTUNES, Ricardo. **Desenhando a nova morfologia do trabalho no Brasil**. Estudos avançados USP, São Paulo, v. 28, n. 81, 1994. Disponível em: <<http://www.revistas.usp.br/eav/article/view/83893>> Acesso em: 17 fev. 2018.

\_\_\_\_\_. **Adeus ao Trabalho?** as metamorfoses do mundo do trabalho e as dimensões da crise do sindicalismo. UNICAMP, Campinas, (Tese Livre-docência), 1994. Disponível em: <<http://www.bibliotecadigital.unicamp.br/document/?code=000074882>> Acesso em: 20 fev. 2018.

\_\_\_\_\_. **O privilégio da servidão: o novo proletariado de serviços na era digital**. São Paulo: Boitempo, 2018.

\_\_\_\_\_. **O que é sindicalismo?** São Paulo: Brasiliense, 2003. –(Coleção Primeiros Passos).

ANTUNES; Ricardo; BRAGA, Ruy. (orgs.) **Infoproletários: degradação real do trabalho virtual**. São Paulo: Boitempo, 2009.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE TELESERVIÇO. **A terceirização já deu certo.** [Online]. 27 abr. 2017. Disponível em: <<http://abt.org.br/a-terceirizacao-que-ja-deu-certo/>> Acesso em: 17 set. 2017.

BRAGA, Ruy. A formação do precariado pós-fordista no Brasil: limites do atual modelo de desenvolvimento periférico. In: Antunes, Ricardo (Org.). **Riqueza e miséria do trabalho no Brasil III.** São Paulo: Boitempo, 2014.

\_\_\_\_\_. A angústia dos subalternos. In: BRAGA, Ruy. **A política do precariado: do populismo à hegemonia lulista.** São Paulo: Boitempo, 2012. 181-221 p.

\_\_\_\_\_. A vingança de Braverman: o infotaylorismo como contratempo. In: ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy. (orgs.) **Infoproletários: degradação real do trabalho virtual.** São Paulo: Boitempo, 2009.

BRASIL. DRU. Disponível em: <<https://www12.senado.leg.br/noticias/entenda-o-assunto/dru>> Acesso em: 14 abr. 2019.

\_\_\_\_\_. **Norma Regulamentadora do Ministério do Trabalho nº 17** que dá orientações sobre o trabalho do operador de teleatendimento/ telemarketing. Disponível em: <<http://www.trabalho.gov.br/images/Documentos/SST/NR/NR17-ANEXO2.pdf>> Acesso em: 12 jun. 2019.

\_\_\_\_\_. **CLT - Decreto Lei nº 5.452 de 01 de Maio de 1943:** Aprova a Consolidação das Leis do Trabalho. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto-lei/del5452.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del5452.htm)> Acesso em: 12 jun. 2019.

BRAVERMAN, Harry. **Trabalho e capital monopolista: a degradação do trabalho no século XX.** 3. ed. Rio de Janeiro: J. Zahar, 1981.

CAVAIGNAC, Mônica Duarte. **Relações de trabalho e relações no trabalho na lógica capitalista contemporânea:** um olhar sobre atendentes do call center de uma empresa de telecomunicações. Tese de Doutorado. Universidade Federal do Ceará. Programa de Pós Graduação em Sociologia. Fortaleza, 2010. Disponível em: <<http://www.repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/6254/1/2010-TESE-MDCAVAIAGNAC.pdf>> Acesso em: 04 jun. 2019.

\_\_\_\_\_. As estratégias de resistência dos operadores de telemarketing frente às ofensivas do capital. In: **Revista Katálysis: Lutas sociais no novo milênio e Serviço Social.** Florianópolis: Editora USFC, 2013. 16. v. 2. n. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/katalysis/article/view/S1414-49802013000200002/25678>> Acesso em: 07 abr. 2018.

CARCANHOLO, Reinaldo. A atual crise do capitalismo. In: **Crítica Marxista**, n.29, p.49-55, 2009. Disponível em: <[https://www.ifch.unicamp.br/criticamarxista/arquivos\\_biblioteca/dossie55A%20atual%20crise%20do%20capitalismo.pdf](https://www.ifch.unicamp.br/criticamarxista/arquivos_biblioteca/dossie55A%20atual%20crise%20do%20capitalismo.pdf)> Acesso em: 10 abr. 2019.

CAVALCANTE, Chico. Blackbloc é o ludismo do século XXI. In: **Brasil 247**. [16 de maio de 2014]. Disponível em: < <https://www.brasil247.com/blog/blackbloc-e-o-ludismo-do-seculo-xxi>> Acesso em: 03 nov. 2019.

CHESNAIS, François. **Mundialização do capital**. São Paulo: Xamã, 1996.

\_\_\_\_\_. (Org.). **A finança mundializada: raízes sociais e políticas, configuração, conseqüências**. São Paulo: Boitempo, 2005.

COSTA, Rafaela R. S. da. **Sindicato de Telecomunicações de Pernambuco- SINTTEL-PE: A organização política como possibilidade de enfrentamento da exploração do trabalho**. 2016. 84 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Serviço Social), Universidade Federal de Pernambuco, Recife: 2016.

CUT et al. **Agenda Prioritária da Classe Trabalhadora Democracia, Soberania e Desenvolvimento com Justiça Social: trabalho e emprego no Brasil**. (2018). Disponível em: <[fhttps://www.cut.org.br/acao/agenda-prioritaria-da-classe-trabalhadora-8020](https://www.cut.org.br/acao/agenda-prioritaria-da-classe-trabalhadora-8020)> Acesso em: 16 jul. 2019.

DIAS, Edmundo Fernandes. **Política brasileira: embate de projetos hegemônicos**. São Paulo: Editora Instituto José Luís e Rosa Sundermann, 2006. 21-45 p.

\_\_\_\_\_. Hegemonia: racionalidade que se faz história. In: **O outro Gramsci**. São Paulo: Xamã, 1996.

ENGELS, F. Prefácio [ao as lutas de classe na França de 1848 a 1850, de Karl Marx (1895)] In: KARL, M. **As lutas de classe na França**. São Paulo: Boitempo, 2012. (Coleção Marx-Engels).

FILIPPINI, Michele. Partido. In: LIGUORI, Guido; VONA, Pasquale. **Dicionário Gramsciano**. São Paulo: Boitempo, 2017.

FITRATELP. **Histórico**. Disponível em: <<http://fitratelp.cut.org.br/conteudo/historico/>> Acesso em: 25 maio 2018.

FOLHA/PE. **Protesto de operadores de telemarketing interdita Rua do Príncipe**. (2017). Disponível em: <<https://www.folhape.com.br/noticias/noticias/cotidiano/2017/11/06/NWS,47698,70,449,NOTICIAS,2190-PROTESTO-OPERADORES-TELEMARKETING-INTERDITA-RUA-PRINCIPE.aspx>> Acesso em: 04 jun. 2019.

\_\_\_\_\_. **Empresa de telemarketing fecha sob protestos de funcionários**. (2018). Disponível em: <<https://www.folhape.com.br/economia/economia/economia/2018/01/04/NWS,54392,10,550,ECONOMIA,2373-EMPRESA-TELEMARKETING-FECHA-SOB-PROTESTOS-FUNCIONARIOS.aspx>> Acesso em: 04 jun. 2019.

G1/PE. **Ministério do Trabalho interdita empresa com 14 mil funcionários: Serviço está suspenso na Contax, no Recife. Fiscalização aponta irregularidades como assédio moral e risco à saúde**.

(2015). Disponível em: <<http://g1.globo.com/pernambuco/noticia/2015/01/ministerio-do-trabalho-interdita-empresa-com-14-mil-funcionarios.html>> Acesso em: 04 jun. 2019.

HARVEY, David. **Condição pós-moderna: uma pesquisa sobre as origens da mudança cultural**. 21ª ed. São Paulo: Loyola, 1992.

\_\_\_\_\_. **Os limites do Capital**. São Paulo: Boitempo, 2013.

HUWS, Ursula. A construção de um cibertariado? Trabalho virtual num mundo real. In: ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy. (orgs.) **Infoproletários: degradação real do trabalho virtual**. São Paulo: Boitempo, 2009.

IASI, Mauro Luis. O conceito e o “não conceito” de classe em Marx. In: **Ensaio sobre a consciência e emancipação**. São Paulo: Expressão Popular, 2011.

LADOSKY, M. H. G; RODRIGUES, I. J. A CUT e o sindicalismo brasileiro nos anos recentes: Limites e possibilidades. In: **Tempo Social, revista de sociologia da USP** Abr. 2018. v. 30, n. 1. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ts/v30n1/1809-4554-ts-30-01-0053.pdf>> Acesso em: 16 jul. 2019.

LENIN, V. I. **Carta a um camarada: sobre nossas tarefas de organização**. São Paulo: Expressão Popular, 2017.

LOJKINE, J. **A revolução Informacional**. São Paulo: Cortez, 1995.

LUKÁCS, G. **História e consciência de classe: estudos sobre a dialética marxista**. São Paulo: Martins Fontes, 2003.

MARTINS, Lígia Márcia. **As aparências enganam: divergências entre o materialismo histórico dialético e as abordagens qualitativas de pesquisa**. Trabalho apresentado na 29ª Reunião Anual da ANPED. 2006. Disponível em: <[https://social.stoa.usp.br/articles/0016/4005/As\\_aparA\\_ncias\\_enganam\\_-\\_divergencias\\_entre\\_o\\_mhd\\_e\\_as\\_abordagens\\_qualitativas.pdf](https://social.stoa.usp.br/articles/0016/4005/As_aparA_ncias_enganam_-_divergencias_entre_o_mhd_e_as_abordagens_qualitativas.pdf)> Acesso em: 12 mar. 2018.

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

\_\_\_\_\_. **O 18 de Brumário de Luís Bonaparte**. São Paulo: Boitempo, 2011.

\_\_\_\_\_. **Salário, preço e lucro**. Jun/ 1865. Disponível em: <[http://www.pstu.org.br/sites/default/files/biblioteca/marx\\_salario.pdf](http://www.pstu.org.br/sites/default/files/biblioteca/marx_salario.pdf)> Acesso em: 12 mar. 2019.

\_\_\_\_\_. **Prefácio Para a Crítica da Economia Política (1859)**. Disponível em: <<https://www.marxists.org/portugues/marx/1859/01/prefacio.htm>> Acesso em: 12 mar. 2018.

MARX, K; ENGELS, F. **A sagrada família**. São Paulo: Boitempo, 2011.

MÉSZÁROS, István. **Para além do capital: rumo a uma teoria da transição.** São Paulo: Boitempo, 2011. Disponível em: <<https://nupese.fe.ufg.br/up/208/o/para-alem-do-capital.pdf?1350933922>> Acesso em: 08 nov. 2018.

\_\_\_\_\_. **Filosofia, ideologia e ciência social.** São Paulo: Boitempo, 2008.

\_\_\_\_\_. **O desafio e o fardo do tempo histórico: o socialismo no século XXI.** São Paulo: Boitempo, 2007.

MOTA, A. E. **A regressão civilizatória e as expropriações de direitos e das políticas sociais.** In: Argum. Vitória, v. 9, n. 3, p. 30-36, set./dez. 2017. Disponível em: <<http://periodicos.ufes.br/argumentum/article/view/18217>> Acesso em: 14 maio 2018.

MYNAIO, Marília Cecília de Souza. **Teoria, Método e Criatividade.** 21º ed. Petrópolis: Editora Vozes, 2002. Disponível em: <<https://wp.ufpel.edu.br/franciscovargas/files/2012/11/pesquisa-social.pdf>> Acesso em: 04 jul. 2018.

NAKANO, Yoshiaki. A grande recessão: oportunidade para o Brasil alcançar os países desenvolvidos. In: **Rev. adm. empres.** vol. 52 n.2 São Paulo Mar./Abr. 2012. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/S0034-75902012000200011>> Acesso em: 03 nov. 2019.

NETTO, José Paulo. Crise do socialismo e ofensiva neoliberal. 2ª ed. São Paulo: Cortez: 1995. 20. v. (Questões da nossa época).

OLIVEIRA, Sirlei Marcia. **Os trabalhadores das Centrais de Teleatividades no Brasil: da ilusão à exploração.** In: ANTUNES; Ricardo; BRAGA, Ruy. (orgs.) **Infoproletários: degradação real do trabalho virtual.** São Paulo: Boitempo, 2009.

OLIVEIRA, Vivian L. R. **O trabalho dos motoboys: revelando novas necessidades do capital reestruturado.** (Dissertação) – Universidade Federal de Pernambuco (Programa de Pós Graduação em Serviço Social). Recife, 2016.

PB/AGORA. **Dilma inaugura call center sob protesto em Recife.** (2011). Disponível em: <<https://www2.pbagora.com.br/noticia/brasil/20110831073831/dilma-inaugura-call-center-sob-protesto-em-recife>> Acesso em: 04 jun. 2019.

QUEIROZ, Antônio Augusto de. **Movimento sindical: passado, presente e futuro / pesquisa e texto --** Brasília: Diap, 2012. Disponível em: <<http://www.diap.org.br/index.php/component/jdownloads/finish/32-movimento-sindical-passado-presente-e-futuro/362-livro-movimento-sindical-passado-presente-e-futuro-abril-de-2012?Itemid=217>> Acesso em: 12 mar. 2019.

REPORTÉR BRASIL. **“Pelo amor de Deus, não vá ao banheiro.”** (2014). Disponível em: <<https://reporterbrasil.org.br/2014/12/pelo-amor-de-deus-nao-va-ao-banheiro/>> Acesso em: 04 jun. 2019.

\_\_\_\_\_. **Teles e bancos superexploram operadores de telemarketing, aponta fiscalização.** (2014). Disponível em: <<https://reporterbrasil.org.br/2014/12/teles-e-bancos-superexploram-operadores-de-telemarketing-aponta-fiscalizacao/>> Acesso em: 04 jun. 2019.

RODRIGUES, B. G. **Entenda a diferença entre as políticas fiscal, monetária e cambial.** 2017. Disponível em <<https://www.politize.com.br/politica-fiscal-monetaria-e-cambial/>> Acesso em: 14 abr. 2019.

SALVADOR, Evilásio. Financiamento tributário da política social no pós-real. In: **Financeirização, fundo público e política social.** São Paulo: Cortez, 2012.

SILVA, Sirdatha Sória. **Reestruturação Produtiva, crise econômica e rumos do sindicalismo no Brasil.** Brasília: Fundação Milton Campos, Conselho de Reitores das Universidades Brasileira, 2001.

SINTEL/PE. **Historia.** Disponível em: < <http://www.sinttel-pe.org.br/novo-sinttel/paginas/historia.php>> Acesso em: 02 jun. 2016.

SINTELMARKETING. **Operadores de telemarketing constroem o Sintelmarketing para lutar!** 18 abr. 2017. Disponível em: <<http://sintelmarketing.blogspot.com.br/>> Acesso em: 07 br. 2018.

SOUZA, R. M. **Controle de qualidade e qualidade de vida:** atuais formas de controle do capital sobre o trabalho na reestruturação empresarial brasileira nos anos 90. Tese (doutorado) – Universidade Federal de Pernambuco/ Programa de Pós Graduação em Serviço Social. Recife, 2006.

TRISTÃO, Ellen Lucy; LUPATINI, Márcio; LARA, Ricardo. O processo de mundialização do capital e sua forma “adequada” de conhecimento. In **Revista HISTEDBR On-line,** Campinas, 2009, n. Especial, p. 65-91. Disponível em: <[http://www.histedbr.fe.unicamp.br/revista/edicoes/33e/art05\\_33esp.pdf](http://www.histedbr.fe.unicamp.br/revista/edicoes/33e/art05_33esp.pdf)> Acesso em: 23 mar. 2019.

## ANEXO A – FORMULÁRIO DE PESQUISA DE PAUTA



**A forma mais eficiente de luta em favor da nossa categoria é a união.** O trabalhador organizado fica mais forte e aumenta a possibilidade de sucesso em seus pleitos. Para contribuir com a luta, em busca de melhores condições de trabalho, salários e benefícios de modo a atender aos anseios de todos, pedimos a você, que responda a essa pesquisa.

### PESQUISA

CAMPANHA SALARIAL DOS TRABALHADORES TELEATENDIMENTO ANO 2017

1. Em que Empresa e Produto/Projeto você trabalha? Datamétrica Guararapes (NET)
2. Há quanto tempo você trabalha na empresa? 1 ano e 9 meses
3. Você é operador Ativo ou Receptivo? Ativo
4. Recebe Variável?  
 Sim  Não
5. Qual a Média diária de ligação que você faz ou recebe? 4 Ho 5
6. Sua jornada de trabalho hoje é de? 6:20
7. Você faz muitas horas Extras?  
 Sim  Não  
 Se sim, quantas horas em média por semana? Quando faço  
 Como são pagas?  Em Dinheiro  Banco de horas
8. Quais dos itens abaixo você considera os mais importantes em relação as suas necessidades?  
 Por ordem, numere de 1 a 5.  
 1) Piso salarial  2) Assistência médico-odontológica  
 3) Tiquete-refeição/alimentação  4) PPR  
 5) Auxílio-Creche
9. Você está satisfeito com o seu plano de saúde?  
 Sim  Não

10. O que você observa no seu ambiente de trabalho (pode marcar mais de um item):

- Sobrecarga de tarefas     Condições de trabalho prejudiciais à saúde  
 Pressão excessiva     Escala/horários inadequados  
 Falta de respeito

11. Já teve alguma doença provocada pelas condições de trabalho?

- Não     Sim Qual? Doi de ouvido

12. Quais devem ser os três pontos prioritários que o sindicato deve defender nesta campanha?

O piso salarial, aumento do ticket alimentação e pagar horas extras em dinheiro. Sou de uma célula especializada (BKO) e não ganho adicional pelas ocorrências tratadas e nem a carteira assinada como tal.

13 - O que o sindicato deve fazer para incentivar a participação dos trabalhadores na campanha?

- Reuniões e atos nos locais de trabalho     Enviar e-mails/utilizar o portal do SINTTEL-PE  
 Editar boletins informativos     Paralisações parciais de trabalho

14 - Acrescente outras informações ou sugestões que considere importantes.

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

15 - Durante a campanha salarial, nós pretendemos mantê-lo informado de todo transcórre das negociações de forma imediata, para isto desenvolvemos um boletim eletrônico que será veiculado via internet. Qual seu canal preferido para ter acesso às informações?

- Facebook     Twitter     Whatsapp : (81) 9 8808.1978  
 Instagram     E-mail: \_\_\_\_\_

16- Você utilizaria um aplicativo do SINTTEL em seu Smartphone?

- Sim     Não

## APÊNDICE A – ROTEIRO DE ENTREVISTA DIRECIONADO ÀS TRABALHADORAS

1. Atualmente, está trabalhando ou desempregado?

- trabalhando
- desempregado

Caso esteja desempregado, vai buscar um novo emprego na mesma área? **Por quê?**

- sim
- não

Porque foi desligado?

- Por não cumprir as metas
- Muitos atestados médicos
- Solicitou ao supervisor o seu desligamento
- Fim da operação do produto
- Outros \_\_\_\_\_

2. Por quanto tempo você trabalha como operador de teleatendimento?

- 1 ano ou menos
- mais de 2 anos
- mais de 5 anos
- 10 anos ou mais

3. Porque você buscou essa área para trabalhar? O que te motivou?

- Carga horária de 6 horas
- Conciliar com os estudos
- Facilidade de contratação
- Primeiro emprego formal
- Outros \_\_\_\_\_

4. Você trabalha/trabalhava com metas?

- sim
- não

Em caso afirmativo, como a empresa incentivava você e sua equipe para atingi-las?

Em caso negativo, o que era cobrado de você durante a jornada de trabalho?

5. Você consegue/conseguia atingir todas as metas?

- sim
- não

Em caso afirmativo, o que você faz/fez para alcançá-las?

Em caso negativo, quais são/eram as suas dificuldades? O que seus colegas e supervisor fala/falavam?

6. Em relação ao sistema informatizado, ele facilita ou dificulta a realização do trabalho? Por quê?

Você aprendeu alguma forma de burlar o sistema?

- sim

não

Em caso afirmativo, como você burla/burlava o sistema? você utiliza em quais situações? Já foi punido por isso? Você aprendeu com outro colega? Você ensina para alguém?

7. O que você fez/faz quando quer diminuir o ritmo nos atendimentos das ligações ou quando não quer atender? Você aprendeu com outro colega? Você ensina para alguém?

8. Em relação sindicato, você já participou de alguma assembléia ou atividade promovida por ele?

sim

não

Você conhece os acordos coletivos que são negociados pelo sindicato com a empresa?

sim

não

Nas assembleias para votação do acordo coletivo você vai/ia?

sim

não

9. Você acha que melhorar o salário e benefício já é suficiente para melhorar o trabalho do operador de teleatendimento? **Por quê?**

sim

não

10. Você participa ou participou de alguma mobilização dentro da empresa para reivindicar melhores condições de trabalho? **Por quê?**

sim

não

Você participaria de alguma greve? **Por quê?**

sim

não

11. Além das greves e paralisações, o que mais poderia ser feito para que os donos da empresa melhorassem as condições de trabalho dos operadores de teleatendimento?

## **APÊNDICE B – ROTEIRO DE ENTREVISTA DIRECIONADO À DIRIGENTE SINDICAL**

1. Na sua opinião, qual o papel do sindicato?
2. Quais foram as principais mobilizações organizadas pelo SINTTEL-PE em Pernambuco no que diz respeito a categoria dos operadores de teleatendimento?
3. Quais foram os principais ganhos conquistados pelos trabalhadores a partir da articulação do SINTTEL-PE?
4. No que diz respeito às condições de trabalho dos operadores de teleatendimento de Pernambuco, quais as principais diferenças em relação aos trabalhadores do Sul/Sudeste e por quê?
5. Na sua análise, quais são as principais necessidades dos operadores de teleatendimento em Pernambuco?
6. No momento da negociação dos acordos coletivos com a empresa quais os principais pontos que o sindicato priorizam? Os processos de intensificação do ritmo de trabalho são considerados, por exemplo, o sindicato já pautou a redução do TMA, por exemplo?
7. O sindicato tem conhecimento das estratégias de resistência desenvolvidas pelos trabalhadores dentro dos call centers? A exemplo, as transferências indevidas? Por que essas formas de resistências não são incorporadas nas lutas e mobilizações da categoria? Como o sindicato percebe essas formas de organizações dentro das empresas?
8. Quais as dificuldades em mobilizar a categoria?
9. No que diz respeito as lutas mais gerais da classe trabalhadora, como o SINTTEL-PE se insere? Quais os principais desafios postos para a luta sindical na atualidade?