

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS
INSTITUTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM SOCIOLOGIA**

BÁRBARA SUELLEN SANTOS DA SILVA

**NAS LINHAS DO TELEMARKETING: UMA “CHAMADA” À PRECARIZAÇÃO E
FLEXIBILIZAÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO EM MACEIÓ**

MACEIÓ

2017

BÁRBARA SUELLEN SANTOS DA SILVA

**NAS LINHAS DO TELEMARKEETING: UMA “CHAMADA” À PRECARIZAÇÃO E
FLEXIBILIZAÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO EM MACEIÓ**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Sociologia, na área de trabalho Meio Ambiente e Desenvolvimento, da Universidade Federal de Alagoas, para obtenção do título de mestra em Sociologia.

Orientadora: Prof^ª. Dr^ª. Alice Anabuki
Plancherel

**MACEIÓ
2017**

Catálogo na fonte
Universidade Federal de Alagoas
Biblioteca Central

Bibliotecária Responsável: Helena Cristina Pimentel do Vale

S586n Silva, Bárbara Suellen Santos da Silva.
Nas linhas do telemarketing : uma “chamada” à precarização e flexibilização da força de trabalho em Maceió / Bárbara Suellen Santos da Silva. – 2017.
159 f. : il.

Orientadora: Alice Anabuki Plancherel.
Dissertação (Mestrado em Sociologia) – Universidade Federal de Alagoas. Instituto de Ciências Sociais. Maceió, 2017.

Bibliografia: f. 142-149.
Anexos: f. 150-159.

1. Sociologia do trabalho. 2. Precarização do trabalho – Maceió.
3. Mercado de trabalho – Aspectos sociais - Maceió. 4. Terceirização.
5. Telemarketing. I. Título.

CDU: 316.334.22(815.3)

BÁRBARA SUELLEN SANTOS DA SILVA

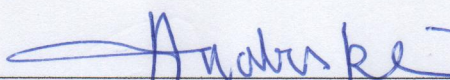
NAS LINHAS DO TELEMARKEETING: UMA “CHAMADA” À PRECARIZAÇÃO E FLEXIBILIZAÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO EM MACEIÓ

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Sociologia, na área de trabalho Meio Ambiente e Desenvolvimento, da Universidade Federal de Alagoas, para obtenção do título de mestra em Sociologia.

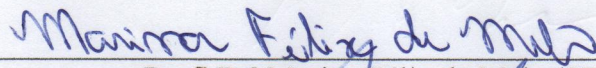
Aprovada em:

Maceió, 24 de maio de 2017 .

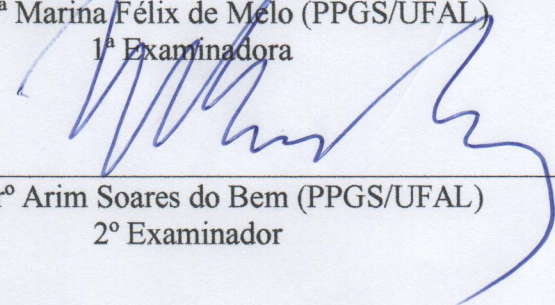
BANCA EXAMINADORA



Profª Drª Alice Anabuki Plancherel (PPGS/UFAL)
Orientadora



Profª Drª Marina Félix de Melo (PPGS/UFAL)
1ª Examinadora



Profº Drº Arim Soares do Bem (PPGS/UFAL)
2º Examinador

A todas(os) as(os) trabalhadoras(es)
alagoanas(os), em especial as(os)
teloperadoras(es) de Maceió.

AGRADECIMENTOS

Há dois anos e dois meses eu entrava numa fase da minha vida cuja qual não imaginava os desafios que estavam por vir. Haviam passado 4 anos da minha formação como cientista social pelo mesmo Instituto, nesta mesma universidade. Lugar onde aprendi mais do que os métodos do campo, as teorias e os teóricos; aprendi que entrava no universo da ciência, aquela impossível de ser manipulada.

O processo para entrada numa pós-graduação se apresenta muito além das provas e da entrevista. A preparação que antecede esses momentos são tão tensos e difíceis como os que precedem a aprovação ou não. Da “eureca” da ideia à montagem em preto e branco do projeto. Dito isto, é mais do que importante trazer à tona os atores que acompanharam e acompanham todo o trajeto até aqui.

Agradeço à secretária Edna que me auxiliou de forma muito profissional desde os contatos via telefone de quando ainda morava em São Paulo e precisei fazer minha inscrição via Correios. Além da prestatividade durante todo o curso e paciência para aguentar toda carga das demandas acadêmicas coletivas e também individual.

Agradeço pela orientação fina, da professora Alice Anabuki Plancherel, orientadora desde a fase da graduação em ciências sociais; agradeço a paciência com as minhas limitações, e também pelas discussões agregadoras que tivemos durante todo esse processo, inclusive ao grande aprendizado durante o estágio de docência que, muito embora pese a obrigatoriedade, foi uma das partes mais gratificantes destes anos na pós-graduação. Obrigada, mestra!

Agradeço também a Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) pelo financiamento da pesquisa. Aos colegas da minha turma em especial João Paulo e Humberto Filho, pelas discussões teóricas concernentes aos temas gerais que cruzam nossos objetos de pesquisa; às amigas das prosas descontraídas para além dos corredores da universidade, Leila e Mônica.

Agradeço a minha mãe, que atribuo todo meu desenvolvimento como pessoa, há 32 anos. Mulher de espírito aguerrido que nunca me deixou faltar educação nem tampouco me deixou desistir nos momentos de grande fragilidade. Agradeço à paciência ao aguentar uma mestranda à beira de um ataque de nervos!

Agradeço aos amigos: Natanael, Laise, Giulia, Felipe, Karlinha; minhas irmãs Lena e Shirley pelas tantas vezes que tive que declinar dos convites por estar enclausurada em casa trabalhando na pesquisa. E, também, pelos momentos de afago e descontração tão necessários no processo. Aos meus sogros Valdete e Antônio sempre prontos com o afago familiar tão aconchegante quanto a mesa posta do café das 17h, oferecida várias vezes depois das minhas longas jornadas debruçada sobre os estudos. E aos amigos e amigas que não estão perto, mas sempre serão parte deste processo e da minha trajetória de vida: Thiago, Shuellen e Fabrícia. A vocês, meu muito obrigada!

Não poderia deixar de agradecer também aos trabalhadores entrevistados que abdicaram de um pouco do seu tempo, seja durante o dia de folga, seja após o dia de labuta. Sem vocês, pouco poderíamos avançar. Obrigada!

Por fim, gostaria de agradecer ao meu companheiro Júlio Arantes, professor recém doutorado, que passou por coisa semelhante não tem muito tempo; que divide comigo todas as agonias, alegrias, ideias; me ergue nos meus momentos mais frágeis e não deixa, com todo seu prático otimismo, a “peteca cair”; discute comigo teorias, problemas, hipóteses tal como o faz num encontro acadêmico. E assim, cria ao meu redor uma energia revigorante que vem desde a confecção do projeto para seleção até o trabalho final de dissertação. Sem sua doçura, este processo, sem dúvida, seria amargo.

RESUMO

No ano de 2013, o poder público estadual e municipal, de Alagoas e Maceió, sob o discurso de diversificação da economia, anunciava a abertura da primeira empresa de telemarketing no estado. No ano seguinte, esta mesma empresa abriu sua primeira unidade de operações na capital, contando com iniciais 600 trabalhadores, sendo a maioria deles de teleoperadores. Ainda no processo de negociação entre a empresa italiana e a prefeitura maceioense, os representantes da multinacional já antecipavam o anúncio da criação de 10 mil empregos até o ano de 2015. Considerando o desenvolvimento da área de telemarketing no Brasil, nos interessou o fato desse setor completar o seu quadro de expansão na região Nordeste ao se instalar nas terras caetés, sobretudo considerando as características sociais e a composição do mercado de trabalho alagoano. Desta forma, esta pesquisa tem o objetivo de analisar as implicações desse tipo de trabalho, tanto para a força de trabalho que ocupa as fileiras daquele emprego quanto para o mercado de trabalho formal na cidade de Maceió. Tomamos os pressupostos marxianos do materialismo histórico-dialético por pensar no nosso objeto como uma síntese de múltiplas determinações. Em se tratando das modificações no mundo do trabalho ao longo de séculos, trazemos um panorama de algumas fases do capitalismo até adentrar, de forma mais aprofundada, no período da reestruturação produtiva do capital e as transformações sociais decorrentes dela, e chegar à particularidade alagoana. No que está relacionado à análise da força de trabalho local, nos valem da categoria precariado, tal como definida pela sociologia do trabalho brasileira. Nossa pesquisa também apresenta o quadro do universo laboral do telemarketing no Brasil, para daí relacionar as suas características com aquelas verificadas na cidade de Maceió e como sua lógica se imbrica com a do funcionamento político, social e econômico do estado. Por fim, nossa análise permite identificar a formação de uma classe trabalhadora jovem, no seu primeiro emprego, erguida sobre um terreno de precariedades; como os aspectos da organização política e de classe são rarefeitos, ao mesmo tempo que necessários diante dessa conjuntura; como essa diversificação econômica, classificada pelo poder público como necessária para o desenvolvimento social traz, na verdade, a intensificação da precarização do trabalho em Maceió.

Palavras-chave: Trabalho, reestruturação produtiva, telemarketing, precariado

ABSTRACT

In the year of 2013, the State and municipal public power of Alagoas and Maceió, under the discourse of diversification of the economy, announced the opening of the first telemarketing company in the state. The following year, the same company opened its first operations unit in the capital, with initial 600 workers, most of them telemarketers. Still in the process of negotiation between the Italian company and the city Government, the representatives of the multinational already anticipated the announcement of the creation of 10 thousand jobs by the year 2015. Considering the development of the area of telemarketing in Brazil, we were interested the fact that this sector To complete its expansion in the Northeast region when settling in the Caetes lands, especially considering the social characteristics and composition of the state labor market. Thus, this research has the objective of analyzing the implications of this type of work, both for the labor force that occupies the ranks of that job and for the formal labor market in the city of Maceió. We take the Marxian assumptions of historical-dialectical materialism by thinking of our object as a synthesis of multiple determinations. With regard to changes in the world of work over the centuries, we bring a panorama of some phases of capitalism to a deeper understanding of the period of productive restructuring of capital and the social transformations arising from it, and to reach the particularity of Alagoas. In what is related to the analysis of the local labor force, we use the precariat category, as defined by the sociology of Brazilian work. Our research also presents the panorama of the telemarketing work universe in Brazil, in order to relate its characteristics to those verified in the city of Maceió and how its logic imbues with that of the political, social and economic functioning of the state. Finally, our analysis allows us to identify the formation of a young working class, in its first job, erected on a terrain of precariousness; As the aspects of political and class organization are rarefied, at the same time necessary in the face of this conjuncture; As this economic diversification, classified by the public power as necessary for social development, actually brings about the intensification of the precariousness of work in Maceió.

Keywords: Work, productive restructuring, telemarketing, precariat

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – População em situação de pobreza (2001-2004)	56
Figura 2 – Evolução do telemarketing no Brasil (2009-2012)	83
Figura 3 – Cópia de registro e cargo efetivo em contrato de trabalho.....	92
Figura 4 – Ficha de advertência para teleoperadores na Almaviva.....	96
Figura 5 – Organograma operacional básico das unidades em Maceió.....	103
Figura 6 – Organograma administrativo da maior unidade da empresa em Maceió (Salvador Lyra).....	104

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Privatizações por setor (%)	42
Gráfico 2 – População Economicamente Ativa – Renda (2012).....	60
Gráfico 3 – Urbanização da população (1980/2010).....	61
Gráfico 4 – Segmentos tocados pelo telemarketing (em %)......	84
Gráfico 5 – Composição média da arrecadação da Prefeitura de Maceió (2005-2011) (em %)...	95
Gráfico 6 – População alagoana ocupada e PIB por segmento econômico em Alagoas (2011).	114

LISTA DE MAPAS

Mapa 1 – Abrangência da Almviva pelo mundo (por países)	98
Mapa 2 – Abrangência da Almviva no Brasil (por estados).....	100

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Produção agrícola de Alagoas entre 2011-2012	53
Tabela 2 – População alagoana por gênero, idade e escolaridade (%)	63
Tabela 3 – Pré-requisitos para seleção e testes.....	102
Tabela 4 – Identificação das unidades em Maceió pelos trabalhadores.....	102
Tabela 5 – Composição de metas da Almaviva.....	105
Tabela 6 – Dados básicos sobre o contrato de trabalho.....	115
Tabela 7 – Piso salarial do trabalho em telemarketing de São Paulo (2013-2016)	116
Tabela 8 – Dados sobre a saúde do trabalhador (experiência laboral na Almaviva)	127

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

Abrarec	Associação Brasileira das Relações Empresa Cliente
BNDES	Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social
Caged	Cadastro Geral de Empregados e Desempregados
CBO	Classificação Brasileira de Ocupações
CTAs	Centrais de Teleatendimento
CLT	Consolidação das Leis do Trabalho
Dieese	Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos
FMI	Fundo Monetário Internacional
FPM	Fundo de Participação dos Municípios
IAA	Instituto de Açúcar e Alcool
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
Iedi	Instituto de Estudos para o Desenvolvimento Industrial
ISS	Imposto Sobre Serviços de qualquer natureza
Ipea	Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada
IPTU	Imposto sobre Propriedade Predial e Territorial Urbana
ITBI	Imposto sobre a Transmissão de Bens de Imóveis
MPT	Ministério Público do Trabalho
NR	Norma Regulamentadora
ONU	Organização das Nações Unidas
OIT	Organização Internacional do Trabalho
PAs	Pontos de Atendimento
PL	Projeto de Lei
Pnad	Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios
Pnud	Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento
S/A	Sociedade Anônima
SAG	Sistema de Acompanhamento de Greves
SAC	Serviço de Atendimento ao Cliente
Telebras	Telecomunicações Brasileiras
TICS	Tecnologias de Informação e Comunicação
TMA	Tempo Máximo de Atendimento

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	14
2 REESTRUTURAÇÃO PRODUTIVA E A EMERGÊNCIA DO PRECARIADO BRASILEIRO.....	25
2.1 Taylorismo e fordismo: breves considerações sobre os regimes de acumulação do capital.....	25
2.2 Crise do modelo fordista, ascensão da flexibilização.....	31
2.3 Abaixo as barreiras: o Brasil da década de 1990 com a expansão neoliberal.....	39
2.4 Às sombras do Estado e do capitalismo tardio: características socioeconômicas de Alagoas.....	45
2.5 Alagoas da força de trabalho barata.....	59
2.6 O precariado brasileiro do século 21 e sua reestruturação política.....	67
3 O TRABALHO EM TELEMARKETING: BRASIL E ALAGOAS.....	78
3.1 Definições: termos e suas significações.....	78
3.2 A emergência do telemarketing no Brasil.....	80
3.3 Setor de telemarketing: difusão da precarização do trabalho.....	84
3.4 Regulamentações sobre o setor e suas contradições.....	89
4 “ALMAMORTA”: A EMPRESA FLEXÍVEL E A PERSPECTIVA DOS(AS) TRABALHADORES(AS).....	97
4.1 Características gerais sobre a empresa pesquisada.....	97
4.2 A empresa em Maceió-Alagoas.....	101
4.3 Sistema de metas.....	105
4.4 Empresa neoliberal com predominância financeira.....	107
4.5 Alagoas: o paraíso da força de trabalho barata.....	113
4.6 Terceirização dos serviços: cristalização da flexibilização laboral para os trabalhadores jovens das CTA’s maceioenses.....	117
4.7 “Apesar de tudo, é um emprego”.....	120
4.8 O sindicato.....	128
5 A “FIDELIZAÇÃO” DO ESTADO ALAGOANO AO TRABALHO NO TELEMARKETING: CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	137
REFERÊNCIAS.....	142
ANEXOS.....	150

1 INTRODUÇÃO

Ao longo do século XX, observa-se um conjunto de transformações vividas pelo modo de produção capitalista. Estamos falando de fluxos intensos de mudanças que vão moldando as relações sociais de acordo o tempo histórico em que elas se encontram. O capital forjou-se de variadas maneiras, percorrendo uma “longa onda expansiva” no período do segundo pós-guerra, com a criação de instituições políticas, como a Organização das Nações Unidas (ONU) e econômicas, como o Fundo Monetário Internacional (FMI) e o Banco Mundial (BIRD), além da formulação de políticas econômicas como os acordos de *Bretton Woods*¹.

O binômio taylorismo-fordismo, como processo de trabalho e modelo de acumulação, predominou na indústria e se estendeu para fora do ambiente fabril durante boa parte do século XX. Os países centrais inauguraram a política do Estado de bem-estar social que pretendia incidir não somente sobre o consumo de massa, mas também no maior controle sobre os trabalhadores, sobretudo político². Ao mesmo tempo, nos países periféricos, os projetos desenvolvimentistas começavam a surgir.

Nossa pesquisa, muito embora relate rapidamente esse modelo de acumulação, tem como base principal o período de reestruturação produtiva do capital, datada do final da década de 1960 e o início da década de 1970. Esse período histórico marca a crise do regime de acumulação fordista e introduz uma larga transformação econômica, social, política e cultural mundo a fora. A reestruturação produtiva instaura o modelo de acumulação flexível.

Essa mudança se deu devido ao declínio da taxa de lucro e do crescimento econômico que, em certa medida, permitiu no segundo pós-guerra o surgimento do “compromisso fordista”. No entanto, os “gatilhos” não passam apenas pela ordem econômica. Fatores políticos também foram decisivos para o capital lançar essa nova fase, como por exemplo, no final dos anos de 1960, a ação de uma massa de trabalhadores que visavam o

1 Os acordos de *Bretton Woods*, fechados no ano de 1944, que tinha a função de regular as relações comerciais e financeiras entre os países mais industrializados do globo. Manteve-se até 1971, quando os EUA acabaram com a conversibilidade do dólar em ouro, tornando-o moeda de reserva, usada por muitos Estados, transformando, assim, outras moedas, até então fixas, em flutuantes. Isso só evidencia o controle hegemônico dos EUA e as facetas de controle por eles estabelecidas. O fim dos acordos “transformou o dólar na moeda-reserva mundial e vinculou com firmeza o desenvolvimento econômico do mundo à política fiscal e monetária norte-americana. A América agia como banqueiro do mundo em troca de uma abertura dos mercados de capital e de mercadorias ao poder das grandes corporações” (HARVEY, 2010, p. 131).

2 Na década de 1960 os movimentos políticos organizados pelos trabalhadores aumentaram significativamente nos países centrais. As estratégias da burguesia para obter maior controle sobre os trabalhadores não foram suficientes para anular a ação da classe trabalhadora. É importante lembrar que a expansão da grande indústria fordista trouxe consigo uma grande formação de contingentes de trabalhadores, assim como o avolumamento dos sindicatos com milhares de filiados (BRAZ e NETTO, 2012; ANTUNES, 2011).

controle social da produção (ANTUNES, 2009). Da década de 1970 em diante, as ações impetradas pelo capital não foram das melhores para classe trabalhadora. Seguiu-se com a reestruturação capitalista: a mundialização do capital, a financeirização e a ideologia neoliberal.

Com o fim do ciclo expansionista do pós-guerra, era tempo de intensificar a expansão capitalista por todos os quadrantes do mundo. Presenciou-se, então, “a completa desregulamentação dos capitais produtivos transnacionais, além da forte expansão e liberalização dos capitais financeiros” (ANTUNES, 2009, p. 34). Assim, a medida em que essa nova configuração do capital sob a égide dos países imperialistas se firmava, maior era o desmonte e a desregulamentação das relações de trabalho nos países “subalternos”. Desenhava-se, então, os novos contornos da divisão internacional do trabalho, agora com sob a nova ordem da mundialização do capital.

Viu-se surgir a partir daquele período uma nova configuração da força de trabalho e uma intensificação das precariedades nas condições laborais. A precarização, condição intrínseca do capital em decorrência da mercantilização do trabalho, assume novas formas que variam a depender do espaço e do tempo em que se encontra. A maior delas, poderíamos dizer, reside na perda da estabilidade e das garantias dos direitos sociais e trabalhistas conquistados à base de muita luta. Estabilidade que se verificava no período de acumulação taylorista-fordista, sobretudo nos países centrais durante o pós-guerra.

Em tempos de reestruturação produtiva, dos ataques aos direitos sociais e trabalhistas, o mercado laboral passa a ser baseado na temporariedade, até mesmo para aquelas vagas que oferecem contrato de trabalho formal. A estabilidade do segundo pós-guerra é substituída pela incerteza de permanência no emprego. Situação que, diante do modelo de desenvolvimento próprio do Brasil: “há de se ponderar que (o país) não vivenciou um Estado de bem-estar social e, em sua história recente, as empresas fazem amplo uso de dispositivos que retiram do trabalhador os direitos sociais previstos em lei” (VENCO, 2014, p. 183). A temporariedade passa a ser a qualificação própria da contemporaneidade a partir desse período.

A reestruturação produtiva do capital passa fundamentalmente pela reestruturação das relações de produção. Uma das características dessa fase é a acentuada diminuição do operariado clássico, fabril, o proletariado industrial, “estável” e “especializado”. Com a crise do modelo taylorista-fordista, o modelo flexível de produção ganhava espaço, a nova ordem produtiva se baseava na “fábrica difusa”, na “fábrica fluida” e na “fábrica flexível”³.

3 Segundo Bihl (2010, p. 88, 89 e 90), a “fábrica difusa” é caracterizada pela descentralização das funções de

Ao mesmo tempo que se desfazia o proletariado fabril tradicional, via-se no outro lado deste processo a expansão do trabalho no setor de serviços. Ainda na fase da utopia dos “anos dourados” do capitalismo imperialista, o setor de serviços apresentou certa expansão, avanço facilitado pelo largo desenvolvimento de tecnologias microeletrônicas e da informática. Inaugura-se um novo imbricamento entre atividades produtivas e improdutivas. Essa conexão de duas esferas distintas, decorrente desta nova realidade de amplificação tecnológica, reconfigurou a ordem das análises sobre o capitalismo (NETTO; BRAZ, 2012).

As correntes de defesa de uma teoria da “sociedade pós-industrial”, por exemplo, ancoram seus pressupostos sobre uma tendencial transformação do eixo produtivo para o setor de serviços, tornando-o central na dinâmica econômica. Todavia, nos parece um desacerto considerar tal premissa. O mais coerente seria reconhecer esse avanço do setor “terciário” como um comando a mais na lógica industrial. Ocorre uma apropriação dos serviços aos parâmetros industriais. Assim, “a mecanização, a padronização, a superespecialização e a fragmentação do trabalho, que no passado determinaram apenas o reino da produção de mercadorias na indústria propriamente dita, penetram agora todos os setores da vida social” (MANDEL, 1982, p. 271).

A expansão, a partir desse período contemporâneo da história do capitalismo, não somente toca no quesito da produção; o processo de circulação das mercadorias, em momentos de exiguidade (neste caso, de superacumulação e da queda das taxas de lucro dos investimentos industriais⁴), desempenha papel mais importante ainda. Quando o consumo é afetado por um aprofundamento da crise, o reflexo na produção é inevitável. Dessa forma, o capital prefere produzir menos, ou até mesmo parar a produção, a ter que produzir sem obter lucro (que garante sua reprodução). É aí que tanto o setor intermediário como o sistema financeiro viram a ordem do dia para o capitalismo. O primeiro, para girar cada vez mais as mercadorias e, o segundo, para manter o montante de capital crescendo para que ele possa

produção e também da parte administrativa da fábrica: ela “supõe sempre uma unidade central que coordena, planifica, organiza e produção de toda uma rede de unidades periféricas” é capital que se expande, explora força de trabalho fora do seu centro. Já a “fábrica fluida” é um modelo de produção que teve grande aporte a partir do desenvolvimento das novas tecnologias robóticas, por exemplo. Com isso, buscou-se uma forma de produzir com o mínimo possível de interrupções, erros e custo, no entanto obtém-se “novos ganhos de intensidade e de produtividade do trabalho [...] a combinação, no espaço e no tempo, das matérias-primas, das energias, dos equipamentos, dos homens, da informação, etc., reduzindo o mínimo os tempos mortos no encadeamento as operações produtivas”. Por fim, a “fábrica flexível” é uma resposta a rigidez fordista de produção contínua em grande escala de produtos que compõem um grande estoque. A flexibilização fabril “requer simultaneamente uma *organização flexível do trabalho*, ou seja, o trabalhador deve ser capaz de ocupar diferentes postos de trabalho, de intervir em diferentes tipos de materiais, de inserir-se em diferentes segmentos do processo de trabalho, etc” (Grifos do autor).

⁴ Em alguns casos, uma crise política também pode ser um gatilho para crise, podendo causar quedas bruscas nas operações comerciais, por exemplo.

continuar rendendo.

A literatura que trata dos aspectos da reestruturação produtiva do capital, nos mostra a realocação nas suas formas de acumulação, que agora têm como principais protagonistas as instituições financeiras. Para expansão das formas de obtenção de lucro, o instrumento da desregulamentação dos mercados, naquele momento, tinha como aliado fundamental o desenvolvimento das Tecnologias de Informação e Comunicação, pois “a teleinformática permite a extensão das relações de terceirização, particularmente entre empresas situadas a centenas de milhares de quilômetros umas das outras [...]” (CHESNAIS, 1996, p. 28).

O trabalho nas centrais de teleatendimento (CTAs) no setor de telemarketing é um exemplo bem acabado dessa lógica. Situado no processo de circulação, como capital comercial na cadeia de produção capitalista, ele se apresenta como um importante componente para redução do tempo de circulação das mercadorias e para o barateamento dos custos do processo, sobretudo no modelo de acumulação flexível onde o regime *just in time*, da produção por demanda, exige um protagonismo maior dos setores de venda. As centrais de teleatendimento têm, também, “papel de detonadores do processo produtivo” (PINTO, 2007, p. 82).

É um setor que, dentro da dinâmica da produção capitalista, não extrai mais-valia (aquele excedente da produção desapropriado do trabalhador pelo capitalista, garantindo o acúmulo de capital), mas se apropria dela. Não se trata apenas de uma forma de trabalho de baixo custo para o capitalista, além disso, causa também um afastamento real entre consumidor e produtor, colocando-se como um descentralizador dos serviços. E, por fim, o resultado dessa lógica otimizadora é um setor que está na linha de frente na precarização do trabalho, além de pertencer, a rigor, a grandes grupos que concentram e centralizam capital, confluindo para o surgimento de grandes oligopólios.

Essa formação oligopolista é um fenômeno que se intensifica na fase contemporânea do capital: a “fusão dos capitais monopolistas industriais com os bancários constitui capital financeiro ganhará centralidade (no) estágio imperialista [...] experimentando transformações (que se) prolongam na entrada do século XXI” (NETTO; BRAZ, 2012, p. 192). Essa valorização de capital financeiro, sob a forma de capital fictício como ações, títulos da dívida, ativos nos fundos de pensão, ganha preponderância quando a forma de acumulação se realoca do setor produtivo para o setor financeiro. Desta forma, a concentração de capital é uma máxima que ultrapassa qualquer relação humana. A relação que sai afetada neste jogo de acúmulo na esfera financeira é entre capital-trabalho, pondo em xeque a proteção sobre a

renda do labor. É a era da “financeirização do trabalho”.

O telemarketing é o tipo de serviço que oferece lucro ao capitalista e se apresenta, na relação capital-trabalho, como um dos setores que mais precariza e flexibiliza as relações de trabalho. Com a reestruturação produtiva do capital, na segunda metade do século 20, houve toda uma reconfiguração dos setores produtivos, uns em queda e outros em ascensão; mesclaram-se formas de trabalho que eram exclusivas de determinados nichos laborais.

O Brasil, nos anos de 1980 e, mais efetivamente, nos anos de 1990, com o reflexo da expansão do mercado mundial, decorrente da necessidade de expansão capitalista, vê-se na mira de uma mudança que custará à sua população uma metamorfose social brusca: o neoliberalismo abre as portas para a desregulamentação do seu mercado de trabalho. Eis que, já no ano de 1998, grandes propriedades estatais passam a ser privatizadas, uma delas o Sistema de Telecomunicações Brasileira S/A, a Telebras.

A privatização da Telebras intensificou a apropriação dos grandes capitalistas sobre os serviços de telecomunicações no país, e esse foi justo o momento em que o setor de telemarketing cresceu exponencialmente. As Tecnologias de Informação e Comunicação – TICs – têm papel fundamental nesse processo. Uma vez instaurado um novo modelo de mercado, elas se tornam a grande aposta para os capitalistas, que veem nessa novidade a chance de ramificar os negócios, de maneira a alcançar os limites antes não explorados. Elas permitem “ao capital financeiro atravessar países e regiões de interesse estratégico da burguesia” (LIMA apud SILVA; FREITAS, 2010, p. 2).

Essa expansão das fronteiras coloca trabalhadores do mundo inteiro em competição. Situação piorada quando as proteções sociais relacionadas aos direitos destes sujeitos são desregulamentadas: temos uma massiva transformação da “classe-que-vive-do-trabalho” para a situação de precariado, vivendo subjazidos à lógica de valorização do capital, das grandes empresas que buscam manter-se competitivas mundialmente, além da busca por ganhos em rentabilidade. Temos uma supervalorização do capital em detrimento da força de trabalho, que fica à mercê das flutuações dos mercados internacionais. Nos é imposto um “novo conjunto de relações internacionais e internas, que 'formam um sistema' e que modelam a vida social, não apenas no plano econômico, mas em todas as suas dimensões (CHESNAIS, 1996, p.14).

Em Maceió, até o ano de 2014, nunca houve qualquer registro da existência de empresas de telemarketing com grandes CTAs, e é sobre um mercado laboral altamente fragilizado, composto basicamente de uma força de trabalho barata, recebedora, em sua maioria, de salário mínimo, que uma grande empresa italiana, chamada Almaviva, repousou

seus serviços.

Quando ficamos sabendo da instalação de uma grande empresa de *call center* na cidade, surgiu uma preocupação sociológica por considerar o histórico social da cidade, da suas condições de formação laboral e de como seu mercado de trabalho vem sendo desenvolvido ao longo de anos. Uma situação preocupante nos alertou para a importância deste estudo.

Trata-se da última capital nordestina que ainda não tinha esse tipo de empresa em seu contexto laboral, completando os planos de expansão do setor de telemarketing na região. A cidade oferece, ainda, o apoio total do poder público, seja por parte do governo ou da prefeitura da cidade, por meio de incentivos fiscais, como descontos, e até isenção de alguns impostos. Eis a primeira crítica que não se pode deixar de fazer a essa negociação: a ausência, e uma acentuada redução (desconto) de pagamento tributário ao Estado, causa um enfraquecimento das suas políticas sociais em prol da população, sem mencionar que freia o desenvolvimento da sua receita própria, deixando-o cada vez mais dependente dos repasses da União.

Maceió vem, há décadas, demonstrando incapacidade de se autogerir financeiramente, comprometendo, assim, investimentos em infraestrutura e no seu mercado interno. As políticas mal impetradas lideradas pelo Estado fazem Alagoas amargar índices econômicos baixíssimos desde a década de 1990. Uma destas políticas, a mais conhecida, é a do “acordo dos usineiros”, um exemplo de conchavo entre empresários e o Estado que não rendeu nada além de dívidas para os cofres públicos e enriquecimento da oligarquia tradicional da região. No entanto, novos pactos estão sendo selados, agora com o setor de serviços como o telemarketing, que já adentra as fronteiras alagoanas com descontos e isenções tributárias.

Nosso objetivo, nesta pesquisa, é analisar as implicações desse tipo de trabalho, tanto para os jovens trabalhadores que ocupam as fileiras daquele emprego quanto para o mercado de trabalho formal na cidade de Maceió. Damos relevância a estes pontos por várias razões: 1) por considerar que, na verdade, mesmo com o discurso político de “diversificação da economia alagoana”, o que este setor tende a aumentar para a cidade e seus cidadãos é a intensificação da precarização do trabalho e, logo, da vida do trabalhador, visto a característica de flexibilização laboral que este tipo de empresa tem como premissa; 2) a implicação disso sobre a força de trabalho jovem, que está, a rigor, no seu primeiro emprego formal, nos interessando, também, saber em que acarreta para a formação desse trabalhador a

dinâmica laboral do telemarketing, sobretudo na consciência política de classe e de identidade; e 3) a quantidade de trabalhadores empregados nessas condições, em tão pouco tempo: são mais de 5 mil homens e mulheres subjazidos à lógica da empresa terceirizada-neoliberal-financeirizada. Ocorre uma formação intensiva de uma massa de precários.

No plano das convergências capitalistas, acreditamos que Maceió oferece um panorama fértil para o desenvolvimento dessa empresa: poder público aliado; força de trabalho jovem não sindicalizada, em busca do primeiro emprego formal; um mercado de trabalho baseado no setor (precário) de serviços; organização sindical difusa, sem uma atuação marcante nas lutas sociais no estado, considerando, principalmente, que não havia a categoria telemarketing no estado, o que implica, inclusive, na taxação de um piso salarial, encerrando a remuneração em salário mínimo, ao contrário de São Paulo, por exemplo, que já tem um setor de telemarketing consolidado, com salários estipulados em piso regulamentado. Além de uma força de trabalho mais organizada e sindicatos próprios da categoria.

No que diz respeito à operacionalização metodológica, apoiar-nos-emos na matriz dos estudos marxistas e marxianos por reconhecer em Marx e Engels, autores que desenvolveram teorias muito caras a toda investigação social, um aporte importante para a abordagem materialista, histórica e dialética da formação e estabelecimento da sociedade moderna⁵. E, sobretudo, a arquitetura do capital e sua lógica de reprodução. Além da contribuição destes autores acerca da teoria de Estado, fundamental para compreender a lógica de desenvolvimento e manutenção das relações capitalistas, principalmente da relação capital-trabalho.

O método marxiano é importante para entendermos que a totalidade concreta, como é a sociedade burguesa, é estruturada e articulada, ao mesmo tempo constituída de contradições. E a análise registra sua transformação: “a natureza dessas contradições, seus ritmos, as condições de seus limites, controles e soluções dependem da estrutura de **cada totalidade**” (NETTO, 2011, p. 57. Grifos nossos). No entanto, é importante dizer que, mesmo nos apropriando, reflexivamente, da teoria marxista, daremos, sobretudo, relevância à dimensão ontológica sobre a dimensão reflexiva, “pois o conhecimento teórico existe em decorrência de uma substância real sobre a qual a razão se debruça” (SANTOS, 2012, p. 51). Por isso, a importância de tratar das particularidades das questões nacionais e regionais,

5 Parte-se do ponto-chave de compreensão da história e das relações contraditórias que vão surgindo entre os homens a partir das formas concretas da produção; de como tais contradições vão originar a divisão do trabalho, a exploração do homem pelo homem, as classes sociais e a luta entre elas, o surgimento da propriedade privada, assim como as camadas superestruturais: as instituições políticas e jurídicas indispensáveis na reprodução de cada forma de sociabilidade.

ambas consideradas em sua forma dialética.

A concepção materialista do trabalho nos oferece o aporte em todos os pontos tratados nesta pesquisa, justo por considerar que é a partir desta categoria que o ser social do homem se constitui; onde ele desenvolve, dentro de uma estrutura societária, os meios em que proporcionará a manutenção da sua existência, para além da dependência unicamente da natureza. Portanto, é preciso descolar-se do aspecto meramente biológico, natural, que parece codificar os homens sob a insígnia do instinto, para a perspectiva em que o homem está inserido num movimento muito mais complexo, em que ele mesmo proverá seu desenvolvimento, forjando o domínio sobre a natureza e, com isto, erguer uma superestrutura social. Não se trata apenas de produção de coisas, mas também de conhecimento de si como produtor de uma transformação que ultrapassa a dimensão individual, passando então a transformar a sociedade: “o modo de produção da vida material condiciona o processo da vida social, política e intelectual” (MARX, 2008, p. 47).

Achamos que, considerar o homem fundamentalmente como “atividade sensível” e não apenas como “objeto sensível”, desconectado da realidade social⁶, é um meio apropriado para dar partida aos estudos de todo fenômeno social, sobretudo na relação capital-trabalho em tempos de desregulamentação do mercado laboral na sociedade contemporânea. Nosso objeto, o trabalho no telemarketing em Maceió, tem existência objetiva. Para nós, a intenção é justamente ir além dessa aparência fenomênica, empírica, imediata, é apreender a essência por um método de pesquisa que propicia o conhecimento teórico; partindo da aparência à essência, metodologicamente intermediados, para que se viabilize sua reprodução no plano do pensamento.

Outro ponto de sustentação teórico-metodológica das nossas análises encontramos na sociologia do trabalho que vem, ao longo da história, talhando diversos estudos dos fenômenos sociais. Com isso, pretendemos situar a relevância do trabalho, da sua ontologia e sua centralidade, “sobretudo algumas das determinações que fazem dele uma categoria central para compreensão do próprio fenômeno humano-social” (NETTO; BRAZ, 2012, p. 41).

Da sociologia do trabalho, adotamos as mais variadas leituras sobre o desenvolvimento, tanto da configuração em que o capital se apropria do trabalho excedente, quanto aquelas que tratam diretamente do trabalho no telemarketing no Brasil. A exemplo disso, a vasta pesquisa sobre as CTAs paulistanas do professor Ruy Braga da Universidade de São Paulo (USP) foi ponto-chave para compreendermos a alavanca que o capital encontrou

6 Crítica de Marx sobre a forma abstrativa que Feuerbach concebia sobre os homens (MARX, 2007).

nesse setor no país.

Para tratarmos das questões particulares do *modus operandi* político, social e econômico de Alagoas, fizemos um breve excuroso sobre dados históricos referentes a estas esferas, a fim de buscar constatações sobre a forma de como o Estado vem reconfigurando essas condições até os dias atuais; como a concentração de renda é garantia histórica por estas terras, fazendo o estado amargar as piores taxas de desenvolvimento social do país. Taxas, ora comprovadas pelos mais variados estudos, ora escamoteadas por outros, principalmente os estudos atrelados ao governo. O que nos alude à tarefa difícil que foi analisar os dados dos mais variados órgãos oficiais, principalmente quando procurávamos informações sobre Alagoas.

Outro ponto de esteio para esta pesquisa foi a difícil tarefa⁷ de analisar os dados estatísticos de variadas obras produzidas pelos institutos oficiais como o Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – Ipea; Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE – e o Atlas do Desenvolvimento Humano no Brasil. Algo que também nos surpreendeu na busca por dados documentais foi quanto ao acesso a processos pelo Ministério Público do Trabalho e da Procuradoria Regional do Trabalho, que se mostraram impossíveis de encontrar, sobretudo se compararmos a anos anteriores, em que vários documentos envolvendo empresas do estado eram publicizados de forma mais democrática. No entanto, não sabemos dizer o motivo por esta mudança. O que imaginamos é que tenha havido uma reprojeção da arquitetura digital dessas instituições.

Os dados referentes ao setor de telemarketing, como números de faturamento, pessoal, ranking na cadeia laboral nacional, entrevistas com presidentes das multinacionais, encontramos disponíveis nos sítios, como o *Ranking do Call Center*; *Blog do Call center*; *call center inf.*; da revista eletrônica Cliente SA.

Nossa pesquisa tem caráter predominantemente qualitativo: fizemos entrevistas com treze trabalhadores⁸ da empresa em questão, buscando saber tanto suas impressões sobre

7 Difícil, sobretudo, na busca de dados relacionados aos índices do estado de Alagoas e de Maceió em específico. A carência de uma organização pública de seus dados sociais se apresentou como uma deficiência por parte do próprio governo em mobilizar estudos que criem uma base de informações desse tipo para aferir mais de perto as necessidades da população.

8 No que diz respeito à quantidade de trabalhadores que conseguimos entrevistar, entendemos que “a pesquisa qualitativa não se baseia no critério numérico para garantir sua representatividade. Uma pergunta importante neste item é: ‘quais indivíduos sociais têm uma vinculação mais significativa para o problema a ser investigado?’. A amostragem boa é aquela que possibilita abranger a totalidade do problema investigado em suas múltiplas dimensões (MINAYO apud MYNAYO, 2001). Para nós, “cada trabalhador é um informante potencial, pois adotamos a perspectiva teórica que nos permitiu supor que a eleição do informante não dependia de uma amostra, e que cada trabalhador poderia ser considerado o suporte da ideologia de sua classe” (SIGAUD apud PLANCHEREL, 1997, p. 25 e 26).

aquele trabalho quanto para saber como se dinamiza a vida cotidiana naquelas centrais de atendimento. Além de buscar apreender o histórico laboral destes trabalhadores e dos referenciais que eles carregam. As entrevistas foram feitas com um guia de perguntas semiestruturadas, mesclando questões abertas e fechadas⁹.

Como era previsto, em toda pesquisa que envolve terceiros, a possibilidade de encontrar as mais variadas barreiras é iminente. No entanto, a maior das dificuldades que encontramos foi por parte da empresa¹⁰. Foram cinco investidas na tentativa de entrevistar algum representante de alguma das unidades instaladas em Maceió, mas o retorno foi nulo. Foram enviados e-mails, pois não conseguimos acesso direto à empresa¹¹.

No que diz respeito ao acesso aos trabalhadores, este se fez de maneira menos complicada. As abordagens variaram entre contato na porta da empresa, em pontos de ônibus em suas proximidades e por indicação de pessoas que conheciam alguém que trabalhava naquela companhia. No entanto, ainda encontramos alguma resistência, sobretudo no que diz respeito ao emprego: muitos dos que se negaram a conceder uma entrevista temiam, de alguma forma, ser prejudicados caso fossem “descobertos” por algum superior. Por isso, e também por questões de tempo relativos à dedicação em outras atividades da pós-graduação, fechamos com treze trabalhadores que, doravante, com a finalidade de preservar a identidade destes sujeitos, chamaremos cada um deles por nomes fictícios: **Capitu, Clarisse, Florbela, Helena, Julieta, Lucíola, Macabéa, Morgana, Arthur, Gabriel, Eduardo, Rosa e Penélope**.

Para dar conta das questões acima, estruturamos este trabalho da seguinte maneira: na seção 2, fazemos um breve panorama acerca do desenvolvimento do capitalismo moderno até sua fase contemporânea, sobretudo na ótica dos modelos de acumulação que foram sendo desenvolvidos no percurso histórico da sociedade moderna – taylorismo, fordismo e os movimentos de reconfiguração de cada um deles –, até chegar à ascensão da flexibilização acentuada do trabalho – o toyotismo, surgido no momento da reestruturação produtiva do capital cujo qual perdura até os dias atuais. Situamos Alagoas nesse contexto e por fim, tratamos da reconfiguração do precariado brasileiro e seu desenvolvimento político,

9 Entrevistas feitas nos anos de 2015 e 2016. Algumas num shopping center e outras nas casas dos trabalhadores.

10 Ao considerarmos todos os aspectos que caracterizam as relações de trabalho no telemarketing, temos, na resistência da **Almaviva**, outro fator constitutivo desta relação: esta inacessibilidade factual surge como um tipo de autoblindagem da companhia em relação a qualquer tipo de questionamento que possa vir a ser feito quanto sua conduta para com trabalho e os trabalhadores, não somente em Maceió, mas também em nível nacional.

11 É interessante mencionar a estrutura de recepção que encontramos naquela empresa. Sua sede, que foi onde buscamos adentrar, não possui nada na linha de frente além de uma sala fechada, apenas com uma abertura protegida por um vidro, o que chamam de “aquário”. Ali, se for permitida sua entrada pelo segurança da porta principal, você é atendido por um auxiliar administrativo que pouco sabe informar sobre seus superiores.

econômico e social diante das transformações do sistema de produção capitalista.

Na terceira seção, fazemos uma discussão sobre nosso objeto e como ele toma forma no país – de seu cunho geral e específico. Abordamos a emergência do setor de telemarketing no Brasil e como se dá a relação capital-trabalho nesse ramo. Consecutivamente, passamos para a questão da regulamentação problemática do setor e suas contradições.

Na quarta seção, adentramos nas características da empresa pesquisada e trazemos a perspectiva dos(as) trabalhadores(as) sobre o trabalho nas centrais de teleatendimento. Abordamos as particularidades da empresa Almaviva na cidade de Maceió, discutindo seu *modus operandi* baseado na alta rotatividade, na forte política de terceirização dos serviços, do emprego da força de trabalho barata e de baixa qualificação. Apresentamos as aparentes contradições tanto na política de empregos da empresa, quanto na perspectiva dos trabalhadores sobre as relações de trabalho, manifestadas por um lado na alta rotatividade e por outro na jornada de trabalho diferenciada frente ao setor de serviços em geral. Ao final da seção, discutimos a dinâmica política de representação dos(as) trabalhaores(as), mostrando tanto a concepção deles sobre o sindicato, quanto de que maneira este vem atuando junto à categoria de teleoperadores(as) em Maceió desde a instalação da empresa.

2 REESTRUTURAÇÃO PRODUTIVA E A EMERGÊNCIA DO PRECARIADO BRASILEIRO

2.1 TAYLORISMO E FORDISMO: BREVES CONSIDERAÇÕES SOBRE OS REGIMES DE ACUMULAÇÃO DO CAPITAL

A história do trabalho é a história, concomitante, da evolução tecnologia de toda ordem, seja da apropriação da pedra para construção de machadinhas, da máquina de tear a lã até a máquina eletrônica. A evolução do trabalho é a evolução da relação sujeito e objeto, sendo o primeiro o que executa e o último, as várias formas disponíveis na natureza (orgânica e inorgânica). O trabalho humano, diferente de qualquer atividade natural, é constituído pela mediação dos instrumentos de trabalho entre o trabalhador e a matéria-prima. No entanto, com o decorrer do avanço na organização do trabalho,

houve a definitiva apropriação dos instrumentos de trabalho, das terras e matérias-primas pelos empregadores capitalistas, deixando aos antigos artífices a venda de seus conhecimentos e de sua força de trabalho como único meio de vida.

Assim, configurou-se a estrutura na qual, pelo menos o planejamento e, no máximo, a coordenação da produção, eram deixados a cargo dos empregadores, que já detinham os instrumentos e todos os meios de exercício do trabalho que buscam 'comprar' dos artífices, mediante pagamento de salários. (PINTO, 2007, p. 21)

Vimos que, ao longo de séculos, o capitalismo vem forjando seu projeto até sua plena conquista. Temos, por exemplo, no contexto europeu de superação do regime feudal e em outros países, da relação escravista, com a ascensão de um novo modelo social de trabalho: o trabalho livre, onde o trabalhador não tem posse dos meios de produção e torna-se assalariado, vendendo sua força de trabalho em troca de uma remuneração. Eis a nova configuração dada à relação capital-trabalho que emerge na sociedade burguesa. Para sermos mais específicos, essa transição transforma os

trabalhadores livres no duplo sentido, de que nem integram diretamente os meios de produção, como os escravos, os servos, etc., nem lhes pertencem os meios de produção, como no caso, por exemplo, do camponês que trabalha por sua própria conta etc., mas estão, antes, livres e desvinculados desses meios de produção. Com essa polarização do mercado estão dadas as

condições fundamentais da produção capitalista. A relação capitalista pressupõe a separação entre os trabalhadores e a propriedade das condições da realização do trabalho. Tão logo a produção capitalista esteja de pé, ela não apenas conserva essa separação, mas a reproduz em escala cada vez maior. O processo que cria a relação capitalista não pode ser senão o processo de separação entre o trabalhador e a propriedade das condições de realização de seu trabalho, processo que, por um lado, transforma em capital os meios sociais de subsistência e de produção e, por outro, converte os produtores diretos em trabalhadores assalariados. (MARX, 2013, p. 786)

Assim, foram se galgando às determinações daquele modo de produção, recorrente de um período conhecido como Revolução Industrial, que percorreu diversos países europeus, onde o trabalho artesanal vai dando lugar às manufaturas e, depois, à crescente industrialização.

No entanto, uma alta produtividade fabril demanda, dentro de um sistema onde a alta lucratividade é uma premissa para o capitalista, formas eficazes de organizar o trabalho, otimizando o tempo de produção e tornando-a um processo de baixo custo aos empresários. Para alcançar tais objetivos, foram necessárias a implantação de sistemas cientificamente elaborados a fim de estabelecer ritmos e padrões que mantivessem o controle da ação dos trabalhadores sobre sua produtividade e do organismo fabril por completo.

Ao final do século 19, onde o trabalho livre, assalariado, já havia se constituído, a figura de Frederic Winslow Taylor surge como precursora do método que chamou de “organização científica do trabalho”, mas que também recebeu as denominações de “organização racional do trabalho” ou “gerência científica”. Verifica-se que nesse estágio o desenvolvimento tecnológico já era uma realidade, e as organizações buscavam cada vez mais aprimoramento técnico com finalidade crescente de racionalização dos processos produtivos.

Taylor iniciou seus estudos numa fábrica metalúrgica quando era operário. Ali, ele observou o desempenho de seus colegas e mensurou a disparidade entre a capacidade produtiva deles e a real produtividade dentro da empresa, e concluiu que não se tratava apenas de uma limitação técnica, mas que também partia da própria desenvoltura dos trabalhadores “que desenvolviam seus macetes justamente como forma de controlar o tempo em que trabalhavam” (PINTO, 2007, p. 30).

A partir daí, rapidamente ele se engaja junto aos gerentes da fábrica para desenvolver seu plano de otimização da produção; forma-se engenheiro mecânico e segue disposto a disseminar seu conhecimento por meio de obras literárias que constavam seus planos de organização fabril.

A divisão técnica do trabalho¹² era o mote principal de seus estudos. Sua preocupação girava em torno da execução e precisão nas tarefas da fábrica, que, mesmo apresentando uma divisão efetiva entre produção e administração, no final do século 19 e início do 20, ainda não parecia eficaz aos olhos de Taylor. Para ele, a solução seria

o estabelecimento de uma divisão de responsabilidades e de tarefas, na qual, aos executores de um determinado trabalho, fossem delegadas apenas as atividades estritamente necessárias à execução deste trabalho, dentro de moldes extremamente rígidos – ao nível dos gestos físicos, das operações intelectuais e da conduta pessoal – cujo estabelecimento prévio, através de um estudo, de um planejamento e de uma definição formais, ficariam a cargo de outros trabalhadores, dedicados a tarefas também previamente analisadas, planejadas e definidas por outros mais, assim por diante, nesse sentido, desde as atividades operacionais até às gerenciais da empresa. (PINTO, 2007, p. 33-34)

Notamos, então, que o controle sobre o trabalhador e o seu trabalho ultrapassa o aspecto abstrato, não se trata de barganhas¹³ a fim de conseguir pleno empenho do sujeito, ele (o controle) já está embutido, objetivado previamente em todos os instrumentos do trabalho, sendo o trabalhador “naturalmente” uma peça anexa naquele contínuo gerencial.

Todas essas fundamentações tayloristas são conjugadas ao que viria a ser conhecido como fordismo. Como precursor desse regime de acumulação capitalista, Henry Ford abre sua primeira fábrica de automóveis em 1896, na cidade de Detroit nos EUA. Já no início do século 20, ele se torna um renomado empresário do setor. No entanto, mesmo com as atribuições gerenciais e administrativas de sua ocupação, Ford nunca cessara suas pesquisas acerca dos veículos que fabricava.

Com a constante desenvoltura, ao longo de anos, do capitalismo por meio de seus agentes especializados, qualificados a toda sorte de inovações tecnológicas e organizacionais voltadas para a gestão do trabalho em fábricas, Ford inova com a inserção da linha de montagem em série¹⁴ e, em contraposição às indústrias automobilísticas daquela época, produzindo em larga escala¹⁵, tornando os veículos um objeto de consumo generalizado:

12 É importante dizer que, quando a literatura acerca do taylorismo menciona o “trabalho especializado”, não quer dizer no sentido de “qualificado” e sim especializado em determinada área da produção, e apenas ela dentro do contexto da fábrica.

13 Como, por exemplo, o sistema de gratificações desenvolvido por Taylor para incentivar o desempenho dos trabalhadores a fim de que estes atingissem o máximo de empenho.

14 A criação do sistema de esteiras rolantes fordista tornou-se o aprofundamento do controle sobre o ritmo do trabalho descoberto por Taylor. O objetivo dessas esteiras era a economia de tempo no transporte de peças entre um posto de trabalho e outro. Dessa forma, ganhava-se na produtividade durante a jornada de trabalho.

15 Sobre a produção e o consumo em massa do fordismo, vale dizer que se tratava também de um modo de vida que tangia o máximo de público possível, tornando a determinação do consumo a partir da produção, o que Harvey (2010) chamou de “mercadificação da cultura”. Uma realidade que Marx (2008, p. 246) já havia relatado

O que havia de especial em Ford (e que, em última análise, distingue o fordismo do taylorismo) era a sua visão, seu reconhecimento explícito de que a produção de massa significava consumo de massa, um novo sistema de reprodução da força de trabalho, uma nova força política de controle e gerência do trabalho, uma nova estética e uma nova psicologia, em suma, um novo tipo de sociedade democrática, racionalizada, modernista e populista. (HARVEY, 2010, p. 121)

Ford inaugura um sistema que penetrava claramente, com sua concepção de bem-estar social¹⁶, a esfera da sociabilidade para além do chão de fábrica. Certamente, com isso, não queremos dizer que o taylorismo não tenha feito tal imersão social quando surgiu. Tal afirmação iria de encontro a todo arcabouço teórico-metodológico a que nos filiamos. O que queremos dizer é que Ford materializava isso sobremaneira ao ponto de agir na defesa do tempo de descanso do trabalhador, para além da mera reprodução da força de trabalho, mas como hora de lazer e tempo para que “pudessem consumir os produtos produzidos em massa” (HARVEY, 2010).

De certo, o embate que Ford traçou com organizações políticas e econômicas devido aos seus ideais de sociabilidade, justo no período entreguerras, estendeu o plano de estabelecimento do fordismo por longas décadas do século 20. Resistência que se via também nos trabalhadores sobre aquela forma ostensiva de controle do trabalho. Foram quase 50 anos para o fordismo de fato se constituir.

Unido a todas essas transformações dentro do modo de produção capitalista, encontra-se um modo de regulamentação política e social constituída sob os moldes daquele sistema. Compreende-se tal modo de regulamentação como um composto que torne possível a manutenção do regime de acumulação¹⁷ e seu pleno funcionamento. Para tal, e em relação ao

em *A Contribuição à Crítica da Economia Política*, onde disse que “a produção é também imediatamente consumo”.

16 Tratava-se da oferta de um conjunto de bens e serviços, como: educação e saúde gratuitos, acesso a uma renda mínima, seguro desemprego etc. Trata-se de um período da história de reconhecimento, a partir das lutas operárias, dos direitos sociais, civis e políticos. Para Netto e Braz (2012, p. 218) “A consequência desse reconhecimento [...] foi a consolidação de políticas sociais e a ampliação da sua abrangência, na configuração de um conjunto de instituições que dariam forma aos vários modelos de Estado de Bem-Estar Social [...] Nesses modelos, a orientação macroeconômica de matriz keynesiana conjugada à organização da produção taylorista-fordista alcançou seu apogeu: durante os ‘anos dourados’, o capitalismo monopolista vinculou o grande dinamismo econômico [...] com a garantia de expressivos direitos sociais (ainda que somente para os trabalhadores de alguns países imperialistas)”. Vale lembrar que tais planos, principalmente na Europa Setentrional, foram tocados pelo partido social democrata, assim como “o bloco rooseveltiano nos Estados Unidos (e a) Frente Popular na França” (BIHR, 2010, p. 42).

17 Quando falamos em acumulação, vale salientar que estamos nos referindo ao processo de reprodução do sistema capitalista: investimento na sua parte constante (meios de produção) e na sua parte variável (valor da força de trabalho). Esse desenvolvimento só é possível quando na reprodução ampliada, ou seja, grande parte da mais-valia extraída do trabalho é reconvertida em capital para que ele possa ampliar sua produção de mercadorias (compra de novas máquinas, contratação de mais força de trabalho etc.). Não existe capitalismo sem

regime fordista, tinha de haver, portanto, “profundas transformações da relação salarial: ou seja, das condições econômicas, sociais e jurídicas que reagem a troca e o uso da força de trabalho do proletariado no processo de trabalho e também sua reprodução fora desse processo” (BIHR, 2010, p. 43).

No que diz respeito à participação do Estado no período em que o fordismo trilha sua ascensão como regime de acumulação pleno, percebe-se como se dá a importância dessa relação entre a instituição e o capitalismo no século 20, sobretudo nos primeiros 30 anos; a apropriação dos poderes de um pelo outro. É justo num período de crise, de um semicolapso daquele sistema na década de 1930 que traz à tona a necessidade do intervencionismo estatal.

No entanto, é importante dizer que o capital instrumentaliza o Estado para manter-se, não somente por via de normatizações e regulações¹⁸, mas do investimento deste, por exemplo, na força de trabalho. A intervenção estatal desonera o capital de boa parte do ônus da manutenção da força de trabalho; trata-se de um “financiamento” que garante, em certa medida, a prestação de serviços públicos como educação, saúde, transporte, etc.

O “compromisso fordista”, já no período de prosperidade do pós segunda-guerra, apresentou uma faceta moderadora do Estado, que

proporcionará satisfação ou sustentação a algumas (das) reivindicações (do proletariado) na exata medida em que isso lhe permitir melhor integrá-lo na sociedade civil e política, e portanto, melhor controlá-lo [...] esse compromisso permite à burguesia neutralizar em boa parte o conflito operário, ao fazer da satisfação das necessidades fundamentais do proletariado não só fonte de sua legitimidade, como também o próprio motor do regime de acumulação do capital (BIHR, 2010, p. 38).

Dos longos anos desde a criação de Ford de todo arcabouço científico sobre os modos de organização da produção até o estabelecimento, na prática, da sociabilidade que aquele modelo de regime de acumulação proporcionava,

o problema da configuração e uso próprio dos poderes do Estado, só foi resolvido depois de 1945. Isso levou o fordismo à maturidade como regime

acumulação de capital (MARX, 2013).

18 “A burguesia [...] precisa e emprega a força do Estado para ‘regular’ o salário, isto é, para comprimi-lo dentro dos limites convenientes à extração de mais-valia, para prolongar a jornada de trabalho e manter o próprio trabalhador num grau normal de dependência” (MARX, 1985, p. 277). É importante também enfatizar que “o Estado burguês sempre interveio na dinâmica econômica, garantindo as condições externas para a produção e a acumulação capitalista” (NETTO; BRAZ, 2012, p. 205). O Estado está à serviço do capital, mesmo que em determinados momentos históricos, sobretudo os de prosperidade econômica, ocorram concessões à classe trabalhadora – concessões estas erguidas sobre uma base de lutas – mesmo assim, estas prerrogativas não fogem dos planos capitalistas, são mais uma forma de controle sobre os conflitos, principalmente nas regiões onde a combatividade da força de trabalho tinham (e em certa medida ainda têm) mais expressão.

de acumulação plenamente acabado e distintivo. Como tal, ele veio a formar a base de um longo período de expansão pós-guerra que se manteve mais ou menos intacto até 1973. (HARVEY, 2010, p. 125)

Em suma, a organização da produção fabril baseada no binômio taylorismo-fordismo trouxe para o capital o aporte necessário para o mais rijo controle sobre os trabalhadores, num modelo coadunado que trouxe uma produção cronometrada, homogênea, numa linha de montagem estruturada sob um ritmo rígido e parcelar. No entanto, já nos anos de 1970, o capital é atingido por mais uma crise estrutural do sistema produtivo, que percorre todo o globo trazendo uma sucessão de drásticas mudanças na relação capital-trabalho. O sistema de produção em larga escala fordista, juntamente com as políticas de Bem Estar-Social dão sinais de esgotamento.

Tratava-se, a partir de então, de implementar novos mecanismos e formas de acumulação, capazes de oferecer respostas ao quadro crítico que se desenhava, especialmente depois da eclosão das lutas sociais de 1968 na França, ou no 'Outubro Quente' da Itália de 1969, movimentos que objetivavam o controle social da produção. (ANTUNES, 2011, p. 20)

A insustentabilidade dessa relação para o capital marca, portanto, no final dos anos de 1960, transformações de diversas ordens. Inaugura-se o período conhecido como a reestruturação produtiva do capital, que traz em seu bojo o regime de acumulação flexível.

2.2 CRISE DO MODELO FORDISTA, ASCENSÃO DA FLEXIBILIZAÇÃO

As constantes crises de superacumulação vividas pelo capital desde o seu surgimento como modo de produção, tem sido, historicamente, o ponto de ruptura de antigas formas de estabelecimento do seu ganho sob a forma de lucro, ao mesmo tempo que marca o surgimento de novos modelos que visam a manutenção de sua premissa básica: o crescimento das taxas de lucro, obtidas por meio da exploração da força de trabalho com a extração da mais-valia.

O fordismo, baseado na produção em série, fabricação em larga escala, os avantajados estoques de produtos, torna-se insustentável para a cartilha capitalista, sobretudo pela queda nas taxas de lucro. Nos anos de 1970, inicia-se a década que dá início ao processo de renovação produtiva do capitalismo contemporâneo; surge, neste período, um novo modelo de acumulação – a acumulação flexível – que se manterá até os dias atuais. A acumulação flexível eclode como tentativa do capital de recompor suas taxas de acumulação e lucro.

A empresa “enxuta”, com processos de trabalho mais eficientes, que o trabalhador assume o trabalho polivalente, onde retrabalho é praticamente eliminado, advém da experiência de remodelação nas mais variadas partes do globo, sendo o Japão o expoente do que viria a ser chamado de toyotismo¹⁹, que “penetra, mescla-se ou mesmo substitui o padrão fordista dominante, em várias partes do capitalismo globalizado” (ANTUNES, 2011, p. 24).

É importante considerar que o modelo flexível de acumulação não se estabeleceu nas fábricas pelo mundo, de maneira linear. Dentro de determinada cadeia produtiva, novos e velhos mecanismos de acumulação se mesclam, e, com a reestruturação produtiva, ocorreu o desmanche de alguns setores dentro das empresas, suas atividades passaram a ser responsabilidade de uma empresa fornecedora, uma terceira, por exemplo. Desta forma, quando mencionamos “ruptura”, não queremos dizer uma total superação de um modo pelo outro, pois,

em muitos casos, participam de uma mesma cadeia produtiva empresas em que a organização do trabalho e as tecnologias empregadas são eminentemente tayloristas, fordistas, artesanais e, inclusive, aquelas consideradas ilegais, como as que utilizam o trabalho forçado de adultos e crianças. (AZEVEDO, 2015, p. 138)

¹⁹ Desenvolvido nas fábricas da Toyota, o sistema japonês foi o que alcançou um raio maior de aplicação graças ao que ficou conhecido como sistema *just in time*, tendo sido adotado gradativamente em fábricas de vários países desenvolvidos, começando pela indústria automotiva.

Há um plano de reestruturação, cuja manutenção de determinadas características relaciona-se apenas ao que eleva os ganhos produtivos do capital; o intuito era cessar com as perdas, com o que trazia “prejuízo” no processo de produção. Com o alto custo da força de trabalho, os estoques massivos de mercadorias, de fato, adentrava-se na fase cujo principal objetivo era a superação da crise estrutural do capital.

Num período mais avançado, após os *anos dourados* vividos no período do segundo pós-guerra, a relação fordista vigente aparecia como um desafio para o desenvolvimento do capital, sobretudo nos países de economia central, onde encontravam-se as potências capitalistas hegemônicas. Surgia, então, uma demanda a ser posta em prática a todo custo, direcionada, principalmente, à dinâmica de mundialização e de expansão capitalista que trazem para a ordem do dia o *modus operandi* onde o capital financeiro²⁰ ganha ascendência sobre o capital produtivo:

o estilo de acumulação é dado pelas novas formas de centralização de gigantescos capitais financeiros (os fundos mútuos e fundos de pensão), cuja função é frutificar principalmente no interior da esfera financeira [...] não é mais Henry Ford ou um Carnegie, e sim o administrador praticamente anônimo (e que faz questão de permanecer anônimo) de um fundo de pensão com ativos financeiros de várias dezenas de bilhões de dólares, quem personifica o 'novo capitalismo' de fins do século XX. (CHESNAIS, 1996, p. 15)

As forças de recuperação do ciclo reprodutivo capitalista agora giravam em torno de retomar o ganho do lucro, mas com baixo custo de manutenção. Decorrentes das reprojeções econômicas contemporâneas, vemos, além de uma redefinição no plano produtivo, uma redefinição também no plano político-ideológico; iniciou-se

um processo de reorganização do capital e de seu sistema ideológico e político de dominação, cujos contornos mais evidentes foram o **advento do neoliberalismo**, com a privatização do Estado, a desregulamentação dos direitos do trabalho e a desmontagem do setor produtivo estatal, da qual a era Thatcher-Reagan foi expressão mais forte; a isso se seguiu também um intenso processo de reestruturação da produção e do trabalho, com vistas a dotar o capital do instrumental necessário para tentar repor os patamares de expansão anteriores. (ANTUNES, 2009, p. 33. Grifos nossos)

20 O que a teoria sociológica crítica vai chamar de “financeirização do trabalho” está inserida na lógica da acumulação financeira, que carrega consigo a lógica da formação de capital fictício (como sistema de crédito, empréstimos a juros, ações etc.). E é sob a rédea do mercado financeiro que o trabalho se encontra subordinado. Empresas que estão dentro desse ciclo de acumulação são naturalmente submetidas às taxas de rentabilidade. Dessa forma, cria-se, no interior dessas empresas, processos de “mobilização permanente da força de trabalho” (BRAGA, 2012) e o aprofundamento das relações precárias de trabalho, como, por exemplo, o aumento da terceirização. No capitalismo contemporâneo, sobretudo na sua fase mais avançada, após a crise do fordismo a forma histórica em que a superexploração da força de trabalho se apresenta está diretamente ligada à lógica de valorização financeira.

No Brasil, muito embora a industrialização não fosse tão avançada como nos países de economia central, o advento da reestruturação produtiva chegou sob os moldes mais nocivos à classe trabalhadora. A inserção das políticas econômico-sociais do neoliberalismo começou a ser germinada ainda na década de 1980. Mas foi na década de 1990 que a relação capital-trabalho ganhou aspectos que foram, ao longo deste período, angariando força e trazendo consigo os mais variados cenários de precarização das relações de trabalho no capitalismo contemporâneo brasileiro.

Países de economia periférica sempre foram alvo do grande capital, sobretudo pela oferta de força de trabalho, matéria-prima mais baratas e também pela magnitude de um mercado consumidor. Num contexto de economia mundializada, ou o que os economistas ingleses chamaram de “globalização”, países de economia periférica tenderam a disciplinar-se de acordo com a ordem hegemônica. Ou, nas palavras de Chesnais (1996, p. 25),

no tocante ao ‘progresso técnico’, a globalização é quase invariavelmente apresentada como um processo benéfico e necessário [...] é preciso que a sociedade se **adapte** (esta é a palavra-chave, que hoje vale como palavra-de-ordem (sic)) às novas exigências e obrigações, e sobretudo que descarte qualquer ideia de procurar orientar, dominar, controlar, canalizar esse novo processo. (grifo nosso)

A exploração econômica pelo grande capital monopolista vinda dos grandes centros, sobretudo com a força da desregulamentação do mercado de trabalho nos países de economia dependente, torna-se cada vez mais preponderante como saída para a crise do capital. A divisão do trabalho entre a concepção espiritual e da operacionalização na produção torna-se acentuada, fazendo de países como o Brasil receptáculos perfeitos de execução do “trabalho pensado” fora dali, o que Antunes (2002, 2003, p. 23) vai chamar de “o verdadeiro discreto charme do capitalismo brasileiro”, pois

para os capitais (nacionais e transnacionais) produtivos, interessa a confluência entre força de trabalho ‘qualificada’, ‘polivalente’, ‘multifuncional’, preparada para operar com os equipamentos informacionais, percebendo, porém, salários bastante dilapidados, subremunerados, em patamares muito inferiores àqueles alcançados pelos trabalhadores nas economias avançadas. E, vale acrescentar, vivenciando condições de trabalho fortemente precarizadas.

O desenvolvimento do capitalismo em todo o globo se deu de forma heterogênea.

Ele foi se expandindo desigualmente, mas articulado combinadamente. Países como o Brasil tiveram seu modo político, econômico e social edificado sobre um modelo de capitalismo mais desenvolvido. Esse sistema se mostra, historicamente, possuidor de uma capacidade de permeabilidade nunca visto antes, adentrando em localidades pouco desenvolvidas com o intuito de agregá-las. Isso revela que o capitalismo, em sua dinâmica expansionista, move-se segundo a lei do “desenvolvimento desigual e combinado”²¹ de modo que

diferentes estágios não estão simplesmente um ao lado do outro, numa espécie de coexistência congelada, mas se articulam, se combinam, ‘se amalgamam’: o processo do desenvolvimento capitalista, criado pela união das condições locais (atrasadas) com as condições gerais (avançadas) ‘um amálgama social cuja natureza não pode ser definida pela busca de lugares comuns históricos, mas somente por meio de uma análise com base materialista’. (LÖWY, 1998, p. 75)

Foi desta forma desigual e combinada que países periféricos, de industrialização tardia, como o Brasil, tiveram determinados seus lugares no mercado mundial. A partir dessa articulação, ocorre uma “combinação de economias e nações capitalisticamente desenvolvidas e capitalisticamente subdesenvolvidas em um sistema multilateral autocondicionante” (BRAGA, 2012, p. 21), uma relação dialética entre as várias e distintas formas de desenvolvimento.

Francisco de Oliveira (2013) traz uma discussão de suma importância para a sociologia do trabalho brasileira, sobretudo aos estudos que tratam do desenvolvimento do capitalismo no Brasil. Para o autor, a oposição entre “arcaico” e “moderno”, “atrasado” e “avançado”, não passa de uma oposição formal que explica a lógica dialética de funcionamento do capitalismo: “de fato, o processo real mostra uma simbiose e uma organicidade, uma unidade dos contrários, em que o chamado ‘moderno’ cresce e se alimenta da existência do ‘atrasado’” (Ibidem, p. 32). Esta afirmação de Oliveira elucidada bem o entrave

21 Teoria desenvolvida por Leon Trotsky, em 1905, e difundida anos depois – em 1930 –, quando ele escreve sobre a Revolução Russa (LÖWY, 1998). No entanto, mesmo considerando o tempo histórico distinto, Marx já nos apresenta uma teoria que se aproxima daquela difundida pelo autor Russo: “Escrevendo antes da era imperialista, Marx não podia dar conta de um problema diretamente ligado à expansão mundial do capital. Pode-se encontrar, no entanto, em alguns de seus escritos, pistas interessantes sobre a maneira pela qual uma forma de produção dominante exerce a sua hegemonia sobre as outras. É o caso, notadamente, de uma célebre passagem da *Introdução à crítica da economia política* (1857): ‘Em todas as formas de sociedade, é uma produção específica que determina todas as outras, são as relações engendradas por ela que atribuem a todas as outras o seu lugar e a sua importância. É uma luz universal onde são mergulhadas todas as outras cores e que as modifica no seio de sua particularidade [...]’. Neste texto não se trata de formas pertencentes a modos de produção diferentes, mas de ramos distintos da produção: a indústria e a agricultura, o capital e a renda fundiária. Mas pode-se facilmente alargar o alcance desta formulação e utilizá-la para compreender o tipo de dominação que o capital exerce nas formações sociais onde subsistem relações pré-capitalistas: ele é a “luz universal” que modifica todas as outras “cores” econômicas e sociais” (Ibd. p.73).

que o capital coloca sobre o desenvolvimento social pleno, autônomo, dos Estados-nação, justo pela necessidade que este sistema tem de manter regiões dependentes sob o jugo de países desenvolvidos. Desta forma, o modo “arcaico” e “moderno” não são posições dispostas em dois extremos, elas se complementam, se combinam.

O lugar do Brasil na equação do capitalismo global sempre foi de fonte para acumulação via precariedade da relação capital-trabalho. Precariedade que se concretizava e se concretiza até os dias atuais. Assim como acreditamos que “uma forma específica de apropriação da natureza [o trabalho] determina as formas de organização social e a consciência” (MARX, 2007, p. 14), é fato que a força de trabalho brasileira, em cada região do país, fora sendo concebida em suas práticas laborais, políticas, de classe, juntamente com as determinações históricas do seu universo laboral.

Nas primeiras décadas do século 20, os países centrais já tinham bem consolidado seu mercado de trabalho baseado na grande indústria. Enquanto, no Brasil, as políticas de desenvolvimento caminhava a passos lentos e sob a égide do capital internacional: seu investimento e, logo, suas determinações. O cenário econômico e político brasileiro era predominantemente concentrado nas mãos das oligarquias tradicionais ligadas ao campo. As dinâmicas imbricadas neste tipo de condução da vida da sociedade brasileira estabeleciam para o país, dentro da ordem global do capital, a característica de “capitalismo retardatário” (SANTOS apud CARDOSO DE MELLO, 2012).

Um fato curioso que confirma a condição de país de capitalismo dependente é que, na década de 1950, o Brasil tinha capital acumulado disponível para investimento no setor industrial. No entanto, haviam barreiras levantadas pelos países mais industrializados que detinham o monopólio da tecnologia de ponta. Situação que fortalecia a condição de dependência do capitalismo brasileiro em relação ao capital internacional. Nos países de capitalismo maduro, ao mesmo tempo que mantinham-se no comando, puxando a rédea do desenvolvimento dos países subordinados, garantiam para si maior rentabilidade²² à medida que exportavam para as periferias bens de capital:

22 Na fase imperialista do capital, a exportação de capitais torna-se ponto expressivo em relação à vinculação entre os países, e essas exportações se concretizavam de duas formas: “1º) capital de empréstimo: capitalistas concencem créditos, em troca de juros determinados, a governos ou capitalistas de outros países; 2º) capital produtivo: capitalistas implantam indústrias em outros países [...] os efeitos desta (2ª forma de) exportação, quando dirigida a países menos desenvolvidos, são contraditórios. De um lado, permitem a criação ou ampliação de atividade industriais e a modernização da economia dos países credores; de outro, subordinam a sua economia a decisões tomadas sem o seu controle e, com a repatriação dos lucros dos capitalistas estrangeiros, retiram dos países devedores enormes montantes do excedente produzido por seus trabalhadores” (NETTO; BRAZ, 2012, p. 194)

é precisamente o setor de bens de produção que proporciona maiores graus de autodeterminação já que pode libertar os países da dependência quanto à importação desse tipo de tecnologia. Esse era justamente o ‘foco’ da rentabilidade dos países de capitalismo maduro nesse momento do imperialismo: a manutenção de áreas para exportação de capitais. (SANTOS, 2012, p. 100)

O setor de agricultura brasileiro passa a ser amparado pelo Estado por meio de mecanismos creditícios. No entanto, o aspecto da modernização parecia ser referente apenas à produção dos produtos agrícolas que passavam a ser atravessados por processos industriais, pois suas características genuínas de manter uma força de trabalho barata e a concentração de propriedade nas mãos de oligarquias continuavam sob os mesmo moldes anteriores a esse período:

a modernização do agronegócio se faz, no entanto, sob a mesma base sócio-política (a grande propriedade territorial) e com a mesma debilidade da modernização industrial (importando tecnologia e insumos), o que caracteriza, na atualidade, uma espécie de ‘volta ao passado’. (SANTOS, 2012, p.101)

Passo importante para a história da constituição da sociedade brasileira, sob os parâmetros capitalistas modernos, foi a partir da década de 1930, quando iniciam-se no país²³ projetos de cunho industrializantes. Apesar da crise mundial do capital vivida nos anos de 1930, em que países onde a economia se baseava na exportação de bens primários, esse período é de extrema relevância para se entender as especificidades do desenvolvimento capitalista brasileiro, sobretudo pela edificação de bases urbano-industriais:

Ainda que esta predominância não se concretize em termos da participação da indústria na renda interna senão em 1956, quando pela primeira vez a renda do setor industrial superará a da agricultura, o processo mediante o qual a oposição hegemônica se concretizará é crucial: a nova correlação de forças sociais, a reformulação do aparelho e da ação estatal, a regulamentação dos fatores, entre os quais o trabalho ou o preço do trabalho, têm o significado, de um lado, de destruição das regras do jogo segundo as quais a economia se inclinava para atividades agrário-exportadoras e, de outro, de criação das condições institucionais para a expansão das atividades ligadas ao mercado interno. (OLIVEIRA, 2013, p. 35)

Com isso, começa a desenrolar-se uma nova divisão internacional do trabalho, que, na década de 1950, começa a se caracterizar pela inserção da periferia capitalista dentro da lógica do fordismo.

23 Por exemplo: Chile, Argentina e México.

Quando falamos em desenvolvimento produtivo, a história nos apresenta modelos de acumulação que vão sendo desenvolvidos a cada momento de evolução e, também, de crise do capital. O fordismo é um processo interessante a se considerar, principalmente quando trazemos sua lógica para a sociedade brasileira, sobretudo como ele foi edificado neste quadrante do globo.

Iniciada a modernização da periferia capitalista brasileira, na década de 1950, com o processo de mecanização da produção, associado à acumulação intensificada de capitais junto ao crescimento dos mercados de bens de consumo duráveis, edifica-se um regime de acumulação. A base brasileira se caracteriza pelas indústrias de baixa produtividade, além de serem direcionadas para a exportação de bens de consumo duráveis.

Desta forma, o *status* de periferia se estabelece a partir das características históricas de cada localidade, trazendo, assim, condições para a extensão intencional do regime de acumulação para além das economias centrais. No entanto, ocorre uma verticalização, uma setorização do fordismo, ficando para os países de força de trabalho desigualmente qualificada, de salários baixos e também sindicalmente frágeis, os níveis menos qualificados da fabricação.

Tal inserção no mercado industrial, via relativa modernização de seu tecido produtivo, tornou-se a ordem do dia para os potenciais industriais, grandes empresários brasileiros. Ocorreu que, neste mesmo período, com o aquecimento do consumo de bens duráveis, o poder aquisitivo das classes médias locais subia sobremaneira em detrimento das condições de vida da classe trabalhadora e da sua falta de condições de consumo. Os ganhos de produtividade não eram repassados devidamente aos salários dos operários.

O Estado brasileiro assumia a frente da representação política daquele momento de transição e, também, dos sujeitos por trás destas mudanças: as burguesias periféricas. Uma das principais funções deste aparelho era institucionalizar as “regras do jogo”, sobretudo num momento de transição de um modelo agrícola para um novo modo de acumulação:

aqui o seu papel é o de criar as bases para que a acumulação capitalista industrial, no nível das empresas, possa se reproduzir [...]. Assiste-se à emergência e à ampliação das funções do Estado, num período que perdura até os anos Kubitschek. Regulando o preço do trabalho [...], investindo em infraestrutura, impondo o confisco cambial ao café para redistribuir os ganhos entre grupos das classes capitalistas, rebaixando o custo de capital na forma de subsídio cambial para as importações de equipamentos para as empresas industriais e na forma da expansão de crédito a taxas de juros negativas reais, investindo na produção (Volta Redonda e Petrobras, para exemplificar), o Estado opera continuamente transferindo recursos e ganhos para a empresa industrial, fazendo dela o centro do sistema. (OLIVEIRA,

2013, p. 40-41)

A forma como o Estado se delinea no Brasil, nas primeiras décadas do século 20, sobretudo quando baseados nos ideais liberais, apresenta particularidades em relação ao liberalismo dos países centrais. Nesses países, o estabelecimento desta forma de sociabilidade, é caracterizado como sendo produto de revoluções burguesas giradas para uma transformação política geral, indo de encontro à ordem estabelecida. A partir de então, o Estado tinha um papel determinado (e determinante) na ordem capitalista em ascensão: baseados na premissa de capitalismo autorregulado, o papel daquela instituição era de garantir a propriedade privada e cumprir os contratos.

No Brasil, dado a sua debilidade e dependência, o longo tempo de permanência das relações escravagistas e a predominância de uma política agrária por muitas décadas, a burguesia fora formada sobre uma base social relativamente atrasada. Assim,

no caso brasileiro, o liberalismo questiona o estatuto colonial, reivindicando a nacionalização da economia e das decisões políticas **sem, no entanto, propor modificações significativas na estrutura socioeconômica ou na vida ideológica** [...]. No Brasil nunca chegaram a se instituir como expressão de ‘interesses universais’. Sobretudo, **foi apoiando-se na força que emana do Estado** que as classes dominantes forjaram as estruturas especificamente capitalistas, do ponto de vista das relações de produção. (SANTOS, 2012, p. 122 -123. Grifos nossos)

As burguesias periféricas, muito embora incapazes de realizar transformações democráticas e nacionalistas, seriam suficientemente capazes de tecer estruturas de dominação sobre os subalternos no curso do desenvolvimento capitalista. Para isso, utiliza o método da força e de medidas reacionárias. No mais, o que pode-se conferir é que, apesar das particularidades da burguesia nacional, ela teve a mesma capacidade que a burguesia clássica: manutenção e aperfeiçoamento da ordem capitalista (FERNANDES, 2009).

Foram variadas as formas em que o desenvolvimento do capitalismo no Brasil se apresentou. No entanto, na década de 1980, com a reabertura democrática, outro cenário fora erguido na conjuntura nacional. E é no governo do presidente Fernando Collor (1990-1992), que se inicia o processo de reabertura financeira e comercial via desregulamentação da economia e, conseqüentemente, do seu mercado de trabalho, e quando o neoliberalismo adentra as fronteiras brasileiras, processo que foi continuado, posteriormente, nos governos do presidente Fernando Henrique Cardoso.

2.3 Abaixo as barreiras: o Brasil da década de 1990 com a expansão neoliberal

As mudanças político-sociais ocorridas no Brasil, que moldaram internamente os contornos da relação capital-trabalho dentro do país, tiveram seu ponto de partida com a abertura comercial, “necessária” ao mercado mundial. E são sentidas, salvo as devidas proporções que foram se modificando ao longo de anos, até os dias de hoje. No bojo da expansão financeira e produtiva do capital, o momento histórico que vem se desenvolvendo há um pouco mais de uma década no Brasil, está intrincado ao mesmo tempo em que a produção e as finanças estão cada vez mais fortes e substanciais, sendo os movimentos financeiros especulativos internacionais, interventores diretos na condução da política e da economia dos países.

A dinâmica no padrão desenvolvimentista brasileiro, funcionava com o Estado assumindo parcialmente o investimento direto no setor de bens de produção, fazendo do país um mercado promissor. Dada a situação, digamos, favorável, o Investimento Externo Direto – IED – é aumentado pelo capital internacional, favorecendo o desenvolvendo do capital produtivo no setor de bens de consumo duráveis. Ou seja, havia uma relação direta entre capital internacional e capital nacional neste período.

No entanto, dada a nova configuração de crise no capitalismo dos anos de 1980, essa relação sofre uma reformulação: o Investimento Externo Direto baixa e o Estado desacelera, assim, com a sua capacidade de atuação na acumulação de capital. É dado o momento da crise do padrão desenvolvimentista.

A influência de fatores externos, sobretudo no momento de crise mundial, causam choques internos nocivos para o desenvolvimento nacional. Apesar dos momentos históricos de avanços consideráveis nas políticas de investimento interno, o país sempre guardou lugar de subalternidade diante das grandes organizações mundiais internacionais.

A adaptação brasileira ao processo de mundialização da economia capitalista se deu nos planos político e econômico. Essa

adaptação pressupõe que a liberalização e a desregulamentação sejam levadas a cabo, que as empresas tenham absoluta liberdade de movimentos e que todos os campos da vida social, sem exceção, sejam submetidos à valorização do capital privado. (CHESNAIS, 1996, p. 25)

Não somente no Brasil, mas também em toda a América Latina, o final dos anos de 1980 traria transformações de grande intensidade, sobretudo na divisão internacional do trabalho. No ano de 1989, na capital dos EUA, o FMI e o Banco Mundial formularam o que

viria a ser chamado de Consenso de Washington, cujo intuito era promover algumas “recomendações” no sentido de garantir pleno desenvolvimento do neoliberalismo nos países da América do Sul. Tal plano disciplinar visava à abertura econômica e comercial, ao controle fiscal macroeconômico e à minimização da intervenção estatal na economia. A hegemonia imperialista norte-americana é historicamente conhecida a partir do seu domínio financeiro e militar,

são eles, então, que ditam as regras do comércio e das finanças internacionais, através de seus posicionamentos no FMI e na (agora Organização Mundial do Comércio, com maiores poderes de intervenção para impor aos países mais fracos políticas de liberalização e desregulamentação), e também dos posicionamentos menos formais que ordenam o relacionamento interno do oligopólio mundial. (CHESNAIS, 1996, p. 19)

Mesmo o Brasil não tendo aceitado diretamente tais medidas, aos poucos foi se adaptando a elas, especialmente na década seguinte, com as peculiaridades que lhe cabem.

O movimento sindical, durante os anos de 1980, teve papel importante para retardar a entrada das políticas neoliberais no país. No entanto, no início da década de 1990, ainda sob o comando executivo de Fernando Collor, inicia-se o discurso sobre a necessidade de tornar nossa economia mais competitiva diante dos parâmetros globais. Assim, foram derrubadas todas as barreiras de proteção comercial interna, ocasionando muitos casos de falência de muitos produtores internos (SANTOS, 2012).

A competitividade com a qualidade dos produtos externos, o relativo barateamento dos produtos importados, incentivando o consumo massivo dessas mercadorias, fizeram com que muitos produtores internos não sustentassem a grande concorrência. Desta forma, algumas fábricas fecharam suas portas, o que acarretou uma desaceleração industrial no país, além da consequência sobre os trabalhadores dessas fábricas: o desemprego.

Essa abertura das fronteiras brasileiras ao apelo internacional via desvalorização do seu mercado interno, que causou grande euforia externa, encontra seu limite no decorrer dos anos de 1990:

após (o) primeiro momento de euforia, o governo passou a enfrentar sucessivos ‘ataques’ especulativos ao país, diante dos quais a resposta foi a ortodoxa elevação da taxa de juros, acompanhada pelos seus efeitos ‘anticrescimento’, a fim de evitar a todo custo a ‘fuga de capitais’, de que foi exemplar a crise da economia mexicana em 1995. A vulnerabilidade da economia aos ‘humores’ do mercado financeiro é evidente e se estende aos dias atuais com o permanente ‘risco Brasil’ anunciado e avaliado diariamente

pela imprensa. (SANTOS, 2012, p. 215)

Dos anos de 1930 até os anos de 1990, o Brasil deu grandes impulsos nas suas políticas de industrialização. Mesmo com a presença do capital internacional, foi um período importante para a constituição de um mercado interno relativamente forte. Porém, nos anos de 1990, todo esse movimento é posto ao retrocesso e as políticas do modelo neoliberal causam efeitos desastrosos para o país, que sofre com a desnacionalização da sua economia em prol do controle de grupos monopolistas do capital internacional via privatizações.

Moldada pela forte crítica à política intervencionista estatal, a ótica neoliberal iniciou um movimento de inversão de papéis na configuração do Estado, “inicialmente no centro e logo depois nos países subordinados, contemplando reestruturação produtiva, privatização acelerada, enxugamento do Estado, políticas fiscais e monetárias” (ANTUNES, 2000, p. 40).

De forma mais efetiva e predominante, inaugura-se no Brasil a regulação neoliberal baseada na empresa financeirizada, sob a lógica da “mundialização do capital”. No entanto, a ideia de liberdade dos fluxos de mercadorias e capitais, do “rompimento de barreiras”, é uma via de mão única: os países que mantêm o monopólio da economia mundial protegem suas fronteiras econômicas e seus mercados (CHESNAIS, 1996).

Marcado pelas constantes crises econômicas vividas nas décadas de 1980 e de 1990, o Estado optou por reformular, por meio de medidas provisórias, emendas, portarias etc., a legislação trabalhista²⁴. Sob a justificativa de crise, ocorre a desregulamentação do mercado de trabalho²⁵, trazendo impactos sentidos por toda a classe trabalhadora, que agora teria seus direitos, conquistados outrora em lutas históricas, flexibilizados e fragilizados. Tal período traz em seu bojo “crescimento patológico do setor terciário (comércio e serviços) da economia; aumento não desprezível dos níveis de desocupação e desemprego; precarização ou piora na qualidade dos postos de trabalho” (CARDOSO JR., 2001, p. 15).

Vemos, por exemplo, formas antes não regulares de relações trabalhistas tornarem-se legais, como explicou Druck (2009, p. 227):

em relação ao processo de precarização do trabalho [...], embora compartilhando a tese de que sempre houve trabalho precário no capitalismo,

24 Para o capital imperialista, seus ideais neoliberais não vêm com a diminuição do Estado, ao contrário, vêm com a reestruturação do seu papel sobre suas funções. Precisamente, daquelas direcionadas à satisfação de direitos sociais. É o “Estado mínimo para o trabalho e máximo para o capital” (NETTO; BRAZ, 2012, p. 239).

25 Por desregulamentação do mercado de trabalho, compreende-se uma série de mudanças jurídico-políticas do mercado laboral. Consiste na flexibilização da legislação trabalhista (CLT e Constituição de 1988), atingindo diretamente as formas de uso da força de trabalho. Essa desregulamentação está inserida no fenômeno denominado de desregulação do mercado de trabalho, vigente no Brasil desde meados da década de 1980, tendo maior efetividade na década de 1990 (CARDOSO JR. 2001).

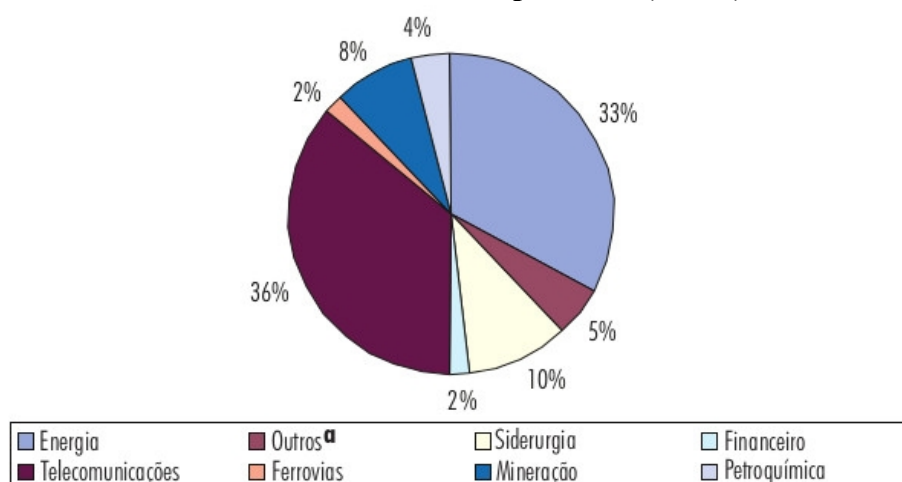
na contemporaneidade as recentes metamorfoses do trabalho, metamorfosearam também a precariedade, que passa a ter um lugar estratégico e central na lógica da dominação capitalista, **deixando de ser algo residual ou periférico, para ir se institucionalizando em todo lugar e em todas as regiões do mundo**, tanto nos países desenvolvidos e centrais, como em países como o Brasil. (Grifos nossos)

Através de novas formas de gestão organizacional, acumulação flexível, mudanças na gestão da força de trabalho, reorganização tecnológica, trabalho polivalente e precarizado, aplicação de novos modelos de gestão da força de trabalho, dentre outras medidas, o processo produtivo e o mundo do trabalho sofreram mutações (ANTUNES, 2011).

Há cerca de um ano, o projeto de terceirização que permite a contratação de terceiros para além das atividades meio, passando a permitir legalmente a contratação destes para atividades fim, ganhou mais força. A criação do Projeto de Lei 4.330/04 incrementou o desmonte dos direitos trabalhistas iniciado pelo ex-presidente Fernando Henrique Cardoso na década de 1990.

Para nós, ganha grande evidência, nos anos de 1990, o período de privatizações retomado nos governos FHC²⁶ – que foi de 1995 até 2002 –, onde sistemas inteiros de serviços públicos foram entregues ao capital financeiro. Para se ter ideia da magnitude dessa transação financeira, segundo o Banco Nacional do Desenvolvimento – BNDES –, o valor total das privatizações foi de 105,30 bilhões de dólares. E foi justo o setor de telecomunicações que mais teve evidência nessa transação.

Gráfico 1 – Privatizações por setor (em %)



Fonte: BNDES (1999)²⁷

²⁶ Foi no governo de Fernando Collor de Mello, em 1991, que esse processo de privatização foi inaugurado. Já nos mandatos de Fernando Henrique Cardoso, reestruturou-se o Plano Nacional de Desestatização, que colocou à venda empresas do serviço federal, transferência para o setor privado que custou US\$ 40.025,6 bilhões.

²⁷ Disponível em: <http://www.bndes.gov.br/SiteBNDES/export/sites/default/bndes_pt/Galerias/Arquivos/conhecimento/ocde/ocde01.pdf>. Acesso em: 15 mar. 2016.

Concomitante a esse processo de expansão mundializada do capital, de implementação de grandes grupos industriais e de hegemonia do capital financeiro, temos o desenvolvimento das Tecnologias Informacionais de Comunicação – TICs, que trouxe a combinação entre fatores tecnológicos em avanço e fatores organizacionais do capital. Os agentes favorecidos por esse processo relacional acabaram

beneficiando-se, simultaneamente, do novo quadro neoliberal e da programação por microcomputadores, os grupos puderam reorganizar as modalidades de sua internacionalização e, também, modificar profundamente suas relações com a classe operária, particularmente no setor industrial. (CHESNAIS, 1996, p. 34)

Visto o que foi exposto até aqui, é importante dizer que, com a nova forma tomada pelo capital já nos anos de 1990, a “classe-que-vive-do-trabalho” não é somente aquela representada pelos trabalhadores do setor produtivo, que produzem diretamente mais-valia, mas engloba, também, aquele trabalhador improdutivo, ou seja, aquele assalariado que vende sua força de trabalho para o setor de serviços, por exemplo. A apropriação de modelos de acumulação, vistos até aqui, em certa medida também é encontrada em setores que ultrapassam o chão de fábrica, como os bancos, o comércio, os serviços de saúde, os serviços públicos etc. (ANTUNES, 2009).

É inclusive a crescente retração do setor industrial que dá espaço cada vez maior ao crescimento do setor de serviços, materializando algo que parecia ser latente dentro do processo de reestruturação do capital, sobretudo no que diz respeito à diminuição da classe operária industrial tradicional. Dados do Instituto de Estudos para o Desenvolvimento Industrial – Iedi –, apresentados no final do ano de 2016²⁸, relativo ao segundo trimestre do mesmo ano, mostram que “Setor recua 1,1% em outubro, pior resultado desde 2013, voltando ao patamar de dezembro de 2008, ano em que estourou a crise econômica global”. Esse arcabouço vem se desenhando muito antes do século 21, como afirma Pochmann (*apud* antunes 2003, p. 21), que diz que com

a mudança da dinâmica industrial voltada para o mercado interno, 'dada' a motivação dependente de maior inserção competitiva externa, a economia nacional começou a conviver, pela primeira desde os anos 30, com perda absoluta e relativa de postos de trabalho na indústria de manufatura. Entre as décadas de 1980 e 1990, por exemplo, a economia brasileira perdeu próximo a 1,5 milhões de empregos no setor de manufatura.

28 Disponível em: <http://www.iedi.org.br/artigos/imprensa/2016/IEDI_na_Imprensa_20161203_Producaoindustrial_volta_ao_nivel_de_2008.html>. Acesso em: 28 dez. 2016.

Junto a essa tendência involutiva do setor industrial, das novas formas de gestão da produção e principalmente da força de trabalho, despontam consequências que também já eram latentes com o desenvolvimento nocivo do capital: o desemprego estrutural, a alta taxa de trabalho terceirizado, os baixos salários, os contratos de trabalho flexíveis, toda sorte de precarização laboral. No Brasil, o que nos tem chamado a atenção nessa miscelânea de acontecimentos no mundo do trabalho é um setor que tende a condensar todas as formas de organização produtiva e precariedades vistas até aqui, principalmente sob a insígnia de elevação de lucros a baixo custo²⁹.

O telemarketing, que emergiu sobremaneira após a privatização do sistema Telebras na década de 1990, cresceu junto à preponderância do setor de serviços e, mesmo que atualmente o mercado de trabalho de modo geral sofra com as baixas taxas de ocupação no mercado formal com o desemprego, as fileiras de operações nas centrais de teleatividade (CTAs) só crescem³⁰.

A valorização das TICs, conforme acima mencionado, traz à tona a apropriação do capital em todas as esferas da vida humana, que vai da relação mais básica de sociabilidade aos meios como ela se desenvolve. Assim, aludimos para discussão sobre a mercantilização da comunicação. Certamente, não desenvolveremos uma discussão sobre o papel da comunicação nas relações sociais; sob este encargo estão as Ciências da Comunicação. No entanto, ao considerarmos que a comunicação e a informação também fazem parte do desenvolvimento humano consequente do trabalho, não podemos deixar de considerá-las, dentro da relação capital-trabalho, como um instrumento mercantilizado.

A transformação da informação em mercadoria pressupõe sua quantificação, pois somente assim esta pode ser objetivada em valor de troca, único valor capaz de tornar algo passível de ser mercantilizado [...]. O que se quantifica se objetiva e ao se objetivar poderá se tornar mercadoria. (WOLFF, 2004, p. 352)

29 Conforme analisado por Braga (2006, p. 140), “taylorização do trabalho intelectual e do campo da relação de serviço”.

30 Aqui, temos que considerar, também, a alta rotatividade da força de trabalho por variados motivos, tanto pela própria característica da desregulamentação do mercado de trabalho brasileiro quanto pelo alto desgaste físico e mental causado por esse tipo de trabalho, entre outras coisas que trataremos até o término desta pesquisa.

2.4 ÀS SOMBRAS DO ESTADO E DO CAPITALISMO TARDIO: CARACTERÍSTICAS SOCIOECONÔMICAS DE ALAGOAS

Antes de entrarmos na questão específica alagoana, gostaríamos de expor a construção geral da teoria marxista de Estado, por entender que, apesar das particularidades de cada totalidade concreta, a premissa de apropriação política pela burguesia desta instituição vem se provando uma realidade por séculos.

Falar em sociedade de classes sob a ótica de Marx e Engels é, necessariamente, falar de um instrumento que sirva para manter a ordem perante a desigualdade. E o Estado é um dos meios utilizados pelo capital para manter sua dominação. Para caracterizar a função histórica desta instituição, achamos importante partir, mesmo que de forma breve, do ponto em que sua forma foi se cristalizando, sobretudo na condição de Estado Moderno burguês. Para uma compreensão desse modelo de Estado, faremo-nos valer dos aspectos ontológicos. Assim, é interessante trazer as palavras do próprio Marx (2008, p. 47):

as relações jurídicas, bem como as formas do Estado, não podem ser explicadas por si mesmas, nem pela chamada evolução geral do espírito humano; essas relações têm, ao contrário, suas raízes nas condições materiais de existência, em suas totalidades, condições estas que Hegel, a exemplo dos ingleses e dos franceses do século 18, compreendia sob o nome de “sociedade civil”.

Transformação, eis a palavra fundamentalmente necessária para explicar as transições ocorridas ao longo da história, onde sistemas de produção e todo o constructo social edificado sobre eles foram superados por outro. A última revolução que toca na transformação total da sociedade surge com o sistema capitalista na passagem do século 18 ao 19, firmando então o *modus operandi* burguês. O pleno estabelecimento da burguesia está diretamente ligado a um processo de expansão material acompanhado de um progresso político correspondente:

classe oprimida sob o domínio dos senhores feudais, associações armadas e autônomas na comuna; aqui república urbana independente, ali terceiro estado tributário da monarquia, depois, no período manufatureiro, contrapeso da nobreza na monarquia corporativa ou absoluta e, em geral, principal fundamento das grandes monarquias, a burguesia, com o estabelecimento da grande indústria e do mercado mundial, conquistou finalmente o domínio político exclusivo no Estado representativo moderno. **O poder político do Estado moderno nada mais é do que um comitê para administrar os negócios comuns de toda a classe burguesa.** (MARX, 2006, p. 47. Grifos

nossos)

Diante de todo o avanço material, nutrido dentro do sistema simples do mercantilismo, o pleno desenvolvimento do capital, da capacidade evolutiva das forças produtivas, faz da burguesia “a primeira a mostrar o que pode realizar da atividade humana” (Ibidem, p. 48). A partir de então, com o desmanche de todo caráter inter-relacional entre senhor feudal e vassalo, característico do trabalho naquela sociedade, surge, no bojo do processo de desenvolvimento do sistema capitalista, a compra, em dinheiro, da força de trabalho³¹, edificando-se como um modo de produção baseado na exploração do trabalho humano, onde agora o sujeito “vende sua força de trabalho como mercadoria porque lhe faltam os meios para produzir por sua própria conta” (MARX, 2013, p. 700).

A garantia da propriedade privada dos meios de produção, agora erguida sobre a exploração do trabalho alheio (assalariado), limitada a alguns capitalistas individuais, é central e necessita de outra mudança que é condição para a manutenção do sistema capitalista. O Estado, muito embora se coloque sob a insígnia ilusória da igualdade – “somos todos iguais perante a lei” –, vai surgir fundamentalmente como órgão de dominação de classe, retendo qualquer movimento de resistência à ordem (burguesa) estabelecida. Desta forma, quando partimos da perspectiva ontológica, vemos que o Estado não surge como universalizador das questões postas sobre a sociedade civil; ele se mostra como expressão desta mesma sociedade, porém incapaz de universalizar os interesses humanos; a sociedade é constituída de antagonismos:

o Estado não é, de forma alguma, uma força imposta, do exterior, à sociedade [...]. É um produto da sociedade numa certa fase do seu desenvolvimento. É a confissão de que essa sociedade se embaraçou numa insolúvel contradição interna, se dividiu em antagonismos inconciliáveis de que não pode desvencilhar-se. Mas, para que essas classes antagônicas, com interesses econômicos contrários, não se entrededorassem e não devorassem a sociedade numa luta estéril, sentiu-se a necessidade de uma força que se colocasse **aparentemente** acima da sociedade, com o fim de atenuar o conflito nos limites da ‘ordem’. Essa força, que sai da sociedade, ficando, porém, por cima dela e dela se afastando cada vez mais, é o Estado (ENGELS apud LENIN, 2010, p. 27. Grifo nosso.)

Ao contrário dos pressupostos nos quais nos baseamos até agora, teses contratualistas concebiam o Estado Moderno como uma instituição responsável pelo controle

31 Vale salientar que, apesar do nosso salto qualitativo na exposição, esta mudança não se deu de maneira rápida. Foi decorrente de um longo processo, que Marx (2013, p. 785) explica bem na sua obra *O capital*, no capítulo intitulado *A assim chamada acumulação primitiva*.

da ordem pacífica dentro da sociedade, no intuito de garantir a harmonia entre os homens, que, por sua vez, eram dotados de uma natureza invariável. Dessa forma, o Estado entraria como mediador de controle, garantindo as liberdades individuais (ROUSSEAU, 1973; LOCKE, 1963). A diferença do tempo histórico dos contratualistas sem dúvida impôs àquele pensamento alguns limites. No entanto, essa é a base da concepção sobre o Estado que a sociedade carrega até hoje: agente de controle social e político sobre o comportamento individual, assegurando a ordem.

Séculos depois do seu surgimento, o capitalismo, hoje vigente como sistema de produção em todos os quadrantes do globo, um sistema planetário, “criou forças produtivas mais poderosas e colossais do que todas as gerações passadas em conjunto” (MARX, 2006, p. 50). Muito embora apresente diferenças, como na aplicação de determinado modo de acumulação, dada a localidade em que está instalado, o capitalismo opera num único sentido: o de sua constante expansão e obtenção cada vez maior de lucro. Para isso, ele dispõe de um poderio ideológico singular, numa sociedade extremamente desigual, que garante a exploração do trabalho sobre massas de homens e mulheres.

O surgimento do Estado burguês moderno tem, independente de que parte do conjunto global estejamos falando, o mesmo sentido genérico: manter os padrões de acumulação capitalista. Pois, vejamos:

por meio da emancipação da propriedade privada em relação à comunidade, o Estado se tornou uma existência particular ao lado e fora da sociedade civil; mas esse Estado não é nada mais do que a forma de organização que os burgueses se dão necessariamente, tanto no exterior como no interior, para a garantia recíproca de sua propriedade e de seus interesses. (MARX, 2007, p. 75)

Eis a forma que o Estado vai tomando dentro da dinâmica de desenvolvimento do sistema capitalista, em qualquer lugar do planeta em que esteja vigente. Logo, sua atuação não é diferente no Brasil e, menos ainda, no estado alagoano, que tem características bem acentuadas desse atrelamento. Doravante, trataremos à discussão tais características.

Quando Getúlio Vargas, sete anos após a revolução de 1930, criou a constituição brasileira, estimulou a expansão das atividades urbanas e reprojeteu a matriz produtiva, que traz no seu cerne uma nascente burguesia industrial. Mesmo a passos lentos e contando com a resistência dos setores tradicionais da economia do país, a mudança caminhava para a transição entre a hegemonia de uma classe – dos agroempresários – e a de outra – a da burguesia industrial. Todos os nichos políticos do Brasil passam por uma reordenação que

determina o futuro de cada região no cenário nacional em desenvolvimento.

Foi com a revolução de 1930 e seus resultados, girados para modernização econômica brasileira, que o país fez a transição do Estado Monárquico (República Velha) para o Estado Republicano. Era o momento de efervescência política em que os “donos do poder” tinham que traçar suas táticas de manutenção ou reestruturação das linhas do poder.

Alagoas, com sua economia estritamente baseada em culturas agrícolas e de atividades pecuárias, com uma burguesia comercial ligada ao “latifúndio de monocultura extensiva tendo em vista a exportação” (SANTOS, 2012, p. 95), no conjunto brasileiro de uma economia colonial, com a transformação no cenário político, agora com o governo Vargas, segue um momento histórico de mudanças no espaço político, antes intocável.

As novas determinações restringiam o poder dos senhores de terra, diminuindo a força que tinham nas sedes municipais, áreas tradicionais de domínio público conservador. Com a adoção do voto secreto, a Justiça Eleitoral e do voto feminino, o processo político ficaria mais complexo. (PÉRICLES, 2015, p. 290-291)

No entanto, a configuração, se não era baseada nas figuras ligadas ao latifúndio e aos grandes proprietários de terra, era a mesma que antes. Não houve uma ruptura completa “com as antigas práticas políticas oligárquicas, mas um novo tipo de aliança, sob o controle de setores urbanos” (Ibidem, p. 291).

Nos dois anos seguintes às eleições constituintes de 1933, Osmam Loureiro entra como representante do estado de Alagoas. A figura de Loureiro era ligada diretamente aos usineiros no período de criação do Instituto do Açúcar e do Alcool (IAA). A administração do então governador se estendeu até 1941, feitos quatro anos do golpe que fundou o Estado Novo no país. Suas políticas eram caracterizadas pela forte opressão aos movimentos sociais que se postavam contra a situação.

Mesmo num contexto pós-revolução de 1930, considerando seu caráter de “divisor de águas” na dinâmica política tradicional oligárquica brasileira, o cenário arraigado de uma lógica patriarcal-clientelista, o *modus operandi* alagoano de tocar a política e a economia continuava intacto: “em Alagoas, sem a presença organizada das forças sociais modernizantes – classe média, trabalhadores e empresários urbanos –, a revolução foi absorvida pelos gestores dos grupos tradicionais” (PÉRICLES, 2015, p. 294).

Esta peculiaridade da nossa região, concomitante às mudanças no contexto da formação de classe da sociedade brasileira, finca o legado alagoano diante da transformação

histórica em curso.

Nesse mesmo período, é importante lembrar, é criada no país uma legislação trabalhista visando regular o mercado de trabalho, a saber, trabalho livre, libertado da escravidão. No entanto, a aplicabilidade das leis ali inscritas ainda era muito insipiente e quase nunca obedecida, sobretudo naquelas economias em regiões pouco urbanizadas e pouco industrializadas (Idem, 2015).

Após 1945, ano em que encerra o período getulista no Brasil, o país experimenta uma era mais “democrática”. Alagoas consegue alcançar alguns avanços reais: urbanização, construção de estradas, sem falar na elevação de alguns indicadores sociais. Na política, entre os anos de 1945 e 1964, viu-se uma polarização entre a ordem conservadora com a União Democrática Nacional (UDN), cujos personagens eram ligados ao setor agroindustrial da cana de açúcar e da pecuária, enquanto o movimento trabalhista contava com partidos como PTB e PSD, tocado pelas frações da classe média e pelo movimento sindical urbano.

Em 1956, depois de alguns anos do Poder Executivo comandado por integrantes do setor mais tradicional de Alagoas, o ex-delegado regional do Trabalho³² Muniz Falcão volta ao poder público agora como governador do estado³³. Trata-se de um período, até então, inédito na história alagoana, em que nenhum representante da oligarquia da região estava à frente do poder executivo. Isso significava muito para o desenvolvimento social do estado, principalmente para a organização política e social da classe trabalhadora: “nesse segundo exercício, dezenas de sindicatos urbanos são legalizados a exemplo dos têxteis, gráficos, metalúrgicos, professores, bancários, motoristas, comerciários, trabalhadores da construção civil, do açúcar, etc.” (PÉRICLES, 2015, p. 298).

Ele teria, ainda, posto como forma de taxaço sobre a produção agroindustrial e pecuária, uma política de incentivo à educação e à saúde.

Essa teria sido a primeira iniciativa na história alagoana de uma participação financeira efetiva da economia local no desenvolvimento social. **Mas os grandes grupos econômicos e as velhas oligarquias voltaram-se contra e, para isso, utilizaram os seus representantes no parlamento estadual.** (PÉRICLES, 2015, p. 299. Grifos nossos)

Eram planos que estavam diretamente concatenados aos do governo federal,

32 É importante lembrar que, no mesmo período em que Muniz Falcão foi delegado regional do Trabalho em Alagoas, 1945, a legislação trabalhista era atacada pelos setores mais tradicionais da economia. Esse mesmo setor, sob o mando de seus empresários, expulsou Falcão quase como um subversivo por querer aplicar as regras trabalhistas no estado. A preocupação do empresariado se dava pela insistência em manter as condições de trabalho servil na região.

33 Do ano 1956 à 1960.

chefiado pelo então presidente Juscelino Kubitschek e suas políticas desenvolvimentistas. No entanto, em 1961, quase como um golpe, assume o governo de Alagoas o major Luiz Cavalcante, que retrocedeu nas políticas sociais do programa anterior. O militar, quando instaurado o governo da ditadura de 1964³⁴, prestou seu total apoio àquele movimento, reatando então as alianças com as oligarquias tradicionais locais.

Contudo, não se pode negar que em pouco menos de duas décadas a partir dos anos de 1960, Alagoas, mesmo no bojo dos projetos conservadores, ainda estava concatenada com o modelo de desenvolvimento e a conjuntura nacional. O que se pôde ver foi um giro completo que se iniciou com ganhos na infraestrutura, no setor econômico e terminou, ao final dos anos de 1990, na estagnação. Para Cabral (2005, p. 25), esse processo fez parte das três fases do processo de desenvolvimento do estado:

- um período que chamamos de formação da infraestrutura econômica e estruturação do setor público estadual, compreendido entre 1960 e 1974;
- um outro período que consideramos como de crescimento econômico, ocorrido entre 1975 e 1985; e
- um terceiro período que vai do ano de 1986 a 1999, de crise e estagnação da economia alagoana.

Ocorreu em Alagoas, nos primeiros vinte anos a partir da década de 1960, junto ao intenso investimento federal decorrente do crescimento da economia brasileira, aquecimento do setor de serviços por parte do turismo com abertura de novos hotéis; áreas como telefonia, saneamento, água, energia etc. foram expandidas, assim como investimento em moradia popular com investimento do banco do Estado – o antigo Produban.

No setor agroindustrial, o Programa do Alcool – Proálcool (1976-1985) entrava como benefício junto ao setor mais tradicional do estado com a melhoria da malha produtiva, abrindo novas destilarias, modernizando as usinas, aumentando, assim, a área do plantio. Outras melhorias industriais também ocorreram nos setores urbanos: Porto de Jaraguá, abertura de algumas empresas no Distrito Industrial no bairro do Tabuleiro do Martins em Maceió; a inserção da indústria química, com a Salgema. Como dito por Péricles (2015, p. 61-62): “o modelo dos anos dos governos Lamenha Filho, Afrânio Lages, Divaldo Suruagy e Guilherme Palmeira era o da construção da infraestrutura, atração de novas fábricas e da ampliação da máquina pública, tudo de forma acelerada”.

No entanto, apesar das modificações econômicas e estruturais, a manutenção do *status quo* conservador não foi abandonada. O discurso dos políticos era de que havia

³⁴ Pouco depois, em 1966, com a intervenção federal em Alagoas, é sucedido pelo general João José Batista Tubino.

possibilidade de crescimento, modernização, sem alterar a estrutura política do poder do Estado. Alagoas crescia economicamente mas, a rigor, seus índices sociais continuavam a apresentar a população em situação de pobreza acentuada.

Na contramão dessa evolução econômica, e concomitante a ela, durante o regime militar, os empresários da cana retomam seu lugar no jogo do poder. Como as eleições, naquele período, aconteciam de forma indireta, seja para governador ou prefeito, as chances de monopolização do processo eram certas. Dessa forma, a política alagoana volta a ser comandada pelos usineiros³⁵, tanto nos cargos do Executivo quanto no Legislativo (Senado).

Assim, o giro político do que poderia ser o crescimento a longo prazo de Alagoas não completou seu curso. Por meio de uma trama nacional baseada em golpes, o que parecia a concretização de uma relativa perspectiva de desenvolvimento social³⁶ dá lugar ao retrocesso conservador. O golpe é a forma que o capital assume para cobrar determinadas formas de resgate³⁷.

Todo período ditatorial representou, para Alagoas, a concretização do processo de “modernização conservadora”: fortalecimento da máquina estatal, principalmente para o favorecimento das elites agrárias, intensificando a concentração de renda. Socialmente, o estado se apresentava no cenário nacional como um grande retrocesso, com seus indicadores apresentando as piores taxas, incluindo o aumento no número da violência com a atuação dos “capangas”, dos “pistoleiros” e os crimes de mando, na maioria das vezes direcionados a figuras do meio político.

O retorno dos usineiros à cena política só traria a realidade social alagoana à bancarrota. Os anos de regime militar no Brasil abriram várias janelas de oportunidades para o enriquecimento desses empresários. Mesmo no período de redemocratização, agora com o governo chefiado por Fernando Collor (1987 a 1989)³⁸, essa fração predominante da

35 Como por exemplo, Lamenha Filho, proprietário do engenho Coronha, localizado na região norte de Alagoas.

36 Mesmo se considerarmos fatores que ocorreram durante a ditadura, tais como: aumento do PIB, aceleração do desenvolvimento da indústria de base (energia, siderurgia e petroquímica), aumento de empresas estatais, investimento em infraestrutura de grande porte (ponte Rio-Niterói, usina de Traipu). No entanto, na contramão, e concomitante a isso, ocorreu a alta concentração de renda, o aumento da dívida pública, fazendo com que os plano de autotransformação do seu sistema econômico não fosse sustentando.

37 No caso do desdobramento do Golpe de 1964 no Brasil: “Os setores dominantes da burguesia brasileira preferiram a condição de associada ao capital internacional. Aliás, entre apoiar a classe trabalhadora, como propunham os nacionalistas, ou apoiar o capital externo, optaram pela segunda alternativa, em apoiar o capital estrangeiro. Não tiveram a menor dúvida. Os núcleos fortes da burguesia brasileira no pré-1964 apoiaram o capital externo e apoiaram o golpe. E, a partir daí, iniciou-se uma ditadura militar claramente fundada em um binômio: ditadura e superexploração do trabalho. A montagem do padrão de acumulação (que já vinha desde o governo de Juscelino Kubitschek) e a internacionalização da economia, ampliaram a financeirização da economia brasileira, através do financiamento externo e do avanço da industrialização – seja a indústria de base ou de bens de consumo capitalista” (ANTUNES, 2013)

38 Em 1989, Collor renunciou a seu mandato para concorrer nas eleições para presidente.

burguesia alagoana continuava a receber incentivos do poder público.

No ano de 1988, o então governador assinou o que ficou conhecido como o “Acordo dos Usineiros”, o primeiro acordo que beneficiou 18 usinas; no segundo conchavo, mais 12 foram contempladas. Essa decisão consistia em liberar os usineiros do pagamento do Imposto Sobre Circulação de Mercadorias e Serviços – ICMS, tanto das usinas quanto dos seus outros empreendimentos comerciais, além de ressarcir a estes mesmos empresários o valor que eles tinham pagado em imposto sobre a cana plantada em suas propriedades. Tais medidas fizeram com que os cofres públicos deixassem de arrecadar por volta de R\$ 468,8 milhões em ICMS. Situação que perdurou quase uma década (AJB, 1997).

No ano seguinte à assinatura do acordo, Collor se afasta do cargo de governador de Alagoas para candidatar-se à Presidência da República, o qual se elege no ano de 1989. É justo nesse mesmo período que o Brasil vai iniciar sua imersão, sua transição para a regulação neoliberal. Ocorre uma transição do fordismo periférico, para o pós-fordismo financeirizado (BRAGA, 2012).

O acúmulo de medidas políticas perniciosas afetaram a população sobremaneira que, ao final dos anos de 1990, já no governo de Divaldo Suruagy³⁹, o Estado sofre um colapso nos serviços públicos com o atraso salarial da folha de pagamento, fazendo com que muitos de seus trabalhadores cometessem suicídio, diante da calamidade financeira em que viviam. A organização dos sindicatos, partidos de oposição e outros movimentos populares derrubou Suruagy em 17 de julho de 1997 (VASCONCELOS, 2009).

Os danos foram tão nocivos que, até os dias atuais, o governo não consegue elevar sua receita. A ausência de recursos no Tesouro Estadual não somente amplia a sua dívida com a União, como o estado não consegue, autonomamente, investir na sua infraestrutura e nas políticas sociais (PÉRICLES, 2015). E assim o é até os dias atuais.

O intuito, ao fazer esta breve passagem sobre o desenvolvimento histórico alagoano, foi o de clarear informações sobre a formação do estado, que é conhecido nacionalmente, ainda hoje, pelos seus baixos Índices de Desenvolvimento Social - IDH. Sua baixa colocação em aferições oficiais parece manter o padrão de estado atrasado em relação ao restante do país; e a dinâmica do seu mercado de trabalho é a materialização de um ciclo econômico pouco desenvolvido e altamente dependente do setor açucareiro, o que acaba por transferir para a população longos períodos de estagnação social⁴⁰.

39 Ele foi chefe do Executivo de Alagoas por vários mandatos. O primeiro, no período do regime militar: 1975-1978 (período do “milagre econômico”); o segundo, de 1983 a 1986, eleito por voto direto, e o último, de 1995 a 1997.

40 Quando falamos em estagnação, não queremos dizer que o estado se mantém com índices engessados. Não. No entanto, mesmo com o desenvolvimento considerável em áreas como saúde e educação, sobretudo a partir da

Para confirmar esse quadro de dificuldades, o *Instituto de Estudos do Trabalho e da Sociedade/IETS* divulgou um estudo sobre a realidade estadual na qual analisa os números sobre educação, trabalho, renda, pobreza e desigualdade, baseando-se na Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios – PNAD, colocando Alagoas como a unidade federativa de menor grau de desenvolvimento social de todo o país. (PÉRICLES, 2014, p. 8)

A primeira questão que deveríamos considerar é a base político-econômica característica de uma localidade ainda fortemente baseada na cultura da cana-de-açúcar onde os grandes usineiros estão atrelados diretamente à máquina pública. O estabelecimento de uma cultura econômica, ainda fincada na agricultura, desencadeia a base político-econômica do estado, formada de uma elite agrária baseada nos grandes proprietários de terra (PLANCHEREL et al., 2007).

Essa predominância do setor açucareiro no estado não somente moldou em Alagoas “todas suas regiões fisiográficas, dando-lhes uma nova paisagem natural e humana, conformando sua agricultura atual” (PÉRICLES, 2015, p. 128), como também determinou os limites de outros tipos de cultivos, como os de hortaliças, frutas e cereais, por exemplo. Na Tabela 1, Péricles (2014, p. 26) demonstra essa disparidade de área ocupada de plantios, mostrando a cana-de-açúcar como a que ocupa a maior dimensão de terra no estado.

Tabela 1 – Produção agrícola de Alagoas entre 2011-2012

ALAGOAS: Produção agrícola (área plantada em hectares) 2011-2012		
PRODUTO	2011	2012
Arroz	3.040	2.922
Banana	4.053	3.246
Batata	1.833	1.555
Cana de açúcar	434.684	433.300
Coco	12.857	6.218
Feijão	57.555	20.129
Fumo	9.133	13.848
Laranja	4.310	4.437
Mandioca	18.056	20.915
Milho	49.152	17.072

Fonte: IBGE (2014)

Fonte: Péricles (2014)

segunda metade dos anos 1990, ainda não foi suficiente para fazer o estado alcançar posições próximas à média nacional.

No entanto, essa fartura em níveis de extensão de plantio não quer dizer, necessariamente, garantia de desenvolvimento para a classe trabalhadora nem tampouco para a população que vive ao redor das grandes indústrias do ramo⁴¹. Muito embora essa cultura ainda seja predominante, há pouco mais de três anos o grande capital açucareiro passou a apresentar sinais de crise. Não nos cabe, neste momento, entrar nos pormenores dessa situação vivida pelo setor em todo o país. Mas é importante frisar que é justo nos períodos onde a taxa de lucro do grande capital tende a baixar, que o alerta de exiguidade é publicizado, ativando todos os mecanismos possíveis para estabilizar seus ganhos. O Estado é, historicamente, o principal subsidiador do setor, criando políticas públicas⁴² de insumos a favor dos industriais da cana-de-açúcar. Porém, a força de trabalho mantenedora da produção nos eitos das usinas amarga condições de trabalho muitas vezes análogas à escravidão. E assim como nos outros setores, sofre com a desregulamentação do mercado laboral⁴³.

No que concerne ao trabalhador canavieiro, o movimento comum de migração é recorrente em períodos de escassez de renda em algumas comunidades rurais⁴⁴. Uma massa empobrecida de trabalhadores tende a migrar sobremaneira em busca de oportunidades de emprego, seja para outras unidades da federação ou até mesmo internamente; seja para o corte da cana ou para outro tipo de serviço. Com a crise proclamada pelo setor nos últimos anos, o movimento de reestruturação se repete mais uma vez⁴⁵ no aspecto produtivo. Essa é outra

41 A Zona da Mata alagoana é, predominantemente, dominada pela cultura da cana-de-açúcar. Um dado intrigante acerca das condições de renda da população daquela região nos chamou a atenção: a maior renda *per capita* aferida pelo IBGE no ano de 2010 de todos os municípios da Zona da Mata é de R\$ 284,02 em São José da Laje, determinando o Índice de Desenvolvimento Humano Municipal – IDHM –, que é de 0,574. Esse número, se considerarmos o critério – já mencionado – de medição de pobreza pelo Governo Federal, mostra que o setor açucareiro no estado confirma uma situação de contradição: apesar do longo histórico de desenvolvimento em Alagoas, ele tanto não proporciona prosperidade para a população que trabalha naquela indústria como também não o faz para população que a cerca, visto o baixo IDHM que, naquela zona, varia entre 0,513 a 0,574 (o índice varia de zero a um: os que têm até 0,500 são considerados os de baixo desenvolvimento; entre 0,500 e 0,800, de médio desenvolvimento; e acima disso, estão os de desenvolvimento elevado). Para mais, conferir: <http://www.atlasbrasil.org.br/2013/pt/consulta/>. Acesso em: 06 mar. 2016.

42 O Estado entra como facilitador das mudanças do agronegócio no Brasil, desde a criação do Instituto de Açúcar e Alcool – IAA, fomentando a produção em larga escala de cana-de-açúcar e seus derivados. Um exemplo foi o do ano de 1971, com programas como o Programa Nacional de Melhoramento da Cana-de-açúcar – Planalçúcar, que visava a alavancar uma modernização na produção do setor com infinitudes de tipos de cana-de-açúcar. Em seguida, no ano de 1976, com o Programa Nacional do Alcool – Proálcool, que incentivava a produção de álcool no país, além da criação de novas destilarias devido à crise do petróleo naquele período, durando quatorze anos.

43 Para trabalhos sobre o tema em Alagoas, ver a coletânea *Trabalho e Capitalismo Contemporâneo* (Maceió, Edufal, 2012), organizada pelas professoras da Universidade Federal de Alagoas Alice Anabuki Plancherel e Edna Bertoldo.

44 Segundo dados do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – Ipea – aferidos no ano de 2003 e publicados no ano de 2005, 77,2% da população rural estavam em situação de pobreza (renda *per capita* de até meio salário mínimo).

45 “O advento da reestruturação produtiva, corolário da precarização encontrada no mundo do trabalho, mostra-se mais evidente no universo [...] canavieiro alagoano, principalmente no início dos anos de 1990, com a extinção do Instituto do Açúcar e do Alcool (IAA), quando suas benesses ofertadas às usinas chegavam ao fim, obrigando as mesmas a se reorganizarem para manterem-se concorrentes no mercado” (SILVA, 2012, p. 12).

margem que corrobora com a migração. Assim, um “exército industrial de reserva”, como apresentado por Marx (2013), tende a engrossar as ofertas de uma força de trabalho barata na capital.

A existência de um enorme contingente de desempregados permite ao capitalista pressionar os salários para um nível inferior; essa é a função primária que o exército industrial de reserva desempenha sob o capitalismo: [ele] oferece ao capital um volume de força de trabalho que pode ser mobilizado a qualquer momento, recrutado para um ramo de produção que experimenta uma conjuntura favorável e até mesmo deslocado geograficamente, em processos migratórios. (BRAZ; NETTO, 2012)

A sobressalência do setor açucareiro e a correlação direta entre seus empresários e o Estado são fatores constituintes de uma organização social e de produção inerente à história do estado, além de ser uma referência nos índices econômicos de todo o país⁴⁶.

Outro ponto relevante sobre esse breve excuro é o atrelamento do Estado a um setor que concentra riqueza entre seus empresários, numa relação contraditória de manutenção da condição de exploração capitalista em detrimento da população que vive-da-venda-da-força-de-trabalho.

Ao partirmos desse ponto, onde uns se beneficiam do sobretrabalho do outro, chegamos ao dado alarmante da distribuição de renda no estado de Alagoas. Dados da última pesquisa feita pelo programa Radar Social, do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – Ipea, no ano de 2006, apontaram Alagoas como um dos estados mais pobres da federação, com mais de 60% da sua população nessa situação, liderando, assim, esse ranking. Veja a comparação na Figura 1:

46 A exemplo disso, o Brasil se apoia numa política de desenvolvimento baseada na produção de *commodities* e o açúcar representa uma fração das mercadorias agrícolas desse tipo de comércio. Atualmente, vê-se um certo enfraquecimento desse tipo de modelo de acumulação girado para o mercado de *commodities*, sobretudo com a desaceleração das economias chinesa e europeia. Dado o impacto sobre as exportações, o setor sucroalcooleiro recorre à tendência de acelerar os planos de reorganização produtiva a fim de manter seu valor no mercado financeiro e assim garantir o lucro.

Figura 1 – População em situação de pobreza entre 2001-2004

Proporção da população em situação de pobreza 2001 a 2004 – Brasil e estados					
	2001	2002	2003	2004	Var 2001-2004 em pontos percentuais
Brasil	33,3	33,0	33,9	30,1	-3,2
Alagoas	62,6	64,0	65,2	60,3	-2,3
Maranhão	62,3	62,9	63,9	60,2	-2,1
Piauí	59,6	59,9	60,2	56,9	-2,7
Ceará	57,4	56,9	57,1	55,4	-2,0
Paraíba	59,3	55,9	55,2	53,4	-5,9
Pernambuco	55,1	55,2	57,5	52,6	-2,5
Bahia	56,2	56,7	58,0	51,2	-5,0
R.G.Norte	50,0	49,4	53,0	47,6	-2,4
Roraima	35,7	44,5	37,5	47,4	11,7
Sergipe	52,0	49,7	49,8	43,8	-8,2
Amapá	20,4	39,8	42,1	40,9	20,5
Tocantins	46,2	49,6	49,1	40,6	-5,6
Acre	38,0	38,3	41,5	40,0	2,1
Pará	43,0	43,6	45,2	37,8	-5,3
Amazonas	42,3	43,5	45,2	36,1	-6,3
Minas Gerais	32,4	31,9	32,2	27,7	-4,7
Espírito Santo	35,8	31,5	32,7	27,6	-8,2
M.G.Sul	28,3	27,6	29,1	25,0	-3,3
Rondônia	32,8	30,3	31,9	23,8	-9,0
Mato Grosso	29,6	30,2	32,4	23,5	-6,1
Goiás	30,7	29,1	29,8	23,3	-7,4
Distrito Federal	21,4	21,5	24,0	21,2	-0,1
Paraná	25,8	22,4	23,1	18,9	-6,8
R.G.Sul	21,2	21,3	20,0	17,9	-3,2
Rio de Janeiro	19,3	16,7	19,7	16,6	-2,7
São Paulo	15,6	16,5	17,5	15,6	0,0
Santa Catarina	14,2	13,9	13,3	11,4	-2,8

Fonte: Elaboração Disoc/Ipea a partir de Pnad/IBGE

Fonte: Radar Social 2006

No entanto, não se trata de uma divisão homogênea no contexto geral da população⁴⁷. Esses 65,2% de pobres alagoanos estão na categoria metodológica de análise do Governo Federal, que atribui a condição de pobreza aos cidadãos que têm renda domiciliar *per capita* de até meio salário mínimo. Todavia, na contramão dessa realidade está o outro lado da composição da luta de classes: a camada social abastada que apresenta uma concentração de renda exorbitante, medida pelo Índice de Gini⁴⁸, no ano de 2012, onde os ricos ocupam 1% do total geral da população (30 mil pessoas) contra 50% de pobres (1,5 milhão de pessoas) (PÉRICLES, 2014).

O enriquecimento de uns é o empobrecimento de outros. Esse é o motor do capital desde o seu surgimento como sistema de produção, independente do ramo em que ele operar.

47 É uma questão empiricamente comprovada, sobretudo porque, “na realidade, os indivíduos são naturalmente desiguais. Mas a organização da sociedade baseada na propriedade privada não dá aos homens *condições iguais para que eles se desenvolvam desigualmente*” (KONDER, 2009, p. 184. Grifos do autor).

48 O Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE – utiliza o Índice de Gini - IG para medir o grau de concentração de renda, onde esse índice varia entre 0 (zero) e 1 (um), sendo zero o grau de “perfeita igualdade” e um o grau de “desigualdade máxima”. Em Alagoas, no ano de 2012, o IG alcançou a marca de 0,499, incorporando-se aos estados nordestinos com maior desigualdade social do país. Para mais informações, ver: www.ipea.gov.br.

As mais importantes operações do trabalho são reguladas e dirigidas segundo os planos e as especulações daqueles que aplicam os capitais; e o objetivo que eles pressupõem em todos estes planos e operações é o lucro. Portanto: **a taxa de lucro não sobe, como a renda da terra e o salário, com a prosperidade da sociedade, e não cai, como aqueles, com o declínio desta última. Pelo contrário, esta taxa é naturalmente baixa nos países ricos e alta nos países pobres; e nunca é tão alta como nos países que mais rapidamente caminham em direção à ruína.** O interesse desta classe não tem, portanto, como as outras duas, a mesma ligação com o interesse geral da sociedade. [...] O interesse particular daqueles que exploram um ramo do comércio ou da manufatura é, em certo sentido, sempre diferente do interesse do público e, frequentemente, até mesmo contraposto a ele de maneira hostil. O interesse do comerciante é sempre o de ampliar o mercado e limitar a concorrência dos vendedores. [...] Esta é uma classe de gente cujo interesse jamais será exatamente o mesmo que o da sociedade, de gente que tem em geral um interesse, o de enganar e sobrecarregar o público. (MARX, 2010, p. 46-47. Grifos nossos)

A forte desigualdade social possibilitada pela forte concentração de renda, em que se tem menos ricos e mais pobres, é condição *sine qua non* para a acumulação capitalista, sobretudo quando a forma política do capital, o Estado, proporciona meios de estagnar uma parcela da população a ponto de deixá-la em condições de submissão “aos ditames do capital” (Marx, 2013).

A indústria açucareira nos serve não somente como a representação material da relação capital-trabalho, do seu poderio político e econômico dentro do estado de Alagoas, mas, acima de tudo, para entender a dinâmica relacional entre o setor privado e o setor público que, historicamente, vem facilitando a desproporcional distribuição de renda entre os alagoanos.

Quando Péricles (Ibidem, p. 13) coloca sobre o poder público a responsabilidade de melhoria dos indicadores sociais, tais como os de “concentração de renda, diferenciação salarial, distribuição desigual da riqueza” para que de fato haja um destravamento do mercado regional, parece se aproximar da concepção de Estado dos contratualistas, conforme mencionamos anteriormente. No entanto, a realidade intrínseca ao sistema capitalista, sobretudo num contexto neoliberal, é de limitar a atuação do Estado nessas questões, delegando a ele apenas a manutenção básica e o controle político sobre os trabalhadores: ele “é o produto e a manifestação do antagonismo inconciliável das classes” (LENIN, 2010, p. 27).

Entendemos que essas demandas são historicamente edificadas e a superação de suas carências, necessárias. Entretanto, precisamos analisar para além desses dados, adentrando na lógica do capital e sua relação com o trabalho: que níveis poderíamos alcançar,

se houvesse possibilidade de numa aproximação considerável nos índices de renda, diminuindo, assim, a desigualdade? Fundamentados na realidade concreta de manutenção do sistema capitalista ao longo de décadas, compreendemos que a sociedade de classes é parte da base indispensável desse sistema. Então, mesmo que haja modernização ou uma reestruturação economicamente positiva na estrutura interna do estado alagoano, esses índices nunca estarão em grau de equidade.

Nos últimos cinco anos, as promessas de dinamismo no mercado laboral, sobretudo na capital, têm sido a aposta política do Governo do Estado e da Prefeitura de Maceió, agregando à economia novos setores⁴⁹. O ramo do telemarketing tem sido a materialização dessa campanha, eventualmente enaltecida nos discursos políticos do então prefeito Rui Palmeira, do Partido da Social Democracia Brasileira (PSDB), e do governador em vigência, Renan Filho, do Partido do Movimento Democrático Brasileiro (PMDB) – ambos os partidos conhecidos como fortes incentivadores do desmanche do Estado sobre as políticas sociais e de uma bancada constituída de empresários de vários setores.

Esse atrelamento do Estado com os setores da burguesia nacional é a pecha que trava todas as áreas de desenvolvimento social do país. Os empresários que articulam seus negócios junto ao parlamento brasileiro agem das mais variadas formas a fim de garantir o seu domínio sobre a ordem do público⁵⁰. Uma das barganhas que envolvem essa relação é a taxaço sobre a renda do trabalho; uma vez em crise, o capital fica isento da reestruturação tributária, enquanto as políticas que recaem sobre os trabalhadores variam de cortes de direitos a reformas no sistema de previdência, por exemplo. São sujeitos que

ao mesmo tempo em que desqualificam a política, ladeando as instâncias representativas (parlamentos, assembleias legislativas) ou nelas fazendo sentir o peso dos seus *lobbies*, essas ‘elites orgânicas’ do grande capital – empresários, executivos, analistas, cientistas, engenheiros – realizam a sua política, tomando decisões estratégicas que afetam a vida de bilhões de seres humanos, sem qualquer conhecimento ou participação destes. E não é preciso dizer da característica corrupta dessa política. (NETTO; BRAZ, 2012, p. 236-237)

49 Alguns sites de notícias de Maceió confirmam isto, a exemplo desses: <http://www.tribunahoje.com/noticia/154610/economia/2015/09/14/incentivos-economicos-atraeminvestidores-para-mercado-alagoano.html>; <http://www.sedetur.al.gov.br/sala-deimprensa/noticias/2015/incentivos-atraemempresas-e-diversificaeconomia-de-alagoas>.

50 Um fato curioso que ocorreu no ano de 2015 foi a condecoração, pela prefeitura da capital, dos presidentes da empresa por nós estudada como cidadãos honorários de Maceió. Esse tipo de titulação simbólica representa a importância que a cidade (neste caso) dá aos homenageados, geralmente lembrados por suas contribuições sociais àquela localidade. Muito embora não tenha valor material (direto), esse mérito inculca na população a concepção que esta empresa veio de fato para contribuir para o desenvolvimento geral da cidade, quando, na verdade, os dados nos mostram que não é exatamente seu objetivo.

Em Alagoas, esse tipo de relação foi determinante para o desenvolvimento (baixo) de seu mercado de trabalho, que fora moldado sobre a estrutura oligárquica da agroindústria na figura dos grandes produtores de açúcar e álcool – a cultura da cana-de-açúcar; trata-se de um reflexo do processo que foi a expansão do capitalismo no Brasil, que absorveu a dinâmica dos países desenvolvidos, mas sem grandes mudanças na sua estrutura política e social. Fernandes (2008, p. 24) analisou a formação do Estado Nacional independente como sendo concebido

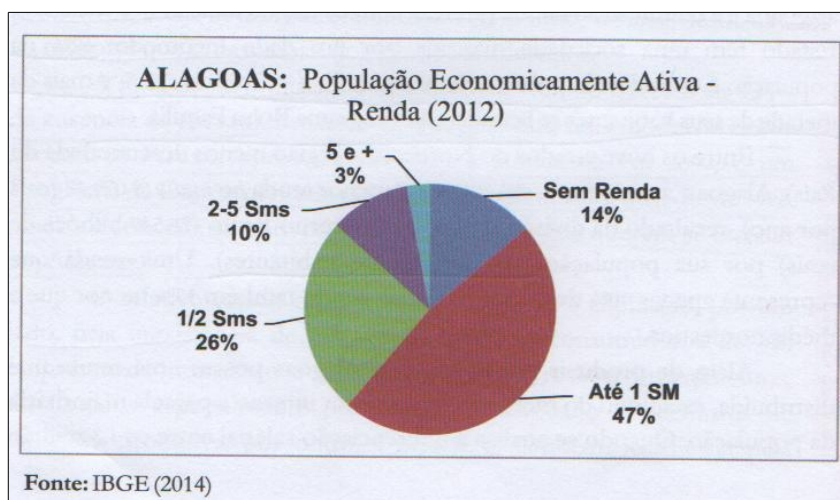
sem que se processassem alterações anteriores ou concomitantes na organização da economia e da sociedade. Portanto, ela se deu sem que o regime de castas e estamentos sofresse qualquer crise, pois ele constitui a base econômica e social da transformação dos ‘senhores rurais’ numa aristocracia agrária [...]; os laços coloniais apenas mudaram de caráter e sofreram uma transferência: deixaram de ser jurídico-políticos para se secularizarem e se tornarem puramente econômicos [...].

2.5 ALAGOAS DA FORÇA DE TRABALHO BARATA

Posto os dados que trouxemos até aqui, podemos afirmar que Alagoas tem seu mercado laboral basicamente moldado, juntamente como o grosso do país, dentro do modelo de desenvolvimento capitalista baseado na exploração da força de trabalho barata:

os trabalhadores brasileiros tornaram-se reféns de um modelo de desenvolvimento capitalista cuja estrutura alimenta-se de condições cada dia mais precárias de vida e de trabalho [...]. A base da pirâmide salarial aumentou nitidamente fortalecendo o mercado de trabalho brasileiro: entre 2004 e 2010, a participação relativa dos salários na renda nacional aumentou 10%, enquanto os rendimentos oriundos da propriedade decresceu cerca de 13%. No entanto, destes 2,1 milhões de novos postos de trabalho criados por ano, cerca de 2 milhões remuneram o trabalhador em até 1,5 salário mínimo. (BRAGA, 2012a)

Este é o caso da empresa que escolhemos estudar. Sua base de empregados é quase que totalmente constituída de uma massa de trabalhadores que recebem apenas um salário mínimo bruto de 937,00, sem nenhum tipo acréscimo. Dados trazidos por Péricles (2014, p. 10) – ver Gráfico 2 abaixo – mostram que quase metade da população economicamente ativa do ano de 2012 – 47% – recebe salário mínimo, fator que também confirma a má distribuição de renda no estado:

Gráfico 2 – População economicamente ativa – renda (2012)

Fonte: Péricles (2014)

Há inúmeros fatores que contribuem para a perpetuação desse modelo de desenvolvimento dentro do estado, um deles é o alto indicativo de pobreza e, imbricado a isso, o desemprego, que torna o preço da força de trabalho flutuante, podendo estar acima ou abaixo de seu valor.

Dados do IBGE no censo de 2010 mostram que, da população alagoana aferida naquele ano, – total de 3.120.494 habitantes –, 26,4% são pertencentes à área rural, ou seja, apenas 118.200,53 habitantes. Não nos foi possível medir exatamente as minúcias dessa situação, visto a limitação dos dados disponibilizados pelo Instituto. No entanto, os que temos em mãos podem indicar uma migração para a capital. Dessa forma, não se trata somente de uma mudança locacional, mas de toda a estrutura social do migrante.

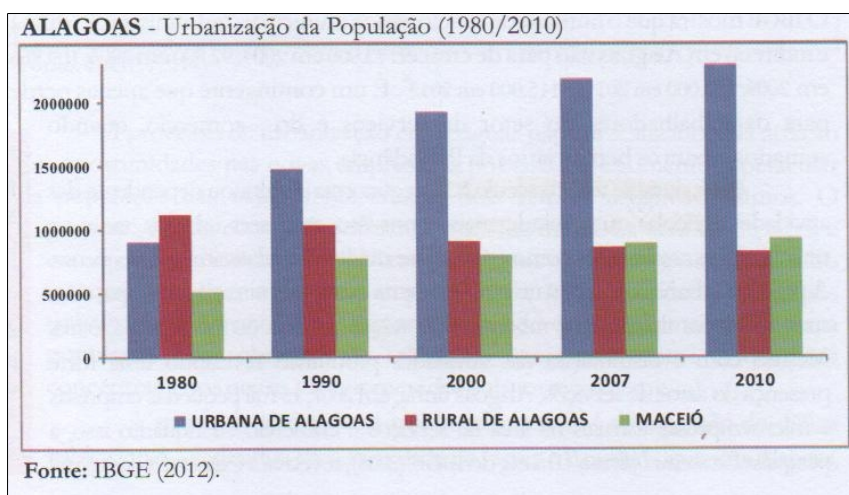
Mesmo correndo o risco de generalizar uma situação que é atravessada por vários fatores, podemos moldar algumas considerações acerca dessa realidade. Ao migrarem, é natural que esses cidadãos procurem lugares onde possam viver com um custo de vida menor. No geral, das cidades em expansão, as regiões metropolitanas⁵¹ são o ponto de chegada desses sujeitos, o que acaba por desenvolver um tendencial atrofiamento dessas regiões, decorrente de um crescimento populacional desordenado⁵². Isso toca diretamente os investimentos da

51 São elas: Atalaia, Barra de Santo Antônio, Barra de São Miguel, Coqueiro Seco, Maceió, Marechal Deodoro, Messias, Murici, Paripueira, Pilar, Rio Largo, Santa Luzia do Norte e São Miguel dos Campos.

52 “Em 2010, a Região Metropolitana - RM de Maceió possuía um grau de urbanização de 97,8% e cerca de 37% da população estadual residia na RM. A população do município-núcleo da RM, Maceió, correspondia, em 2010, a 80,6% da população metropolitana. A taxa de crescimento da população da RM de Maceió, entre 2000 e 2010, foi de 1,57% ao ano” (PNUD, 2010).

União na verba do Fundo de Participação dos Municípios – FPM –, causando uma possível insuficiência, além de ter uma massa de pessoas empobrecidas, cada vez mais dependentes da economia e do mercado de trabalho da capital, retardando ainda mais o crescimento dos mercados dessas regiões em que vivem. No Gráfico 3, Péricles (2014, p. 15), a partir dos censos do IBGE, mostra a evolução da urbanização no estado entre 1980 e 2010:

Gráfico 3 – Urbanização da população (1980/2010)



Fonte: Péricles (2014)

É uma situação cíclica que não é novidade na história contemporânea do país, principalmente no Nordeste, onde as correntes migratórias, nesse sentido da melhoria de vida, seguem direcionadas para variadas partes do Brasil; além das de cunho intermunicipal, o qual estamos mencionando. Para Singer (1998, p. 52),

a migração interna é um processo social, deve-se supor que ele tenha causas estruturais que impelem determinados grupos a se pôr em movimento. Estas causas são quase sempre de fundo econômico – deslocamento de atividades no espaço, crescimento diferencial da atividade em lugares distintos e assim por diante – e atingem os grupos que compõem a estrutura social do lugar de origem de um modo diferenciado.

O Estado, no entanto, nunca conseguiu atingir uma resolução eficiente para esse problema, muito embora algumas políticas paliativas já tenham sido tomadas. Ainda assim, o problema da pobreza é uma máxima que permanece, basta ver os dados citados acima. Mas, não estaria ao alcance dessa instituição uma solução definitiva, visto o que arrolamos sobre ela até aqui? A resposta é não. Uma vez disponível essa massa de trabalhadores em potencial,

a exploração da sua força de trabalho pelo baixo salário, vê-se como um objeto certo para o capital, tornando o estado de Alagoas um excelente investimento capitalista⁵³.

Neste sentido, porém não somente neste, o Estado dá claros sinais do seu papel dentro da conjuntura capitalista, sobretudo na relação capital-trabalho. Afinal, a pobreza só não é interessante para o capital quando dizima vidas de trabalhadores, impedindo, assim, sua reprodução, mas, uma vez esta última garantida, ao Estado fica a função de manter o controle sobre a desigualdade. Eis a ordem do dia pois,

o modo de produção capitalista exige, para sua manutenção, a existência de excedentes de trabalhadores para a viabilização da expansão da produção. A mão-de-obra (sic) excedente existe no sentido de favorecer a reprodução do capital. Na realidade, a migração se constitui como um movimento 'necessário' ao desenvolvimento capitalista. (ROSSINI, 1986, p. 578)

Este breve excursus, embora pareça um distanciamento deliberado do nosso tema, é, todavia, um objeto importante no que tange à formação da força de trabalho no mercado laboral alagoano; além de ser uma realidade que não está isolada de toda conjuntura social do estado. No entanto, é importante dizer que essa reserva potencial de força de trabalho precária não é garantida apenas pelo fator migratório.

Quando consideramos que a produção capitalista é, ao mesmo tempo, produção e reprodução social, temos que considerar toda a arquitetura de condições desta ordem que dialeticamente se relacionam, formando um sistema erguido sobre as mais variadas contradições. Dessa forma, para sua plena manutenção e expansão (lucro, acumulação, reprodução etc.), a desigualdade é um requisito fundamental. Entre as mais variadas formas destas disparidades estão também as geográficas, que compreendem diferenças entre centros mais desenvolvidos e os menos desenvolvidos, a periferia. Seja no plano global ou dentro de cada país.

O estabelecimento do sistema capitalista não foi unilateral, ou seja, não foi dado de uma maneira uniforme em todos os cantos do mundo. E dentro de cada país, as particularidades sociais de cada região são pano de fundo para esquematização da atuação capitalista. Em Alagoas, a empresa que estamos estudando encontrou um mercado de trabalho com um variação muito pequena de setores. Os dados publicados pelo Atlas do Desenvolvimento Humano no Brasil⁵⁴ e pelo IBGE (base 2010) mostram que Alagoas tem

53 Levantamentos do Radar Social de 2005 mostraram que 72,2% da população rural alagoana vivem em situação de pobreza. Muito embora a população daquela região seja relativamente menor que a região urbana, ainda é a que segue com maior número de pobres. Para mais: http://bibliotecadigital.puc-campinas.edu.br/services/e-books/radar_social.pdf. Acesso em: 05 mar. 2016.

54 Disponível em: <<http://www.atlasbrasil.org.br/2013/>>.

55,78% de trabalhadores, de 18 anos ou mais, empregados no setor de serviço, contra 19,37% no setor de comércio e apenas 8,26% no setor público; no relativo à população por idade, escolaridade e gênero, o percentual apresentado foi de:

Tabela 2 – População alagoana por gênero, idade e escolaridade (%)

18 a 20 anos com ensino médio completo	18 a 24 anos com ensino médio completo
42,62%	49,05%
População feminina entre 20 e 29 anos (total da soma de uma divisão etária menor)	População masculina entre 20 e 29 anos (total da soma de uma divisão etária menor)
92.684	81.859

Fonte: Elaboração nossa

Alagoas, assim, considerando o número da população que vive na área urbana, apresenta um alto contingente de trabalhadores em potencial para o setor de telemarketing, que, historicamente, emprega um número alto de mulheres e jovens. Nogueira (2011, p. 34), em sua pesquisa de doutoramento sobre o trabalho feminino no ramo, apresentou dados dizendo que, “no setor de *call center*, aproximadamente 70% da força de trabalho existente é feminina e 45% é constituída de jovens entre 18 e 25 anos”.

Essa predileção do capital pela força de trabalho feminina e jovem já era sinalizada por Marx (2013, p. 711) quando analisava “a lei geral da acumulação capitalista” e sua relação com a superexploração da força de trabalho e o pagamento aos trabalhadores:

o desenvolvimento do modo de produção capitalista e da força produtiva do trabalho – simultaneamente causa e efeito da acumulação – capacita o capitalista a movimentar, com o mesmo dispêndio de capital variável (força de trabalho), mais trabalho mediante uma maior exploração extensiva ou intensiva das forças de trabalho individuais [...]; além disso ele [o capitalista] com capital do mesmo valor, compra mais forças de trabalho ao substituir progressivamente trabalhadores mais qualificados por menos qualificados, maduros por imaturos, masculinos por femininos [...].

A lei da acumulação em Marx é base importante para entender como funciona a proporção entre parte constante e parte variável do capital; mas vale salientar que esse processo é ligado à produção. No entanto, é importante concebê-la como um pressuposto

teórico de uma lei que toca todo processo social em que se desenvolve o sistema capitalista. Ou seja, a lei da acumulação é determinante nos outros aspectos de desenvolvimento do capital, não somente no quesito quantitativo mas também qualitativo, sobretudo no que está relacionado à força de trabalho e sua importância para a reprodução do capital e irrelevância quando não girada para esse propósito.

Quando Marx (2013, p. 689) denomina de composição orgânica do capital a correlação entre “a massa dos meios de produção [...] e a quantidade de trabalho exigida para seu emprego”, ele mostra que no processo de acumulação de capital essa composição se eleva determinando a (des)proporção em que capital constante (meios de produção) avança em relação ao capital variável (força de trabalho). Com o desenvolvimento das forças produtivas do trabalho, desenvolve-se o parâmetro pelo qual o capital vai determinar a exploração sobre a força do trabalho humano. É nessa equação desigual, em que há a necessidade de se investir mais em insumos (equipamentos, matéria-prima, instalações etc.) do que nos salários, que surge uma massa de trabalhadores sobrando, supérflua:

a acumulação capitalista produz constantemente, e na proporção de sua energia e seu volume, uma população trabalhadora adicional relativamente excedente, isto é, excessiva para as necessidades médias de valorização do capital e, portanto, supérflua. (MARX, 2013, p. 705)

A formação dessa população trabalhadora excedente é uma tendência do capital que nunca foi superada, nem tampouco será enquanto o objetivo for a acumulação: a reprodução ampliada do capital é, ao mesmo tempo, a reprodução da superpopulação relativa que, nas palavras do próprio Marx (2013, p. 707),

constitui um exército industrial de reserva disponível, que pertence ao capital de maneira tão absoluta como se ele o tivesse criado por sua própria conta. Ela fornece a suas necessidades variáveis de valorização o material humano sempre pronto para ser explorado, independente dos limites do verdadeiro aumento populacional.

Reconhecemos que a gênese desse pensamento de Marx se dá sob o escopo da produção industrial. No entanto, a relação que queremos fazer aqui com essa teoria é basicamente aquela que Braga (2012) traz na sua realocação do termo “precarizado”, a qual apresentamos na parte 4.4 deste trabalho: que apresenta o maior prejudicado pelas constantes mudanças cíclicas do capital, sobretudo num contexto de crise, onde o desemprego surge dentro de uma conjuntura em que o processo de acumulação é ameaçado, logo a reprodução

do capital também; desta forma, modifica-se toda estrutura produtiva em prol da recuperação das taxas de lucro.

Alagoas tem uma debilidade histórica na formação do seu mercado de trabalho e até hoje paga pelas relações políticas e econômicas com o setor açucareiro. O estado guarda heranças de um setor que logra de grande privilégio em relação ao resto do mercado de trabalho local, que encontra grandes problemas para se desenvolver e, sobretudo, apresentar diversificações. Muito embora os estudos da economia tendam a explicar esse relativo atraso como culpa dos governos, diríamos que não seria exatamente nessa ordem: são os fatores determinantes que surgem a partir das demandas do sistema de produção vigente, o capitalista, que determina o lugar de cada agente público no processo. Ou seja, o Estado tem limites de atuação e isso, acumulado ao longo da história, tende, no presente, a mostrar uma debilidade quase que impossível de reverter dentro da ordem atual.

A questão da renda e do mercado de trabalho no estado tem alguns determinantes que são entraves para o desenvolvimento econômico e social em Alagoas: a má distribuição de renda, que engrossa as fileiras da pobreza; os baixos salários, maioria da população recebendo, formalmente, salário mínimo. Além de um Estado dependente de repasses da união, financeiramente limitado quanto a investimentos no mercado interno, que, quando deparado com situações de crise do consumo, se retrai de modo a engessar as vagas de emprego ou de acabar com as existentes; uma redução da oferta de emprego no setor público, que, a rigor, oferece uma relativa estabilidade etc.

Diante dos dados arrolados até aqui, pudemos ter uma breve ideia da situação em que se encontra a força de trabalho em Alagoas: fragilizada e dependente do baixo valor do salário mínimo. Nos termos de Marx (2013, p. 708), podemos dizer que o estado oferece “grandes massas humanas [...] disponíveis para serem subitamente alocadas nos pontos decisivos [...]. A superpopulação provê essas massas”. E é este o cenário em que a empresa que estudamos vem se erguendo. No entanto, é importante dizer que, muito embora Alagoas apresente essas fragilidades há muito tempo, a condição de acumulação do capital mudou e, com isso, determinou os pontos estratégicos mundo afora para poder atuar. No caso do telemarketing, grandes companhias, como a que optamos estudar, inserem-se no campo de valorização da circulação de mercadorias. Afinal, é importante mencionar que a expansão do setor de serviços, das funções intermediárias da produção capitalista, tem um destaque importante, sobretudo porque

quanto mais generalizada a produção de mercadorias e quanto mais

adiantada a divisão do trabalho, tanto mais essas funções intermediárias [comércio, transporte e serviços] precisam ser sistematizadas e racionalizadas, a fim de assegurar produção e venda contínuas. **A tendência à redução do tempo de giro do capital, inerente ao modo de produção capitalista, só pode tornar-se realidade se o capital (comercial e financeiro) se apossar cada vez mais dessas funções intermediárias** (MANDEL, 1982, p. 269-270. Grifos nossos).

Desta forma, o capital adentra nas localidades que possam lhe proporcionar pleno desenvolvimento. Melhor ainda se for em regiões empobrecidas, onde o controle sobre a força de trabalho começa no ato da contratação, na garantia de um emprego temporariamente formal. E as vantagens para o capital não param por aí: no caso de Maceió, por se tratar de um emprego novo na cidade que nunca recebeu um complexo de centrais de teleatendimento da proporção desta companhia, a empresa detém um trabalhador sem experiências naquele serviço; ingressando num processo de trabalho com tendências a naturalizar situações de precarização.

Nossa pesquisa, até aqui, vem mostrando que o maior impacto que o trabalho no telemarketing vem causando em Maceió é no quesito ocupação, com as constantes ofertas de vagas, mas não exatamente na melhoria de vida da população que lhe serve como força de trabalho (barata). Com o pagamento de um salário mínimo de 937,00⁵⁵, numa jornada, embora relativamente pequena, porém intensa, de 6h20 por dia, com escalas que são modificadas sem aviso prévio, conforme citado por alguns entrevistados e mencionado nos tópicos anteriores, a única garantia que estes trabalhadores têm é de um contrato de trabalho temporariamente formal que (ainda) lhe garante alguns direitos.

Para dar um exemplo do quanto é sofrível estar na faixa de renda de apenas um salário mínimo, em fevereiro de 2016, o Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos – Dieese –, divulgou que o custo da cesta básica em Maceió teve aumento de 23,63%. Foi uma das duas cidades que teve maior alta, ficando em torno de R\$ 391,56, valor que atualmente corresponde a 48,36% do salário mínimo⁵⁶. Se considerarmos as necessidades básicas de uma família, como moradia, vestuário, higiene, transporte, lazer etc., o salário mínimo, segundo os parâmetros do Dieese, no início de 2017, teria que ser de R\$ 3.811,29. Assim, mesmo que o trabalhador ainda more com seus pais, a renda de um salário mínimo – e vale dizer que o valor de R\$ 937,00 é bruto, ou seja, no final, o salário é menos que o mínimo – não é suficiente.

55 Isso, se não vier nenhum desconto indevido no contracheque, conforme mencionado pela trabalhadora **Florabela** na nota da página 59.

56 Disponível em: <<http://www.dieese.org.br/analisecestabasica/2016/201612cestabasica.pdf>>. Acesso em: 10 jan. 2017.

Não podemos deixar de mencionar o aspecto político do trabalhador alagoano. O alargamento do setor de serviços no estado forja uma classe que não consegue trazer memórias de tradições de luta, pois estas não só são diminutas, quase inexistentes, como não demonstram grande impacto no cenário sindical; além do quesito da idade dos trabalhadores (geralmente jovens) e da alta rotatividade – que impossibilita a filiação destes sujeitos a qualquer categoria –, característica do mercado de trabalho desregulamentado. Apesar de sentir a necessidade de melhorias na vida providas pelo labor, o trabalhador alagoano não consegue desenvolver grandes embates contra o empresariado por várias questões concretas, uma delas a que citamos acima e pelos sindicatos geralmente atrelados ao patronato.

O mercado de trabalho em Alagoas vem se mostrando como um ciclo que parece não mudar sua configuração: mesmo com todo investimento dos últimos anos em “abrir as portas do mercado” para algumas empresas, o custo de vida (alimentação, moradia, transportes etc.) ainda está acima do que se paga ao trabalhador. Dessa forma, e se assim se manter, o processo de empobrecimento não só não cessará, como tende a crescer; tanto quanto as investidas do capital sobre essa tendencial massa de precários.

2.6 O PRECARIADO BRASILEIRO DO SÉCULO 21 E SUA REESTRUTURAÇÃO POLÍTICA

A tradição francesa da sociologia do trabalho (CASTEL, 1998) constrói a noção de precariado como uma classe forjada no processo de crise da relação salarial fordista e da formação de um setor submetido a relações precárias de trabalho, tanto na composição salarial, quanto na própria condição de vida.

Essa categoria foi recentemente apropriada de maneira crítica pelo sociólogo brasileiro Ruy Braga (2012). Para Braga, a relação de precariedade ultrapassa a condição salarial: o precariado é condição intrínseca do salariado e não está apartado disto. Ele está diretamente ligado ao desenvolvimento do capital, dentro da produção do sistema e não como acessório decorrente da crise do modo de desenvolvimento fordista.

Outra referência de Braga para retomar o uso da categoria precariado está no economista Guy Standing (2015) em seu livro *O precariado: a nova classe perigosa*. Há, no entanto, um ponto de ruptura do autor brasileiro com a conceituação de Standing. O economista inglês defende que o precariado é uma nova classe trabalhadora, ou seja,

uma classe social de novo tipo, produto das transformações decorrentes da

globalização capitalista e das estratégias de flexibilização do trabalho em suas múltiplas determinações [...], uma nova classe, formada basicamente por pessoas destituídas das garantias sociais relativas ao vínculo empregatício, à segurança no emprego, à segurança no trabalho, às formas de reprodução das qualificações, à segurança de renda e **à falta de representação política**. (BRAGA, 2015, p. 25. Grifos nossos)

Já para Braga, o precariado é parte do proletariado: o proletariado precarizado. É aquele setor da classe trabalhadora que encontra-se inserido em condições muito degradantes de trabalho que acaba afetando à própria reprodução da força de trabalho de forma *subnormal*; os jovens que estão entrando pela primeira vez no mercado de trabalho e encontram, normalmente, as piores condições de trabalho, que exigem menos qualificações, submetidos, inclusive, a alta rotatividade no mercado laboral, entram e saem muito rapidamente do emprego.

A diferença mais importante a considerar neste momento, entre precariado e proletariado, reside nos níveis de qualificação do trabalhador. No interior do proletariado encontram-se setores mais qualificados, que conseqüentemente se vêm mais protegidos do desemprego ou até mesmo das ocupações mau remuneradas, mais precárias que exige menos qualificações. São setores, a rigor, mais protegidos, seja pela negociação sindical, seja pelas políticas das empresas para, em certa medida, reter alguns setores da classe trabalhadora que são mais essenciais (BRAGA, 2012 e 2015).

Por isso, na sua concepção de precariado, são excluídos os setores da classe média que, ainda que assalariados, possuem relativas condições que os permitem certa estabilidade, como por exemplo os funcionários públicos. O precariado, para ele, está situado nos setores submetidos à espoliação dos direitos sociais, como os trabalhistas por exemplo; são aqueles que não têm uma representação sindical a contento, que não negociam benefícios, são os conhecidos “sindicatos de carimbo”⁵⁷.

É importante ainda dizer, que a análise do sociólogo brasileiro sobre esta categoria não parte apenas do século XXI. Para o autor, pensar o precariado é retomar, inclusive, o modelo desenvolvimentista do período fordista brasileiro, o desenvolvimento do capitalismo no Brasil, visto que este aconteceu sobre a base da expansão destes setores precarizados.⁵⁸

Sua releitura é apoiada na teoria de “superpopulação relativa”, de Marx, que

57 Termo utilizado para caracterizar os sindicatos pouco atuantes, e até mesmo os de fachada. Não existe um autor certo para o termo, mas foi utilizado pelo então presidente da república, Lula, no ano de 2013 quando discutia a reforma da previdência e também a reforma sindical. Ver em: <http://www1.folha.uol.com.br/folhadimenstein/imprescindivel/dia/gd140503.htm>

58 Por exemplo, a utilização da força de trabalho migrante: trabalhadores saídos das pequenas cidades do interior e dos trabalhadores migrando do Nordeste para o centro industrial. Sempre na condição de proletariado precarizado.

argumentou ser próprio da acumulação capitalista produzir despoticamente – sob a forma do desemprego ou do trabalho precário – uma população trabalhadora excedente e necessária ao modo de produção capitalista aglutinada em torno de quatro frações distintas, porém mutuamente permeáveis [...] a população flutuante [...], a população latente [...], a população estagnada [...], a população pauperizada (BRAGA, 2012, p. 17)

No entanto, Braga (2012, p. 19) retira dessa condição de precariado setores mais qualificados da classe trabalhadora e os setores pauperizados, empobrecidos por entender que “esses trabalhadores deixam de cumprir qualquer função relevante relacionada à exploração econômica de classe”. Assim, sua ressignificação teórica do termo é correlatada com a parcela da classe trabalhadora submetida à má remuneração e a condições degradantes de trabalho.

Assim, à luz dessa teoria, pretendemos tratar os traços de precariedade, também, como algo inerente ao processo de mercantilização do trabalho. Para Braga (Idem, p. 16), a formação do precariado no Brasil está diretamente relacionada a “uma fração de classe espremida entre a permanente ameaça da exclusão social e o incremento da exploração econômica”. Dessa forma, ao entender a capilaridade que esse termo alcança, sobretudo ao levar em consideração o tipo de relação de trabalho por nós estudado, decidimos nos ancorar nesta categoria analítica, principalmente pela importância que o referido autor lhe dá ao tratá-la para além dos aspectos sócio-ocupacionais da classe, mas também no seu aspecto prático, sua dimensão política, que é a que trataremos nesta sessão, trazendo um breve panorama global, para, então, relacioná-lo com a particularidade em questão.

Trazer para nossa discussão o panorama político da classe trabalhadora no Brasil, nos últimos 15 anos, é, ao mesmo tempo, trazer à superfície o conceito de classe social em Marx, visto, principalmente, por ser nosso aporte teórico-metodológico. Tratar da relação capital-trabalho a partir da *práxis* humana pede, fundamentalmente, que situemos nosso objeto dentro do contexto em que esse imbricamento se desenvolve. Assim, partimos do pressuposto marxista onde as classes se situam em polos diferentes e antagônicos, que é assim que a sociedade vem historicamente se compondo, especialmente quando se considera a produção da existência via relações materiais de produção: “homem livre e escravo, patrício e plebeu [...], numa palavra, opressores e oprimidos, sempre estiveram em constante oposição uns aos outros” (MARX, 2006, p. 45).

A polaridade é dialética, “uma classe é condição para a existência da outra na luta da própria superação” (BOGO, 2010, p. 10), seja no século 19 ou no século 21, seja em relação ao trabalho fabril onde a formação de valor clássica se dá, ou no setor de serviços que abarca

grande parte do mercado de trabalho brasileiro atualmente. O antagonismo de classes entre os que compram a força de trabalho e os que a vendem; entre o produtor direto e o que se apropria do excedente; entre o grande capital que se apropria de regiões onde há baixo desenvolvimento das forças produtivas, lhe gerando alta margem de lucro e os que, inevitavelmente, vendem sua força de trabalho nessas condições. Enfim, a ideia de abordar a categoria “classes” no sentido marxista é a de compreender em que contexto o nosso objeto está situado e as determinações às quais está submetido.

Deste modo, compreendendo que a sociedade está composta por classes situadas em polos opostos (mas complementares), que assim se mantêm há muitos séculos, podemos concordar com a premissa de Marx (2013, p. 5) sobre a luta de classes que, “segundo ele, é a chave para a compreensão da sociedade, particularmente a sociedade capitalista”. No entanto, ao longo do desenvolvimento do capitalismo, as lutas de classes foram tomando variados moldes, mas sem desmanchar o caráter antagônico entre elas: “a moderna sociedade burguesa, surgida das ruínas da sociedade feudal, não eliminou os antagonismos entre as classes. Apenas estabeleceu novas classes, novas condições de opressão, novas formas de luta em lugar das antigas” (Ibidem, p. 45).

Teses sociológicas surgidas após a Segunda Guerra defendem que a esfera da produção já não era mais o cariz da questão. Os conflitos teriam sido deslocados dessa esfera para o campo da negociação, como prestígio, hierarquias, inserção no mercado de consumo etc. O que, por volta da década de 1970, passou a ser chamado de conflitos pós-materialistas (INGLEHART E WELZEL, 2009; DAHRENDORF, 1982). O crescimento econômico, a democratização do Estado, o Estado de bem-estar social, tudo o que estava relacionado com a acentuada inserção da classe trabalhadora com a estrutura de bem-estar e de consumo sugeria o escamoteamento da luta de classes no sentido clássico marxista, materialista. A luta pelo conhecimento, pela classificação social, também entrava para o rol das justificativas plausíveis em substituição àquela luta de classes.

Quando Marx, nos manuscritos de 1844, inicia sua discussão sobre o trabalho estranhado, ele traz à superfície o peso do mundo das coisas sobre o mundo dos homens:

O trabalhador se torna uma mercadoria tão mais barata quanto mais mercadorias cria. Com a *valorização* do mundo das coisas (*Sachenwelt*) aumenta em proporção direta a *desvalorização* do mundo dos homens (*Menschenwelt*). O trabalho não produz somente mercadorias; ele produz a si mesmo e ao trabalhador como uma *mercadoria*, e isto na medida em que produz, de fato, mercadorias em geral. (MARX, 2010, p. 80. Grifos do autor)

Quando trazemos essa teorização para os dias de hoje, podemos confirmar a atualidade dessa afirmação, sobretudo numa sociedade fortemente atravessada, seja no trabalho ou fora dele, pelas novas Tecnologias de Informação e Comunicação e no que isso implica para a concepção de classe dos homens. O incessante fluxo de informação atrelado à relação humana mediada pelas coisas faz com que muito se perca no trajeto, tornando a reflexão cada vez mais volátil. Constrói-se prática sem reflexão.

O que se tem observado ao longo do desenvolvimento do capitalismo, e que está diretamente concatenado com o progresso dos modelos de acumulação do capital, são as formas como o mercado vai buscar adesão da população em torno de um determinado modo de sociabilidade. O consumo é a monta de um sistema de produção que, ao mesmo tempo que busca o lucro, busca adeptos que têm de ser estimulados em todos os seus sentidos vitais. O anseio consumista surge dos moldes introjetados na consciência dos homens e mulheres como um “fetiche” pelas coisas. A rigor, as mercadorias são percebidas apenas sensivelmente, em sua superfície; as relações contidas nelas são praticamente encobertas, desconhecidas, e o consumo, o subsídio para consumir a partir do poder de compra, camufla as diferenças e sugere o “desmanche” da sociedade de classes.

No entanto, não é apenas no aspecto aquisitivo, do consumo que essa dominação prático-ideológica alcança. A perda da capacidade de compreender as diferenças, de refletir sobre elas, vem traçando, nos últimos anos, sobretudo num contexto de forte desregulamentação e liberalização do mercado, um modelo de sujeito “naturalmente” individualista, principalmente no tocante às referências identitárias de classe. No que diz respeito ao trabalhador e sua relação com seu trabalho, a teoria do “estranhamento” em Marx cabe nesse contexto, pois,

na medida em que o trabalho estranhado 1) estranha do homem a natureza, 2) e o homem de si mesmo, de sua própria função ativa, de sua atividade vital; ela estranha do homem o *gênero* [humano]. Faz-lhe da *vida genérica* apenas um meio da vida individual. Primeiro, estranha a vida genérica, assim como a vida individual. Segundo, faz da última em sua abstração um fim da primeira, igualmente em sua forma abstrata e estranhada. (MARX, 2010, p. 84)

No Brasil, até o ano de 2015, essa ideia vinha sendo imbricada aos nortes que balizavam as concepções do então partido governista, o Partido dos Trabalhadores – PT: que é a ideia da “nova classe média”. Dessa forma, os últimos anos de governo Lula e no governo Dilma, esse ideal foi bem amadurecido e forjou sobre os brasileiros a contracepção, o

enfraquecimento da identidade classista e da centralidade da luta de classe.

Os governos petistas, nos anos em que comandaram o Executivo brasileiro, reprojeteram os moldes das políticas neoliberais até então vigentes no país. Ou o que chamam de neodesenvolvimentismo: afirmação periférica do reformismo social-democrata, que atribuía à parceria do Estado com o mercado o papel indutor da economia capitalista no Brasil (ALVES, 2014, p. 131). Fenômeno que mexeu com as bases trabalhadoras do país inteiro.

No país, entre os anos de 2008 e 2009, o histórico de resistência por parte dos trabalhadores gira em uma rotação muito baixa se comparado aos anos de 1970 e 1980. Braga (2012) atribui a esse fenômeno a integração via consumo dos setores basicamente constituídos pela classe dos que vivem do trabalho, isso do ponto de vista econômico. Já do ponto de vista político, o consentimento, se assim pudermos atribuir essa pacificidade social, percorre uma via de mão dupla, ou como nas palavras de Braga (Ibidem): tipo ativo e passivo. O primeiro, por meio do interesse de algumas lideranças em encabeçar alguns movimentos sociais, sobretudo a direção dos sindicatos, e o último tipo que surge com os trabalhadores “subalternos”, que adquirem margem para consumo, acesso ao crédito consignado, valorização do salário mínimo e desconcentração da renda entre os que vivem da renda do trabalho. Posto isto, acreditamos ser necessário associar esse cenário histórico de pacificação e as políticas que a propiciam, sobretudo o consentimento dos trabalhadores, ao trabalho nas centrais de teleatividade no Brasil, principalmente no que diz respeito à relativa aceitação das práticas laborais no cotidiano das empresas do setor de telemarketing.

Todavia, não queremos, aqui, dizer que os altos índices de adesão ao emprego precário por necessidade e atração pelo mercado formal de trabalho deixem o geral dos trabalhadores apáticos à sua condição. Ao contrário, com o passar de alguns anos, esse cenário letárgico de consentimento chegou ao seu limite. Dados do Sistema de Acompanhamento de Greves (SAG) do Dieese no último ano⁵⁹, aponta que, em 2013, o número de greves teve um crescimento de 134% em relação ao ano anterior. Esse salto quantitativo traz consigo traços qualitativos acerca das contradições sociais que foram se acumulando no período de expansão da economia brasileira no governo Lula, concomitante ao aquecimento do mercado de trabalho, tais como a alta rotatividade, altos índices de adoecimento e mortes de trabalhadores e intensificação do ritmo de produção. Fatores estes que contribuíram para a ebulição dos movimentos grevistas, após alguns anos em quietude.

59 No ano de 2012, 877 foi o total de greves no país se unidos os números de setores da esfera pública e privada, contra 2.050 do ano subsequente. Balanço das Greves em 2013. Disponível em: <<http://www.dieese.org.br/estudosepesquisas/2013/estPesq79balancogreves2013.pdf>>. Acesso em 27 de jan. de 2016.

Entretanto, nos chamou a atenção a natureza dessas greves. No ano de 2012, no setor privado – que é o nosso foco aqui –, o caráter propositivo alcança o índice de 62,9% contra 61,4% dos de caráter defensivo⁶⁰. Podemos considerar um valor bastante aproximado, mas não necessário para prever os números do ano de 2013, que apresenta uma diferença acentuada, quando 73,2% das greves ocorridas naquele ano foram de cunho defensivo, contra 49,3 de cunho propositivo⁶¹.

Marx (2007), em sua concepção sobre trabalho, também aborda o aspecto da consciência do homem. Essa consciência, que se desenvolveu historicamente através da necessidade de intercâmbio entre os homens, mediada pela linguagem, hoje se encontra amadurecida nas tantas relações possibilitadas pelo trabalho. Este, por sua vez, quanto categoria ontológica, quando transformado a partir das objetivações do sujeito, cria nele o sentido de pertencimento ao que produziu. No entanto, o capitalismo surge como ladravaz da personalidade contida no processo produtivo. O espectro do estranhamento ronda a vida desses trabalhadores. Marx (2010, p. 80) explica melhor essa lógica:

a efetivação do trabalho é a sua objetivação. Essa efetivação do trabalho aparece ao estado nacional-econômico como *desefetivação* do trabalhador, a objetivação como *perda do objeto* e *servidão ao objeto*, a apropriação como *estranhamento*, como *alienação*. (Grifos do autor)

Assim, a constituição de qualquer aspecto identitário torna-se cada vez mais volátil na relação capital-trabalho, seja individual ou nas fragmentadas relações coletivas. A construção da identidade no trabalho está diretamente associada à questão do reconhecimento e da autonomia, que, se observado no trabalho em *telemarketing*, ambas as condições são praticamente nulas.

Acreditamos que, mais que a autonomia, o reconhecimento que parte tanto da empresa para o trabalhador quanto dos colegas ao seu feito tem um impacto mais determinante na coletividade, pois

o reconhecimento pelos pares é o reconhecimento realizado pelo outro que enfrenta as mesmas dificuldades do mundo real e do trabalho e só ele é capaz de liberar o trabalhador de sua solidão e de desenvolver mecanismos de proteção à dominação através de estratégias de defesa coletiva. (ROSENFELD, 2006, p. 175)

60 Entende-se por defensivo ações que visam a melhoria das condições laborais existentes, sobretudo a garantia dos direitos trabalhistas previstos por lei e da assistência decorrente da relação de trabalho. Por propositivo entende-se um caráter mais expansivo, propondo-se novas conquistas.

61 O relatório mencionado não cita quais trabalhadores protagonizaram estas greves.

E isso se vê refletido no reconhecimento da profissão pelo próprio teleoperador. Quando perguntamos à entrevistada **Macabéa** sobre sua profissão, ela respondeu que não tinha uma profissão. Então questionamos por que ela não se identificava como teleoperadora de telemarketing, e ela respondeu:

porque eu não acho a profissão dos sonhos. É uma profissão extremamente estressante, é... desgaste mental, tem muita meta 'pra' bater. Então acaba tirando muita coisa de você: paciência, toda aquela questão psicológica. Por isso, eu não me identifico com minha profissão. Estou, mas não me identifico.

A resposta da teleoperadora **Helena** também se encaminhou nesse mesmo sentido:

Pesquisadora: Você se considera teleoperadora?

Cara, na realidade não... porque eu aceitei esse emprego... porque é meu primeiro emprego,⁶² então eu achei uma boa; o horário também é bom! Então como eu quero fazer faculdade, dá 'pra' conciliar... porque só são 6h20. Mas eu não fico por aí 'ah, eu sou operadora de telemarketing'.

Uma condição preocupante, sobretudo na formação coletiva destes trabalhadores, especialmente por serem, na maioria, jovens no primeiro emprego. Entram no mercado de trabalho sem quaisquer referência de classe e mantêm-se nele, por um bom tempo, sem desenvolvê-la, principalmente sua identificação com o que faz. Situação importante a se considerar, pois são mais de cinco mil trabalhadores inseridos nessa mesma dinâmica.

O capital, a fim de represar esse processo de identidade coletiva, busca penetrar em cada momento dentro e fora da empresa. Dentro, no que está relacionado ao controle da força de trabalho, quando empresas do tipo que estamos pesquisando cronometram até os horários de intervalo dos teleoperadores, não lhes restando muito tempo de convivências extra PAs (Pontos de Atendimento); fora, quando diz respeito às determinações sociais, produto de um complexo desencadeamento de dependência financeira do trabalhador, sobretudo num contexto de crise.

Nesta tortuosa linha da vida do “preariado”, a dependência se dá, sobretudo, pelo atrativo de contratação de força de trabalho sem experiência prévia no ramo, sem exigências de qualificação profissional em nível superior e até mesmo pela jornada de trabalho de 6h20/dia. No entanto, essa situação se depara com a falta de garantias de manutenção daquele emprego, mesmo quando preenchidos os requisitos mínimos, criando, muitas vezes, uma

⁶² “Nas três unidades que mantém em Maceió, a (**Almaviva**) possui 78% de seus funcionários usufruindo do primeiro emprego. Do total de colaboradores [trabalhadores] maceioenses, 64% têm menos de 25 anos de idade, o que realça a importância da empresa italiana para a juventude da cidade” (MAYNART, 2015).

rotatividade considerável de trabalhadores. Esse conjunto de tendências gera pânico e aumenta o controle sobre a força de trabalho, determinando como seus sujeitos vão se portar diante da empresa, individualmente e coletivamente.

À empresa por nós pesquisada é ofertada uma sucessão de vantagens, sendo boa parte delas relacionada à sua localização dentro da cadeia produtiva nacional. Por se tratar de um ramo novel na cidade, os trabalhadores não carregam memórias coletivas contra aquele trabalho. Certamente aos poucos, na lida cotidiana, a maioria deles tende a desvendar a realidade que está por trás das ofertas massivas de emprego com poucas exigências prévias. Mas, ainda assim, a empresa sai beneficiada com essa pouca experiência.

Sobre esse conhecimento prévio das condições de trabalho em empresas deste tipo, nos foi dito pela teleoperadora **Florbela**, em entrevista, o discurso proferido pelos gerentes durante o processo de seleção daquela empresa:

Pesquisadora: qual era a sua perspectiva para com esta empresa antes de trabalhar nela?

Florbela: *Em relação à empresa, eu já tinha ouvido muito falar, inclusive no treinamento eles disseram: 'não acreditem em tudo o que vocês ouvem falar sobre a empresa (aqui ela cita o nome)', mas a gente comprova que é ainda mais difícil do que a gente escuta.*

Pesquisadora: Mas escutava coisa ruim?

Florbela: *Sim.*

Pesquisadora: Daqui de Maceió ou de outra?

Florbela: *Daqui de Maceió.*

Pesquisadora: Mas como você sabia disso?

Florbela: *A gente escuta pessoas que já trabalharam lá, porque, querendo ou não, gera muito emprego, então tem muita gente que já trabalhou e não tá mais e a gente escuta falar.*

Nas entrevistas feitas até aqui, quando os trabalhadores são perguntados sobre o sindicato, as respostas variam. No entanto, a natureza é praticamente a mesma: a falta de conhecimento da existência de um sindicato e da pouca credulidade, e alguns deles de só saberem algo relativo a sindicato quando recebem o contracheque com o desconto da Contribuição Sindical obrigatória, que ocorre anualmente; tem a parcela de trabalhador que é indiferente com essa relação e aquelas que ainda não compreendem bem do que se trata:

Pesquisadora: Vocês têm sindicato? Me fale sobre sua relação com ele (e dos seus colegas):

Florbela: *Então... no contrato vem dizendo que tem um sindicato, já tá taxado num dia de trabalho, mas eu nunca tive contato com esse sindicato, eu não sei onde fica.*

Macabéa: *Não... nunca... é, já ouvi falar... assim... muitas coisas. Eu já vi,*

li, reli várias reportagens sobre os abusos (cita o nome da empresa)... comigo... eu já tive... assim... uns problemas, mas nada tão sério a ponto de chegar 'pra' procurar o pessoal de sindicato. Até porque, lá onde eu moro, onde eu moro é onde o sindicato fica... mas eu já liguei, mas tem que marcar uma hora 'pra' tirar as dúvidas. Eles não estão abertos em horário comercial, entendeu? Ou então, se você preferir, pode ir no Ministério do Trabalho, mas aí... hoje em dia, na internet, também você acaba lendo e tira as dúvidas.

Pesquisadora: Você costuma ver alguém do sindicato lá fazendo reunião?

Macabéa: *costumo. Costumo ver, sim. Eu não vejo as reuniões, mas eu vejo as pessoas do sindicato lá.*

Pesquisadora: Você considera o sindicato presente?

Macabéa: *Bom, falam que ele não é presente, né? É as pessoas que procuram e tal; falam que não é presente. Eu nunca procurei.*

Pesquisadora: Empiricamente, de ver, você não sabe como é, né?

Macabéa: *Não, não sei.*

Arthur: *Olha, existe um Sindicato de Telecomunicação aqui, alguma coisa do tipo, só que ausente. Uma vez, apareceu um rapaz, um senhor, dois senhores panfletando, mas só uma vez.*

São situações que variam entre a desconexão total do trabalhador com a entidade, o que reconhece sua existência mas acha que não tem necessidade de buscá-la e aquele que, de fato, não enxerga o sindicato como representante da classe. Acreditamos que tais situações são intensificadas quando o contexto político e econômico favorecem esse tipo de esfacelamento na relação entre trabalhador e a classe:

O que o complexo de reestruturação produtiva sob a mundialização do capital faz é incorporar – e impulsionar com maior aceleração histórica – as perversidades da lei geral de acumulação capitalista, na direção do enfraquecimento do mundo do trabalho (e da perspectiva de classe). (ALVES, 2005, p. 65)

Acreditamos também que a organização dos sindicatos no país, atualmente, seja um fator negativo para a associação dos representados, pois, a exemplo do nosso objeto, os teleoperadores estão inseridos num sindicato que representa todos os trabalhadores das telecomunicações no estado⁶³, e isso tende a tornar a atuação dessas entidades pouco satisfatória, de pouco impacto sobre uma classe ou outra, podendo até favorecer uns mais que os outros. E isso, somado ao caráter incipiente do setor de telemarketing no estado, demanda uma organização interna burocrática, administrativa desse sindicato, o que leva tempo.

Desta forma, pautas de caráter mais defensivo que propositivo são as mais comuns.

⁶³ Consideramos aqui, que esse atrofiamento de categorias dentro de uma organização, *vis-a-vis* ao momento histórico de pulverização das categorias laborais, dos coletivos de trabalhadores e da alta burocratização dos sindicatos, tende a reforçar ainda mais a função destas entidades como os “sindicatos de carimbo”.

Essa forma condensada de organização está salva na Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), título V, sob o Art. 511, parágrafo 2º:

a similitude de condições de vida oriunda da profissão ou trabalho em comum, em situação de emprego na mesma atividade econômica ou em atividades econômicas similares ou conexas, compõe a expressão social elementar compreendida como categoria profissional. (TÍTULO V... s/d)

Se o mercado de trabalho para este setor em Maceió, sobretudo para esta empresa, continuar no ritmo acelerado de expansão, na mesma medida em que o mercado de trabalho de Maceió está desacelerado, massas de trabalhadores seguirão sem representação efetiva e combativa. Enquanto isso, as condições de trabalho precárias, com remunerações baixas e nenhuma vantagem sobre o salário, tendem a aumentar, contribuindo então para a piora do panorama nacional de luta de classes, que vem, no que diz respeito ao embate político, tendencialmente mais volatizado. O que acaba por confirmar nossa hipótese sobre a fragilidade político-sindical desta categoria laboral, visto que já se passaram dois anos da instalação desta empresa e nenhuma atividade foi publicizada em prol destes trabalhadores.

3 O TRABALHO EM TELEMARKETING: BRASIL E ALAGOAS

3.1 DEFINIÇÕES: TERMOS E SUAS SIGNIFICAÇÕES

Os constantes avanços no processo de acumulação de capital e as variadas formas mercadológicas que dela surgem, relacionam-se diretamente com a divisão social do trabalho. Novas categorias profissionais vão surgindo cadenciadamente, seja dentro do processo produtivo direto, ou fora dele. A edificação de novas áreas de trabalho, sobretudo com alto avanço tecnológico, molda, dentro e fora do ambiente laboral, um circuito social que gravita em torno de seu desenvolvimento.

O surgimento de variados termos ligados às diversas profissões e às funções exercidas em cada uma delas, vem acompanhando ao longo de anos, o desenvolvimento de setores do mercado de trabalho. À medida que novos elementos vão sendo incorporados às práticas laborais, novas nomenclaturas surgem juntamente. As ocupações relativas a serviços que envolvem as Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) trazem terminologias muito particulares. Dessa forma, vemos como necessário, no que concerne ao nosso objeto de estudo, uma breve exposição de alguns termos e seus significados para que possamos compreender a dinâmica das situações e os sujeitos em suas ocupações.

No mundo do trabalho, as terminologias vão além de uma simples denominação de funções e divisão de trabalho. Cada uma delas carrega prescrições legislativas, regulações, a apropriação representativa de cada categoria laboral e, importante mencionar, a identidade de classe, seja sob o bojo analítico-subjetivo ou no que está objetivamente ligado à construção de sentido do trabalhador. O manejo desses vocábulos pelo capital impacta justamente sobre o universo laboral em que ele toca, de como ele vai situar e controlar a força de trabalho adquirida.

Começemos a partir do termo **Teletrabalho**. Inicialmente, quando nosso trabalho ainda se encontrava em fase de construção de projeto, nos surgiu esta dúvida no trato à expressão dada ao trabalhador de centrais de teleatividade. O termo teletrabalho é reconhecido como sendo o trabalho que é feito a distância, ou seja, fora do espaço da empresa e que, por meio de instrumentos de telemática, como computadores ligados a uma rede de internet e linhas telefônicas, sejam elas móveis ou fixas, mantém contato com seu contratante para, inclusive, controle deste sobre suas atividades e para distribuição de novos serviços.

Essa categoria, que também está englobada no que se chama de *home office*, tem

crescido sobremaneira diante das transformações vividas pelo capital nas últimas décadas, onde as empresas tendem a flexibilizar cada vez mais os contratos de trabalho. Outro fator que também é comum a este tipo de categoria laboral e que se apresenta como uma grande vantagem para o capital é o baixíssimo investimento em material fixo (mobiliário, *softwares*, máquinas etc.), visto que o material exigido para esse tipo de trabalho já é pré-requisito fundamental para contratação; ao mesmo tempo, com o barateamento dos meios de produção e em força de trabalho, as fileiras de trabalhadores desse tipo crescem exponencialmente, sobretudo num contexto de crise de emprego, garantindo, assim, pleno desenvolvimento comercial do capital. Em 2012, uma pesquisa feita pelo Centro de Estudos de Teletrabalho e Alternativas de Trabalho Flexível, da *Business School* São Paulo, levantou os seguintes dados:

O crescimento do *home office* é um fato. O trabalho remoto já é mais presente nas áreas técnicas (56%), comercial e de vendas (47%), administrativa (44%) e de atendimento ao cliente (31%) [...] A pesquisa consultou 236 empresas e 150 trabalhadores, sendo 75 teletrabalhadores (CHAO, 2012).

Vemos esse percurso descritivo como relevante para situar não somente o aspecto semântico-funcional do termo, mas para trazer as determinações político-econômicas e sociais que o atravessam. Assim, muito embora carregue aspectos inerentes à relação capital-trabalho na contemporaneidade, o teletrabalho se configura da mesma forma como o trabalho em centrais de teleatendimento. Este é feito por teleoperadores que, no âmbito de uma empresa que preste – ou não – serviços terceirizados, estão cotidianamente sob o controle direto de uma gerência e utilizando os equipamentos disponibilizados por ela.

Outro termo que também está presente no trabalho com as TICs, e também está imbuído de significados para além dos aspectos funcionais, é o **teleoperador**. A sociologia do trabalho, sobretudo a que estuda a condição do trabalhador nas empresas de telemarketing e da lógica do trabalho virtual, trouxe à superfície a implicação histórica por trás do termo e ela recai diretamente sobre o trabalhador na sua percepção de classe, de sua identidade em relação ao trabalho e até de si mesmo:

a própria denominação, muito frequente hoje em dia, de ‘operador’, conferida aos trabalhadores em geral e aos operários em particular, aponta para um processo econômico e político cujo eixo consiste em dissolver a diferenciação entre trabalhadores qualificados e não qualificados, **reforçando o desaparecimento da hierarquização no interior da classe trabalhadora**. De uma maneira concisa: a categoria de ‘operário’ cede lugar à categoria homogênea e indiferenciada de ‘operador’ - ou, no nosso caso, de

teleoperador (BRAGA, 2006, p. 139)

Desta forma, conseqüentemente, o capital cria não somente uma forma de manter elevadas as taxas de lucro, mas também a renovação das formas de exploração da força de trabalho. Pois, mesmo que haja relativa flexibilidade, aparentemente confortável para esse tipo de trabalhador, ele está sob controle de uma situação social condicionada pela dinâmica capitalista. O teletrabalho é, sem dúvida, a forma concreta de precarização extrema das relações de trabalho, e a flexibilidade (não ter direitos trabalhistas garantidos nem regulamentação de jornada de trabalho, por exemplo) é condição maior de exploração nesse caso.

3.2 A EMERGÊNCIA DO TELEMARKETING NO BRASIL

Telefone e marketing, unidas em uma só palavra, geraram o que hoje chamamos de telemarketing. Muito embora nos pareça um jovem setor no mercado laboral, seu uso já vem de um período datado dos anos de 1880 em Berlim, quando um dono de pastelaria se utilizava da lista de clientes de Alexandre Graham Bell, inventor do telefone, para vender seus produtos. De fato, se considerarmos o contexto brasileiro desse tipo de trabalho, associado às grandes companhias que vêm a cada ano aumentando suas atividades, terceirizando variados serviços no país, podemos considerá-lo uma parcela jovem no mundo do trabalho. Tomadas as devidas proporções, no Brasil já se apresentava, nos anos de 1950, uma amostra, ainda diminuta, desse ramo de atividade, com uma equipe responsável pela venda de anúncios nas páginas amarelas da lista telefônica (NOGUEIRA, 2011).

A partir do giro neoliberal no Brasil nos anos de 1990, observa-se a mudança na natureza dos serviços prestados nas empresas brasileiras estatais que foram privatizadas. A exemplo disso, ainda nos anos de 1980, “as filiais de multinacionais, cartões de crédito, editoras e operadoras de telefonia, que ainda eram públicas, incentivaram o uso do telemarketing, sendo que, no caso das operadoras o objetivo central era o de aumentar o número de ligações” (NOGUEIRA, 2011, p. 35). Até os serviços, que antes eram de natureza pública, tornaram-se privados.

Difuso a este momento, no cerne do desenvolvimento do regime de acumulação do capital a partir da reestruturação produtiva, está o processo de mundialização da economia que foi, no caso das telecomunicações, a gênese primordial para iniciar sua expansão produtiva no país. Dados do relatório de pesquisa coordenada pelo Programa de Pós-

Graduação em Administração da PUC-SP⁶⁴ apontaram que foi justamente no período 1997/1998, quando houve a desregulamentação do setor de telecomunicações, que ocorreu um salto na implantação dos *call centers* no Brasil.

Com a reestruturação produtiva do capital, a liberalização da economia e abertura de novas fronteiras de mercados, vários postos de trabalho foram desfeitos. A otimização de custos não se resumia apenas ao trabalho produtivo que produzia mais-valia, aos moldes clássicos fabris. O setor de serviços, ao mesmo tempo que ganha amplitude com a forte queda industrial, condensa seus serviços em aglomerados de trabalhadores precarizados; muitos destes sujeitos antes trabalhavam em fábricas.

A constante expansão do capital pelo globo deu, rigorosamente, junto as suas investidas, origem a novas formas de mercadorias. Assim, edifica-se junto a essa nova realidade o que a literatura também chama de “infoproletários” (BRAGA, ANTUNES, 2009), teoria também compartilhada por Huws (2009, p. 37), que nos apresenta estas mesmas mercadorias como surgindo “a partir da penetração na economia monetária de atividades que eram garantidas antes pelo trabalho não pago, por doação ou troca, ou da reelaboração de produtos existentes”.

A utilização das tecnologias da informação para fins comerciais, internacionalmente competitivos, de fato, cresceu nos anos de 1990 no governo de Fernando Henrique Cardoso, onde ocorreu a privatização do sistema Telebras, inicialmente criando, a seu modo, um salto nas telecomunicações, como por exemplo, a considerável redução no preço da aquisição de linhas telefônicas (VENCO, 2006). Ainda em 1990, consolidou-se no Brasil o Código de Defesa do Consumidor, que tornou obrigatório para as empresas a disponibilização de variados serviços de atendimento, como o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC). Criou-se, também, uma grande teia de negócios a partir deste novo instrumento técnico de trabalho do capital, mediado pelas centrais de teleatendimento, criadas por empresas a fim de prestar serviços a outras empresas, caracterizando a terceirização de serviços, acentuando, desta maneira, um impacto nas relações de trabalho. Segundo dados do relatório de pesquisa coordenada pelo PPGA da PUC-SP⁶⁵, 53% dos *call centers* são terceirizados.

É importante destacar que o aumento das centrais de teleatividade no Brasil é, entretanto, integrado à chegada da internet comercial, que surge no país no ano de 1995 e “se expandirá rapidamente, chegando a cobrir todos os estados do país, com pelo menos um ponto de presença em cada capital e várias redes estaduais” (Bolaño, 2003, p. 62). O advento

64 Disponível em: <http://files.blogdocallcenter.com/200000755666bc6765c/Relatorio_Brasil_GCCP_V13-versao%20%20oficial.pdf>. Acesso em: 8 nov. 2015.

65 Idem.

da internet no país surge justamente no período onde as mudanças econômicas e políticas ocorrem, concretizando, assim, a inserção brasileira nos planos de mundialização do capital:

ao mesmo tempo em que o uso da Internet se expandia em progressão [...] pelo mundo inteiro, acentuava-se também o processo de globalização econômica e financeira, representado pela expansão do volume do comércio mundial, dos fluxos de investimento direto externo por parte das grandes empresas transnacionais em busca de novos mercados e de novas regiões para a instalação de suas plantas produtivas e também – certamente em velocidade ainda maior - dos fluxos financeiros entre os diversos centros bancários do planeta, notadamente depois que, nos anos **80**, acentuou-se o processo de desregulamentação financeira comandado pelos Estados Nacionais americano e britânico. **A Internet tornou-se, então, um símbolo da globalização e um de seus principais instrumentos**”. (MATTOS, 2008, p. 65. Grifos nossos)

No mercado de trabalho brasileiro, dentro do setor de serviços, a “indústria do telemarketing” ganha destaque por sua considerável ascensão, o que representava cerca de 15% do crescimento anual entre 1998 e 2002 passa para 20% ao ano no governo Lula, “acumulando uma variação de 182,3% entre 2003 e 2009” (BRAGA, 2012, p. 188). Mesmo com a crise econômica mundial, que foi do fim de 2008 ao primeiro bimestre de 2009, o setor continuou contratando, tornando-se então um atrativo ainda maior para quem buscava uma opção de emprego formal. O que torna, no Nordeste, uma ocupação ainda mais atrativa, tanto que, em 2003, o total de teleoperadores era de 9.253 e, em 2009, o número de operadores de telemarketing quase quadruplica, chegando aos 34.895, sendo 14.582 só na Bahia (BRAGA, 2012, p. 189). A expansão do setor se confirmou como uma tendência, segundo dados do Ministério do Trabalho e Emprego apresentados em noticiário sobre este setor que revelam um crescimento de 235% nos últimos três anos⁶⁶. E dados mais recentes, do Sindicato Paulista das Empresas de Telemarketing⁶⁷ mostram que

nos últimos 10 anos (de 2005 a 2016) houve um crescimento de 11,56% no setor. Com relação ao volume de negócios, houve um crescimento de 11% em 2014. Em 2015, o setor apresentou um crescimento de 3%, mesmo em função da economia em recessão, mas há uma tendência de queda para os próximos anos.

Segundo dados da Associação Brasileira das Relações Empresa Cliente – Abrarec –,

66 Para mais, ver em <<http://g1.globo.com/fantastico/noticia/2014/10/funcionarios-do-setor-de-telemarketing-relatam-serie-de-abusos.html>>. Acesso em 05 de outubro de 2014.

67 Disponível em: <<http://revistadocallcenter.com.br/mercado/2250-setor-dever%C3%A1-1-crescer-pouco-mais-de-1-em-2016.html>>. Acesso em: 1 out. 2016.

em 2012 a rotatividade no Nordeste no maior grupo de telemarketing do país, a Contax, era de 2,5% contra 5% no Sudeste. Muito embora não fique claro os motivos que causam o afastamento desse percentual de trabalhadores, podemos levantar as seguintes questões: a primeira, da diferença de mercado de trabalho, sendo o Sudeste condensador de setores variados, colocando opções para os trabalhadores que, por exemplo, não suportam mais o trabalho nas centrais de teleatividade; a segunda possibilidade é justo o contrário: como o centro econômico do país está girado basicamente para o eixo Sul-Sudeste, a diversificação de gêneros laborais é menor no Nordeste e a falta de oportunidade de emprego também. Entre 2009 e 2012, a evolução do setor no Nordeste vai de encontro à relação inversa da evolução deste no Sudeste, conforme dados Abrarec na Figura 2:

Figura 2 – Evolução do setor de telemarketing no Brasil (2009-2012)

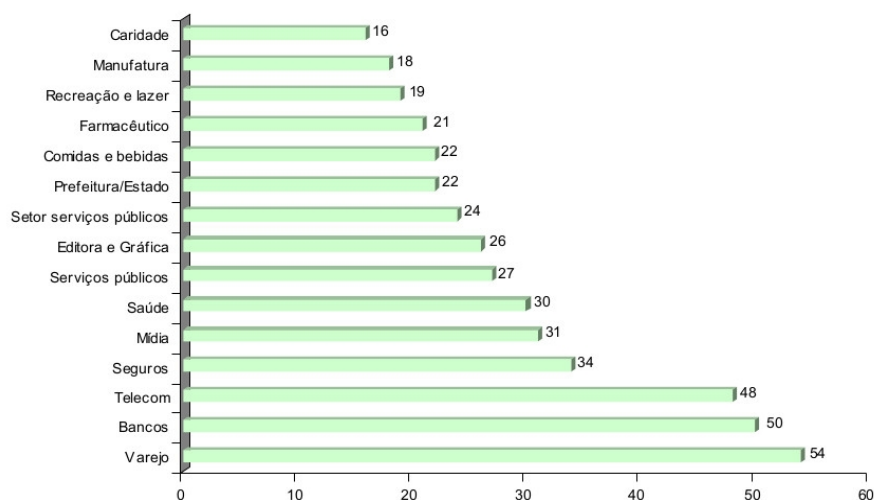
Operadoras por região				
Região	2009	2010	2011	2012
Sul	20%	20%	20,5%	19,5%
Sudeste	62%	62%	60%	59,5%
Norte	1%	1%	1,3%	1,3%
Nordeste	9%	9%	9,5%	11%
Centro-Oeste	8%	8%	8,7%	8,7%
<i>Fonte: Abrarec</i>				

Fonte: G1⁶⁸

E no campo concernente aos segmentos que mais buscam esse tipo de serviço, dados do relatório de pesquisa coordenada pela PUC-SP⁶⁹ (OLIVEIRA, JR. *et al*, 2005), feito em 2005, demonstram que os que encabeçavam a “indústria do telemarketing” no Brasil são os das telecomunicações, bancos e, liderando a lista, o varejo, com 54% de dominância. Conforme demonstração do Gráfico 4:

68 GASPARIN, Gabriela. *Call centers migram para o NE em busca de mão de obra 'comprometida'*. Disponível em: <<http://g1.globo.com/economia/negocios/noticia/2012/10/call-centers-migram-para-o-ne-em-busca-de-mao-de-obra-comprometida.html>>. Acesso em: 15 mar. 2016.

69 Disponível em: <http://files.blogdocallcenter.com/200000755666bc6765c/Relatorio_Brasil_GCCP_V13-versao%20%20oficial.pdf>. Acesso em: 8 nov. 2015.

Gráfico 4 – Segmentos tocados pelo telemarketing (em %)

Fonte: Relatório da Indústria do *Call Center* no Brasil (PUC-SP)

Estes são os setores que, historicamente, vêm no ritmo crescente de acumulação de capital, isso atrelado às péssimas condições de trabalho oferecidas aos trabalhadores de menor qualificação.

3.3 SETOR DE TELEMARKEETING: DIFUSÃO DA PRECARIZAÇÃO DO TRABALHO

No Brasil, a formação da classe trabalhadora ergueu-se sobre terreno precário, sem as mesmas políticas de bem-estar social dos países mais desenvolvidos. A rigor, somos uma *classe-que-vive-do-trabalho*, que tem o gene da precariedade na identidade de classe, afinal “o tardo capitalismo periférico não pode prescindir de altos níveis de informalidade e precarização que asseguram a sub-remuneração da mercadoria força de trabalho” (BRAGA, 2016, p. 59). E esta situação foi se intensificando com o desenvolvimento e as crises do capital em nível global. E, nos dias atuais, conta com uma população de trabalhadores vivendo na base da pirâmide salarial: 2 milhões (de brasileiros) ganhando 1,5 salário mínimo (BRAGA, 2016).

Com o advento das TICs, algumas considerações teóricas do pós-fordismo, tais como as de Manuel Castells (2007), trouxeram para a discussão do trabalho os pontos divergentes com a realidade imposta, sobretudo se direcionadas ao trabalho no *telemarketing*, que é fundamentalmente composto por essas tecnologias. O termo que ele alcunhou para essa inserção tecnológica e o que dela decorria, na sociedade contemporânea, foi

“informacionalismo”. No entanto, parece um otimismo fictício considerar que haveria “superação do trabalho degradado pelo avanço científico em especial pela *internet* – pela difusão de empregos qualificados com forte autonomia no trabalho” (BRAGA, 2006, p. 08).

O que vemos concretamente é um cenário que contradiz essas afirmações. A clássica divisão do trabalho daqueles que se debruçam sobre a concepção do produto e aqueles que executam a ideia na produção da mercadoria, sendo reservado aos primeiros o emprego da alta tecnologia, a exemplo das engenharias⁷⁰, característicos dos países de economia central, e aos últimos atividades de baixo valor agregado. E, no caso das empresas de *telemarketing*, os serviços de circulação do capital comercial. No mais, seria plausível chamar essas empresas de “empresas-cabeça e empresas-mãos, ou seja, empresas responsáveis pelo planejamento e outras destinadas à execução dos mesmos” (YAMANOE; AMORIM, 2015, p. 12).

Outra situação que vai de encontro a essa superação “mágica” das condições precárias do trabalho é a da intensificação da exploração da força de trabalho, pois, uma vez que com a otimização da produção facilitada pela telemática o ritmo de trabalho tende a dobrar, fazendo com que o trabalhador, no mesmo espaço de tempo em que faria dez ligações, por exemplo, possa executar vinte, com o mínimo de interrupções sistêmicas. Assim, sob o domínio do capital, o desenvolvimento da tecnologia, seja ela eletrônica, digital como vemos nos tempos atuais, aprisiona, controla, rotiniza e, diríamos que principalmente, impede o desenvolvimento da força espiritual do trabalho. Marx (2012, p. 445) nos apresentou a finalidade da maquinaria dentro do modo de produção capitalista, que serve para:

baratear mercadorias e encurtar a parte da jornada de trabalho que o trabalhador necessita para si mesmo, a fim de prolongar a outra parte de sua jornada, que ele dá gratuitamente para o capitalista. Ela é o meio da produção de mais-valor.

O que temos que compreender é que, com o incremento tecnológico, aumenta-se a capacidade de acumulação de capital, ao mesmo tempo em que aumenta a taxa de exploração da força de trabalho com a intensificação do seu ritmo, ficando o trabalhador subjazido ao tempo da máquina. Aumenta-se a valorização do capital em detrimento da força de trabalho, que não é bonificada por isso. Na contemporaneidade, o trabalho associado ao desenvolvimento das TICs provoca uma “degradação real do trabalho virtual” (ANTUNES; BRAGA, 2009a).

70 Aqui, vale lembrar que não desconsideramos que, em países como o Brasil, por exemplo, existem setores que detêm tecnologias de ponta para a concepção de determinados produtos. No entanto, cabe avaliarmos essa condição a partir das relações de dependência dentro do capitalismo que, historicamente, apresentam as mais altas tecnologias sob posse dos países desenvolvidos, ficando os países periféricos, muitas vezes, com o descarte de capital fixo daquelas regiões.

Outra discussão sobre o desenvolvimento da tecnologia, que se estende até os dias de hoje, refere-se à possibilidade de extinção do trabalho humano com o emprego das máquinas e as novas tecnologias nos processos de produção. Esse aspecto, no mundo do trabalho contemporâneo, apresenta algumas facetas: começamos pela divisão técnica do trabalho diretamente relacionada à qualificação do trabalhador, que, na maioria dos setores que empregam tecnologias, sobretudo as de informática digital com a manipulação de *softwares* específicos, tende a ter um trato mais refinado na seleção da força de trabalho⁷¹. A outra face dessa divisão está justamente no contrário: na demanda de trabalhadores com baixa qualificação para ocupar funções de trabalho, que, além de permitir a pouca mestria, não exige experiência pregressa. Os trabalhos de baixo valor agregado vêm se mostrando, nos últimos anos, principalmente no setor de serviço e no campo do telemarketing, a linha de emprego que mais gera vagas, mesmo no cenário de crise econômica.

Uma vez o modo de produção capitalista estando em vigência, a substituição total dos homens pelas máquinas ainda não será factível⁷². Mas, é evidente que alguns postos de trabalho se perdem, seja pelo esgotamento físico do trabalhador ou pela obsolescência programada da força de trabalho pelo capital, quando para ele o sujeito já não lhe é mais produtivo. No entanto,

seria equivocado pensar que, com o desenvolvimento da máquina, a força de trabalho seria, necessariamente, eliminada da produção. Há diminuição do número de trabalhadores diretamente empregados na produção, mas o desemprego não é simplesmente resultado do desenvolvimento das forças produtivas. A substituição de trabalhadores por máquinas é resultado das relações sociais de produção, de uma condição de produção ‘especificamente capitalista’, da ‘subsunção real’ do trabalho ao capital. (LARA, 2010, p. 80)

Observa-se o setor de telemarketing como aquele que concentra com preponderância boa parte das características constituintes das transformações que marcaram e vêm marcando o mundo do trabalho desde a década de 1970, com o advento da reestruturação produtiva do capital. E no Brasil, sobretudo com o forte impulso às políticas neoliberais nos anos de 1990, viu-se, também, a reabertura das fronteiras comerciais e uma acentuada onda de privatizações na qual incluiu-se o sistema Telebras de comunicação. Esse desenrolar de

71 O que não significa dizer que também não seja atingido pelas múltiplas formas de precarização do trabalho; no entanto, tendencialmente não se iguala à mesma situação dos teleoperadores, por exemplo, principalmente se considerarmos as regiões onde se concentra esse tipo de força de trabalho: nos países centrais, que investem nesse tipo de trabalho desde a formação acadêmica do trabalhador (ANTUNES; BRAGA, 2009a).

72 Quando pontuamos o modo de produção capitalista, é por compreender que este não produz valor sem a extração de mais-valia: sem extrair o excedente de trabalho humano (não pago ao trabalhador), seria impossível que este sistema conseguisse manter sua reprodução (MARX, 2013).

políticas econômicas, muito embora no Brasil tenham sido efetivadas a partir da década de 1990, aqui já davam sinais nos anos de 1980, quando se fez sentir sintomas daquela reestruturação iniciada nos países centrais. No que estava relacionado aos novos padrões organizacionais e tecnológicos do trabalho:

iniciava-se, ainda de modo incipiente, o processo de liofilização organizacional, cujos determinantes foram: 1) a necessidade das empresas brasileiras buscarem sua inserção na “competitividade internacional”; 2) as imposições das empresas transnacionais que levaram à adoção, por parte de suas subsidiárias no Brasil, de novos padrões organizacionais e tecnológicos, em alguma medida inspirados no toyotismo e nas formas flexíveis de acumulação; 3) a necessidade das empresas nacionais responderem ao avanço do novo sindicalismo e da rebeldia do trabalho, que procurava estruturar-se mais fortemente nos locais de trabalho e que teve forte traço de confrontação, desde as históricas greves do ABC paulista, no pós-78. (ANTUNES; ALVES apud ANTUNES, 2002/2003)

Além de trazer no seu bojo uma infinidade de características de precarização, as técnicas de otimização do trabalho, muito embora historicamente mais difundidas no labor nas fábricas, também são absorvidas pelo setor de serviços. Cada vez mais, as empresas de telemarketing se apropriam de modelos de regime de acumulação como o taylorista e toyotista. Os métodos técnico-organizacionais ganham grande relevância no setor de serviço, ao mesmo tempo que este ganha, em termos de geração de emprego, relevância em relação à indústria. Sobre isso, Braga (2009, p. 79) explica:

este processo é facilmente compreensível, tendo em vista o comportamento marcado pelo lento crescimento e baixo investimento da estrutura produtiva brasileira nos último vinte anos. Geralmente, um emprego no setor fabril demanda investimentos maiores do que um emprego no setor de serviços. Nesse sentido, o número de empregos no setor de serviços costuma crescer em proporção maior do que os empregos industriais tradicionais.

O que o mesmo autor denomina de “a nova condição proletária nos serviços, ou seja, trata-se de uma nova reconfiguração laboral na contemporaneidade, que acarretou, a rigor, numa transformação da própria composição da força de trabalho.

Outras condições que não podemos deixar de mencionar, muito embora não tenhamos algo mais desenvolvido sobre o tema, são as que estão diretamente ligadas à vida (orgânico-biológica) do trabalhador: a saúde⁷³. O desenvolvimento do capital, e com ele toda

73 Dados apresentados por Rosso (2008, p. 141) mostram que, “no grupo de atividades capitalistas mais modernas, o ramo de telefonia aponta a maior percentagem de trabalhadores que fizeram uso de atestado nos últimos cinco anos (73,5%)”.

sorte de condições de trabalho, sendo a pior delas a intensificação do ritmo laboral, colabora sobremaneira para o adoecimento do trabalhador. Assim, visto que o trabalho é uma atividade inerente à natureza de homens e mulheres, é importante compreender que as mazelas laborais não se modificam do corpo dos trabalhadores quando eles deixam o ambiente do trabalho. As condições (ou a falta mínima delas) oferecidas (ou cortadas) pelo capital virão a determinar como se dará a reprodução da força de trabalho em dado período histórico.

De algumas características do trabalho no setor de telemarketing, podemos listar algumas citadas por Braga (2006, p. 71), quando fez uma vasta pesquisa com algumas empresas em São Paulo:

o trabalho do teleoperador é fundamentalmente regulado pela pressão do fluxo informacional, arruinando pela rotinização da comunicação e subordinado a um rígido *script*. A forte taxa de enquadramento pelos supervisores [...] impedindo que relaxem, mas sobretudo, que abandonem o fluxo informacional. (Grifo do autor)

Fatores de adoecimento de ordem psicológica também têm-se tornado comuns. A tensão pela manutenção do emprego, sobretudo em períodos de crise, tende a crescer, principalmente sob forma de autocobrança e autoexigência sobre o próprio ritmo de trabalho e propriamente de sua execução técnica. Assim, o reconhecimento ao feito, principalmente por parte dos patrões e colegas, está diretamente ligado à formação da identidade do trabalhador para com o seu trabalho. E a falta desse reconhecimento pode, também, causar problemas de ordem psicológica sobre eles: “o par contribuição-retribuição está na base da realização do sujeito: este faz sua contribuição pessoal à construção do todo e da riqueza social e recebe uma retribuição tanto material quanto simbólica” (ROSENFELD, 2006, p. 174).

O não-reconhecimento também entra como aspecto preocupante quando relacionada à saúde psíquica do trabalhador, pois a falta dele pode causar um “sofrimento absurdo, que não gera senão sofrimento, num círculo vicioso e dentro em breve e desestruturante, capaz de desestabilizar a identidade e a personalidade e de levar à doença mental” (DEJOURS, 2006, p. 35).

Dessa forma, aqui será comum encontrar caracterizações sobre o trabalho, neste segmento, que remetem a formas também encontradas em outras áreas do mundo laboral dentro da lógica contemporânea do capital. No entanto, há um ponto distinto em relação a outros setores que é o fato de que o trabalho nas centrais de teleatividade não marca índices negativos como a pouca entrada, ao contrário, é o ramo do mercado formal de trabalho temporário que mais tem contratado nas últimas décadas (BRAGA, 2012). Em Maceió, não é

diferente; os constantes anúncios de oferta de emprego vão na contramão do mercado formal do varejo, por exemplo, sobretudo na atual conjuntura de crise.

3.4 REGULAMENTAÇÕES SOBRE O SETOR E SUAS CONTRADIÇÕES

No ano de 2008, o então presidente Lula assinou o Decreto nº 6.523, que regulamenta o atendimento em *call centers*; no entanto, o que se viu foi a intenção de melhorar o atendimento ao cliente, ao invés de ser algo que representasse uma melhoria do trabalho para os teleoperadores.

As novas regras ali adotadas tocam em ponto como o tempo de atendimento ao cliente, reduzindo-o ao máximo; a extensão do atendimento para 24 horas por dia, inclusive fins de semana; o fim do número de transferências para diferentes setores, entre outras regras. Aqui, nos chamou a atenção dois pontos desse conjunto de regras, a saber: a diminuição do tempo de chamada e o fim das transferências para setores específicos, demandados pela exigência do consumidor. Essa dupla imposição imputa ao trabalhador um maior domínio dos dados e operações do sistema, pois o fluxo de informações aumenta, enquanto o tempo de atendimento tem que diminuir. Desta forma, além da tendência de elevação da carga de trabalho, o número de ligações também corre para o mesmo fim, o da ampliação.

Esse decreto, que favorece o consumidor que procura o teleatendimento, na verdade, configura o maior controle do tempo de trabalho regulando o tempo por ligação. Na empresa que pesquisamos, existe um termo técnico para o controle dos minutos por ligação, chamado de TMA – Tempo Médio de Atendimento. Cada operação tem o seu, mas nenhum deles chega a dez minutos de permissão. Então, a meta principal atribuída por esta companhia ao teleoperador é o baixo TMA de cada operação. A evolução (efetivação da meta) de cada trabalhador está na involução do seu tempo de chamada em cada ligação, ou seja, quanto menos ele ficar numa ligação, mais ele está dentro da meta da empresa. A teleoperadora **Florabela** nos explicou em detalhes tal funcionamento: *Você tem uma meta que é o TMA, e cada vez ele baixa mais, não tem limites. Você tem sempre que ‘tá’ evoluindo. E ‘rechamar’... se aquela pessoa ‘rechamar’ [cliente que retorna a ligação] em 24 horas, eles – a empresa – recebem menos ligações*⁷⁴.

74 Segundo informações da teleoperadora, o sistema funciona da seguinte maneira: a empresa recebe por ligação (seja ela o teleoperador fazendo ou recebendo). No entanto existe duas condições de pagamento: a **almaviva** só recebe por ligação inédita, sendo a “rechamada” repetição de ligação do mesmo cliente que já havia entrado em contato com a operação em menos de 24 horas. Essas rechamadas configuram o não-recebimento (pelo menos de forma integral) pelo serviço.

E, além dessa avidez pela diminuição do tempo de chamada, o trabalhador ainda corre o risco de ser cobrado pelo excesso de TMA, conforme dito pela teleoperadora **Clarisse**: “se houver ‘rechamada’, a empresa paga multa⁷⁵ [...] e eles cobram da pessoa [do teleoperador].

Isso é motivo para variadas sanções, inclusive assédio moral. Quando sua meta não é atingida, ou seja, quando seu TMA está alto (**Florabela** continua):

*a técnica [equipe que monitora as ligações] liga e eles [os supervisores] gritam: ‘Gente, olha o TMA! Vamos nos esforçar’; e tem umas televisões [monitores] que [neles] ‘aparecem’ o nome [do trabalhador] exposto. Por exemplo, no meu caso, meu atendimento era longo, meu TMA era alto. [aparecia no monitor] ‘Atenção, **Florabela!** TMA acima de 300’.”⁷⁶*

Trata-se de uma intensificação do controle do tempo de trabalho. A regulamentação de 2008 legitimou isso. É um avanço que tange apenas duas partes desse processo: o consumidor e as empresas que acabam sendo favorecidos com a velocidade exigida para o atendimento. Do outro lado, está o trabalhador que para poder dar conta de demandas deste tipo, tem sua saúde comprometida, seja por conta do tempo sentado para poder alcançar o maior número de ligações por dia, seja até mesmo no controle dos supervisores sobre as idas ao banheiro:

Pesquisadora: Desde que o(a) Sr.(a) começou o trabalho em telemarketing, notou alguma mudança na sua saúde?

Julieta: *Muitas! Já passei um bom tempo sem trabalhar com dores, principalmente na coluna (é que a gente fica muito tempo na mesma posição).*

Pesquisadora: você tirou licença?

Tirei, tirei uns dias de atestado. O ouvido dói, a garganta dói...

Pesquisadora: constantemente?

É, porque você tem que falar muito e, às vezes, como é muita gente no ambiente, você não consegue ouvir direito, você tem que falar um pouco mais alto. E, aí, você fala alto numa ligação, tudo bem, mas, aí, já vai a segunda, a terceira... e desgasta muito. Quem bebe muita água vai... mas quem não bebe... tem muita gente com infecção urinária. E eu, porque eu sou cara de pau, eu vou lá, tiro minha pausa e vou-me ‘bora’ ‘pro’ banheiro. Mas tem gente que só tem aquele emprego, que depende daquilo e morre de medo de ser demitido, e que fica ali, morrendo. Não tira pausa ‘pra’ não ser chamado a atenção.

⁷⁵ A teleoperadora **Florabela** nos relatou em entrevista que a empresa paga multa ao contratante do serviço terceirizado. Assim, quando há estouro de TMA por ligação é cobrado do teleoperador R\$ 0,16 por minuto ultrapassado no atendimento.

⁷⁶ O que caracteriza, também, intensificação da concorrência entre os trabalhadores, pois, quando a empresa publiciza a produtividade de um teleoperador, ela, ao mesmo tempo, pressiona os outros.

Este depoimento reforça uma característica que é muito comum nas CTAs brasileiras: o controle da própria fisiologia do trabalhador, além dos problemas ergonômicos com instalações inadequadas e horário de intervalo ínfimo para um descanso razoável. Podemos considerar isso um sintoma claro da debilidade da fiscalização do trabalho no país de modo geral.

Segundo dados do Sindicato Nacional dos Auditores Fiscais do Trabalho (Sinait), o Brasil sofre uma carência acentuada de números de fiscais do trabalho. A Organização Internacional do Trabalho (OIT) recomenda para o país cinco mil auditores fiscais, quando, atualmente, o número não chega nem aos três mil. Isso, se relacionado ao aumento da população ocupada no Brasil ao longo de anos, temos uma equação inversamente proporcional: enquanto aumenta-se o número de trabalhadores, diminui-se o de fiscais:

em 2012, quando foram divulgados os resultados da última Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD) do IBGE, a média não passava de 0,3 para cada dez mil trabalhadores. Se a norma solicitada pelo MPT estivesse em vigência naquele ano o país teria que ter três vezes e meia mais auditores do trabalho – o equivalente a cerca de 9.600 fiscais. (WROBLESKI, 2014)⁷⁷

O que acaba por facilitar a ação do capital sobre o trabalho, abandonando, a toda sorte, grande parte do trabalhador do país, sobretudo aqueles que são funcionários de empresas terceirizadas, como é o caso da que ora estudamos.

Outro fenômeno que nos chamou a atenção durante a pesquisa de campo toca no aspecto do reconhecimento do trabalhador com sua profissão: apesar de todos os teleoperadores entrevistados reconhecerem ser teleoperadores de *telemarketing*, nenhum deles, no entanto, questionou o cargo registrado no contrato, que é de “representante de atendimento”, conforme efetivamente demonstra a Figura 3 do registro do contrato de trabalho da teleoperadora **Lucíola**. Esta constatação nos levou a investigar como ocorre a divisão de cargos e ocupações na organização laboral brasileira.

⁷⁷ Disponível em: <http://reporterbrasil.org.br/2014/06/numero-de-fiscais-do-trabalho-despenca-e-mpt-aciona-justica-para-garantir-contratacoes/>. Acesso em 14 de abril de 2016.

Figura 3 – Cópia de registro e cargo efetivo em contrato de trabalho⁷⁸

CONTRATO DE TRABALHO

CONTRATO DE TRABALHO

Empregador: [REDACTED]
 CNPJ: [REDACTED]
 Endereço: RUA DESEMBARGADOR CARLOS DE GUSMAO
 Município: Maceió Est: AL
 Atividade: TELEATENDIMENTO
 Cargo: REPRESENTANTE DE ATENDIMENTO
 Admissão: 01/09/2015
 Remuneração: 788,00
 (setecentos e oitenta e oito reais *****)

[REDACTED]

É importante dizer que apesar de o Ministério do Trabalho e Emprego (MTE) ter instituído, desde 2007, uma Norma Regulamentadora (NR 17) que coloca em parâmetros similares o trabalho em teleatendimento e o trabalho no *telemarketing*, existem várias diferenças qualitativas entre ambos trabalhos, dentre elas a própria dinâmica laboral das Centrais de Teleatividade, como por exemplo, a jornada laboral, o controle sobre excessivo sobre o trabalho e até mesmo a estrutura física de *call center*. Acreditamos assim, que mesmo que todo *telemarketing* seja uma teleatendimento, nem todo teleatendimento é necessariamente *telemarketing*. Diríamos que essa lacuna acerca da regulamentação do setor deixa muitas questões em aberto, principalmente para o trabalhador.

O Ministério do Trabalho e Emprego (MTE) dispõe de um dispositivo chamado Classificação Brasileira de Ocupações (CBO), criado em 1982 e atualizado, via portaria ministerial nº. 397, em 2002:

a nova CBO tem uma dimensão estratégica importante, na medida em que, com a padronização de códigos e descrições, poderá ser utilizada pelos mais diversos atores sociais do mercado de trabalho. Terá relevância também para a integração das políticas públicas do Ministério do Trabalho e Emprego, sobretudo no que concerne aos programas de qualificação profissional e intermediação da mão-de-obra (sic), bem como no controle de sua implementação. (MTE, s/d)

“Representante de Atendimento” não consta na lista nacional da CBO, nem tampouco na listagem de profissões regulamentadas pelo Ministério do Trabalho. A divisão, atualmente, é organizada e descrita por **Família**, onde consta “operador de telemarketing”, e

⁷⁸ Conforme reprodução do contrato de trabalho da teleoperadora **Luciôla** e fornecida à pesquisadora em dezembro de 2015.

as **Ocupações** que reúnem as especificidades funcionais de cada tipo de operação: teleoperador de telemarketing ativo; operador de telemarketing ativo e receptivo; operador de telemarketing receptivo e teleoperador de telemarketing técnico. Todas elas com seus respectivos códigos.

Acreditamos ser esta uma das peculiaridades desta empresa, visto que, em pesquisas anteriores sobre o setor, tendo como objeto outras companhias, este tipo de situação – especificações funcionais – não foi constatado. Para nós, isto toca diretamente nos direitos dos trabalhadores, uma vez que, atribuindo a estes últimos uma ocupação não regulamentada, uma série de direitos específicos lhes são negados.

Se ligarmos isto ao um setor que apresenta uma frágil regulamentação, ainda em discussão sob o Projeto de Lei nº 673, de 2011 e que, atualmente, é regido à sombra de uma Portaria (9/2007⁷⁹) genérica, vemos o quão esta situação é grave para a classe trabalhadora das CTAs maceioenses. Pois, uma vez estabelecida uma lei própria para teleoperadores de telemarketing, os “representantes de atendimento” não serão contemplados, exceto, se a mesma lei ou semelhante instrumento legal vier a obrigar empresas que agem desta forma a rever todos os seus contratos, o que tende a ser um processo litigioso, visto a forte resistência e aparato jurídico que elas apresentariam, sobretudo num contexto onde o Estado tende a beneficiar o capital⁸⁰.

No ano de 2013, o Poder Executivo Municipal de Maceió enviou à Câmara Municipal o Projeto de Lei 61/2013 visando à oferta de benefícios e “incentivos” fiscais para empresas de *call center* e telemarketing que venham a se instalar na cidade. Em tempo recorde – quinze dias –, esse projeto foi aprovado por unanimidade e transformado na Lei 6217/2013, que reduz a alíquota do Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza (ISS) de 5% para 2%; abate 50% do Imposto Sobre a Transmissão de Bens de Imóveis (ITBI), além de

79 Dentro desta Portaria – que também foi aprovada tardiamente, com quase dez anos após a inserção deste tipo de trabalho no Brasil –, consta o texto de aprovação da Norma Regulamentadora 17 – NR17 –, que arrola uma série de “recomendações” sobre o trabalho em teleatendimento/telemarketing. Trata-se apenas de indicações de cunho técnico. Ao analisarmos todo o documento desta Norma, verificamos que, ainda assim, a empresa por nós pesquisada em Maceió descumpra boa parte dos pontos da NR17. No **Apêndice A**, listamos todos os pontos e comentamos alguns a partir das falas de alguns teleoperadores da **Almaviva**.

80 Para fins de exemplo de um tipo de beneficiamento deste tipo, lembramos do escandaloso processo de privatização do sistema Telebras no ano de 1998, onde grampos feitos no Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico (BNDES) flagraram o então presidente do país, Fernando Henrique Cardoso, intercedendo sobre a negociação, com pretensões de pressionar o fundo de pensão do Banco do Brasil, a Previ, a se unir a outros grupos de bancos como o Opportunity e do grupo de telecomunicações italiano Stet, no leilão. E não podemos deixar de mencionar que, no processo de privatização, foi o BNDES o banco delegado como depositário pelo Programa Nacional de Desestatização (PND). E o Fundo de Amparo ao Trabalhador (FAT) foi outra fonte de recursos para esse processo. Ações desse tipo explicitam um aspecto nebuloso do atrelamento do Estado a empresas privadas e ao mercado financeiro.

isentar estas empresas do pagamento do Imposto Predial e Territorial Urbano (IPTU)⁸¹. Para a população, a novidade surge escamoteada de incentivos que ajudam no crescimento econômico da cidade, gerando ainda vagas no mercado de trabalho formal. No entanto, é sabido historicamente que o poder público enriquece o capital financeiro, o capital privado, por meio da contribuição tributária dos cidadãos, por exemplo⁸².

A partir de dados recolhidos no ano de 2013, referentes ao período entre 2005 e 2011, pelo Ipea, a receita própria do município é tão baixa que a maior parte da arrecadação – 66% – é constituída por transferências originadas no governo federal ou no governo estadual; contra 20% que são decorrentes de arrecadação tributária. Conforme demonstrada no Gráfico 5.

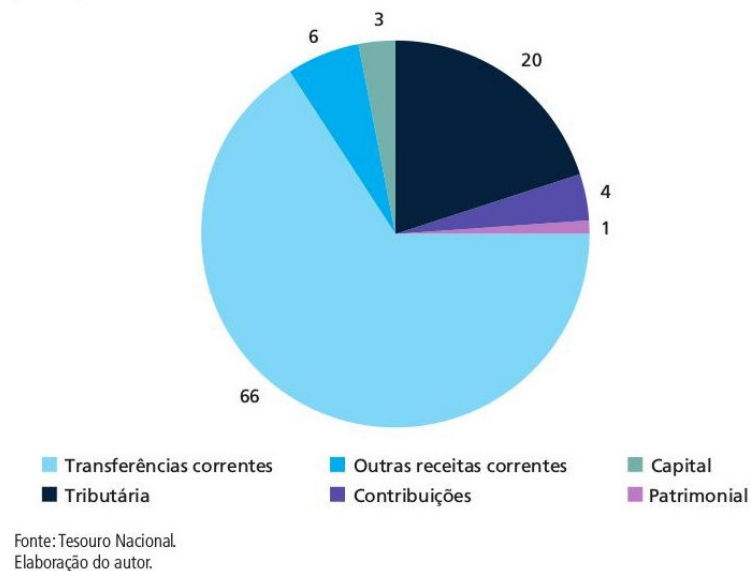
Deste total de 66%, 37% correspondem à fatia advinda do Fundo de Participação dos Municípios – FPM. Atribuir ao grande capital descontos e isenções tributárias⁸³ para sua instalação na cidade vai de encontro ao discurso de desenvolvimento social proferido pelas lideranças políticas do poder público. Desta forma, os impostos tendem a recair mais sobre a massa da população do que sobre os grandes empresários.

81 Como o setor de telemarketing é um setor em crescente expansão, obviamente que Maceió não seria a única cidade a criar uma lei que beneficiasse essas empresas. Numa breve busca, verificamos que São Paulo, Teresina e Aracaju (cidades onde a **Almaviva** tem unidades) também têm uma lei que isenta e garante descontos a estas companhias no pagamento de tributos municipais. Achamos importante destacar que a **Almaviva** não é a única do ramo no estado, uma outra companhia recentemente iniciou os trabalhos, em menor proporção, na cidade de Arapiraca.

82 Quando o Estado investe no setor privado por meio de incentivos fiscais, isentando as grandes empresas de uma série de contribuições relacionadas ao pagamento de tributos, ele deixa de investir na população (não havendo pagamento de impostos, diminui-se os investimentos em políticas sociais). É uma relação contraditória, onde a abertura comercial que pretendia, segundo o discurso político, proporcionar à cidade crescimento econômico-social, na verdade mantém homens e mulheres nas mesmas condições – se não piores –, visto o aumento da inflação e o baixo valor do salário mínimo. Desta forma, o Estado amontoa para o capital uma força de trabalho barata e pronta para ser subjazida à força capitalista, garantindo apenas condições para sua reprodução básica.

83 Em recente publicação, o jornal eletrônico Valor declarou que “As pessoas mais ricas no Brasil têm 65,8% do total dos rendimentos isentos”. Para mais: <http://www.valor.com.br/brasil/4172304/pessoas-mais-ricas-no-brasil-tem-658-do-total-dos-rendimentos-isentos>. Acesso em: 15 abr. 2016.

Gráfico 5 – Composição média da arrecadação da Prefeitura de Maceió (2005-2011)
(em %)



Fonte: Ipea 2013

Todo o processo que envolve o trabalho em *telemarketing*, seja nacionalmente, seja em Maceió, apresenta o Estado como um aliado importante; ao mesmo tempo que aprova uma regulamentação para obter maior controle do tempo de trabalho do teleoperador, não lhe cria uma lei específica que reja a profissão, ladeando uma aprovação de projeto de lei que corre a passos curtos há 6 anos. No entanto, na contramão, aprova outro PL em apenas 15 dias, lhe conferindo uma série de benefícios tributários.

A empresa em questão utiliza, ainda, o instrumento legal de representação dos direitos e deveres do trabalhador – a CLT – como arma coercitiva sobre ele, conforme a Figura 4, que mostra um termo de advertência que é feito por escrito, para que o trabalhador assine:

Figura 4 – Ficha de advertência teleoperador Al maviva⁸⁴

ADVERTÊNCIA
Por Falta Injustificada

Fica V.Sa. formalmente ADVERTIDO, por ter faltado injustificadamente ao trabalho no(s) dia(s) Quarta de outubro de 2015.

Vale ressaltar que faltas injustificadas ao trabalho, além de serem previstas como faltas graves pelo Código de Ética da [REDACTED] causam grandes transtornos e prejuízos, não só à empresa, mas a todos os envolvidos nas suas atividades.

Assim, com o objetivo de manter a qualidade dos serviços prestados pela empresa e, ao mesmo tempo, atender situações emergenciais dos seus empregados, a [REDACTED] disponibiliza recursos que, mediante solicitação prévia do colaborador, possibilitam alterações na sua escala de trabalho e horários.

Dessa forma, contamos com vosso compromisso no sentido de não mais incorrer em ausências injustificadas ao trabalho, sob pena de se configurar falta grave passível de penalização agravada pela desídia e indisciplina podendo ainda, nos termos do artigo 482 da CLT, resultar em demissão por justa causa.

Luciola 16 / 11 / 2015

Ciente em 16 / 11 / 2015

[REDACTED]

Assinatura do colaborador

Os caminhos do labor nas CTAs parecem cada vez mais críticos para seus trabalhadores. A exemplo do estado alagoano, temos um cenário onde seu mercado de trabalho mantém-se fragilizado: no período entre janeiro e julho de 2015, os dados do Caged apresentaram aumento na taxa de desemprego em 11,7%; ao mesmo tempo e na contramão dessa realidade, surge a **Almaviva** abrindo vagas, tornando-se, assim, atrativa aos olhos dos desempregados, sobretudo os que almejam a formalidade no emprego. Desta forma, nesta composição factual de contradições, tendemos a ter uma reprodução cada vez maior dos problemas nas relações de trabalho desta empresa na cidade.

⁸⁴ Ficha de advertência fornecida à pesquisadora em dezembro de 2015 pela teleoperadora **Luciola**.

4 “ALMAMORTA”⁸⁵: A EMPRESA FLEXÍVEL E A PERSPECTIVA DOS(AS) TRABALHADORES(AS)

4.1 CARACTERÍSTICAS GERAIS SOBRE A EMPRESA PESQUISADA

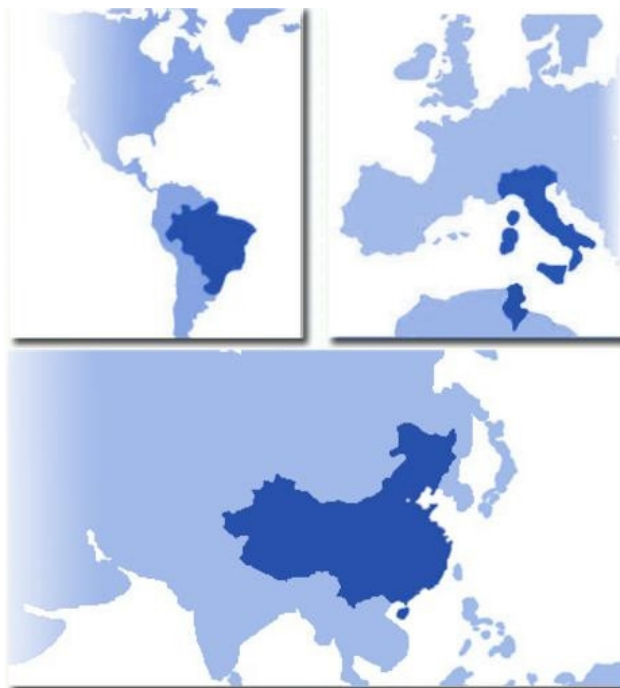
Aqui, vemos como necessário apresentar as características de alguns serviços prestados pela empresa em questão a fim de entendermos o seu alcance dentro da atual lógica do funcionamento do mercado, sobretudo no contexto de capital mundializado e sobre as dinâmicas que as multinacionais desenvolvem para se expandirem por todo o globo.

A **Almaviva** é um grupo italiano fundado há mais de 30 anos. Na Itália, é considerado líder em solução em Tecnologias de Informação. Possui unidades em vários países, como África do Sul, Bélgica, Brasil, China, Colômbia, Estados Unidos e Tunísia. Uma expansão característica do capitalismo concorrencial que cria a necessidade capitalista de ampliação com direção monopolista, o que lhes assegura ganhos extraordinários, principalmente advindos de rendas tecnológicas, como é o caso da empresa em questão. Sem mencionar o caráter descentralizador da força de trabalho, uma vez que nas diversas localidades presta serviços para indústrias, geralmente distantes do ponto de serviço. No Mapa 1, podemos ver o nível de alcance planetário desta multinacional.

Ao todo, somam 57 unidades em todo o globo e mais de 40 mil funcionários em diferentes posições. O mesmo grupo trabalha de maneira diversificada, compondo a organização com alguns segmentos como, por exemplo, uma célula de desenvolvimento tecnológico que terceiriza serviços que variam de “processos de negócios” a soluções na área de Tecnologias de Informação para aquelas companhias que a contratam. O intuito deste domínio, segundo a companhia, é o de “propor ao mercado ideias e soluções inovadoras, de fácil utilização, unindo visão de negócios e competência tecnológica”. O desenvolvimento desta fração dentro do grupo rendeu, em 2012, 11 milhões de euros.

⁸⁵ Expressão utilizada pelos trabalhadores para se referir de forma irônica à empresa **Almaviva**.

Mapa 1 – Abrangência da Almaviva pelo mundo (por países)



Fonte: Sítio da empresa⁸⁶

A composição macroestrutural da empresa é apresentada, no seu *press kit*⁸⁷ do ano de 2014, por onze posições de chefia, sendo apenas três delas ocupadas por brasileiros, quando as restantes são de responsabilidade de italianos, a saber: presidente do Conselho e CEO; presidente executivo; vice-presidente do Conselho - relações institucionais; diretor-geral de staff; diretor-geral comercial (brasileiro); diretor-geral de Operações Brasil; diretor de Operações São Paulo; diretor do Planejamento e Controle Operacional; diretor jurídico (brasileiro); diretor de Contabilidade, Fiscal e Administração Pessoal e Benefícios (brasileiro) e, por fim, diretor Financeiro, Controle e Gestão e Planejamento Estratégico. Pela apresentação dos cargos, fica claro que, aos brasileiros, atribui-se cargos que necessitam de um conhecimento específico das demandas do país, como a atuação comercial e questões jurídico-legais. As atividades de deliberação e controle ficam a cargo dos presidentes: executivo e do Conselho, ambos italianos.

Em 2014, a empresa foi incluída entre as dez mais importantes operadoras mundiais por sua inovação tecnológica pelo “Market Guide for Contact Center Speech Analytics”, no que diz respeito à utilização do “Iride Voice”.

O “Iride Voice” é um subproduto do sistema “Iride Customer Centric Suite®⁸⁸”, que

86 http://www.almavivadobrasil.com.br/grupoalmaviva_pelomundo.asp.

87 Press kit de setembro de 2014. Disponível em: <http://www.almavivadobrasil.com.br/presskit/PRESS_KIT.pdf>. Acesso em: 15 mar. 2016.

88 Em Maceió, segundo uma das teleoperadoras entrevistadas, o “Iride” é o sistema utilizado durante a operação para reconhecer o retorno de uma ligação, ou seja, a repetição de uma ligação que já foi feita naquele dia. Ao

basicamente vende a ideia funcional de eficiência e excelência para com sistemas empresariais, sempre primando pela “melhor interação com o cliente”. O que mais nos chamou a atenção sobre esse subproduto, o “Iride Voice”, foi a sua finalidade: para “transformar voz e emoções em informações e dados”. Trata-se de um sistema apurado e bastante eficaz para o capital, cuja cartilha tem como uma das principais prioridades o aproveitamento máximo de tudo o que possa vir a ser convertido em lucro. Este é um exemplo concreto da apropriação da ciência e do conhecimento, por ela produzido, pelo capital.

Vemos assim concretizada em modelos como este a utilização refinada de técnicas científicas para a otimização do trabalho: um resgate de características tayloristas para o setor de serviços. É possível ver em seu sítio corporativo que a empresa conta com uma diversidade de profissionais da área de engenharia, matemática, física, informática e, o que impressiona, humanistas, linguistas e peritos em comunicação⁸⁹.

Outra célula que compõe a organização é a T Contact, considerada líder no mercado italiano em serviços de CRM (Customer Relationship Management), que é uma abordagem direcionada à gestão de relacionamento com clientes, que a coloca, também, em uma posição privilegiada entre as empresas de serviços terceirizados, inclusive para o setor público do Estado italiano. São mais de vinte anos que a empresa é líder nesse tipo de segmento. Característica que nos chamou a atenção, sobretudo a nossa atual realidade do mercado de trabalho, onde a terceirização de serviços vem ganhando grande relevância dentro do discurso político e econômico com o intuito de torná-la legal para atividades fim.

No Brasil, a **Almaviva** abriu sua primeira unidade em 2006 no município de Belo Horizonte e logo foi se expandindo para Brasília, São Paulo, Guarulhos, Juiz de Fora, Teresina, Aracaju e Maceió. O trabalho majoritário desta empresa no país é de terceirizar serviços para diversas empresas que variam entre as áreas financeira e de telecomunicações. No geral, o número de “colaboradores” no país chega a 23 mil conforme marcações em vermelho no Mapa 2:

detectar essa repetição, o sistema, automaticamente, já dispõe para o teleoperador toda a ficha do cliente.

⁸⁹ Haja vista seus *softwares* girados para comunicação, reconhecimento de termos linguísticos, semântica, dados etc. São sistemas finamente integrados para fins diversos. Então, vê-se como necessária uma equipe multidisciplinar para desenvolvê-los. Dados recolhidos no sítio da empresa: www.almaviva.com.br.

Mapa 2 – Abrangência da Almviva no Brasil (por estados)



Fonte: Elaboração nossa

Há mais de trinta anos no mercado, sendo onze deles instalada no Brasil, esta empresa carrega uma característica típica da indústria brasileira de *call center*: a dinâmica oligopolista. No ranking geral do mercado de telemarketing no país, apresentados no ano de 2016, esta empresa apresentou, em número de funcionários, 32.062 mil trabalhadores, o que corresponde a 13,74% dos trabalhadores do setor no Brasil, posicionando-a em terceiro lugar em relação aos vinte maiores *call centers* do país. Já no quesito faturamento, com dados relativos ao ano de 2015⁹⁰, a empresa ocupava o segundo lugar, tendo acumulado 921 milhões de reais; ela só cai de posição, indo para o quarto lugar, no que concerne ao número de PAs: 14.037. Reparem que, mesmo com menos postos de atendimento no geral, esta empresa é uma das que mais faturam.

⁹⁰ O ano de 2016 ainda não foi disponibilizado pelo <http://ranking.callcenter.inf.br/>.

4.2 A EMPRESA EM MACEIÓ-ALAGOAS

Como não foi possível a nossa entrada na empresa, valemo-nos de informações cedidas pelos trabalhadores que conseguimos entrevistar e de alguns poucos dados disponibilizados em seu sítio. Aqui, traremos as características como os termos técnicos utilizados, sua estrutura organizacional, dados referentes às exigências desta sobre o trabalho e o trabalhador, assim como suas atribuições no cotidiano laboral. Para nós, esta abordagem, a partir do olhar do trabalhador, traz um panorama importantíssimo ao nosso trabalho, que são as impressões de seus funcionários sobre a empregadora⁹¹, pois, ao mesmo tempo, tomamos conhecimento de como é a estrutura física e a organização da empresa em Maceió.

Na capital alagoana, a negociação junto ao Governo do Estado iniciou ainda no mandato de Teotonio Vilela⁹², no ano de 2013, quando foi publicado um decreto autorizando liberação de área para construção do prédio de operações da empresa. No entanto, rapidamente organizou-se uma sede, que foi aberta já em janeiro de 2014, a qual contou com a contratação de 600 teleoperadores para darem início às operações. Em 2015, a empresa já estava em plena expansão na capital alagoana, mantendo quatro unidades, sendo três delas no bairro do Tabuleiro do Martins, nas proximidades do maior bairro periférico da cidade, o Benedito Bentes⁹³.

A última unidade a ser inaugurada na cidade ocupa uma área de cinco mil metros quadrados de área total, sendo dois mil metros quadrados de área construída. Sobre isso, numa minuciosa imersão que fizemos no sítio desta empresa, observamos que todas as instalações que são apresentadas na página⁹⁴ demonstram grandeza. Das cidades nordestinas, Maceió é a que tem maior ocupação em metro quadrado⁹⁵.

O início de suas atividades foram precedidas pelo forte apelo midiático, em

91 Conferir, no Anexo B, algumas fotos de ambientes da Unidade Galpão/Chaparral. Imagens fornecidas à pesquisadora, em dezembro de 2015, pela teleoperadora **Lucíola**.

92 Governador do Estado de Alagoas de 2007 a 2014.

93 Segundo o censo do IBGE de 2010, a população do bairro Benedito Bentes alcançava o número de 88.084 habitantes. Desse total, 30,5% são de jovens e 3,7%, de idosos, além de 51,96% da população serem de mulheres, ante 48,04% de homens. A respeito desses números, verifica-se que é justamente o público mais comum visado pelas empresas de telemarketing: mulheres e jovens. No entanto, cabe-nos esclarecer que não tomamos conhecimento da idade laboral desses jovens e mulheres nem tampouco consideramos que somente esses moradores são empregados daquela organização.

94 www.almaviva.com.br.

95 É importante dizer isto aqui para que possamos ter a dimensão das condições tanto de trabalho dos teleoperadores (com os números de PAs que são possíveis conter numa amplitude espacial tão evidente) quanto para confirmar que se trata de uma empresa que detém um capital constante vastíssimo e que está espalhada por quase todas as regiões do país; além de apreendermos o quão econômico é para esta empresa erguer estruturas grandiosas na cidade, principalmente por ser beneficiada pela Lei 6.217/2013, que a isenta de pagamento de IPTU. Para se ter uma noção espacial, disponibilizamos, nos anexos C e D, fotos-satélite de duas unidades, ambas localizadas nos bairros Salvador Lyra e Benedito Bentes.

manchetes que mencionavam a grande oferta de vagas para a empresa: “Empresa de telemarketing vai gerar 5 mil empregos em Maceió” (JÚNIOR, 2013); e mais: “Empresa de Call Center deve gerar mais de 3 mil empregos em Maceió” (SOUZA, 2013)⁹⁶.

Tabela 3 – Pré-requisitos para seleção e testes

Pré-requisitos para seleção e testes:
Informática – saber para que servem algumas teclas e como executar algumas simples ações
Matemática básica – subtração e divisão
Português – com separação de sílaba, acentuação gráfica
Ter ensino médio completo, ser maior de 18 anos
Morar em Maceió

Fonte: Elaboração nossa

Antes de citar as falas destes trabalhadores e trabalhadoras, é importante situar cada unidade. Não existe um nome específico para cada uma delas, apenas unidade e o bairro correspondente onde está instalada. No entanto, os trabalhadores atribuem, ao seu modo, o nome de cada espaço.

Tabela 4 – Identificação das unidades em Maceió pelos trabalhadores

Unidade por ordem de abertura	Identificação genérica	Identificação pelos trabalhadores	Número de trabalhadores entrevistados por unidade
Unidade 1	Serraria	Serraria	0
Unidade 2	Salvador Lyra (sede da empresa)	Salvador Lyra	11
Unidade 3	Benedito Bentes (1) ⁹⁷	Galpão/Chaparral ⁹⁸	2
Unidade 4	Benedito Bentes (2)	Benedito Bentes	0

Fonte: Elaboração nossa

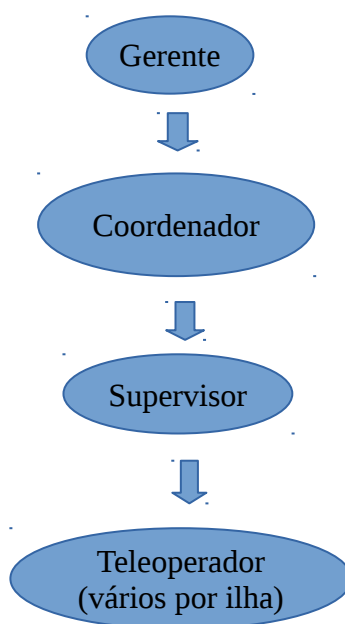
96 Para mais informações: <http://blogsda gazetaweb.com.br/edivaldojunior/politica/setor-de-call-center-vai-gerar-5-mil-empregos-em-maceio>. E: <http://g1.globo.com/al/alagoas/noticia/2013/10/empresa-de-call-center-deve-gerar-mais-de-3-mil-empregos-em-maceio.html>. Acesso em: 14 dez. 2015.

97 A identificação por número 1 e 2 não se dá pela localidade dentro do bairro, uma vez que Benedito Bentes também é dividido em 1 e 2.

98 Eles chamam de “Galpão” por se tratar de uma estrutura montada dentro de um galpão antigo que servia de base para seleções. E, sobre o nome Chaparral, é homônimo de uma choperia popular situada no início da avenida principal do Benedito Bentes, localizada na frente da sede.

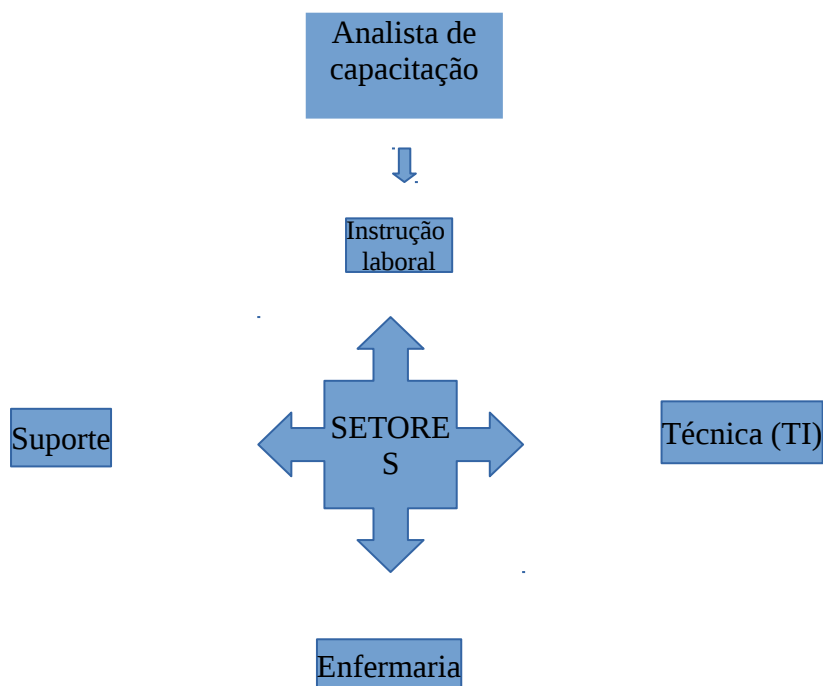
Para termos uma ideia de como funciona a sede da empresa, contamos com as descrições da teleoperadora **Clarisse**. E para melhor ilustrar, construímos um organograma simples que demonstra a ordem das hierarquias: na Figura 5, estão relacionados os cargos comuns em todas as quatro unidades da empresa em Maceió; no entanto, os setores no organograma da Figura 6 são mais comuns na sede, no bairro do Salvador Lyra:

Figura 5 – Organograma operacional básico das unidades em Maceió



Fonte: Elaboração nossa

Figura 6 – Organograma administrativo da sede da empresa em Maceió (Salvador Lyra)



Fonte: Elaboração nossa

O setor de **instrução laboral** é onde se encontra o pessoal preparado para treinar grupos de teleoperadores quando estes apresentam falhas na operacionalização dos serviços prestados; uma vez constatada essa anormalidade, os responsáveis pelo setor fazem treinamentos em caráter extraordinário com esses trabalhadores. O setor de **instrução laboral** está abaixo do **analista de capacitação**, no entanto, ambas as funções são importantes para enfatizar a lógica da acumulação flexível, no momento histórico em que a organização laboral corre para vias de reduzir o gasto com força de trabalho: a empresa enxuta, sobretudo no quesito salarial, reduzindo pessoal de funções mais qualificadas que pagam maiores salários.

Neste sentido, com base na literatura acerca da reestruturação produtiva do capital e pela descrição de um dos entrevistados, trabalhador de um setor cuja hierarquia é superior à operação (CTAs), vemos que nesta empresa o trabalhador que foi “enxugado” se encontra na camada mais qualificada do trabalho, no setor de capacitação. À medida que a exigência de qualificação decai, o número de trabalhadores aumenta.

A partir das entrevistas, pôde-se apreender a existência de uma equipe responsável pela qualidade dos dados repassados às turmas de teleoperadores no relacionamento com os clientes. Para isso, cada empresa contratante (NET, Vivo, Claro, Latam etc.) tem um “analista de qualidade”; estes, ainda mais reduzidos que os analistas de capacitação, são, segundo **Gabriel**, “*responsáveis pela equipe que faz a análise das ligações atendidas pelo*

teleoperador. Se essas estão dentro dos padrões exigidos pelo cliente”.

Em suma, a massa de trabalhadores que enche as fileiras dessas operações são os que ocupam cargos de trabalho com pouco valor agregado: os teleoperadores e, em certa medida, os supervisores.

O setor de **suporte** é outro que foi criado para sanar as dúvidas que teleoperadores venham a ter de questões pontuais, principalmente quando o supervisor não está em condições de resolver o problema naquele momento. Já a **técnica** responde por toda a parte sistêmica da operação, a fim de resolver problemas do tipo: travas no sistema, possíveis quedas de rede, quando o sistema não está operando a contento etc.

A **enfermaria** é uma parte da empresa que, além de não funcionar 24 horas, só existe em uma unidade, na maior delas (Salvador Lyra). As demais não são contempladas com nenhum tipo de assistência dessa natureza.

4.3 SISTEMA DE METAS

Tabela 5 – Composição de metas da Almaxiva

Nomenclatura	Função
TMA – Tempo Médio de Atendimento	Estipular quanto tempo cada trabalhador tem de manter sua ligação (varia de empresa para empresa).
Dropar	O que o teleoperador é proibido de fazer, sob pena de advertência: pular ligação do cliente que já ligou no mesmo dia, o que está diretamente ligado à próxima meta.
Rechamada	Outro procedimento que o teleoperador tem de evitar. Ele tem de resolver o problema do cliente na primeira ligação, a fim de evitar uma segunda chamada. A rechamada é assim caracterizada se o cliente retornar no mesmo dia da primeira ligação.
Transferência	Conforme a regulamentação do atendimento em <i>call center</i> , assinado pelo então presidente Lula no ano de 2008, as ligações têm que mostrar efetividade com o número nulo de transferência. Ou seja, o teleoperador tem de resolver a demanda do cliente na primeira ligação.
Efetividade	Quando o teleoperador cumpre todas as metas acima.

Fonte: Elaboração nossa

Quando cada meta é alcançada, o teleoperador atinge o nível de “efetividade” que lhe confere a capacidade de se encaixar dentro do cumprimento de todas as metas. Mesmo não sendo financeiramente recompensado por isso, ao teleoperador é atribuída uma premiação simbólica perante os seus colegas; sob tal mecanismo, acirra-se a competição deles. As metas, no entanto, quando tentadas na realidade, contradizem-se, a exemplo do TMA, sob o qual é quase impossível conseguir resolver um problema em, por exemplo, sete minutos de ligação. A decisão fica por conta do teleoperador, que pode concluir a ligação até chegar a uma resolução com o cliente, como foi o caso de **Julieta**:

eu só desligo a ligação se eu resolver o problema do cliente. E eles (a empresa) cobram, eles dizem que a gente tem que passar sete minutos com o cliente, ‘estourando’. Se passar disso, aí eles mandam a gente renovar a ligação. (Retornar ‘pra’ zerar os minutos).

Uma outra contradição é, com o consentimento muitas vezes dos supervisores, finalizar a ligação durante o atendimento quando o operador atinge o tempo estipulado. Assim, para não descumprir outra meta, “*alguns atendentes bloqueiam a linha do cliente para ele não ligar em 24 horas, ‘pra’ não dar **rechamada**...*”, nos disse **Florabela**.

O depoimento de **Capitu**, que é atendente de um produto da empresa NET, nos mostrou um fato curioso. Para cada rechamada, “*a **Almaviva** paga ‘pra’ NET R\$ 3.000... por aí*”. O que explica o controle ostensivo sobre o tempo de chamada, assim como dos outros procedimentos durante a operação. Tudo no intuito de otimizar os custos do processo. A despesa tem de ser a menor para o capitalista, assim “a utilização das tecnologias informacionais no sentido do enraizamento do controle sobre o trabalhador coletivo transforma-se em um imperativo tão mais vigoroso quanto necessário para diminuir os custos empresariais” (BRAGA, 2009, p. 93).

De todas as quatro unidades, a que parece ser mais precária em suas instalações é a Galpão/Chaparral:

Pesquisadora: Descreva o lugar que você trabalha (estrutura geral da empresa – da operação à área de descanso)

Florabela: *Não tem piso, ‘é temporário’, eles dizem. E já tem quatro meses. É um piso de cimento, tem pó! A gente sente dor de garganta. Era ‘pra’ ser temporário nesse galpão, mas, até agora, nada. Não tem espaço livre ‘pra’ você circular. Eu acho extremamente claro; é um ambiente estranho de se trabalhar. Considero inadequado, porque é um ambiente muito fechado, parece uma caixa. É extremamente frio, atrapalha o trabalho. Quando tem muitos operadores, eles falam alto, um som se mistura com o outro, fica todo mundo junto num galpão só.*

É um sistema organizado “a toque de caixa”: onde se tem demanda de trabalhadores, precisa-se criar condições, sejam elas quais forem, para gerar lucro para a empresa. No entanto, um fato importante para análise nos chamou a atenção. A **Almaviva** abriu esta unidade (Chaparral) no segundo semestre do ano de 2015 sob improviso, devido à demanda da empresa Claro para promover um dos seus produtos⁹⁹ – as linhas de pré-pago¹⁰⁰.

Trata-se de um dado interessante, se considerarmos também que esta unidade abriu já com período estipulado para seu fechamento. Vemos, então, uma característica da “empresa neoliberal em rede com a dominância financeira” (BRAGA, 2012, p. 185): a sobressalência da rentabilidade de seus ativos em detrimento do trabalho, ou seja, são trabalhadores que ficam à mercê das flutuações do mercado. E, no Brasil, sobretudo após a desregulamentação do mercado de trabalho nos anos de 1990, os trabalhadores

foram subsumidos a um regime de acumulação mundializado organizado em torno da dominância dos mercados financeiros, ou seja, investidores institucionais e acionistas que se apropriam de rendas salariais e financeiras cada dia mais voláteis devido à instabilidade do crescimento econômico. (BRAGA, 2012, p. 186)

Neste sentido, a teleoperadora **Penélope** enfatizava a importância de a empresa manter determinado produto em operação para que ela e seus colegas pudessem, também, manter seus empregos. Pois, caso o produto fosse cancelado, segundo ela, “*só ‘Jeová Jiré’ saberá o que vai ser dos operadores?’*”.

Uma situação que agrava, inclusive, a cobrança do trabalhador sobre o seu trabalho e sobre o trabalho do seu colega, visto que eles enxergam, neste caso, que o desempenho de cada um determina a manutenção ou não dos seus empregos. É o que, no regime de acumulação toyotista, conhece-se por “gerência pelo estresse” (PINTO, 2007), que recai não somente sobre o supervisor, mas também sobre cada teleoperador.

4.4 EMPRESA NEOLIBERAL COM PREDOMINÂNCIA FINANCEIRA

Para atender às necessidades da empresa contratante – Claro – naquele momento (do caso supracitado), a terceirizada mobilizou, por período determinado, uma estrutura produtiva considerável de teleoperadores, setor administrativo, treinamento, seguranças etc. Vejam

99 Linhas de telefone pré-pago.

100 Dado mencionado por **Florabela**.

como a flexibilização é posta com agilidade e eficácia! Temos uma massa de trabalhadores precários trabalhando sob condições intensas de pressão para otimizar seus resultados, a um custo baixo para ambas as empresas, fazendo com que a contratante mantenha-se competitiva no mercado, atingindo ganhos elevados.

A unidade do Galpão/Chaparral, segundo **Florbela**, permaneceu em funcionamento por pouco mais de seis meses. Os poucos trabalhadores que não foram demitidos foram reaproveitados, transferidos para a operação do Salvador Lyra. Este fenômeno nos chamou a atenção para a empresa solicitante – a Claro –, o que nos fez buscar algumas informações acerca do seu histórico empresarial e também do seu funcionamento durante o ano de 2015. Ela se apresenta como um exemplar importante para compreendermos a lógica da acumulação na esfera financeira.

A Claro é uma empresa que explora serviços de telecomunicações e tem como acionista controlador a América Móvil, uma empresa mexicana que, junto à empresa Telefônica, domina 70% dos celulares da América Latina. No Brasil, são cerca de 52 milhões de clientes: Claro, Embratel e NET.

A partir das informações acima, pode-se compreender alguns aspectos da dinâmica financeirizada do capitalismo contemporâneo: trata-se de uma empresa estrangeira que, de forma concentrada, atua dentro do país no comando de várias outras empresas, mantida sob a lógica da financeirização, com a formação de capital fictício, como ações na bolsa. É a fração de capitalistas denominados de “rentistas”. É uma formação que vem se moldando de forma intensiva desde a reestruturação produtiva do capital nos anos de 1970 em que ocorre a “hipertrofia da esfera financeira, que ganhava relativa autonomia frente aos capitais produtivos [...] colocando-se o capital financeiro como um campo prioritário para a especulação, na nova fase do processo de internacionalização” (ANTUNES, 2009, p. 32).

No ano de 2015, a Claro investiu 598 mil de reais em *call centers* e Tecnologia de Informação. No mesmo ano, tinha atingido 82,3% da população brasileira com expansão da tecnologia 3G para 2.326 cidades. Já os serviços de Banda Larga, com a NET, também apresentaram aumento. No final daquele ano, havia 7,9 milhões de unidades geradoras de receita; um aumento, se comparado ao mesmo período do ano anterior, de 7,3 milhões¹⁰¹. São números que explicam o investimento momentâneo numa operação por tempo determinado e com predileção aos nichos laborais com baixo custo, como é o caso do telemarketing.

Esta condição intensificou o trabalho dentro da **Almaviva**, com uma pressão

101 Fonte: Relatório Administrativo da Claro no ano de 2015. Disponível em: <<http://www.claro.com.br/claropar/wpcontent/uploads/pdf/1e31d587b507e2c296ef737d96f73a16.pdf>>. Acesso em: 01 dez. 2016.

proporcionalmente maior em relação às outras operações das demais unidades. Essa coação exercida sobre os teleoperadores vinha acompanhada de várias advertências documentais, cobrança ostensiva sobre as metas de tempos de ligação de cada operador. Como um dos componentes do sistema de metas imposto pela empresa é pelo tempo de duração de cada ligação, **Florabela** menciona como o ritmo era intenso:

é uma carga de muito estresse entre um atendimento e outro e você não tem sequer tempo de se recuperar. Às vezes, você nem termina um protocolo anterior e já tem que estar com outro cliente na linha terminando o atendimento anterior e [ao mesmo tempo] tentando entender o que o outro cliente quer de você. Não existe uma pausa entre eles.

Situação que se estendia, inclusive, fora do espaço de trabalho. Os supervisores, de posse dos números de celular de cada teleoperador sob sua responsabilidade, montavam grupos de conversa no WhatsApp¹⁰², a fim de manter a coação relativa às metas antes mesmo dos trabalhadores chegarem à operação. Situação que causa um acirramento na competição entre os teleoperadores. **Florabela** explica que,

no grupo, cada ilha tem o seu grupo [no WhatsApp], e nos grupos eles mostram as fotos dos TMAs do dia. Vira meio que uma competição 'pra' quem 'entra na onda'. Existe uma coisa de "ah, vou baixar o meu!"

Pesquisadora: E onde é que tem foto?

Florabela: *Nos grupos, o supervisor tira foto da tela do computador onde tem todos os nomes, com todos os TMAs, drops, rechamadas e o grupo vê aquilo ali: quem tá com o TMA maior, quem tá com o TMA menor...*

O supervisor é uma figura importante para compreender a lógica do funcionamento do trabalho dentro de um *call center*. Em Maceió, segundo os relatos dos teleoperadores, cada conjunto de PAs, as conhecidas “ilhas”, tem cerca de trinta operadores sob o comando de um supervisor. Como visto na Figura 5 (organograma), os supervisores estão submetidos ao comando da coordenação, que é subalterna da gerência-geral da operação de cada unidade. As metas impostas aos trabalhadores da operação são repassadas por esses supervisores, que, ao fim de cada dia, têm de apresentar um demonstrativo à coordenação daquele produto, o que **Rosa** diz chamar de *check-in* de horas. Desta forma, é uma sobreposição de cobranças que acaba tornando o supervisor um agente coercitivo determinante sobre o trabalhador do operação. **Rosa** explica:

O seu supervisor tem um check-in de horas que ele tem de bater por dia...

102 Rede social direcionada para troca de mensagens em tempo real: de bate-papo.

Pesquisadora: Ele tem uma meta em cima de vocês?

Rosa: *Isso. Por que ele cobra a gente? Porque se ele não apresentar o resultado bom naquele dia [ele dá o relatório todos os dias], ele leva uma advertência. Ele tem que bater o check-in de horas: são trinta pessoas!*

Outra teleoperadora, **Helena**, comenta que, em muitos casos, principalmente quando algum trabalhador passa um pouco do tempo da pausa, os supervisores chegam a ser bem grosseiros com os operadores: “*tem supervisor que pega muito no pé quanto a isso. São até meio extravagantes, digamos assim: as meninas estouram um segundo, dois segundos e eles já estão no pé*”.

Essa condensação de trabalho sobre o supervisor causa uma série de problemas, em alguns momentos, na própria condução da operação de determinados teleoperadores. Como as metas exigem total eficiência do operador, seria necessário que o sistema também cooperasse com o seu pleno desenvolvimento: sem travas, sem quedas, com máquinas funcionando de maneira eficaz. No entanto, não é bem assim que ocorre em diversos casos. Quando perguntamos à teleoperadora **Capitu** sobre o funcionamento da estrutura de internet, sistema e telefone, ela respondeu da seguinte maneira:

O sistema é uma droga. O sistema é muito falho. Nosso sistema chama G4 e ele é muito falho mesmo. Derruba a ligação e é aí quando você fica chateado, porque: como você vai atingir a meta da rechamada? E o sistema não te ajuda, e derruba suas ligações automaticamente.

Pesquisadora: E não está ao alcance de vocês, não é?

Capitu: *E eles não podem fazer nada. Tipo: eu sou a supervisora e você é a atendente: “Bárbara, caiu cinco ligações de uma vez só”; entendeu? Pior é que o supervisor ‘desloga’ e ‘loga’ de novo, aí você vai ter que correr atrás daquelas cinco chamadas.*

Pesquisadora: Mas é automático que elas vêm, né?

Capitu: *Não, elas vão “caindo”: acaba uma ligação, cai outra. Só que, às vezes, você tá ainda conversando com um cliente e começa a cair ligação, você perde aquela ligação e cai várias... não dá tempo nem de você ver que ligação era. Aí você entra em pânico, né? E depois, você vai ter que correr atrás daquilo ali porque – é isso que eu acho injusto – o coordenador vai perguntar porque a sua rechamada tá alta.*

Nessas circunstâncias, o supervisor é importante, pois cabe-lhe a atribuição de relatar à coordenação, via relatórios, a ocorrência de problemas insolúveis por parte do operador, mas que o colocam em situação de descumprimento das metas como as das “rechamadas”, ou dos pulos de chamadas, conhecidas como “dropagem”. Desta forma, muitas vezes, os operadores recebem advertências por conta dos números negativos nas suas atividades. Vê-se que, mesmo com um número alto de atribuições, os supervisores ainda não

conseguem dar conta de todos os casos individuais. Sua atuação se torna mais eficaz quando a demanda é geral, comum de toda a ilha.

A lógica da acumulação capitalista, em geral, consiste em otimizar cada vez mais os gastos e aumentar o lucro. Como vimos anteriormente, com o desenvolvimento científico, vários regimes de acumulação foram sendo forjados. O taylorismo surge com um método capaz de gerenciar cada movimento do trabalhador na operação, cronometrando cada ação da força de trabalho. E, muito embora não estejamos aqui tratando diretamente da esfera da produção, mas sim no momento da circulação do capital, enxergamos uma simbiose, uma apropriação do setor de serviços sobre as práticas industriais: ocorre uma “taylorização do campo das relações de serviços” (BRAGA, 2006, p. 140).

O supervisor é o sujeito do processo de trabalho que delinea a fixação dos ritmos produtivos por meio do controle das pausas, do controle do tempo de ligação, do comportamento do teleoperador durante o período em que está dentro da operação; elabora

juntamente com seus superiores diretos [...] o planejamento de toda operação das CTAs. O supervisor, via de regra por ter vasta experiência em razão de ter sido ele próprio atendente, conhece muito bem o funcionamento do trabalho dos seus subordinados. [No entanto], os supervisores [...] também são monitorados. (OLIVEIRA, 2009, p. 121)

Podendo ele, inclusive, sofrer sanções no caso de não cumprimento dos parâmetros elaborados pela coordenação (hierarquia acima dos supervisores).

Ainda sobre a analogia com o taylorismo, pode-se considerar que o supervisor corresponderia à função de “gerência” concebida por Taylor, conforme dito por Braverman (1981, p. 94): “o controle sobre o processo de trabalho deve passar às mãos da gerência, não apenas num sentido formal, mas pelo controle e fixação de cada fase do processo, inclusive seu modo de execução”. Cabe, ainda, à gerência e, no caso supracitado, ao supervisor de telemarketing, “o controle do trabalho através do controle das decisões que são tomadas no curso do trabalho” (Ibidem, p. 98).

A trama do trabalho intenso e das suas condições precárias começa antes mesmo do contrato ser assinado formalmente. O período de treinamento já demonstra os aspectos qualitativos daquele trabalho. Quando perguntamos sobre este processo, a teleoperadora **Lucíola** nos respondeu da seguinte forma:

Pesquisadora: Quantos dias de treinamento, você lembra?

Lucíola: *Foram dezessete dias. Só viemos receber vale-transporte no último*

*dia de treinamento, quando a gente ‘tava’ quase contratada. Porque, até na primeira semana, eu tive amigas que foram demitidas e não receberam nada. Desclassificadas. Por isso que eu digo, lá é tudo muito incerto. Até já no treinamento **você já pode ser mandada embora a qualquer momento**. Se eles perceberem que você não consegue acompanhar, que você é lerda demais, eles já botam você ‘pra’ fora! Tive amigas que passaram mal no treinamento e o instrutor disse “você quer ir ‘pro’ hospital?”. Ela disse: ‘eu quero ir ‘pro’ hospital, porque eu ‘tô’ passando mal’. E, no outro dia, foi desligada.*

Pesquisadora: Durante o treinamento?

Lucíola: *Durante o treinamento. Eles diziam que alimentação seria de acordo com o vale-alimentação, que é, no caso, noventa reais.*

Pesquisadora: Mas vocês já iam receber o vale?

Lucíola: *Não. A nossa alimentação, eles iam dar o valor... acho que era três reais e cinquenta.*

Pesquisadora: Por dia de treinamento?

Lucíola: *Isso. E tipo: eu cansei de comer pão com salame e suco.*

Pesquisadora: Mas você comprava isso lá ou levava?

Lucíola: *Eles davam. Não é que você ‘compra’, eles disponibilizam o lanche; é o valor do vale alimentação.*

Pesquisadora: Ah, eles não dão o vale, dão o alimento?

Lucíola: *Tipo assim: cansei de comer pão com salame, pão com salsicha, e o pão ‘tava’ cru.*

Pesquisadora: E vocês ficavam quanto tempo no treinamento lá?

Lucíola: *Ó! Eu treinava de três horas até umas dez, e só tinha uma pausa, que é pausa dez, que era ‘pra’ comer. E tipo assim: o treinamento era muito repetitivo. É algo que você, quando chega na operação, não vai servir de nada ‘pra’ você. Porque é o instrutor falando do sistema, você não tem contato direto com a máquina. Porque eu acho assim: você ‘tá’ no treinamento, você tem que, um dia, realmente ter contato com aquilo. A gente não tem nada disso. É muito superficial. Você aprende mesmo no dia a dia.*

A teleoperadora **Florabela** compreende que

tem um mês de trabalho não remunerado. Inclusive, você custeia tudo para o treinamento; eles dão um pequeno lanche [...]. No primeiro mês, eles colocam um carimbo na sua carteira, dizendo que você vai ficar um mês. Se você passar dos três meses, é como se fosse automaticamente renovado.

Pesquisadora: A carga horária era a mesma (durante o treinamento)?

Florabela: *Sim. O horário era diferente, mas era a mesma carga horária.*

Uma dinâmica que demonstra o quão lucrativo é para esta empresa instalar-se numa cidade com as características de Maceió, onde a mobilização permanente da força de trabalho lhe garante um investimento baixo já no momento do recrutamento, não precisando oferecer qualquer bonificação ou até mesmo auxílio regular durante o processo, apenas a “chance de conseguir uma vaga de emprego”. Temos uma massa de homens e mulheres que estão subjazidos a esta lógica a ponto de, mesmo com pouca ou quase nenhuma condição, custear-

se com seu próprio dinheiro num processo que não lhe garante a inserção naquele emprego.

4.5 ALAGOAS: O PARAÍSO DA FORÇA DE TRABALHO BARATA

*“Vocês são ‘193’ aqui! Quando vocês não derem mais lucro, vocês não estarão mais aqui”.*¹⁰³

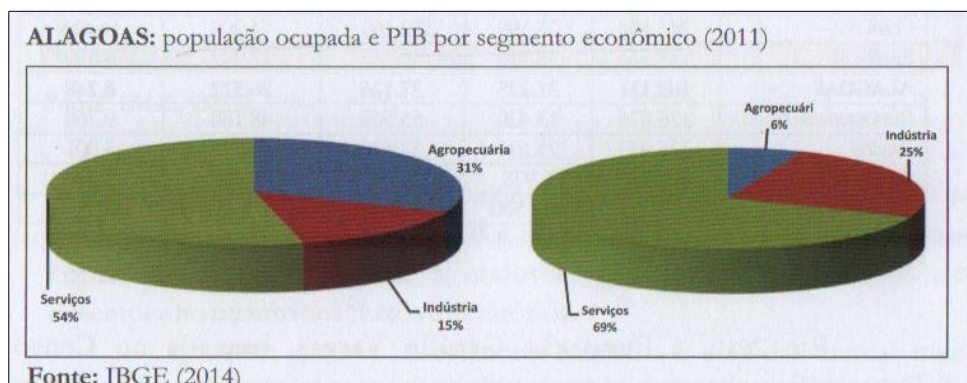
Como foi dito até aqui, em vários pontos da nossa pesquisa, o baixo custo da força de trabalho torna Maceió uma cidade atrativa para atividades de baixo valor agregado. O deslocamento das grandes empresas ocorre de maneira intercontinental, assim como de maneira inter-regional. Esse movimento do capital a áreas que não são as áreas centrais de atividades econômicas pretéritas acompanha a própria história do capitalismo.

No âmbito nacional, com a desconcentração dos empregos industriais, ocorreu um deslocamento deste setor para o setor de serviços: “entre 1994 e 2008 a dinâmica do emprego deslocou-se para os serviços – 70% das vagas foram abertas neste setor” (BRAGA, 2016, p. 61). Em Alagoas, essa característica é uma predominância de longa data, visto o baixo desenvolvimento industrial local. No ano de 2009, o IBGE mostrou que, em Maceió, concentrava-se, naquele período, 30% da população do estado, e era reconhecida como um polo de serviços. Lustosa e Rosário (2011, p. 40) afirmam que “a base de serviços é de grande monta, por ser o setor que apresenta um crescimento contínuo em cinco anos [...]. O destaque fica para o crescimento dos serviços de informação, marcado pela expansão da rede de telefonia móvel no estado”.

Dados apresentados pelo IBGE no ano de 2014 mostram que, na aferição feita no ano de 2011, a população ocupada por segmento econômico concentrava 54% só no setor de serviços, que, por sua vez, correspondia, dentro deste mesmo período, a 69% do mercado interno alagoano, valor, inclusive, que se aproxima ao número do setor em nível nacional:

103 Fala relatada pela teleoperadora **Florabela**, proferida pelo seu supervisor durante a operação, numa clara demonstração de apropriação da fala patronal por parte de outro trabalhador, que sofre as mesmas cobranças e sanções no trabalho nas CTAs. “193” é como os trabalhadores são identificados no sistema da **Almaviva**. Menos que uma “mercadoria”, este conjunto de trabalhadores é taxado, identificado por número. Fenômeno que Marx denominou como “reificação das relações sociais”.

Gráfico 6 – População alagoana ocupada e PIB por segmento econômico (2011)



Fonte: Péricles (2014, p. 17)

Em termos de ganho de produtividade, proporcionada pelo desenvolvimento industrial, Alagoas, segundo dados da Federação das Indústrias do Estado de Alagoas (Fiea) no ano de 2007, apresentou cerca de 60% de dependência do setor sucroenergético no que diz respeito à indústria de transformação.

Quando direcionamos esta realidade para dados relativos ao emprego da força de trabalho, no ano de 2014 a Fiesp aferiu que Alagoas tem uma participação muito ínfima no conjunto nacional da indústria de transformação, com participação de apenas 1,1% contra, por exemplo, 33,4% do estado de São Paulo (FIESP, 2015)¹⁰⁴. Essa disparidade demonstra, em termos históricos, o caráter pouco desenvolvido da indústria alagoana e, conseqüentemente, da força de trabalho no setor.

Visto que a indústria sucroenergética alagoana é a maior empregadora do segmento, conseqüentemente encontra-se a predominância de uma força de trabalho mal remunerada, com baixos salários (PLANCHEREL et al., 2010). Situação que acaba sendo refletida na estrutura econômica do estado, na renda média do alagoano, que “era apenas 40% da renda média de um brasileiro em 2006¹⁰⁵, e o estado apresentava o terceiro menor PIB *per capita* do Brasil no mesmo ano” (LUSTOSA; ROSÁRIO, 2011, p. 42).

No entanto, não ocorrem grandes transformações desta característica quando voltamos a comparação para o setor de serviços, haja vista a má distribuição de renda da população economicamente ativa do estado (ver Gráfico 2 na página 57).

Quando empregamos estes números e o que eles representam na prática laboral dentro do estado, vemos como a dinâmica social-econômica se sustenta: sobre a exploração

104 Disponível em: <<http://www.fiesp.com.br/arquivo-download/?id=200839>>. Acesso em: 15 set. 2016.

105 A renda média do brasileiro em 2006, quando o salário era de R\$ 350, era de R\$ 883. O percentual correspondente do alagoano era de 40%, o equivalente a R\$ 353,20 (Idem).

intensiva da força de trabalho por vias da renda do trabalhador. Desta forma, cria-se oportunidades de emprego, sobretudo no período “lulista” de governo, mas todas baseadas no pagamento de baixos salários: “sabemos que durante os governos Lula da Silva, 2,1 milhões de empregos formais foram criados no país todos os anos. No entanto, desses 2,1 milhões de empregos formais, 2 milhões remuneram até 1,5 salário mínimo” (BRAGA, 2016, p. 56). Não podemos deixar de mencionar, também, que são empregos em sua maioria de baixo valor agregado, pois

o mercado brasileiro tem demonstrado sérias dificuldades de oferecer empregos mais qualificados que aqueles facilmente encontrados, por exemplo, no setor de serviços [...]. Além disso, as condições de trabalho tornaram-se mais precárias, com o aumento da taxa de rotatividade e de flexibilização do emprego [...]. (Idem, p. 57)

Exatamente o momento oportuno de desenvolvimento das grandes empresas neoliberais baseadas na lógica financeira, que é o caso da **Almaviva**, que oferece muito pouco aos seus trabalhadores em relação ao intenso trabalho que eles desenvolvem ali.

Tabela 6 – Dados básicos sobre o contrato de trabalho

Jornada diária de trabalho (teleoperador):	6h20
Jornada diária de trabalho (supervisor):	8h20
Descanso semanal:	1 dia por semana
Salário:	937,00 (sem acréscimos)
Benefícios:	- Plano de saúde coparticipação - Plano odontológico - Vale-refeição no valor de 90,00/mês - Convênio com uma faculdade particular

Fonte: Elaboração nossa

Esse dado do salário é um ponto cariz no que diz respeito à predileção destas grandes empresas por localidades com baixo valor de custo, sejam relacionados ao salário ou ao investimento em infraestrutura, matéria-prima (a depender do tipo de empresa) etc. Fomos em busca de dados relativos a outras regiões do país, para comparar a relação salarial de alguns setores, e encontramos uma situação importante para comparar o trabalho nas CTAs de Maceió e outras cidades.

Cada estado tem autonomia, legitimidade para legislar, dentro dos seus limites geográficos, sobre os valores dos pisos salariais. Condição permitida pela Lei Complementar nº 103/00, sancionada pela Presidência da República (PORTAL BRASIL, s/d)¹⁰⁶. No entanto, encontramos disponíveis apenas dados dos estados do Sudeste e do Sul. Assim, isolamos as informações salariais do setor de telemarketing de São Paulo, por considerarmos que, ali, este tipo de trabalho já se encontra consolidado. Iniciamos pelo ano em que a **Almaviva** estabeleceu a negociação com o poder público alagoano – 2013 – e, em seguida, os anos subsequentes, até 2016.

Tabela 7 – Piso salarial do trabalho em telemarketing de São Paulo (2013 a 2016)

Ano	Salário mínimo	Piso salarial no telemarketing	% de diferença entre salário mínimo e o salário no telemarketing
2013	678,00	765,00	12,83%
2014	724,00	820,00	13,25%
2015	788,00	905,00	14,84%
2016	880,00	1.000,00	13,63%

Fonte: Elaboração nossa

São dados que reiteram o que discutimos ao longo do texto: tanto a importância da regulação do trabalho em telemarketing quanto ao que está relacionado à expansão capitalista para áreas com fragilidades no mercado interno de trabalho. Os dados mostram, ainda, que no telemarketing, uma vez reconhecido como um setor legítimo, o trabalho nas CTAs acaba por ser inserido numa organização, mesmo que mínima, no mercado de trabalho regional em que é consolidado, a exemplo de estados do Sul e do Sudeste, onde este setor foi se consolidando ao longo de anos e onde aglomera os maiores *call centers* do país.

O que não acontece nos estados em que ele ainda não é consolidado, sobretudo no caso da **Almaviva** em Maceió, que, além de ser uma empresa de perfil nunca visto antes no seu mercado laboral – logo, se há uma organização dos pisos salariais regionais, o trabalho em telemarketing é inexistente visto seu caráter novel –, ainda não reconhece seus teleoperadores como tais. Conforme já mencionamos, aqueles trabalhadores são reconhecidos como “representantes de atendimento”, o que acaba por deixar aqueles sujeitos desassistidos dos direitos que lhes cabem (ou deveriam caber), sem assistência salarial condizente com a profissão de teleoperador.

106 www.portalbrasil.net/salariominimo.htm.

Assim, a **Almaviva** encontra um mercado com um potencial lucrativo bom e com vulnerabilidade acentuada na proteção da força de trabalho.

Sobre o benefício do plano de saúde, a empresa em questão traz uma característica importante de ser fixada. Quando o trabalhador procura os serviços de pronto atendimento médico da rede credenciada ao plano por eles contratado, seja por algum sintoma sentido por consequência do trabalho, seja por algum outro motivo que exija um atestado médico, o comportamento dos médicos não é aprovado pelos trabalhadores. Sobre isso, a teleoperadora **Florabela** fala:

Eu vejo lá que tudo é meio que parte de um sistema. Eu agrado a você daqui a partir do momento que você me dá lucro. A partir do momento que você não der lucro, você sai daqui! Então, por exemplo, lá, a gente possui um plano de saúde [ela citou o nome, mas preferimos suprimi-lo aqui], só que nós pagamos pela consulta um valor simbólico de dez reais. Você é atendido por um profissional que não vai lhe liberar [do trabalho] mesmo que você esteja com dor de garganta, dor de ouvido... Ele vai achar normal. Então, quem vai 'pra' lá [ao consultório] sabe que não vai conseguir atestado, mesmo que esteja passando mal. No máximo, você toma um medicamento e volta 'pra' trabalhar. A gente acha que é meio parte daquela maquinaria para que você não falte. E mesmo que você não use o plano no mês, lhe é descontado um valor de doze reais no contracheque.

São benefícios que surgem como uma forma de mascarar o baixo salário, mas que precisam, ainda assim, exatamente por isso, manter o controle sobre a força de trabalho. E, para isso, é necessário contar com uma rede de controle que seja interligada para além do espaço da empresa; o comportamento dos médicos deste plano de saúde é um exemplo cabal disto. Acarreta, inclusive, num problema para reprodução da própria força de trabalho, uma vez que lhe é dificultado o direito de pausar suas atividades quando o corpo sofre algum tipo de exaustão ou adoecimento decorrente do trabalho. Ou seja, há uma desvalorização da força de trabalho em favorecimento da valorização do capital (MARX, 2013).

4.6 TERCEIRIZAÇÃO DOS SERVIÇOS: CRISTALIZAÇÃO DA FLEXIBILIZAÇÃO LABORAL PARA OS TRABALHADORES JOVENS DAS CTA'S MACEIOENSES

A **Almaviva** presta serviços para as seguintes empresas no setor privado: Vivo, Claro, Oi, TIM e NET. No ano de 2016, começou operar para a Latam, antiga empresa aérea TAM, e para Light, grupo privado de sociedade anônima, responsável pela distribuição de

energia na cidade do Rio de Janeiro; todas ligadas ao mercado financeiro de ações e ligadas ao capital estrangeiro. A rigor, empresas impulsionadas pela lógica da rentabilidade. Na planta da **Almaviva**, predomina a empresa Claro, sendo ela, inclusive, a primeira contratante a inaugurar o início das operações em Maceió. Fator explicativo de, dentre a maioria dos/as entrevistados/as, apenas um ocupar-se da operação da NET.

Dos tipos de operações que a **Almaviva** fornece para os contratantes, a operadora da NET mencionou as seguintes: cobrança, o que organizacionalmente é chamado de “célula de inadimplência”; “célula” da técnica (*help desk*); retenção, que é a “célula” responsável por evitar que os consumidores, sobretudo de produtos de telefonia, cancelem seus contratos com as empresas. A contratante Claro, a majoritária nas operações na cidade, segundo **Arthur**, possui:

Claro retenção: clientes “controle” que querem cancelar o plano, eles ligam, cai na retenção ‘pra’ tentar reverter a intenção do cliente. E no pré-pago também é receptivo, que é cadastro de linhas e quando o cliente tá com problema, tá com problema na internet, quer assinar pacote, essas coisas básicas.

São operações nomeadas de forma idêntica; no entanto, das peculiaridades que cada uma preserva nas suas atividades, a que mais nos chamou a atenção foi a da empresa Claro demandar maior número de força de trabalho, segundo relatos de **Rosa**, **Penélope** e **Arthur**, tendo elas onze meses de empresa e ele, mais de dois anos. No que diz respeito às similaridades entre as empresas, vimos que suas operações giram predominantemente em torno do atendimento “receptivo”, que é aquele operador que só recebe ligação. Segundo **Penélope**: “em Maceió, só tem retenção, não tem **primeiro nível**: financeiro, nada disso”.

É como se, nas localidades onde este tipo de trabalho é menos desenvolvido, as atividades menos qualificadas fossem uma máxima, considerando, sobretudo, a pouca experiência dos trabalhadores em operações mais complexas. E, levando isso em consideração, é preciso compreender a operação em sua totalidade: estes trabalhadores tomam para si a responsabilidade de manter a qualidade e a evolução dos seus serviços, das suas *expertises*, para manter a operação e para melhorar, qualitativamente, o tipo de trabalho que lhes são imputados.

São métodos de funcionamento que não podem passar despercebidos, se considerarmos as características deste tipo de empresa centralizada pela esfera financeira e a sua relação com o trabalho: são trabalhadores, num número considerável, que dinamizam o funcionamento daquela empresa na operação em Maceió. Visto a capacidade de deslocamento

destas empresas e da sua lógica predatória para se manterem competitivas no contexto global, vemos homens e mulheres, em sua maioria jovens, subjazidos à permanência ou não de suas operações, podendo, inclusive, causar não somente a diminuição das suas atividades, o que por si já seria bastante nocivo para estes sujeitos, como também o fechamento da **Almaviva**, mesmo que esta possibilidade seja muito remota.

Essa lógica ainda vai mais além, e com a conta chegando para o trabalhador. Como a adoção da terceirização é uma máxima dentro destas empresas, os trabalhadores, que ora se identificam como trabalhadores da Claro, da NET, da Vivo, ora se identificam como trabalhadores da **Almaviva**, não conseguem ter clareza da implicação que isso tem nos seus históricos laborais e na prática relacionada aos direitos trabalhistas.

Um exemplo prático desta situação foi dado pela teleoperadora **Penélope**, que, ao ser perguntada como entendia a sua relação entre a **Almaviva** e a Claro, menciona o caso de uma amiga, que havia feito um procedimento errado e que custou um processo judicial sobre a empresa contratante (no caso, a Claro):

Se foi feito um procedimento incorreto aos olhos da Claro, e não aos olhos da (Almaviva), por exemplo; se alguém [cliente] vai na Anatel reclamar desta procedência, essa pessoa [teleoperador], 'pra' Claro, está demitida! Então, ela não vai mais atender ligação ou ela não vai mais ter acesso ao sistema [...]. Já teve gente que ficou bloqueada [sem acesso ao sistema da contratante] por cinco meses! Então, ela já 'tava' demitida pela Claro há cinco meses. Mas, 'pra' (Almaviva) demitir seria prejuízo, porque não ia ser justa causa, ela ia ter que pagar todos os direitos da pessoa. Então, o que acontece? Ela espera até que dê 'pra' remanejar 'pra' outro produto. Se não for possível, como foi o caso dessa nossa amiga, ela mudou de setor, mas continuou no mesmo produto. Aí como o produto não queria mais que ela tivesse acesso, ela saiu e teve que ser sem justa causa.

Esse fator alcança, inclusive, a relação dos trabalhadores com a execução de suas atividades na terceirizada (**Almaviva**). Basicamente, existem duas formas de proceduralização: as da contratante (Claro, Vivo, NET etc.) e as da empresa terceirizada. Para cada uma, existe um profissional capacitado para ensinar as rotinas de cada empresa. É aí que se instala o conflito, como nos explica **Penélope**:

Você tem que seguir os procedimentos-padrão 'pra' ter uma nota razoável, pelo menos que não zere. Só que muitas vezes, 'pra' ter resultado, efetividade, TMA e rechamada, você tem que fazer algo que não tem nada a ver com o procedimento. Então, se você for monitorada naquela ligação, que o seu supervisor disse que era 'pra' você fazer a coisa nada a ver com o procedimento, você zera 'pra' dar resultado. Só que você que zerou e não o seu supervisor [ou seja, inicialmente a sanção vai para o teleoperador].

Pesquisadora: O que é zerar?

Penélope: *‘Zerar monitoria’: você fez o procedimento errado! Você fez algum procedimento ali que não era ‘pra’ fazer de acordo com a Claro.*

Pesquisadora: E existe uma escala de zero a dez, é isso?

Penélope: *Aí você tem que escolher se dá resultado ‘pra’ Claro ou ‘pra’ (Almaviva). Varia de zero a cem.*

Se é histórico que as relações sociais são camufladas pelo fetichismo da mercadoria (MARX, 2013); que os trabalhadores tornam-se objetificados, coisificados pelo capital, é certo que isto é intensificado sobremaneira na sua forma contemporânea. E, na relação capital-trabalho, a terceirização coroa este processo, de forma a tornar volátil, quase impossível, o sujeito que vende sua força de trabalho estar próximo de um vínculo empregatício simples, sem tantos atravessamentos e intermediações:

Pesquisadora: quem é sua empregadora?

Gabriel: *A Claro!*

Capitu: *A NET*

Macabéa: *A Almaviva e também a Claro.*

Percebam a confusão destes trabalhadores. É uma característica que preocupa, sobretudo, por ser uma situação de primeiro emprego formal, em que tanto a identidade laboral é nebulosa a estes sujeitos quanto a própria condição contratual que os situam dentro do mercado de trabalho lhe é labiríntica. A terceirização é uma condição que se mostra muito longe de ser superada. Na verdade, a tendência é que vá sendo aprimorada, como vem se mostrando há um tempo: “entre 1996 e 2010, a taxa de terceirização do trabalho aumentou em média 13% ao ano. De cerca de 3 milhões de trabalhadores prestando serviços para outras empresas em 2002, saltamos para 12,7 milhões de trabalhadores terceirizados em 2013” (BRAGA, 2016, p. 61).

4.7 “APESAR DE TUDO, É UM EMPREGO”

Até aqui, vimos que todos estes trabalhadores, sem exceção, prezam, como maior qualidade deste trabalho, a sua jornada de seis horas e vinte minutos diariamente. Situação corroborada pelo mercado laboral da cidade, que, além de condensar maior parte das vagas de emprego no setor de serviços e no comércio, apresenta pouca variação setorial. No geral, são funções que exigem uma carga horária acima de oito horas diárias. E, apesar de muitas vezes

pagar um pouco mais que um salário mínimo, cai na preferência dos teleoperadores. Abaixo, alguns depoimentos acerca disto:

Penélope: *É uma jornada de trabalho muito boa! Seis horas e vinte minutos. Quando acaba, dá tempo de fazer uma série de coisas, independente do horário que você esteja trabalhando... e é tranquilo.*

Arthur: *é só uma passagem [o trabalho naquela empresa] ‘pra’ eu poder me dedicar mais aos estudos. Pelo horário de seis horas e vinte minutos então... Para o padrão Alagoas, Maceió pelo menos, são oito horas os outros, né? Tá bom demais!*

Rosa: *Entre estar lá e estar no shopping... e outra, ‘tá’ em qualquer outro ‘canto’, oito horas por dia, final de semana, é melhor ‘tá’ lá.*

O tempo da jornada de trabalho é tão importante para eles, que chega a influenciar, inclusive, na possibilidade de uma promoção na empresa:

Pesquisadora: Você gostaria de ocupar outro cargo?

Julieta: *Ó! Quando eu entrei, eu não tinha nenhuma pretensão. Depois pensei em fazer seleção ‘pra’ supervisão e tal. Mas, hoje, não. Acho que hoje, não. Não é muita vantagem, não, ocupar um cargo maior lá, não.*

Pesquisadora: Por quê?

Julieta: *Porque, assim: você quer um cargo maior por salário... um atendente ganha [um salário mínimo]. Com desconto, a gente ganha um pouco menos. Mas, tipo: um supervisor ganha mil duzentos e tem que cuidar, tipo, de vinte, trinta pessoas; não é vantagem [...]. Trabalham oito horas e vinte minutos por dia.*

Macabéa: *Supervisor faz mais de oito horas [por dia], então eu não queria. Eu percebi que se eu fosse supervisora ia ter muito do meu tempo [...]. Até porque quando você altera a profissão lá, nessa empresa, ela requer em dobro de tudo o que você já ‘tá’ fazendo. Então, assim, ia ser mais estressante ainda.*

Eles estão dispostos, mesmo com os “perrengues” da operação, a manterem-se na mesma função apenas para não esticarem mais o tempo dentro da empresa; além, do aumento das responsabilidades que outros cargos demandam. É um fato preocupante por vários sentidos: 1) estes trabalhadores estagnam suas capacidades de forma qualitativa e quantitativa, visto que ficam na mesma função sem variação de conhecimento, logo recebendo os mesmos vencimentos; 2) começam a aceitar, cada vez mais, as imposições precárias da empresa, só para manterem-se num emprego com a carga horária “dos sonhos”; 3) as coisas vão se relacionando e acabam chegando no aspecto político desta categoria de trabalhadores, que acabam tornando-se passivos politicamente e mais preocupados com a manutenção do emprego.

A falta de emprego nas cidades do interior alagoano é outro fator que, inclusive,

corroborar para migração de força de trabalho para a cidade. Dois trabalhadores da **Almaviva** vieram do interior: **Eduardo** mora numa cidade mais próxima de Maceió, vai e vem todos os dias. No entanto, como é pré-requisito para contratação na **Almaviva** ser morador da capital, este trabalhador usou o comprovante de residência de uma parente em Maceió para poder ser contratado. Já o outro, **Gabriel**, mudou-se para a casa de uma tia para poder trabalhar nesta empresa. Quer dizer, esbarramos novamente no problema do desenvolvimento das pequenas cidades do estado: onde, ou você encontra emprego no comércio, que é muito pequeno e acaba não disponibilizando vagas suficientes, ou oferece empregos sazonais no corte da cana, ou em outro tipo de serviço ligados à agropecuária. Os jovens que têm a chance de migrar para a capital o fazem.

Para a maioria dos trabalhadores, sobretudo os teleoperadores, aquele emprego é uma condição provisória, exceto pelo único caso da teleoperadora que gostaria de ser supervisora (**Capitu**). Um fator curioso, considerando principalmente a idade destes operadores, é que, mesmo os casos que já estão na empresa há um ano ou mais na mesma função, eles consideram, ali, uma condição provisória de emprego. Os motivos variam:

Morgana: *Eu achei que ia entrar lá, passar três meses e pedir demissão. Eu achei que eu queria só juntar um dinheiro e pronto. Entrei lá... no começo é sempre assim... primeira semana é mais difícil. O treinamento não é como a prática, em emprego nenhum! Treinamento foi bom, mas quando a gente chegou lá na primeira semana foi bem complicado. Algumas pessoas desistem, mas aí eu continuei. Primeiro mês, você já tá bem, na situação [...]. Eu 'tô' segurando porque eu não queria ser demitida agora, porque você conta com o dinheiro de certa forma. O tempo foi passando, eu fui contando com isso. Aí, por enquanto, não queria ser demitida, não.*

Há casos em que os teleoperadores estão desanimados, insatisfeitos com o trabalho, mas acabam se conformando com a situação, como é o caso de **Clarisse**, que está na **Almaviva** desde a implantação dela, em 2013:

No começo, é até bom! Porque era tudo novo, um trabalho novo. Mas depois, com o passar dos meses, você vai se abusando, ficando desanimada, insatisfeita mesmo com a dinâmica. No caso, a gente trabalha seis horas e vinte minutos, cinco horas e quarenta 'logada' e quase o tempo todo é sentada.

Pesquisadora: **Há quanto tempo você trabalha lá?**

Clarisse: *Entre na implantação, com a Claro.*

Há também aqueles que se conformam a ponto de achar que ser teleoperador é o “trabalho dos sonhos”:

Pesquisadora: *Você passaria anos como operadora, na operação?*

Capitu: *É bom! Não é cansativo, assim, em termos de fisicamente. Cansa um pouco a mente! 'Pra' mim, eu passaria anos e anos na operação sem problema algum, mesmo como operadora, apesar de querer subir de cargo, claro. Mas é um trabalho muito bom, já era um sonho meu, na verdade. Sempre quis ser operadora, achava muito interessante falar com uma pessoa que você nunca viu na vida. E eu 'tô' me realizando, na verdade.*

Pesquisadora: *Qual era sua perspectiva antes de entrar na Alaviva?*

Penélope: *A pior possível. Eu pensei que fosse o pior emprego possível, mas, como eu 'tava' naquela situação [desempregada e com filha para criar], tanto o dinheiro ia ser bem-vindo como eu 'tava' entediada em casa olhando 'pras' quatro paredes. Mas, chegando lá, vi que é tranquilo.*

Rosa: *Se fosse 'pra' continuar lá, do jeito que 'tá', mas recebendo mais, 'tava' ótimo.*

No entanto, nem toda conformação vem em forma de um discurso tranquilo sobre o trabalho. Alguns(mas) teleoperadores(as) são claros sobre o que acham do serviço no telemarketing:

Arthur: *Tenso! Porque tem uma certa tensão que vem tanto da parte da clientela como da parte da gerência. É tenso.*

Macabéa: *Estressante! Tem várias coisas... o abuso de autoridade. Muitas vezes, em call center, você trabalha seis horas, mas você tem as pausas e aí, muitas vezes, dependendo do seu supervisor, você tem que verificar a questão de pausa, o estouro até da pausa que pode 'vim' descontado do seu salário, metas e mais metas... e muitas outras coisas. É, realmente, estressante. Você fica com o psicológico muito abalado. É muito cansativo. É uma profissão muito cansativa quando você tem um certo tempo, como eu – eu sou desde a implantação da empresa –; então é terrível.*

Florabela: *Mecanizado e frio.*

Clarisse: *No início, a gente acha tudo bom, né? Maravilha, que não vai ter nenhum estresse. Mas quando passa do quarto mês em diante, aí você vai percebendo os estresses, principalmente dos clientes que ligam estressados. Na empresa, me incomoda a pressão... todo trabalho tem, né? Só que lá tem algumas coisas que é muito exagero.*

Ainda quando perguntados sobre o que acham do trabalho em telemarketing, têm os trabalhadores que defendem o discurso patronal:

Rosa: *O salário é ruim. E tem umas exigências que... essa questão da pausa particular, você não poder tirar com frequência. Eu entendo a questão deles (da empresa), que tem gente que, realmente, tira pausa particular 'pra' coisa que não tem nada a ver com necessidades. Aí, eles pegam muito no pé por causa disso. Mas eles pegam no pé por causa disso, não é porque o povo 'tá' tirando pausa 'pra' outras coisas.*

Julieta: *Assim, a maioria das pessoas reclama que é cansativo. Mas eu acho que, no caso da (Alaviva), é porque a maioria das pessoas que*

trabalham lá é o primeiro emprego, então não têm uma rotina de trabalho, as regras que a empresa impõe. O meu trabalho, eu acho tranquilo. Só que, assim, como são seis horas e vinte minutos sentada, então eu acho que é essa parte que causa maior prejuízo ao atendente, entendeu?

Dos motivos atribuídos para começar a trabalhar naquela empresa, todos passam pela condição ruim do mercado de trabalho formal da cidade, principalmente no que refere a jornada de trabalho, como falamos anteriormente:

Penélope: *Foram dois anos jogando currículo, a torto e a direito...*

Pesquisadora: **Você chegou a fazer entrevista?**

Penélope: *Cheguei a ir ‘pra’ terceira, quarta, quinta etapa da entrevista e não ficar. A maioria das vezes era por conta de ter uma filha recém-nascida... de um ano e tal. Porque comparada com a pessoa que era desimpedida, ‘pra’ fazer qualquer outro tipo de serviço.*

Pesquisadora: **Era comércio?**

Penélope: *Comércio, área administrativa... aí, na (Almaviva), todo mundo disse que era só colocar o currículo que entrava. Pronto, aí eu fiz e foi.*

Pesquisadora: **Você não pensa assim: ‘eu vou sair mesmo se eu estiver sem emprego’?**

Penélope: *Não, eu não saio. De jeito nenhum. Até porque eu tenho intenção de ter o meu ‘canto’ com a minha filha, entendeu? E, pra isso, eu preciso ‘tá’ com a carteira assinada, ‘pra’ garantir aquela renda ‘pra’ financiar uma casa própria.*

Rosa: *Meu caso é minha casa, né? Eu não tenho, realmente, outra opção. Eu não posso ficar sem emprego.*

Aspecto importante a se esclarecer aqui é o fato de que todos(as) os teleoperadores(as), mesmo os que não são “arrimo” da família, são parte importante para complementar a renda da casa onde moram. Ou seja, a ausência dos seus salários seria prejudicial para o orçamento familiar. Dessa forma, os trabalhadores que desejam manter-se na operação admitem uma disciplina dentro do trabalho que, além da autoimposição de um comportamento que busca a efetividade da sua operação, ainda repassam aos colegas em forma de pressão, a fim de evitarem que aquela flutuação da empresa neoliberal financeirizada não lhes atinja a ponto de fazê-los perderem o emprego. A teleoperadora **Penélope** fala até com certa preocupação num dos produtos da empresa Claro, o de linhas “pós-pagas”:

Como esse [pós-pago] é ‘a menina dos olhos’ da Claro, é um conta importante, aí a monitoria que antes não era direta, era uma coisa que ‘tava’ há muitos meses sem ter diretamente com o pessoal da Claro, hoje já ‘tá’ acontecendo com bem mais frequência. Aí a pressão, nesse produto, ‘tá’ maior por causa disso. Porque (a Almaviva) está pressionando resultado

'pra' manter o produto na empresa [...].

(A teleopadora Rosa completa):

É interessante a reação das pessoas lá dentro, dizem: 'é, pode ser que feche'. 'Eu quero mais que feche mesmo!'. 'Tu vai 'pra' rua.' A situação não 'tá' fácil, não! 'Tá' complicado. Aí você vê o povo dizendo: 'Ah, vou fazer, não. Vou reter, não; não sei o quê...'. Eu digo: velho, trabalhe! Faça o teu trabalho, porque, se for demitido, só Deus sabe o que vai acontecer.

As expectativas relativas à **Almaviva** são muito baixas, pelo que podemos aferir durante as entrevistas. No entanto, como é, para a maioria deles, o primeiro emprego formal, dentro de um mercado de trabalho cheio de dificuldades de inserção, eles acabam se conformando com a situação por acharem que aguentam: por serem jovens e estarem em busca de melhorar de vida. Apesar dos que não estudam terem intenção de cursar uma faculdade, inclusive é fator que justifica o apreço pela jornada de trabalho desta empresa, poucos destes trabalhadores iniciaram tal projeto. Apenas três dos entrevistados estão fazendo um curso superior. Já entraram na empresa cursando. Para estes, os planos é concluir os estudos.

Como a maioria das entrevistas foi feitas no *shopping center* vizinho à empresa, perguntamos se eles tinham o hábito de frequentá-lo. Todos ali entrevistados disseram que sim. Quase diariamente saem da operação e vão com os colegas, também da operação, “dar uma voltinha no *shopping*”. Um fator importante a se considerar é a inserção de um grande volume de trabalhadores no mercado de consumo ou, como disse Braga (2016, p. 57), uma “massa de trabalhadores pobres que não é capaz de poupar e que transforma todo o dinheiro que entra na base da pirâmide salarial em consumo”. Assim, se temos jovens fortemente influenciados pelo mundo das coisas, da possibilidade do “ter”, temos então uma força de trabalho que não consegue acumular para si os vencimentos do seu labor. Trata-se de um ambiente que coroa as relações sociais coisificadas, pois

as mercadorias colocam-se em ‘desfile’, estimulando os vícios que elas já estão disponíveis para o encontro com o dinheiro [...]. O ato de comprar transforma-se num verdadeiro prazer a ser satisfeito pelo grande ‘bordel’ em que se tornou o mercado. Como se estivessem numa festança, os consumidores potenciais ‘embriagam-se’ e aceitam comprar aquilo que, de fato, querem e também aquilo que se arrependerão de terem aceitado comprar. (BOGO, 2010, p. 13)

Sem mencionar o fato de que as horas vagas – que eles tanto enfatizam quando enaltecem a jornada de trabalho de seis horas e vinte minutos – acabam sendo gastas em atividades diferentes das que eles pretendiam realizar, como estudos, por exemplo.

Alagoas, uma vez localizada no conjunto nacional da economia como o polo dos serviços, não desenvolveu em seu histórico laboral uma classe trabalhadora forjada na dinâmica política, e na organização de classe das grandes fábricas. Temos um conjunto social que se desenvolveu sobre um mercado de trabalho intensivamente precário, a serviço do desenvolvimento dos grandes centros: na oferta da força de trabalho barata, seja internamente ou na condição de imigração. Somos uma economia que hospeda uma massa de precários. Tanto que a empresa em questão só se expande na cidade. Segundo o relato do diretor-geral da **Almaviva**, citado na revista eletrônica *CallCenter* (2015)¹⁰⁷,

a nova instalação tem 5 mil m² de área total, 2 mil m² de área construída, 1 mil PAs (posições de atendimento) e deve gerar mais de 2 mil empregos diretos [...]. Francesco Renzetti, vice-presidente executivo da (**Almaviva**) [...] e Diretor Geral Mundo do Grupo, anunciou que já está prevista para o primeiro semestre de 2016 a ampliação da unidade inaugurada hoje, com mais 1,5 mil m² construídos, 500 PAs e geração de 1 mil novos postos de trabalho. (CALLCENTER, 2015)

A lógica funciona segundo o desenvolvimento desigual e combinado dentro do país, “num contexto nacional hegemonicamente controlado pelos setores mais avançados da produção capitalista” (OLIVEIRA, 2008, p. 142). Trata-se de um funcionamento guiado pelas especificidades da “reprodução do capital nas formas que o processo de acumulação assume, na estrutura de classes peculiar a essas formas e, portanto, também nas formas de luta de classes e do conflito social em escala mais geral” (Ibidem, p. 145).

No caso da **Almaviva**, temos uma força de trabalho jovem, sendo lançada no mercado laboral onde o seu maior empregador é um setor que concentra as mais variadas formas de precarização. Sob o discurso do trabalho fácil, de jornada baixa, vemos homens e mulheres no seu primeiro emprego “naturalizando” um cotidiano laboral qualitativamente degradado como sendo, segundo disse **Helena**, “*um trabalho supertranquilo, na realidade, supermole*”, chegando a ponto de torná-lo comum e referencial para futuros empregos, como também demonstrou **Gabriel**: “*Eu entrei lá porque eu precisava e estou lá porque eu gosto*”¹⁰⁸.

É desse tipo de mercado que empresas com o perfil da **Almaviva** precisam: de uma força de trabalho com poucos referenciais políticos, baixa experiência laboral, em situação de ser comprada por um valor baixo. Ou seja, uma força de trabalho jovem. E, apesar de não termos abarcado pessoalmente a totalidade dos trabalhadores desta empresa, temos nas

107 Disponível em: <<http://revistadocallcenter.com.br/index.php/mercado/1241-almaviva-do-brasil-expande-opera%C3%A7%C3%B5es-em-macei%C3%B3.html>>. Acesso em: 13 mar. 2016.

108 É importante dizer que não achamos que as pessoas não devam gostar de seus empregos. Mas, na verdade, o que queremos é enfatizar a naturalização das condições espoliadas de trabalho.

palavras do seu presidente, na ocasião da inauguração da última unidade erguida no bairro do Benedito Bentes, ocorrida no segundo semestre de 2015, a confirmação de tal constatação:

Aqui, encontramos jovens com vontade de trabalhar, dispostos e com o que chamamos de ‘brilho nos olhos’. Além disso, encontramos um poder público empenhado. Prefeitura e o Estado com capacidade de olhar para o futuro. Sem isso, nós não estaríamos aqui. Com certeza, vamos continuar olhando para o futuro juntos. Apesar do momento de crise, mantemos nossa aposta sobre o Brasil e Maceió [...]. Somos a empresa que mais emprega na cidade. Por outro lado, a capital da (**Almaviva**) no mundo não é mais Roma, e sim **Maceió, onde 78% de nossos funcionários estão em seu primeiro emprego e 64% com idade inferior a 25 anos.** (SECOM, 2015)

E mesmo que no seu quadro de funcionários haja trabalhadores mais maduros, são sujeitos, no geral, oriundos de experiências laborais informais ou que, mesmo com algum tipo de resistência, estão dispostos a encarar aquele trabalho pela necessidade do dinheiro, sobretudo quando o momento é de desemprego. A teleoperadora **Julieta** exemplifica bem isso, quando perguntamos sobre o controle das pausas, que os supervisores marcam ostensivamente o tempo que cada teleoperador tira, inclusive as saídas ao banheiro durante a operação. Ela disse que boa parte de seus colegas: *“só tem aquele emprego, depende daquilo, que morre de medo de ser demitida, que fica ali morrendo [com vontade de ir ao banheiro], não tira pausa pra não ser chamado à atenção”*.

Vemos uma massa de trabalhadores, e não são poucos, em torno de dez mil funcionários empregados na **Almaviva**, que têm, relacionados à exploração intensiva da sua força de trabalho, problemas de saúde decorrentes do serviço:

Tabela 8 – Dados sobre a saúde do trabalhador (experiência laboral na Almaviva)

Reclamações mais comuns no aspecto da saúde do trabalhador		
Aparelho fonador	Ergonomia	Outros
Dor na garganta	Tendinite em membros superiores	Insônia
Dor no ouvido	Dores na coluna	Depressão
Rouquidão		Fadiga

Fonte: Elaboração nossa

Sobre a depressão, a teleoperadora **Florabela** mencionou já ter sentido vontade de chorar várias vezes durante a operação. Sobre o sono, ela menciona também não conseguir dormir logo ao chegar em casa (ela trabalha na última turma, e sai da empresa quase à meia-

noite) e diz: “como eu chego muito tarde, geralmente eu fico muito ligada¹⁰⁹, então demora. Vou dormir umas duas horas da manhã, mas quando tenho ansiolítico e se tiver que acordar cedo no outro dia, eu tomo”. Todos os entrevistados que mencionaram algum tipo de problema de saúde atribuíram ao trabalho no telemarketing.

As condições de trabalho nestas CTAs são tão intensas que mesmo os jovens sentem, a curto prazo, os sintomas da alta intensidade da exploração sobre sua força de trabalho. São condições que não estão isoladas da vida pessoal, individual de cada trabalhador fora da empresa. A carga de adoecimento tende a ser piorada quando este mesmo sujeito não encontra qualidade de vida, seja pelas limitações do uso do salário, seja pela falta de assistência médica efetiva e condizente com a condição física de cada trabalhador (vide relatos sobre o plano de saúde empresarial). A relação capital-trabalho na contemporaneidade não se limita ao ambiente corporativo; acaba por estender a rotina precária também para fora dele, principalmente quando ocorre a dificuldade para reprodução da própria força de trabalho.

Tem a condição de trabalhador terceirizado, dependente das flutuações mercadológicas das empresas rentabilizadas e logo preocupado com a sua permanência no mercado de trabalho formal; da pressão dos supervisores (que também adoecem) diariamente; o estresse vindo dos clientes que nem sempre os tratam bem etc. E fora da empresa, o aumento do custo de vida vis-à-vis o baixo salário, forçando, muitas vezes, os trabalhadores a acumularem mais de um emprego, degradando cada vez mais sua saúde. São, em suma, características que vão se intensificando no contexto contemporâneo do capitalismo. E para os jovens trabalhadores alagoanos, que estão ingressando no mercado laboral, a situação é nova e normal.

4.8 O SINDICATO

A sindicalização é um ponto que nos impressionou bastante durante as entrevistas. A rigor, ou os trabalhadores entrevistados não reconhecem a existência efetiva de um sindicato, que interaja com os trabalhadores, que trave algum embate com a empresa, ou aqueles que sabem da sua existência são indiferentes a ele. Abaixo, algumas impressões dos trabalhadores acerca da entidade:

Pesquisadora: Vocês têm sindicato? Me fale sobre sua relação com ele (e dos seus colegas)

¹⁰⁹Vide o intenso fluxo informacional de ligações quase ininterruptas.

Helena: Não. Teve até um pessoal que ‘tava’ distribuindo uns panfletos que falavam de algumas coisas que eles achavam ruim. Mas aí o pessoal... porque, ‘pra’ uma coisa dessa, tem que ser muita gente, com interesse. Então, eu acho que não tem sindicato, não.

Rosa: Nunca vi, só ouço falar. Parece que é um sindicato meio que adaptado, ‘pra’ o operador de telemarketing.

Florabela: No contrato, tem ‘dizendo’ de um sindicato, inclusive taxado num dia de trabalho (por ano). Eu nunca tive qualquer contato com **esse** sindicato. Eu não sei onde fica.

Eles apresentam falas confusas no que diz respeito, inclusive, à distinção entre a contribuição sindical anual e o sindicato da categoria, que, na realidade, não existe como tal, pois a organização existente representa todos os “trabalhadores de telecomunicações” do estado. Um equívoco, visto que os teleoperadores não têm uma ligação direta com qualquer empresa deste setor¹¹⁰. Esta é uma característica que demonstra, além da configuração de uma força de trabalho forjada para não ser politicamente ativa, um fenômeno importante, nutrido a partir da reestruturação produtiva do capital, em que

todas as virtudes atribuídas (à acumulação flexível) ao 'toyotismo' estão dirigidas a obter a máxima intensidade do trabalho e o máximo rendimento de uma mão-de-obra (sic) totalmente flexível, à qual se volta a contestar, cada vez mais (até nos relatórios do Banco Mundial), **o direito de organização sindical**. (CHESNAIS, 1996, p. 17. Grifos nossos.)

Situação que, no caso dos teleoperadores brasileiros, agrava-se, pois o setor, apesar de antigo no país, ainda não tem regulação própria. No entanto, as circunstâncias mudam de acordo com a região. O Sudeste é onde se encontra a maior concentração de centrais de teletendimento no país.

Uma vez sendo um centro consolidado neste segmento, os trabalhadores são mais antenados nas condições daquele trabalho e nos seus direitos. Não à toa, São Paulo tem mais ocorrências de greves de trabalhadores de telemarketing do que qualquer outro estado que também hospeda essas empresas. Braga (2012, p. 207), em sua pesquisa sobre o setor naquela localidade, aferiu que, “apesar das enormes dificuldades de mobilização coletiva existentes no setor, a partir de 2005 as greves vêm ocorrendo com certa frequência na indústria paulista de *call center*”¹¹¹ (BRAGA, 2012, p. 207). São ocorrências que não dependem somente da atitude

110 Inclusive pela condição de terceirizado.

111 No caso de São Paulo, estes trabalhadores são base de dois sindicatos: o Sindicato dos Trabalhadores em Telecomunicações no Estado de São Paulo (Sintetel-SP) e o Sindicato dos Trabalhadores em Telemarketing de São Paulo (Sintratel). Este último, até o ano de 2012, disputava a base com o primeiro. O Sintetel é, na verdade, um sindicato antigo em São Paulo, que tinha como base os trabalhadores da Telesp. Para mais informações, ver Ruy Braga: *A política do precariado: do populismo à hegemonia lulista*.

dos teleoperadores, necessariamente, mas, também, da organização política que os representa.

São Paulo, por ter um mercado de trabalho em que o setor de telemarketing já é bem consolidado, tem em seu conjunto de trabalhadores um acúmulo de experiência que, mesmo com uma organização política com problemas – situação que não é exclusividade apenas no setor de telemarketing –, suscita algumas vantagens em relação aos trabalhadores de localidades que ainda não tinham vivenciado anteriormente, em seu mercado de trabalho, este tipo de serviço baseado em grandes estruturas de *call center*.

Em Maceió, os teleoperadores ou, como consta no contrato de trabalho, os “representantes de atendimento” têm como sindicato o Sinttel, conforme mencionamos anteriormente¹¹². Um sindicato que já existia antes mesmo da **Almaviva** fincar sua operação na capital alagoana. A fragilidade sindical se dá por várias características: as concernentes a reprojeção destas entidades diante das crises capitalistas, reduzindo sua capacidade de atuação pelo surgimento de novas categorias laborais e o esfacelamento de algumas categorias já existentes; a terceirização, fenômeno que ganhou força no mundo a partir da reestruturação produtiva do capital, que intensifica a flexibilização das relações laborais, colocando os trabalhadores num ponto cego¹¹³ que dificulta e, muitas vezes, os impedem de organizarem-se coletivamente:

o Dieese aponta as dificuldades trazidas para os sindicatos: por um lado, a migração de trabalhadores para categorias (de várias profissões terceirizadas), sem organização sindical, e, por outro, problemas para definir a base sindical a que pertencem alguns segmentos de trabalhadores. Estas consequências são fruto de uma terceirização predatória, que não tem sido negociada com os sindicatos. (DRUCK, 1999, p. 151)

A terceirização surge como um instrumento do capital para descentralizar as mais variadas funções de dentro das “empresas-mãe”, direcionando-as para empresas terceirizadas. Sob o discurso de modernizar as relações e oportunidades de trabalho, com o aumento das pequenas e médias empresas, ela vai tomando seu lugar em todos os quadrantes do globo. No entanto, o discurso empresarial neoliberal é forjado com o intuito de ganhar adesão da população ao trabalho precário, tanto do mercado formal quanto informal, já que, segundo os empresários, existe “a possibilidade de geração de novos empregos e de trabalhadores que se

112 Infelizmente, o presidente da entidade, com o qual entramos em contato, não nos deu a oportunidade de entrevistá-lo. Assim, os dados que aqui apresentamos são dos relatos dos trabalhadores e de pesquisa documental.

113 Quando falamos em “ponto cego”, queremos nos referir à condição coletiva de classe destes trabalhadores, que, com o aumento da flexibilização, da rotatividade do trabalho, muitas vezes não conseguem permanecer por muito tempo dentro de uma categoria laboral apenas.

sintam incentivados a abrir suas próprias empresas” (LEIRIA et al. apud DRUCK, 1999, p. 131).

Muito embora haja diferenças na adesão aos modelos de acumulação em cada país, no Brasil a acumulação flexível conta com um instrumento importantíssimo para o capitalismo reestruturado: a terceirização. Sobretudo como forma eficaz de exploração pelos países imperialistas sobre regiões localizadas na periferia do sistema. “Os grupos industriais”, segundo Chesnais (1996, p. 33),

tendem a se reorganizar como ‘empresas-rede’. As novas formas de gerenciamento e controle, valendo-se de **complexas modalidades de terceirização**, visam a ajudar os grandes grupos a reconciliar a centralização do capital e a descentralização das operações, explorando as possibilidades proporcionadas pela teleinformática e pela automatização. (Grifos nossos)

Dos fatores que surgem com este fenômeno, a organização sindical é uma que sente fortemente seu impacto.

Quando o país, a partir dos anos de 1930, inicia o seu projeto de industrialização e modernização da economia nacional, uma série de medidas começaram a tomar forma, uma delas foi o controle sobre a força de trabalho, disciplinando-a a fim de conter qualquer tipo de interrupção no processo de exploração:

nesta primeira etapa, foi fundamental a política definida pelo **Estado Vargas para os sindicatos**. O estabelecimento da nova legislação trabalhista e dos sindicatos corporativos sob o controle do Estado, bem como o uso da força e repressão policial para impedir as manifestações e mobilizações que eram dirigidas pelos sindicatos livres, visava adequar politicamente as classes trabalhadoras ao desenvolvimento industrial. Mais uma vez, em nome da conciliação de interesses e da cooperação entre empresários e trabalhadores, impunha-se o controle sobre o movimento sindical, a fim de assegurar um novo comportamento, compatível com as exigências do industrialismo. (DRUCK, 1999, p. 56. Grifos nossos)

As medidas tomadas pelo então Governo Vargas pretendiam profissionalizar a força de trabalho nacional, para que os operários imigrantes, principalmente europeus que já tinham uma certa tradição em experiência sindical, fossem substituídos por uma força de trabalho mais disciplinada. Essa formação, muito embora o Brasil tenha apresentado, principalmente nos anos de 1970 e 1980 um movimento sindical forte, foi determinante para o estabelecimento do seu mercado de trabalho e como ele foi sendo moldado.

O processo desenvolvimentista brasileiro colocou na ordem do dia a emergência de

práticas políticas do precariado brasileiro daquele período. O fordismo periférico via, entre os anos de 1953 e 1964, um movimento de resistência que desembocou em dois ciclos de greves gerais em São Paulo (BRAGA, 2012). No entanto, com o golpe militar iniciado no ano de 1964, instaurou-se uma intervenção estatal autoritária, atingindo diretamente o direito de manifestações por parte da classe trabalhadora com a “proibição de greves e repressão violenta para forçar o cumprimento das normas governamentais” (FERREIRA, 1993, p. 26).

Nos anos de 1970, período de reestruturação mundial do capital, o país via os reflexos de outro parâmetro ditado pelo governo militar: “estabelecimento de um novo sistema de indenização para demissões (chamado FGTS) que abolia a estabilidade no emprego” (Idem), acarretando uma alta rotatividade do trabalho. A instituição desta ordem demonstrava, assim, que o golpe militar era um “desdobramento previsível, tendo em vista a natureza em essência dependente e despótica do regime de acumulação” (BRAGA, 2012, p. 23).

Com a passagem dos anos de 1970 para a década de 1980, a desaceleração da economia era um dos problemas que o país enfrentava; a chamada “década perdida” apresentou taxas de crescimento muito baixas e uma queda da produção industrial brasileira (FERREIRA, 1999). O padrão de industrialização implantado no país mostrava-se em evidente esgotamento.

A efervescência política no Brasil dos anos de 1980 levou o país à redemocratização. Ainda no final dos anos de 1970, viu-se a revitalização do movimento sindical brasileiro, que culminou num impulso grevista na segunda metade dos anos de 1980. No entanto, mesmo com a resistência dos movimentos sociais e, sobretudo, do movimento dos trabalhadores, a reestruturação capitalista já vinha deixando lastros de uma mudança radical na sociabilidade laboral brasileira e organização política de classe.

A década de 1990 foi uma linha divisória entre a lógica neoliberal iniciada por Collor e efetivada por Fernando Henrique Cardoso, e o projeto neodesenvolvimentista inaugurado nos governos Lula. Várias transformações ocorreram, atingindo

diretamente a subjetividade do trabalho, na sua consciência de classe, afetando seus organismos de representação, dos quais sindicatos e partidos são expressão [...]. Os sindicatos foram forçados a assumir uma ação cada vez mais defensiva, cada vez atada à imediatividade, à contingência, regredindo a sua já limitada ação de defesa de classe no universo do capital. (ANTUNES, 2011, p. 167)

Quando trazemos a análise para as peculiaridades do mercado de trabalho alagoano,

esta condição é mais intensificada, sobretudo no caso estudado, o trabalho no telemarketing em Maceió, que tem sua força de trabalho majoritariamente iniciando a vida laboral no mercado formal, desconhecendo de maneira empírica formas de organização de classe. Os teleoperadores se mostram, conforme já mostramos anteriormente a partir dos dados de entrevistas, pouco conhecedores da dinâmica sindical.

Diferentemente do que demonstra os estudos de Braga (2012; 2015) sobre a relação dos teleoperados paulistanos com seus sindicatos e que procuram apoio para suas reivindicações trabalhistas, em Maceió e durante as entrevistas, esta relação revelou-se inexistente. Os teleoperadores locais creem que, se há um sindicato, ele deve agir por si, isto é, sem a necessidade de intervenção dos trabalhadores.

Outro fator que intensifica essa relação distante entre categoria e representação é o fato de os teleoperadores não se considerarem formalmente como tal, senão apenas quando estão no ambiente da empresa¹¹⁴. Para tanto, vale a pena retomar os depoimentos quando se lhes pergunta sobre sua profissão: basta-lhes apenas “aguentar firme” na empresa, dentro da sua jornada de trabalho, cumprir suas metas e receber seu salário, a fim de manter seu emprego¹¹⁵. Dessa forma, até mesmo a auto-organização dos trabalhadores, independente de sindicatos, parece distante da realidade destes trabalhadores.

Não podemos deixar de frizar que também estamos falando de uma força de trabalho jovem que não tem acúmulo de qualquer memória de organização coletiva de classe na sua curta história de vida, nem tampouco tem exemplos dentro de casa:

Pesquisadora: Na sua casa, qual a profissão dos seus pais?

Helena: Minha mãe é empregada doméstica, mas está desempregada, faz diárias. Meu pai... ele não mora junto da gente. Não sei no que ele ‘tá’ trabalhando agora.

Arthur: Meu pai é comerciário e tem um trabalho autônomo também. E minha mãe, dona de casa.

Capitu: Meu pai é mecânico.

Os chefes de família destes teleoperadores estão quase todos enquadrados no setor de serviços. Setor que, inclusive, há muito tempo não protagoniza nenhum movimento no estado¹¹⁶.

114 Apesar do tom de generalidade dado por Vassapollo *apud* Venco (2014, p. 184) é importante que seja encarado como uma possibilidade “o fato de que o trabalhador precarizado não se sente como sujeito coletivo e, portanto, como sujeito capaz de exigir direitos e dignidade”. O debate é válido em tempos de capital reestruturado e em crise. No entanto, há de se considerar as peculiaridades de cada região, de cada coletivo e do momento histórico em que eles estão situados.

115 São dados que se somam à realidade da organização de classe dentro do capitalismo contemporâneo, sobretudo da relação entre trabalhadores e sindicato.

116 Aqui, não estamos considerando todos os segmentos dos serviços alagoanos, apenas aqueles enquadrados na

Outro ponto relevante a se considerar remete à questão macro dentro da relação capital-trabalho, que são as convenções coletivas. Trata-se de um instrumento importante para negociações entre a classe patronal e os trabalhadores de qualquer setor laboral. No telemarketing, ele se torna mais importante ainda devido à inexistência de uma regulação própria.

No ano de 2007, foi divulgado um relatório referente a um estudo global sobre o telemarketing, assinado pela Universidade de Cornell nos EUA. O relatório dividia os países nas seguintes categorias: *países coordenados*, com o mercado de trabalho mais protegido – Alemanha, Áustria, Dinamarca, Espanha, França, Holanda e Suécia; países de economias de mercado liberais, com regulações mais *relaxadas* - Canadá, EUA, Irlanda e Reino Unido; e, por fim, os países de industrialização tardia: África do Sul, Brasil, Coreia do Sul, Índia e Polônia.

No quesito salarial, as convenções coletivas são fundamentais. No referido relatório, as disparidades apresentadas eram grandes. Mundialmente, as condições salariais variam: nos países coordenados, 71% dos *call centers* são cobertos pelas convenções coletivas; já nos países liberais, 22%; e nos de industrialização tardia 36%, demonstrando que as diferenças salariais nos primeiros países (*coordenados*) são menores em comparação aos demais, portanto.

Se tomar esta questão como referência às condições brasileiras, encontramos algumas características que apontam para a necessidade das convenções coletivas serem bem estabelecidas e que, em isto não ocorrendo, o resultado pode ser altamente prejudicial para a classe trabalhadora destas empresas de teleatendimento: segundo este mesmo relatório, os *call centers* brasileiros são seis vezes mais concentrados que os americanos e catorze vezes mais que os franceses. E, em 2014, o Brasil estava ao lado do México, e se apresentava como um dos países que mais concentravam centrais de teleatividade na América Latina¹¹⁷. Há muita força de trabalho empregada neste setor. Sendo assim, a preservação destas convenções é crucial.

Um exemplo significativo sobre a atuação sindical junto aos trabalhadores e à associação da sua fragilidade como um dos aspectos da intensificação da terceirização no país é o da operação aberta por tempo determinado pela **Almaviva**, o já citado “Galpão da Claro”. Os trabalhadores que foram demitidos e não foram reaproveitados nas outras unidades se encaixam na característica daquele trabalho sem “categoria” que, de tão instável, encontra-se

categoria de precariado citada por nós anteriormente. É sabido que o movimento sindical da educação (do serviço público) tem sido atuante em algumas frentes de luta. No entanto, não nos parece um movimento que venha fazendo unidade com outros setores do precariado.

117 Para mais, conferir: <http://portalcallcenter.com.br/index.php/2014-09-03-16-21-30/4439-um-pais-de-opportunidades>. Acesso em: 07 jan. 2017.

numa localização flutuante de função laboral. Essa condição se demonstra com o ato de sua demissão.

No Brasil, quando o trabalhador é demitido, é obrigação do sindicato da sua categoria estar presente no ato da homologação da demissão. No entanto, a lei vigora apenas para aqueles trabalhadores cuja duração do contrato já tenha mais de doze meses¹¹⁸, ou seja, estes sujeitos que prestaram serviço à **Almaviva** estiveram relativamente desassistidos do estatuto de trabalhador, mesmo que esses poucos meses de serviço lhes tenham sido registrados em carteira.

Como a maioria destes trabalhadores é de jovens no seu primeiro emprego formal temporário, esta situação de rotatividade e flexibilidade nas relações laborais acaba sendo algo comum na sua relação com o mercado de trabalho. Eles veem nisso tudo um padrão moderno de contratação. Isso põe em xeque, quase como num círculo vicioso, a possibilidade de organização política de classe. Primeiro, por este trabalhador não se encaixar numa categoria e, segundo, pela própria instabilidade em locais de trabalho. Um horizonte preocupante para a classe trabalhadora.

Em nossa pesquisa, revelaram-se também algumas denúncias contra a empresa, sobretudo partindo das mulheres grávidas que tiveram seus planos de saúde cancelados, mesmo ainda estando com seus contratos de trabalho vigentes. No entanto, nenhuma ação sindical foi impetrada publicamente em torno desta ou de qualquer outra questão da demanda dos trabalhadores daquela empresa¹¹⁹, nem tampouco os trabalhadores entrevistados têm conhecimento da participação sindical nestes casos.

No caso das trabalhadoras, elas procuraram o Ministério Público do Trabalho diretamente. No que está relacionado à Justiça do Trabalho, até agora não é de conhecimento público qualquer tipo de medida punitiva sobre a empresa – que divulgou em nota a resposta às acusações das trabalhadoras¹²⁰; o que demonstra o caráter letárgico da Justiça do Trabalho, que é considerada a fração mais eficaz do conjunto judiciário brasileiro.

Essa atuação individual de alguns trabalhadores aponta para a fragilidade de uma

118 www.guiatrabalhista.com.br.

119 Conferimos diariamente a rede social do sindicato: <https://www.facebook.com/Sindicato-dos-trabalhadores-em-telecomunica%C3%A7%C3%B5es-do-estado-de-Alagoas-747589515278229/?fref=ts>; assim como o blog, que também é o sítio principal da entidade em Alagoas (atualizado pela última vez em dezembro de 2015): <http://sinttel-al.blogspot.com.br/>.

120 Conferir o Anexo A as respostas da **Almaviva** publicadas no jornal Cada Minuto Press de março de 2016. Nesta mesma matéria, é apresentado o número de denúncias recebidas pela Justiça do Trabalho no estado, que chegam, atualmente, a 289 ações contra esta empresa, sendo uma delas de terceirização irregular: onde até as atividades fim são praticadas (até aqui, o PL 4.302, que autoriza a terceirização para todas as atividades, ainda não tinha sido aprovado). No entanto, é importante dizer que não conseguimos, no ano vigente, qualquer acesso on-line aos processos, o que acaba por limitar nossa discussão sobre o andamento dos casos e da possível abertura de novos.

entidade que deveria representar politicamente sua base de forma efetiva e coletiva, sobretudo num ramo novo no mercado de trabalho local, que é imbuído das mais variadas formas de precarização e irregularidades que passam, muitas vezes, despercebidas pelos jovens e inexperientes trabalhadores. Desta forma, unido ao caráter de naturalização das condições laborais por estes sujeitos que vendem sua força de trabalho, temos o estabelecimento de entidades cada vez mais fincadas em funções administrativas em detrimento da mobilização política desses trabalhadores.

No entanto, não queremos, aqui, dizer que estes teleoperadores e os demais trabalhadores da **Almaviva** sejam incapazes de mobilizar-se. Não. O que estamos apresentando é um panorama da situação atual em que eles vivem entre a relação capital-trabalho em Maceió a partir deste setor. As esperanças sempre giram para a possibilidade deste quadro mudar, sobretudo quando este já for um trabalho consolidado no estado, dando possibilidade destes sujeitos conhecerem não somente a lida da operação, mas também do que eles significam dentro do processo e do quão eles podem fazer para, ao menos, amenizar as condições de precariedade.

5 A “FIDELIZAÇÃO” DO ESTADO ALAGOANO AO TRABALHO NO TELEMARKETING: CONSIDERAÇÕES FINAIS

Na história moderna, surgida sobre as bases modo de produção capitalista, viu-se criar em torno de homens e mulheres formas de apropriação das suas expertises em troca de muito pouco. A promessa de desenvolvimento, o discurso da modernidade, perpassa séculos a fio nas mais variadas localidades do globo, concentrando poder e capital nas mãos de poucos, tornando os trabalhadores livres, mas ao mesmo tempo despossuídos dos meios de produção. Criaram a falsa liberdade, a falsa autonomia: “por liberdade compreende-se o livre comércio, a livre compra e venda” (MARX, 2006, p. 61).

O ritmo com que se alternam as fases de desenvolvimento e de crise do capital é cada vez mais intensificado. As crises, sobretudo, demandam táticas que reprojeta toda a dinâmica de sociabilidade onde elas tocam: reprojeta-se as formas de acumulação e, conseqüentemente, reestrutura-se a vida dos sujeitos, uns rumo à riqueza e outros, em sua maioria, à pobreza.

Balizamos nossos estudos sobre a crítica desse caráter predatório do capital, principalmente por nos chamar a atenção a situação dos trabalhadores, sobretudo aqueles alocados na periferia do sistema. Desta forma, não vemos como possível retirar o trabalho da centralidade da discussão sociológica.

Assim, quando falamos da relação capital-trabalho, não estamos falando no sentido econômico apenas, mas é, antes de qualquer coisa, apreender o modo de produção como edificador de toda a lógica societária na qual estão incluídos homens e mulheres; “ele é, muito mais, uma forma determinada de sua atividade, uma forma determinada de exteriorizar sua vida, um determinado modo de vida desses indivíduos” (MARX, 2007, p. 87).

As mudanças na composição laboral, social, política e econômica da sociedade têm levantado uma série de interpretações que retiram do estatuto da centralidade a categoria trabalho. Discordamos desta perspectiva por compreender que, mesmo com a retração do operariado tradicional, fabril, da era do fordismo, o que ocorre é uma reformulação, uma “metamorfose” da relação entre capital e trabalho em que temos de ter “uma noção ampliada de trabalho, que leve em conta seu caráter multifacetado” (ANTUNES, 2011, p. 200).

Trata-se, na realidade, da multiplicação das formas de trabalho precário, distribuídas em várias camadas periféricas do sistema capitalista. Desde o avanço tecnológico das comunicações, o advento da internet, atrelou-se ao movimento capitalista baseado na lógica

financeira uma onda de avanço sobre as fronteiras em que o imperialismo dita as regras, baseados em políticas de liberalização e exploração de economias antes protegidas por barreiras, ainda que frágeis, nacionais, como é o caso do Brasil na transição da década de 1980 para a de 1990, sendo esta última a que coroa todo o processo de inserção das políticas neoliberais no país.

Não surpreende que, considerando o percurso da sociedade capitalista brasileira e como ela foi sendo moldada, a atribuição estratégica guardada pelo capital para o país fosse de grande banco para acumulação capitalista internacional, cujo investimento sobre ele é mínimo. E é mister entender o que Braga (2016, p. 60) recorda da lição dada pela sociologia latino-americana, que fala sobre o caráter da formação social e laboral de países como o Brasil: “em países outrora colonizados e depois subdesenvolvidos, as modernas relações de produção capitalistas são dominadas pelo atraso, tendendo a reproduzir as bases materiais da produção massificada do trabalho barato e superexplorado”.

No contexto mundial, a relação entre o poder dos países hegemônicos e as instituições financeiras, que encabeçam a manutenção do sistema de produção, as partes mais frágeis dentro do todo sofrem sobremaneira os impactos das políticas sociais e econômicas que lhes são impostas. Uma vez que o capital é dotado de mobilidade e transformação, é movimento dinamizado pelas suas contradições, é necessário o encontro dos opostos para que ele, como modo de produção e controle da vida humana, se modifique e intensifique as formas de exploração.

A expansão capitalista no Brasil, sobretudo no começo do século 20, não se deu de modo similar ao modelo clássico dos países centrais; é evidente que contém suas particularidades. Dentre elas, a que nos chama atenção repousa sobre a figura do Estado, que é essencial para entender o tipo de dominância em que a burguesia nacional se ancora. Para esta classe, é importante controlar a vida política para poder impor condições de exploração sobre a população. Eis a primazia do capitalismo brasileiro: mistura diferentes ritmos sociais, que, mesmo passando por processos de transformação e modernização, sempre revisita, sempre repõe as condições do passado, do exclusivismo político de uma burguesia retrógrada sobre o aparelho de Estado (OLIVEIRA, 2013; FERNANDES, 2008).

O caráter conservador da modernização brasileira estabeleceu no cenário social as condições que foram se remodelando à sua maneira: “no Brasil, o desenvolvimento capitalista não se operou contra o ‘atraso’, mas mediante a sua contínua reposição em patamares mais complexos, funcionais e integrados” (NETTO apud SANTOS, 2012, p. 95).

Vimos que o “desenvolvimento desigual e combinado” acontece não somente nas

relações transcontinentais, mas também dentro do país: o “desenvolvimento inter-regional desigual”. Alagoas, sobretudo por conta da sua incapacidade de se autogerir, mantém-se há décadas dependente dos repasses da União, sem condições de investir melhor na sua infraestrutura e no seu mercado interno. Viu-se passar um processo industrial rarefeito, dando espaço cada vez maior para o setor de serviços, por meio de trabalhos mal remunerados.

São décadas nutrindo condições que, mesmo considerando o avanço social, sobretudo em se comparando à década de 1990, ergueram um espaço contido de variadas formas de precariedade. Aqui, diante do que foi exposto, chegamos à conclusão de que o estado de Alagoas tem o gene da precariedade. É justo em cenários deste tipo que o capital, principalmente na figura das grandes multinacionais, dotado de grande mobilidade, se estabelece para otimizar seus lucros. No entanto, mesmo sendo uma condição primeira do capitalismo, romper com fronteiras buscando redução dos seus custos, as circunstâncias variam.

Vimos a instalação em tempo recorde de uma empresa que condensa as mais variadas formas de precarização, principalmente via flexibilização das relações de trabalho. E, mais uma vez, o Estado subsidiando uma classe empresarial em detrimento do desenvolvimento das cidades e do seu próprio mercado interno, muito embora o discurso político enfatize a máxima da “diversificação econômica”. A história nos mostra que foi, e parece continuar sendo, extremamente nocivo este tipo de aliança em Alagoas, vide o “Acordo dos Usineiros” que, até hoje, rende dívidas ao Estado.

Em nenhum momento da nossa pesquisa, consideramos que a formação do precariado alagoano, e especificamente o maceioense, surgiu com o trabalho nestas grandes centrais de teleatendimento. Nosso mercado de trabalho é praticamente todo baseado na força de trabalho barata e em trabalhos precários. O que queremos dizer e o que também nos chamou a atenção é que, com esta empresa, o número de pessoas nestas condições aumentou consideravelmente, principalmente no que toca a classe trabalhadora jovem.

Em menos de um ano, foram cinco mil pessoas empregadas nesta empresa – e hoje já são dez mil –, sob as condições já citadas. Assim, temos ao mesmo tempo a elevação da intensificação, da flexibilização e da exploração da força de trabalho, seja ela física ou espiritual, no cenário laboral maceioense. E, considerando a quantidade de jovens no primeiro emprego, sem consciência de classe formada, isso implica, principalmente, na formação de uma força de trabalho tendencialmente conformada, visto as condições de desemprego na cidade e da sindicalização quase inexistente. Ou seja, a realidade profissional destes trabalhadores já é posta na sua forma mais espoliada, flexível. Sua condição inicial no mundo

laboral é de **precário**, uma classe **subalterna**, que ora está empregada, ora está sem emprego, na dependência das flutuações do mercado financeiro.

O dado que demonstra que Maceió tem a maior quantidade de trabalhadores empregados nesta empresa, mais até mesmo que as outras unidades em nível mundial, alertou-nos ainda mais no decorrer da pesquisa, sobretudo em relação à formação da força de trabalho jovem, o que dá mais peso e atribui maior necessidade de análise deste trabalho na cidade.

Cerca de 64% dos trabalhadores da **Almaviva** tem menos de 25 anos e 78% dos funcionários daquela empresa estão na sua primeira experiência de emprego. Vemos um volume considerável de uma força de trabalho que já entra no mercado de trabalho precário, reestruturado, em que a formalidade é simbolizada por um contrato legal e a estabilidade é inexistente.

Essa realidade nos explica o movimento desigual e combinado do capital: a combinação de um estado com economia agroexportadora e Índices de Desenvolvimento Social e Humano dos mais baixos do país, com a instalação de uma multinacional que absorve uma massa de trabalhadores jovens em um primeiro emprego de baixo valor agregado e com práticas precárias.

Maceió nos parece, então, apresentar todos os parâmetros que possibilitam a instalação de empresas baseadas na exploração do trabalho barato: setor de serviços predominante, força de trabalho majoritariamente recebendo um salário mínimo, em grande número de mulheres jovens maiores de 18 anos com ensino médio completo; um cenário de desemprego que favorece o preenchimento das vagas em suas fileiras nas centrais de teleatendimento, mesmo com condições precárias de emprego; um sindicato ainda incipiente, além de um setor sob parâmetros legislativos improvisados.

Sobre o quesito salário mínimo, além desta empresa não ter seus teleoperadores registrados como tal, une-se a isso o fato de o estado não ter uma lei que estipule os pisos salariais das categorias laborais locais. Desta forma, quando temos um setor que não tem existência pretérita na cidade, não temos ainda, conseqüentemente, uma categoria de trabalhadores formada para esse setor. Assim, o deslocamento de uma cidade como São Paulo, cujo o valor do salário mínimo do teleoperador de telemarketing, em 2016, custava mil reais, para Maceió é extremamente vantajoso: manter um pouco menos que dez mil trabalhadores em plena produtividade apenas com salário mínimo.

O aporte necessário para instalação desse tipo de empresa em Maceió recai, principalmente, sobre a energia dos trabalhadores, que têm suas vidas atravessadas das mais variadas contradições de um sistema que se desenvolve às custas do esforço de muitos

homens e mulheres numa cadeia desigual de dependências. São estes sujeitos que deveriam ter controle sobre a vida laboral, sobre as condições que lhes são impostas. No entanto, são ladeados por um sistema com um poderio político, econômico e social cada vez mais crescente. O que constatamos foi a edificação de uma massa de precários que lotam as filas de seleção em frente a esta empresa e os que preenchem as centenas de vagas que lhes são ofertadas, mesmo que essas vagas sejam, inadvertidamente, temporárias.

Verificamos também que não é somente pelas políticas estatais de descontos tributários que a cidade oferece campo de desenvolvimento para esta empresa, é a própria condição social mantida por um estado que hospeda um exclusivismo político da elite alagoana em detrimento da maioria da população, sobretudo a fração mais empobrecida, que torna a capital alagoana um alicerce onde o grande capital tende a erguer sua estrutura, ainda que seja por tempo determinado, a depender das condições mercadológicas mundiais.

O aumento dos empregos precários e, conseqüentemente, do precariado que ocupa suas vagas é uma máxima para o crescimento econômico que necessita da ampliação dessa camada de trabalhadores, hoje mais que no passado. Diante da crise econômica que o país vive (situação intensificada nos estados mais pobres da federação), as altas taxas de rotatividade e os empregos que oferecem baixa remuneração e exigem qualificação baixa não sinalizam prosperidade para o trabalhador, ao contrário do que se anuncia no discurso da “diversificação econômica”.

Em Alagoas, essa situação é ainda mais acentuada e diria prejudicial para do desenvolvimento social, econômico e político do precariado do estado, a exemplo dos trabalhadores da empresa de *telemarketing* da **AlmaViva**. São trabalhadores, em sua maioria, na primeira experiência de emprego e que já desembarcam nesta experiência sob a condição de um trabalho, apesar de “formal”, temporário, ou seja, mesmo sendo legalmente formais, registrados em carteira, não possuem garantia de estabilidade. Ao contrário, estão submetidos à alta taxa de rotatividade, visto principalmente a falta de uma qualificação mais especializada, podendo, inclusive, nos casos dos trabalhadores vindos do mercado informal de trabalho, retornar a esta condição.

O que temos visto, nos últimos dez anos, em Alagoas, é a diversificação das formas com que a precarização laboral se apresenta. E a **Almaviva**, há três anos, trouxe toda sorte do que há de mais nocivo para o desenvolvimento de homens e mulheres que estão no seu primeiro emprego formal: baixa remuneração, terceirização, flexibilização do trabalho, ritmos intensos de trabalho e insegurança quanto à permanência no emprego, devido às altas taxas de rotatividade; tudo isso de forma condensada e naturalizada.

REFERÊNCIAS

AJB. **Usineiros de Alagoas ganharam R\$ 468,8 milhões em isenção**. Disponível em: <<http://www1.folha.uol.com.br/fol/pol/po26071.htm>>. Acesso em: 02 dez. 2016.

ALMEIDA, Candice; SIQUEIRA, Vanessa. **Almaviva é acusada de adoecer operadores de telemarketing**. Cada Minuto Press, Maceió, 11 a 17 de mar. de 2016. Política, p. 03.

ALVES, Giovanni. **O novo e precário mundo do trabalho**: reestruturação produtiva e crise do sindicalismo. São Paulo: Boitempo, 2005.

_____. **Trabalho e neodesenvolvimentismo**: choque de capitalismo e nova degradação do trabalho no Brasil. Bauru: Canal 6, 2014.

ANTUNES, Ricardo. Trabalho e precarização numa ordem neoliberal. In: **La Ciudadania Negada**. Políticas de Exclusión en la Educación y el Trabajo. Buenos Aires: Clacso, 2000. Disponível em: <<http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/gt/20101010021549/3antunes.pdf>>. Acesso em: 01 dez. 2015.

_____. **Os caminhos da liofilização organizacional**: as formas diferenciadas da reestruturação produtiva no Brasil. Ideias, Campinas, v. 9, n. 10, p. 13-24, 2003. Disponível em: <<http://boletimef.org/biblioteca/2915/Formas-da-reestruturacao-produtiva-no-Brasil>>.

_____. **O trabalho e os seus sentidos**. 2008. Disponível em: <<http://www.confluencias.uff.br/index.php/confluencias/article/download/12/3>>. Acesso em: 05 mar. 2016.

_____. **Os sentidos do trabalho**: ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho. São Paulo: Boitempo, 2009.

_____. **Adeus ao trabalho?** Ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade no mundo do trabalho. São Paulo: Cortez, 2011.

_____. Desenhando a nova morfologia do trabalho. In: PLANCHEREL, Alice A. e BERTOLDO, Edna (Org.). **Trabalho e capitalismo contemporâneo**. Maceió: Edufal, 2011.

ATLAS DO DESENVOLVIMENTO HUMANO NO BRASIL. Disponível em: <<http://www.atlasbrasil.org.br/2013/>>. Acesso em: 15 mar. 2016.

BOGO, Ademar. **Identidade e luta de classes**. São Paulo: Expressão Popular, 2010.

BOLAÑO, César Ricardo Siqueira. **Políticas de comunicação e economia política das telecomunicações no Brasil**: convergência, regionalização e reforma. Disponível em: <<http://eptic.com.br/wp-content/uploads/2014/12/libon2ed.pdf>>. Acesso em: 12 de fev. 2016.

BRAGA, Ruy. **Uma sociologia da condição proletária contemporânea**. São Paulo: Tempo Social; Rev. Sociol., USP, 2006. Disponível em: <<http://www.fflch.usp.br/sociologia/temposocial/site/images/stories/edicoes/v181/v18n1a07.pdf>>. Acesso em: 30 out. 2015.

_____. Trabalho e fluxo informacional: nossa herança (info)taylorista. In: NAVARRO, Vera Lucia; PADILHA, Valquíria. (Org.). **Retratos do trabalho no Brasil**. Uberlândia: Edufu, 2009.

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

_____. **A política do precariado**: do populismo à hegemonia lulista. São Paulo: Boitempo, 2012.

_____. **A maldição do trabalho barato**. Ago. 2012a. Disponível em: <<http://www.vermelho.org.br/noticia/191119-2>>. Acesso em: 29 mar. 2016.

_____. **Insurgência precária**: o Fórum Social Mundial. Disponível em: <<http://blogdaboitempo.com.br/2015/11/09/insurgencia-precaria-o-forum-social-mundial/>>. Acesso em: 30 dez. 2015.

_____. **A pulsão plebeia**: trabalho, precariedade e rebeliões sociais. São Paulo: Alameda, 2015.

_____. Terra em transe: o fim do lulismo e o retorno da luta de classes. In: SINGER, André; LOUREIRO, Isabel. (Org.). **As contradições do lulismo**: a que ponto chegamos? São Paulo: Boitempo, 2016.

BIHR, Alain. **Da grande noite à alternativa**: o movimento operário europeu em crise. São Paulo: Boitempo, 2010.

CABRAL, Luiz Antônio P. **Planos de desenvolvimento de Alagoas 1960-2000**. Maceió: Edufal, 2005.

CALLCENTER. **Almaviva expande operações em AL**. Disponível em: <<http://www.callcenter.inf.br/outsourcing/59527/almaviva-expande-operacoes-em-al/Ler.aspx>>. Acesso em: 05 mar. 2015.

CASTELLS, Manuel. **A Era da Informação**: economia, sociedade e cultura. 3 vols. São Paulo: Paz e terra, 1999.

CASTEL, Robert. **As metamorfoses da questão social**: uma crônica do salário. 6. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 1998.

CASTELAR, Armando P.; GIAMBIAGI, Fábio. **Os antecedentes macroeconômicos e a estrutura institucional da privatização no Brasil**. Disponível em: <http://www.bndes.gov.br/SiteBNDES/export/sites/default/bndes_pt/Galerias/Arquivos/conhecimento/ocde/ocde01.pdf>. Acesso em: 15 mar. 2016.

CARDOSO JR., José Celso. **Crise e desregulação do trabalho no Brasil**. São Paulo: Tempo Social; Rev. Sociol., USP, 2001.

CHAO, Maria L. Trabalho e água fresca. **Revista Planeta**, edição 476, maio de 2012.

Disponível em: <<http://www.revistaplaneta.com.br/trabalho-agua-fresca/>>. Acesso em: 04 fev. 2016.

CHESNAIS, F. **A mundialização do capital**. São Paulo: Xamã, 1996.

CLT COMENTADA. **Título V – da organização sindical**. Disponível em: <<https://cltcomentada.wordpress.com/2011/08/28/titulo-v-da-organizacao-sindical/>>. Acesso em 05 mar. 2015.

CEBRASE. **Contratação temporária deve cair 35% no fim de 2015 ante 2014**. Disponível em: <http://www.cebrase.org.br/noticias.php?id_noticia=3812>. Acesso em: 01 dez. 2015.

DAHRENDORF, Ralf. **As classes e seus conflitos na sociedade industrial**. Brasília: Ed. Universidade de Brasília, 1982.

DRUCK, Graça. **Terceirização: (des)fordizando a fábrica – um estudo do completo pretoquímico**. São Paulo: Boitempo, 1999.

DRUCK, Graça; FRANCO, Tânia. **Terceirização: a chave da precarização do trabalho no Brasil**. In: NAVARRO, Vera Lucia e PADILHA, Valquíria (Org.). **Retratos do trabalho no Brasil**. Uberlândia: Edufu, 2009, p. 225-254.

DEJOURS, Christophe. **A banalização da injustiça social**. 7. ed. Rio de Janeiro: Fundação Getulio Vargas, 2006.

DEPARTAMENTO INTERSINDICAL DE ESTATÍSTICA E ESTUDOS SOCIOECONOMICOS (DIEESE). **Balço das greves em 2013**. Disponível em: <<http://www.dieese.org.br/estudosepesquisas/2013/estPesq79balancogreves2013.pdf>>. Acesso em: 27 jan. 2016.

FERNANDES, Florestan. **Sociedade de classes e subdesenvolvimento**. 5. ed. São Paulo: Global, 2008.

_____. **Capitalismo dependente e classes sociais na América Latina**. São Paulo: Global, 2009.

FREITAS, Natália S; SILVA, Bárbara S. S. **A farsa da revolução tecnológica na educação superior brasileira: contribuição para os estudos sobre o trabalho e formação docente contemporâneos**. In: V ENCONTRO BRASILEIRO DE EDUCAÇÃO E MARXISMO: MARXISMO, EDUCAÇÃO E EMANCIPAÇÃO HUMANA, 2011, Florianópolis. Anais. Disponível em: <http://www.5ebem.ufsc.br/trabalhos/eixo_03/e03j_t005.pdf>. Acesso em 17 de abril de 2016.

GASPARIN, Gabriela. **Call centers migram para o NE em busca de mão de obra 'comprometida'**. Disponível em: <<http://g1.globo.com/economia/negocios/noticia/2012/10/call-centers-migram-para-o-ne-em-busca-de-mao-de-obra-comprometida.html>>. Acesso em: 15 mar. 2016.

HARVEY, David. **O novo imperialismo**. São Paulo: Loyola, 2004.

_____. **Condição pós-moderna**. São Paulo: Edições Loyola, 2010.

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

IAMAMOTO, Marilda V. **Trabalho e indivíduo Social**. São Paulo: Cortez, 2012.

Instituto de Estudos para o Desenvolvimento Industrial (IEDI). **A indústria mundial em 2015: o Brasil ficando para trás**. Disponível em: <http://www.iedi.org.br/artigos/top/analise/analise_iedi_20151229_industria_mundial.html>. Acesso em: 28 dez. 2015.

INGLEHART, Ronald; WELZEL, Christian. **Modernização, mudança cultural e democracia**. São Paulo: Francis, 2009.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Cidades**. Disponível em: <<http://www.cidades.ibge.gov.br/xtras/uf.php?lang=&coduf=27&search=alagoas>>. Acesso em: 30 mar. 2016.

INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA (IPEA). **Radar Social 2006**. Disponível em: <http://www.ipea.gov.br/portal/index.php?option=com_content&view=article&id=5511>. Acesso em: 05 mar 2016.

_____. **Renda**. Disponível em: <<http://www.en.ipea.gov.br/agencia/images/stories/PDFs/livros/03.renda.pdf>>. Acesso em: 01 mar. 2016.

JUNIOR, Edivaldo. **Setor de Call Center vai gerar 5 mil empregos em Maceió**. Set. 2013. Disponível em: <<http://edivaldojunior.blogspot.com/2013/09/30/setor-de-call-vai-gerar-5-mil-empregos-em-maceio/>>. Acesso em: 14 dez. 2015.

KONDER, Leandro. **Marxismo e alienação: contribuição para um estudo do conceito marxista de alienação**. 2. ed. São Paulo: Expressão Popular, 2009.

LARA, Ricardo. Contribuições acerca dos desafios do movimento sindical diante da crise do capital. In: LOURENÇO, Edvânia; NAVARRO, Vera; BERTANI, Iris. et al. (Org.). **Avesso do trabalho II: trabalho, precarização e saúde do trabalhador**. São Paulo. Expressão Popular, 2010.

LENIN, Vladimir I. **O Estado e a revolução**. 2 ed. São Paulo: Expressão Popular, 2010.

LESSA, Sérgio; TONET, Ivo. **Introdução à filosofia de Marx**. São Paulo: Expressão Popular, 2008.

LINHART, Danièle. Modernização e precarização da vida no trabalho. In: ANTUNES, Ricardo (Org.). **Riqueza e miséria do trabalho no Brasil III**. São Paulo: Boitempo, 2014.

LOCKE, Jonh. **Segundo tratado sobre o governo**. São Paulo: Ibrasa, 1963.

LOŦY, Michael. A teoria do desenvolvimento desigual e combinado. In: **Revista Outubro**, n. 1, 1998, p. 73-80.

LUSTOSA, M. Cecília J.; ROSÁRIO, Francisco J. P. **Desenvolvimento local em regiões periféricas**: a política dos arranjos produtivos em Alagoas. Maceió: Edufal, 2011.

MANDEL, Ernest. **O capitalismo tardio**. São Paulo: Abril Cultura, 1982.

MARX, Karl. **Contribuição à crítica da economia política**. São Paulo: Expressão Popular, 2008.

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

_____; ENGELS, Friedrich. **A ideologia alemã**. São Paulo: Boitempo, 2007.

_____. **Manifesto do Partido Comunista**. São Paulo: Martin Claret, 2006.

_____. **Manuscritos econômico-filosóficos**. São Paulo: Boitempo, 2010.

MATTOS, Fernando. Inclusão digital e desenvolvimento econômico na construção da chamada sociedade da informação no Brasil. In: BOLAÑO, C.; HANSEN, D.; MATTOS, F.; BRITTOS, V. (Org.). **Comunicação, Educação, economia e sociedade no Brasil**. São Cristóvão: Editora UFS, 2008.

MAYNART, Rafael. **Presidentes da Alaviva recebem título de cidadãos honorários de Maceió**. Disponível em: <<http://gazetaweb.globo.com/portal/noticia-old.php?c=406080&e=13>>. Acesso em: 15 nov. 2015.

MINAYO, Maria C. de S. Ciência, técnica e arte: o desafio da pesquisa social. In: _____. (Org.). **Pesquisa social**: teoria, método e criatividade. Petrópolis-RJ, 2001.

MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO (MTE). **Cadastro geral de empregados e desempregados**. Disponível em: <<http://www3.mte.gov.br/geral/estatisticas.asp>>. Acesso em: 15 fev. 2016.

NETTO, José P.; BRAZ, Marcelo. **Economia política**: uma introdução crítica. São Paulo: Cortez Editora, 2012.

NOGUEIRA, Claudia M. **O trabalho duplicado – a divisão sexual no trabalho e na reprodução**: um estudo das trabalhadoras do telemarketing. São Paulo: Expressão Popular, 2011.

OLIVEIRA, Francisco. **Crítica à razão dualista**: o ornitorrinco. São Paulo: Boitempo, 2013.

_____. **Elegia para uma re(li)gião**. São Paulo: Boitempo, 2008.

OLIVEIRA JR., M. M. et al. **Relatório da indústria de call center no Brasil 2005**: the global call center industry project. São Paulo: PUC-SP/ABT, 2006. Disponível em: http://files.blogdocallcenter.com/200000755666bc6765c/Relatorio_Brasil_GCCP_V13-versao%20%20oficial.pdf. Acesso em: 08 nov. 2015.

PÉRICLES, Cícero. **Formação histórica de Alagoas**. 3. ed. Maceió: Edufal, 2015.

_____. **Economia popular**: uma via de modernização para Alagoas. 6. ed. Maceió: Edufal, 2014.

PINTO, Geraldo A. **A organização do trabalho no século 20**: taylorismo, fordismo e toyotismo. São Paulo: Expressão Popular, 2007.

PLANCHEREL, Alice Anabuki. **Memória e omissão**: anarquismo e Otávio Brandão. Maceió: Edufal, 1997.

PLANCHEREL, Alice Anabuki; ALBUQUERQUE, Cícero Ferreira de; MELO, Sérgio Ricardo Gomes dos Santos. **Trabalho na agroindústria açucareira de Alagoas**. Latitude, América do Norte, 01, nov. 2007. Disponível em: <<http://www.seer.ufal.br/index.php/latitude/article/view/81>>. Acesso em: 19 mar. 2016.

PNUD – Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento, 2010. Disponível em: <<http://www.pnud.org.br/arquivos/AtlasdoDesenvolvimentoHumanonasRegi%C3%B5esMetropolitanasVolume2.pdf>>. Acesso em: 13 abr. 2016.

População Benedito Bentes - Maceió. Disponível em: <http://populacao.net.br/populacao-benedito-bentes_maceio_al.html>. Acesso em: 19 jan. 2016.

PORTAL BRASIL. **Salário mínimo**. Disponível em: <<http://portalbrasil.net/salariominimo.htm>>. Acesso em: 03 jan. 2017.

Presidência da República. **Título V da Consolidação das Leis do Trabalho**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/Del5452compilado.htm>. Acesso em: 15 jan. 2016.

PRESS KIT ALMAVIVA. Disponível em: <http://www.almavivado brasil.com.br/presskit/PRESS_KIT.pdf>. Acesso em: 15 mar. 2016.

RADAR SOCIAL 2015. Disponível em: <http://bibliotecadigital.puc-campinas.edu.br/services/e-books/radar_social.pdf>. Acesso em: 05 mar. 2016.

ROSENFELD, Cinara L. A identidade no trabalho em *call centers*: a identidade provisória. In: ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy. (Org.). **Infoproletários**: degradação real do trabalho virtual. São Paulo: Boitempo, 2009.

ROSSINI, Rosa E. **A migração como expressão da crescente sujeição do trabalho ao capital**. Disponível em: <<http://www.abep.nepo.unicamp.br/docs/anais/pdf/1986/T86V02A01.pdf>>. Acesso em 01 abr. 2016.

ROSSO, Sadi Dal. **Mais trabalho!** A intensificação do labor na sociedade contemporânea. São Paulo: Boitempo, 2008.

ROUSSEAU, Jean-Jacques. **Do contrato social**. São Paulo: Abril Cultural, 1973.

SANTOS, Josiane Soares. **“Questão Social”**: particularidades do Brasil. São Paulo: Cortez,

2012.

SECRETARIA DE ESTADO DA COMUNICAÇÃO – SECOM. Set. 2015. **Nova sede da Almaviva é inaugurada no Benedito Bentes.** Disponível em: <<http://www.tribunahoje.com/noticia/154619/economia/2015/09/14/nova-sede-da-almaviva-e-inaugurada-no-benedito-bentes.html>>. Acesso em: 26 out. 2015.

SILVA, Bárbara Suellen S. da. **A morfologia da resistência do canavieiro alagoano.** 2012. 53 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Licenciatura em Ciências Sociais) – Universidade Federal de Alagoas, Maceió, 2012.

SINDICATO NACIONAL DOS AUDITORES FISCAIS DO TRABALHO (SINAIT). **Falta de auditores fiscais do Trabalho leva MPF/DF a mover ação contra MTE.** Disponível em: <<https://www.sinait.org.br/site/noticiaView/3543/falta-de-auditores-fiscais-do-trabalho-leva-mpf-df-a-mover-acao-contra-mte>>. Acesso em: 12 set. 2015.

SINDICATO DOS TRABALHADORES EM TELECOMUNICAÇÕES DO ESTADO DE ALAGOAS – SINTTEL-AL. Disponível em: <<http://sinttel-al.blogspot.com.br/>>. Acesso em: 15 jan. 2017.

_____. Disponível em: <<https://www.facebook.com/Sindicato-dos-trabalhadores-em-telecomunica%C3%A7%C3%B5es-do-estado-de-Alagoas-747589515278229/?fref=ts>>. Acesso em: 15 jan. 2017.

SINGER, Paul. **Economia política da urbanização.** 14. ed. São Paulo: Contexto, 998.

STANDING, Guy. **O precariado: a nova classe perigosa.** Belo Horizonte: Autêntica, 2015.

SOUZA, Natália. **Empresa de Call Center deve gerar mais de 3 mil empregos em Maceió.** Out. 2013. Disponível em: <<http://g1.globo.com/al/alagoas/noticia/2013/10/empresa-de-call-center-deve-gerar-mais-de-3-mil-empregos-em-maceio.html>>. Acesso em: 14 dez. 2015.

VALOR ECONÔMICO. **As pessoas mais ricas no Brasil têm 65,8% do total dos rendimentos isentos.** Disponível em: <<http://www.valor.com.br/brasil/4172304/pessoas-mais-ricas-no-brasil-tem-658-do-total-dos-rendimentos-isentos>>. Acesso em: 15 abr. 2016.

VASCONCELOS, Ruth. **O poder e a cultura da violência em Alagoas.** Maceió: Edufal, 2009.

VENCO, Selma B. **Tempos moderníssimos nas engrenagens do telemarketing.** Campinas, 2006. 312 f. Tese (Doutorado em Educação) – Universidade Estadual de Campinas, 2006. Disponível em: <<http://www.bibliotecadigital.unicamp.br/document/?code=vtls000382669&fd=y>>. Acesso em: 10 ago. 2015.

_____. **Novos contornos da divisão internacional do trabalho: um jogo de xadrez do planeta?.** In: ANTUNES, Ricardo (Org.). **Riqueza e miséria do trabalho no Brasil III.** São Paulo: Boitempo, 2014.

WOLFF, Simone. **O espectro da reificação em uma empresa de telecomunicações: o processo de trabalho sob os novos parâmetros gerenciais e tecnológicos.** Tese (Doutorado em Sociologia) – Universidade Estadual de Campinas, 2004. Disponível em:

<<http://www.bibliotecadigital.unicamp.br/document/?code=vtls000331335&fd=y>>. Acesso em: 21 out. 2015.

WROBLESKI, Stefano. **Número de fiscais do trabalho despenca e MPT aciona Justiça para garantir contratações**. Repórter Brasil, jun. de 2014. Disponível em: <<http://reporterbrasil.org.br/2014/06/numero-de-fiscais-do-trabalho-despenca-e-mpt-aciona-justica-para-garantir-contratacoes/>>. Acesso em: 12 set. 2015.

YAMANOE, Maria C. P.; AMORIM, Mário L. **Relação de dependência entre centro e periferia do capitalismo em Ruy Mauro Marini**: algumas reflexões sobre o trabalho de programadores de software. 2015. Disponível em: <<http://abet2015.com.br/wp-content/uploads/2015/09/Mayara-Cristina-Pereira.pdf>>. Acesso em: 09 set. 2015.

ANEXOS

ANEXO A – RESPOSTAS DA ALMAVIVA ÀS DENÚNCIAS DOS TRABALHADORES

EMPRESA ALMAVIVA RESPONDE

São inúmeras as denúncias ao MPT/AL sobre restrições ao uso do banheiro para necessidades fisiológicas e ao consumo de água, aliadas às cobranças pelo cumprimento de metas e ao estresse dos clientes o que estão causando problemas de saúde de ordens física e mental. Estas denúncias se sustentam?

Essas não são práticas da empresa. Algumas denúncias que chegaram à ouvidoria interna, criada exatamente para coibir qualquer prática que não seja condizente com a filosofia da Almoviva, foram tratadas e solucionadas. Nosso compromisso é estrito com a legislação trabalhista e não admitimos comportamentos impróprios dos gestores. Uma vez identificados, estes são reorientados. E no caso de uma recorrência, são desligados de nossa organização.

São, pelo menos, 289 ações na Justiça do Trabalho de Alagoas contra a Almoviva, em três anos de atuação em Maceió. A que devem tamanha demanda?

Em três anos, 10 mil pessoas trabalharam na Almoviva. Deste total, 289 questionam a empresa na Justiça, isso significa 2,89%. Passivo trabalhista é uma realidade das empresas no Brasil e a Almoviva mantém percentual normal dentro desse cenário.

Para o MPT e a Justiça do Trabalho, a Terceirização de atividades fins de empresas clientes é ilegal. Como manter uma empresa cuja atividade é considerada ilegal?

A prestação de serviços de atendimento realizada pela Almoviva do Brasil é baseada na permissão constitucional que garante a livre iniciativa empreendedora. Somos uma empresa formalmente constituída, das maiores pagadoras de impostos do País, e das mais importantes geradoras de primeiro emprego. Em vista da necessidade reconhecida da normatização da atividade, a pauta da Terceirização, inclusive, foi já aprovada na Câmara dos Deputados e aguarda votação do Senado. Na prática, o fato de não haver uma decisão específica do ponto de vista regulatório, não significa ilegalidade. O Superior Tribunal Federal já reconheceu a repercussão geral do tema, tendo mesmo suspenso o ajuizamento de qualquer ação trabalhista que verse sobre a ilicitude da terceirização no setor de telecom, até julgamento definitivo da ação.

Fonte: Jornal Cada Minuto Press (2016)

**ANEXO B – IMAGENS DAS LOCAÇÕES INTERNAS DA UNIDADE
GALPÃO/CHAPARRAL**



Fonte: Imagens cedidas pela teleoperadora Lucíola

ANEXO C – FOTO-SATÉLITE DO TERRENO DA ALMAVIVA NO SALVADOR LYRA¹²¹



Fonte: Google Earth

121 A área circulado é do terreno pertencente à **Almaviva**. No entanto, na imagem disponível em domínio público pelo *Google Earth*, até então, não tem registrada a fotografia da sede construída.

**ANEXO D – FOTO-SATÉLITE DA ÁREA CONSTRUÍDA E DO TERRENO DA
ALMAVIVA NO BENEDITO BENTES**



Fonte: Google Earth

ANEXO E - NORMA REGULAMENTADORA 17 COMENTADA

NR 17 - NORMA REGULAMENTADORA 17 ERGONOMIA ANEXO II¹²² TRABALHO EM TELEATENDIMENTO/TELEMARKETING (Aprovado pela Portaria SIT nº 09/2007)

2. MOBILIÁRIO DO POSTO DE TRABALHO

2.1. Para trabalho manual sentado ou que tenha de ser feito em pé deve ser proporcionado ao trabalhador mobiliário que atenda aos itens 17.3.2, 17.3.3 e 17.3.4 e alíneas, da Norma Regulamentadora nº 17 (NR 17) e que permita variações posturais, com ajustes de fácil acionamento, de modo a prover espaço suficiente para seu conforto, atendendo, no mínimo, aos seguintes parâmetros:

a) o monitor de vídeo e o teclado devem estar apoiados em superfícies com mecanismos de regulação independentes;

Comentário: Na empresa em questão, a partir das fotos de divulgação em circulação nos sites de notícias, não há esse tipo de adequação.

4. CONDIÇÕES AMBIENTAIS DE TRABALHO

4.1. Os locais de trabalho devem ser dotados de condições acústicas adequadas à comunicação telefônica, adotando-se medidas tais como o arranjo físico geral e dos postos de trabalho, pisos e paredes, isolamento acústico do ruído externo, tamanho, forma, revestimento e distribuição das divisórias entre os postos, com o fim de atender o disposto no item 17.5.2, alínea “a” da NR-17.

Comentário: Na **Almaviva**, segundo constatado em entrevista, o chão da “unidade Galpão/Chaparral” ainda é de cimento, sem acabamento. Assim como as condições acústicas são inapropriadas, tendo o teleoperador, muitas vezes, que falar mais alto que o normal para poder ser ouvido.

4.2. Os ambientes de trabalho devem atender ao disposto no subitem 17.5.2 da NR-17, obedecendo-se, no mínimo, aos seguintes parâmetros:

b) índice de temperatura efetiva entre 20°C e 23°C;

Comentário: Na “unidade Galpão/Chaparral”, já foi confirmado o extremo incômodo por conta da baixa temperatura.

5. ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO

5.1.2. As escalas de fins de semana e de feriados devem ser especificadas e informadas aos

¹²²É importante dizer que não comentamos todos os pontos da NR-17 apenas por falta de informação acerca de todas as práticas da empresa estudada, uma vez que contamos, unicamente, com informações cedidas por alguns teleoperadores.

trabalhadores com a antecedência necessária, de conformidade com os Artigos 67, parágrafo único, e 386 da CLT, ou por intermédio de acordos ou convenções coletivas.

Comentário: Na **Almaviva**, isso não acontece. Boa parte dos entrevistados reclamou da falta de aviso em tempo hábil para mudança de horário.

5.1.2.1. Os empregadores devem levar em consideração as necessidades dos operadores na elaboração das escalas laborais que acomodem necessidades especiais da vida familiar dos trabalhadores com dependentes sob seus cuidados, especialmente nutrizes, incluindo flexibilidade especial para trocas de horários e utilização das pausas.

Comentário: Em decorrência da falta à norma 5.1.2, esta é consequentemente prejudicada, logo não praticada pela empresa.

5.3. O tempo de trabalho em efetiva atividade de teleatendimento/telemarketing é de, no máximo, 06 (seis) horas diárias, nele incluídas as pausas, sem prejuízo da remuneração.

Comentário: Na empresa em questão, a carga horária é de seis horas e vinte minutos, ou seja, vinte minutos a mais que o permitido. Pensamos que esse excedente se dá como uma forma de compensação da maior pausa (intervalo) durante a jornada diária, que é justamente de vinte minutos.

5.4.4.1. O registro eletrônico de pausas deve ser disponibilizado impresso para a fiscalização do trabalho no curso da inspeção, sempre que exigido.

Comentário: Como o ponto na **Almaviva** é, ao mesmo tempo, o *login* (entrada) do teleoperador no sistema do computador de trabalho, não se emite comprovante para o controle próprio do trabalhador.

5.4.4.2. Os trabalhadores devem ter acesso aos seus registros de pausas.

Comentário: O mesmo do anterior.

5.4.5. 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.

Comentário: Visto os depoimentos dados até agora, não há a mínima chance disso acontecer. A empresa pratica um controle intensivo sobre o trabalho dos teleoperadores, até mesmo as idas ao banheiro são monitoradas. A ordem é: quanto menos pausa, melhor. Mesmo que isso seja às custas da saúde física e mental dos trabalhadores.

5.7. 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.

Comentário: Como é de conhecimento, as queixas a respeito do controle sobre as idas ao banheiro são unânimes. Pausas que podem, a depender da interpretação da empresa sobre o

tempo dispensado, acarretar em descontos na folha salarial.

5.11. É vedado ao empregador:

b) imputar ao operador os períodos de tempo ou interrupções no trabalho não dependentes de sua conduta.

Comentário: Outra norma não respeitada pela empresa. Conforme comentamos anteriormente, o sistema de ponto é, ao mesmo tempo, o sistema de computador em que o teleoperador trabalha; se aquela máquina, por algum motivo técnico, venha a falhar e o trabalhador não consiga acesso, logo não abrindo o ponto, a empresa age com punição sobre o sujeito, caracterizando essa falha técnica como atraso por parte do teleoperador.

5.13. É vedada a utilização de métodos que causem assédio moral, medo ou constrangimento, tais como:

c) exposição pública das avaliações de desempenho dos operadores.

Comentário: no depoimento de **Florbela**, ela diz que sofre assédio, assim como seus colegas, quando sua produtividade é publicizada através de monitores suspensos na área de operação.

6. CAPACITAÇÃO DOS TRABALHADORES

6.1. Todos os trabalhadores de operação e de gestão devem receber capacitação que proporcione conhecer as formas de adoecimento relacionadas à sua atividade, suas causas, efeitos sobre a saúde e medidas de prevenção.

a) noções sobre os fatores de risco para a saúde em teleatendimento/telemarketing;

b) medidas de prevenção indicadas para a redução dos riscos relacionados ao trabalho;

c) informações sobre os sintomas de adoecimento que possam estar relacionados a atividade de teleatendimento/telemarketing, principalmente os que envolvem o sistema osteomuscular, a saúde mental, as funções vocais, auditivas e acuidade visual dos trabalhadores;

e) duração de 04 (quatro) horas na admissão e reciclagem a cada 06 (seis) meses, independentemente de campanhas educativas que sejam promovidas pelos empregadores;

Comentário: Conferiu-se que as normas dos pontos a, b e c não são aplicadas. Ao contrário, são ocultadas nos discursos de seleção. O ponto e desta norma também não é aplicado: as teleoperadoras **Helena** e **Lucíola**, em entrevista, comentaram que, no período de treinamento, a jornada era de quase seis horas diárias com apenas trinta minutos de intervalo.

7. CONDIÇÕES SANITÁRIAS DE CONFORTO

7.1. Devem ser garantidas boas condições sanitárias e de conforto, incluindo sanitários permanentemente adequados ao uso e separados por sexo, local para lanche e armários individuais dotados de chave para guarda de pertences na jornada de trabalho.

Comentário: A “unidade Salvador Lyra” e o “Galpão/Chaparral” aparecem nos depoimentos

como sendo disfuncionais neste quesito.

7.3. As empresas devem manter ambientes confortáveis para descanso e recuperação durante as pausas, fora dos ambientes de trabalho, dimensionados em proporção adequada ao número de operadores usuários, onde estejam disponíveis assentos, facilidades de água potável, instalações sanitárias e lixeiras com tampa;

Comentário: Não há lugares suficientes para sentar nem mesmo na hora do lanche.

8. PROGRAMAS DE SAÚDE OCUPACIONAL E DE PREVENÇÃO DE RISCOS AMBIENTAIS

8.2. O empregador deve implementar um programa de vigilância epidemiológica para detecção precoce de casos de doenças relacionadas ao trabalho comprovadas ou objeto de suspeita, que inclua procedimentos de vigilância passiva (processando a demanda espontânea de trabalhadores que procurem serviços médicos) e procedimentos de vigilância ativa, por intermédio de exames médicos dirigidos que incluam, além dos exames obrigatórios por norma, coleta de dados sobre sintomas referentes aos aparelhos psíquico, osteomuscular, vocal, visual e auditivo, analisados e apresentados com a utilização de ferramentas estatísticas e epidemiológicas.

Comentário: Além de não implementar programas desta natureza, conferiu-se que existe, por parte de alguns médicos da rede credenciada do plano de saúde contratado pela empresa, uma certa resistência em liberar atestado médico para os trabalhadores quando eles precisam se afastar do trabalho.

8.2.1. No sentido de promover a saúde vocal dos trabalhadores, os empregadores devem implementar, entre outras medidas:

c) estímulo à ingestão frequente de água potável fornecida gratuitamente aos operadores.

Comentário: Com o intenso controle da empresa sobre a ida dos trabalhadores ao banheiro, alguns deles até evitam ingerir água durante a operação para evitar pausas com esta natureza. Alguns desenvolvem até infecção urinária pela baixa ingestão de líquidos em longo período de tempo.

Ao fazer esta breve análise ponto a ponto deste documento, fica claro que a NR-17, sob a qual o trabalho de telemarketing é relativamente regido, não garante plenitude na aplicação das suas exigências, sobretudo quando o cenário laboral brasileiro demonstra outra grande debilidade: a escassez de fiscalização do trabalho, o que acaba por permitir constantes desvios de conduta por parte das empresas.

Outro fator importante após esta breve análise é concernente à insciência por parte dos teleoperadores desta norma e isso é de suma importância, pois, visto a novidade que é esse tipo de trabalho para boa parte dos trabalhadores de Maceió, o desconhecimento destas condições acaba por normalizar tais situações como corriqueiras da prática do trabalho. Ou seja, quando não se conhece os direitos que lhes são oferecidos, os trabalhadores não têm

respaldo para se protegerem.

Trata-se de uma situação que tange não somente o âmbito particular do nosso objeto, mas o aspecto da generalidade desse trabalho no Brasil. Consideramos um descaso deliberado deixar um setor que se estabeleceu há mais de quinze anos no país, que cresce exponencialmente, sem amparo legal próprio, regido sob algumas normas gerais. Deliberado por ser uma característica que beneficia os grandes empresários do ramo, sobretudo quando a ordem do dia é estabelecer todas as formas de desregulamentação possíveis.