

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS
FACULDADE DE SERVIÇO SOCIAL
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM SERVIÇO SOCIAL**

TELIANE LIMA BAPTISTA

**NAS LINHAS DA DEGRADAÇÃO DO TRABALHO: “TELEMARKETING”,
DIFUNDINDO A PRECARIZAÇÃO NO BRASIL**

**Maceió-AL
2023**

TELIANE LIMA BAPTISTA

**NAS LINHAS DA DEGRADAÇÃO DO TRABALHO: “TELEMARKETING”,
DIFUNDINDO A PRECARIZAÇÃO NO BRASIL**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Serviço Social da Universidade Federal de Alagoas como critério para obtenção do título de Mestre em Serviço Social
Orientação: Profe. Dr. Diego de Oliveira Souza

**Maceió-AL
2023**

Catálogo na Fonte
Universidade Federal de Alagoas
Biblioteca Central
Biblioteca Central Divisão de Tratamento Técnico

Bibliotecário: Marcelino de Carvalho Freitas Neto – CRB-4 – 1767

B222n Baptista, Teliane Lima.

Nas linhas da degradação do trabalho : “*telemarketing*”, difundindo a precarização no Brasil / Teliane Lima Baptista. – 2023.
228 f. : il.

Orientador: Diego de Oliveira Souza.
Dissertação (mestrado em Serviço Social) – Universidade Federal de Alagoas. Faculdade de Serviço Social. Maceió, 2023.

Bibliografia: f. 219-228.

1. *Telemarketing*. 2. Precarização do trabalho - Brasil. 3. I. Título.

CDU: 316.334.22(81)

Aos meus pais por tudo que me possibilitaram e possibilitam até hoje.

AGRADECIMENTOS

É hora de fazer valer o sentido do esforço que se traduz pela trajetória acadêmica e apresentação desta dissertação. Sem a participação de muitas pessoas, ele não seria possível, sendo assim, nomear algumas é fundamental. Restabelece e reafirma a forte corrente que amarra o fio condutor da trajetória que só foi possível porque elas existiram.

Agradeço, primeiramente, aos meus pais e familiares, por todo apoio e incentivo durante minha trajetória de formação.

A Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Ensino Superior (CAPES), pelo investimento em minha formação acadêmica desde os tempos da graduação em Serviço Social, como bolsista de iniciação científica e, agora, com a bolsa do mestrado.

A todos os companheiros de turma que comigo ingressaram, em 2021, no Curso de Mestrado em Serviço Social, pela troca de conhecimentos e experiências.

Ao professor Dr. Diego de Oliveira, por ter sido meu orientador e ter desempenhado tal função com dedicação e constância.

A professora Dra. Maria Virginia (Universidade Federal de Alagoas - UFAL) por proporcionar valiosas contribuições na fase de qualificação, bem como por ter colocado em meu horizonte a produção de pesquisa relacionada ao mundo do trabalho, me oportunizando o ingresso no Grupo de Pesquisa Trabalho e Serviço Social (TRASSO).

A professora Dra. Ana Inês (Universidade Estadual do Rio de Janeiro - UERJ) por todas as contribuições na fase de qualificação e defesa, oferecendo apontamentos e reflexões primordiais no assentamento dos pilares desta pesquisa.

A professora Dra. Elvira Simões (Universidade Federal de Alagoas - UFAL) por compor a banca de defesa trazendo ricas contribuições ao desfecho desta pesquisa.

Ao corpo docente da Faculdade de Serviço da UFAL por todo conhecimento repassado, inquietações e reflexões empreendidas na sala de aula, tanto no transcorrer da minha graduação como nesta fase de aperfeiçoamento profissional com a pós-graduação.

Aos técnicos-administrativos e terceirizados(as) da Universidade Federal de Alagoas (UFAL), profissionais que por vezes nos passam despercebidos(as), mas que possuem importância fundamental, mediante apoio administrativo e logístico, para o bom funcionamento da Universidade.

Aos queridos amigos Maxuel Alencar, Leonardo Costa e Ana Valeria, que sempre estiveram ao meu lado, pela amizade incondicional e pelo apoio demonstrado ao longo de todo o período em que me dediquei a esta pesquisa.

Aos advogados Carlos Borges, Gabriela Lamenha e Yuri Buarque, que, ao me acolheram como estagiária em direito, permitiram a aproximação com a realidade cruel de operadores de *telemarketing* que chegam à justiça do trabalho brasileira demandando direitos trabalhistas arduamente conquistados e cotidianamente ceifados.

A todos(as) os(as) operadores(as) e ex-operadores(as) de *telemarketing*, que cotidianamente se submetem a condições precárias de trabalho, como único meio para garantia da sobrevivência.

A todos os trabalhadores e trabalhadoras do campo e da cidade que por meio do trabalho árduo, por vezes precário, possibilitaram a minha formação e de outros milhões de brasileiros(as) nas Universidades Públicas.

Enfim, a todas as pessoas que mesmo não sendo aqui citadas contribuíram para a realização deste trabalho, meus sinceros agradecimentos.

“A produção capitalista não desenvolve a técnica e a combinação do processo social de produção senão socavando, ao mesmo tempo, os dois mananciais de toda a riqueza: a terra e o homem.”
(Karl Marx, 1996)

RESUMO

O crescimento do setor de serviços e a retração do setor industrial tem se mostrado muito consistente face ao contexto de reestruturação produtiva, que ocasionou a flexibilização, precarização e fragmentação da classe trabalhadora, mediante a adequação do uso e controle da força de trabalho. Com especial destaque colocamos aqui o setor de *telemarketing*, que ao articular tecnologias do século XXI com condições de trabalho do século XIX e XX, mescla a flexibilidade toyotizada com técnicas tayloristas de controle. Portanto, o escopo da pesquisa é analisar, nas “linhas” da degradação do trabalho, o *telemarketing* como forma de trabalho difusora da precarização do trabalho no Brasil. Para tal, norteamos a análise pelo referencial teórico metodológico do materialismo histórico-dialético, no intuito de estabelecer conexão orgânica entre o conhecimento teórico e a realidade histórica objetiva, já em termos procedimentais, realizamos a revisão bibliográfica e análise documental. Dito isto, partimos dos fundamentos ontológicos do trabalho e os contornos peculiares da sua execução na sociedade capitalista, passando por aspectos cruciais da dinâmica da crise estrutural e sua incidência no âmbito do trabalho. Percurso investigatório necessário a compreensão da nova morfologia do trabalho, destacando aqui os contornos peculiares do capitalismo periférico brasileiro, que determina a superexploração da força de trabalho no país. Sendo assim, tomamos o setor de *telemarketing* como resultante da junção nociva: terceirização, privatização e o intensivo uso das tecnologias de informação. Tem-se o setor cuja organização do trabalho é nitidamente taylorizada baseada na vigilância constante, hierarquização gerencial estratégica, intensificação, redução dos “tempos mortos” na jornada, trabalho prescrito e acirramento por metas. Características que desencadeiam uma série de indicadores de precarização do trabalho, que vão desde o perfil predominante da categoria profissional com nítido recorte de gênero, de geração e de raça; remuneração, já abaixo das necessidades do trabalhador e vinculada a produtividade, que apresentam similitudes com o “salário por peça”; a rotatividade marcada pelo fato do setor ser um “lugar de passagem” de jovens no primeiro emprego, atraídos pela jornada de trabalho flexível, que permite conciliar o trabalho com outras atividade e pela incipiente possibilidade de ascensão profissional; fragilidade de resistência em virtude da dificuldade de formação da identidade coletiva e, mesmo apresentando momentos de resistência, debilitando a capacidade organizativa dos sindicatos; e, conseqüentemente, o potencial adoecedor do setor, que torna os operadores uma mercadoria com curto prazo de validade, pois, em um pequeno lapso temporal, começam a desenvolver patologias, devido ao ritmo intenso e estressante de trabalho, bem como por condutas assediadoras. Diante desse cenário, apreende-se que o *telemarketing* no Brasil reatualiza condições de trabalho precárias, bem como coloca sob novas bases a superexploração do trabalho, gerando o desgaste e definhamento prematuro jovens mulheres recém-inseridas no mercado de trabalho e subjugadas ao capitalismo periférico, ao ter sua força de trabalho consumida de forma exponencial. Eis o *telemarketing* abatendo, retalhando, explorando e adoecendo trabalhadores, como uma verdadeira “máquina de moer gente”.

Palavra-chave: *Telemarketing*. Precarização do Trabalho. Degradação do Trabalho.

ABSTRACT

The growth of the service sector and the retraction of the industrial sector have proven to be very consistent in the context of productive restructuring, which has led to flexibilization, precariousness and fragmentation of the working class, through the adequacy of the use and control of the workforce. With special emphasis here we place the telemarketing sector, which, by combining 21st century technologies with 19th and 20th century working conditions, mixes Toyotized flexibility with Taylorist control techniques. Therefore, the scope of the research is to analyze, in the “lines” of work degradation, telemarketing as a form of work that diffuses the precariousness of work in Brazil. To this end, we guided the analysis by the theoretical methodological framework of historical-dialectical materialism, with the aim of establishing an organic connection between theoretical knowledge and objective historical reality. In procedural terms, we carried out a bibliographical review and documentary analysis. That said, we start from the ontological foundations of work and the peculiar contours of its execution in capitalist society, going through crucial aspects of the dynamics of the structural crisis and its impact on the scope of work. Investigative path necessary to understand the new morphology of work, highlighting here the peculiar contours of Brazilian peripheral capitalism, which determines the superexploitation of the workforce in the country. Therefore, we consider the telemarketing sector to be the result of a harmful combination: outsourcing, privatization and the intensive use of information technologies. There is a sector whose work organization is clearly Taylorized based on constant vigilance, strategic management hierarchization, intensification, reduction of “dead time” in the journey, prescribed work and focus on goals. Characteristics that trigger a series of indicators of precarious work, ranging from the predominant profile of the professional category with a clear cut of gender, generation and race; remuneration, already below the worker's needs and linked to productivity, which has similarities with the “piece wage”; the turnover marked by the fact that the sector is a “transit place” for young people in their first job, attracted by the flexible working hours, which allow them to combine work with other activities and by the incipient possibility of professional advancement; fragility of resistance due to the difficulty in forming collective identity and, even with moments of resistance, weakening the organizational capacity of unions; and, consequently, the illness potential of the sector, which makes operators a commodity with a short shelf life, as, in a short period of time, they begin to develop pathologies, due to the intense and stressful pace of work, as well as harassing behaviors. Given this scenario, it is clear that telemarketing in Brazil re-updates precarious working conditions, as well as placing the super-exploitation of work on a new basis, generating the premature wear and tear of young women recently inserted into the job market and subjugated to peripheral capitalism, by having its workforce consumed exponentially. Here is telemarketing slaughtering, slashing, exploiting and making workers sick, like a true “people grinding machine”.

Keyword: Telemarketing. Precarious Work. Degradation of Work.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Pirâmide hierárquica de um <i>call center</i>	159
Figura 2 - Organização arquitetônica de um <i>call center</i>	162
Figura 3 - Advertência pelo não uso correto do <i>script</i>	163
Figura 4 - Medida disciplinar pelo não uso do <i>headset</i>	164
Figura 5 - Reportagem com oferta de curso de <i>telemarketing</i>	186

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Distribuição de empregos formais	139
Gráfico 2 - Segmento de setores que recorrem ao <i>telemarketing</i>	148
Gráfico 3 - Proporção de negros em atividades com baixa qualificação	177
Gráfico 4 - Empregados com menos de 1 ano de emprego	181
Gráfico 5 - Percentuais de rotatividade (turnover)	182

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Maiores empregadores do Brasil.....	146
Tabela 2 - Número de ações fiscais e autos de infração lavrados 2007 a 2016	210

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

BNDES	Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social
CAGED	Cadastro Geral de Empregados e Desempregados
CAT	Comunicação de Acidentes de Trabalho
CBO	Classificação Brasileira de Ocupações
CTAs	Centrais de Teletendimento
CLT	Consolidação das Leis Trabalhistas
CNAE	Cadastro Nacional de Atividades Econômicas
CRST	Centro de Referência em Saúde do Trabalhador
CTPS	Carteira de Trabalho e Previdência Social
DIEESE	Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos
DORT	Distúrbio Osteomuscular Relacionado ao Trabalho
ENEM	Exame Nacional do Ensino Médio
FGTS	Fundo de Garantia por Tempo de Serviço
FMI	Fundo Monetário Internacional
IBGE	Instituto Nacional de Geografia e Estatística
INSS	Instituto Nacional de Seguro Social
LER	Lesão por Esforço Repetitivo
MPT	Ministério Público do Trabalho
MTE	Ministério do Trabalho em Emprego
NR	Norma Regulamentadora
OIT	Organização Internacional do Trabalho
OMS	Organização Mundial da Saúde
PAs	Pontos de Atendimento
PNAD	Pesquisa Nacional de Amostra de Domicílios
PUC	Pontifícia Universidade Católica
RAIS	Registro Anual de Informações Sociais
SINE	Sistema Nacional de Emprego

SINTETEL	Sindicato dos Trabalhadores em Empresas de Telecomunicações
SINTRATEL	Sindicato dos Trabalhadores de <i>Telemarketing</i>
SIT	Secretária de Inspeção do Trabalho
TELEBRAS	Telecomunicações Brasileiras
TICs	Tecnologia de Informação e Comunicação
TMA	Tempo Médio de Atendimento
TRT	Tribunal Regional do Trabalho
URA	Unidade de Respostas Audível

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	15
1. DOS FUNDAMENTOS ONTOLÓGICOS DO TRABALHO E OS CONTORNOS PECULIARES DA SUA EXECUÇÃO NA SOCIEDADE CAPITALISTA	22
1.1 Fundamentos ontológicos do trabalho e do trabalho abstrato	22
1.2 Da cooperação à grande indústria: o controle do capital sobre o trabalho	34
1.3 Trabalho produtivo e trabalho improdutivo: coexistência necessária	47
2. DA CRISE ESTRUTURAL E SUA INCIDÊNCIA NO ÂMBITO DO TRABALHO. 56	
2.1 Do controle da produção a regulação social: o binômio taylorismo/fordismo	57
2.2 Entre continuidade e ruptura: o Toyotismo flexibilizando a produção	68
2.3 Trabalho informacional: uma nova era da precarização estrutural do trabalho?	83
3. DAS PARTICULARIDADES DO CAPITALISMO NO BRASIL.....	96
3.1 As configurações da relação capital x trabalho no Brasil	96
3.2 Do taylorismo ao toyotismo: as facetas do controle da força de trabalho no Brasil	110
3.3 Abaixo as barreiras! A terceirização e a contrarreforma do Estado	122
4. TELEMARKETING: A MÁQUINA DE MOER GENTE.....	137
4.1 Terceirização dos serviços: a emergência do <i>telemarketing</i> no Brasil	137
4.2 Produtividade e controle: a organização do trabalho nos <i>call centers</i>	151
4.3 <i>Telemarketing</i> : nas linhas da difusão da precarização do trabalho.....	168
4.3.1 Do outro lado da linha, o perfil predominante da categoria profissional	170
4.3.2 Vínculos frágeis e breves: a rotatividade (<i>turnover</i>) como uma constante	180
4.3.3 Entre a fragilidade e resistência: a organização coletiva dos operadores	187
4.4 Potencial patogênico: o adoecimento físico e psíquico do operador.....	195
CONCLUSÕES.....	214
REFERÊNCIAS	219

INTRODUÇÃO

Esta pesquisa tem como objetivo analisar a difusão a potencialização da degradação e da precarização do trabalho no Brasil com o *telemarketing*, modalidade de trabalho que sintetiza as principais tendências do capitalismo contemporâneo, o qual no afã de aumentar produtividade reatualiza a condição imposta ao trabalhador enquanto mero “apêndice da máquina”. A necessidade de estudar a temática, portanto, advém do acirramento da ofensiva do capital sobre o trabalho, que impõe aos(as) trabalhadores(as) relações de trabalho mais flexíveis e precárias, de modo que voltamos o olhar para o setor de *telemarketing* em virtude da sua magnitude e seus efeitos nefastos a jovens trabalhadoras brasileiras.

Pressupomos, então, que o aprofundamento do processo de reestruturação produtiva deu-se com o incremento do uso de novas tecnologias - reconfigurando a subsunção real do trabalho ao capital ao potencializar a transformação do trabalhador em um autômato dotado de vida, isto é, um componente vivo da oficina. Contudo, a intensa utilização da tecnologia não torna o ser humano indispensável para a consecução do objetivo capitalista, sendo impostas novas formas de gerenciamento do trabalho e da execução das atividades produtivas.

Tem-se o alargamento das múltiplas formas de precarização do trabalho, bem como a ampliação do “processo de produção de mais valor, sobretudo (mas não só) no setor de serviços, decorrente da privatização de inúmeras empresas públicas que passaram a ter o lucro como dimensão central” (Antunes, 2018), com o avanço do neoliberalismo. Nesse contexto, é nítido a interpenetração entre atividades produtivas e improdutivas, viabilizada pela tecnologia em que “se pode presenciar um processo de objetivação das atividades cerebrais junto a maquinaria, de transferência do saber intelectual e cognitivo da classe trabalhadora para a maquinaria informatizada” (Antunes, 1999, p.220)

Cenário em que presenciamos o surgimento dos denominados *call centers*, concomitante, a existência do operador de *telemarketing*. Trata-se, pois, de um setor em acentuada expansão que incorpora uma magnitude expressiva de trabalhadores, sendo estratégico na redução do tempo de rotação do capital em seu ciclo de valorização. Eis um setor que ao produz um ciclo aprofundado de terceirizações, como afirmam Ricardo Antunes e Ruy Braga (2009, p.10): “é da confluência entre terceirização e a precarização do trabalho com um novo ciclo de negócios associados às tecnologias informacionais e a mercadorização dos serviços sob o comando da mundialização financeira que nascem os teleoperadores brasileiros”.

É um setor que, cotidianamente, mantemos o contato, mediado por operadores, seja para vendas como para distintos serviços ofertados a distância. Sendo assim, questiona-se aqui:

quais as condições de trabalho são obscurecidas pelo “sorriso na voz” daqueles que se colocam do outro lado da linha telefônica¹? Para tal, figura-se como fundamental para a perspectiva de análise ora adotada, estruturamos o percurso investigativo em quatro capítulos.

No primeiro capítulo discorremos acerca da processualidade contraditória do ato de trabalhar, o qual ao mesmo tempo em que emancipa e aliena, humaniza e sujeita, libera e escraviza. Para tal, tomamos por referência as obras de Marx (1985; 1996a; 1996b), Lessa (1999; 2018; 2007; 2012) Lukács (2013) Netto e Braz (2012) entre outros autores, que empreendem o debate sob o referencial teórico marxista.

Sendo assim, partimos dos fundamentos ontológicos do trabalho e do trabalho abstrato, este último se materializando em trabalho improdutivo e produtivo. Ainda nesta seção, colocamos aspectos referentes sobre a edificação do controle do capital sobre o trabalho, iniciando com a cooperação até o seu ápice com a grande indústria, momento em que surge a trama do trabalho produtivo (produtor de mais-valia) e improdutivo (não produtor de mais-valia). Ambos são complementares à funcionalidade da relação capitalista, sobretudo com a expansão das atividades ditas improdutivas, acentuada com os processos de terceirização e com o emprego das tecnologias de informação e de comunicação (TICs).

No segundo capítulo serão abordados elementos centrais acerca do debate da crise estrutural e sua incidência no âmbito do trabalho. Tomamos o taylorismo e o fordismo, enquanto formas de gestão da força de trabalho e regulação social pioneiras na grande indústria, e que atingem a sua forma contemporânea com o toyotismo. Ambos externalizam o processo de controle da força de trabalho, possuindo elementos de continuidades e rupturas bem como reafirmam a imprescindibilidade do Estado para o capital, seja mediante a constituição do Estado-Providência ou com a instauração do Estado Neoliberal.

Seguimos apontando elementos que culminaram na crise estrutural e na reconfiguração das estratégias de organização e controle do trabalho em prol da manutenção da taxa de lucratividade. Em tal momento, é imposto a nova subordinação “formal-intelectual do trabalho ao capital”², e o desenvolvimento da plena potencialidade de flexibilidade com a introdução de novas tecnologias (tais como a informatização), que amplia as possibilidades de produtividade e do movimento ao recurso do “setor de serviços”.

¹ Optamos por recorrer a “linha” e não “redes” por compreender que a primeira é o meio digital, que utiliza um código binário, para transmissão de voz.

² Trata-se de um conceito elaborado por Fausto (1989, 60-61) e que aqui resgatamos por intermédio da produção teórica de Alves (2005, p.35).

Nessa trama, é reposta a sócio-histórica precariedade sob a égide do trabalho informacional, emergindo os “infoproletários”, isto é, trabalhadores que vendem sua força de trabalho e têm como principal instrumento equipamentos informacionais, viabilizando a imposição de ritmo intenso e controle demasiado ao trabalho, com repercussões nocivas aos trabalhadores(as).

Já no terceiro capítulo apresentamos ponderações pertinentes acerca do desenvolvimento histórico da particularidade brasileira. Por que ponderar essa especificidade? Porque o capitalismo não se desenvolve seguindo modelo universal e invariável, similar às nações centrais e hegemônicas, manifestando-se envolto de contornos históricos peculiares. Percepção fundamental no entendimento das configurações da relação capital x trabalho no Brasil, que o impõe singularidades da exploração da força de trabalho em qualquer setor.

Iniciamos o capítulo situando o Brasil como produto histórico do mercantilismo europeu colonial-escravista, de modo que o país é gestado a relação de dependência, que ao mesmo tempo é produto e produtor da economia mundial capitalista. Desta forma, o capitalismo no país foi prosseguindo sem romper a condição subordinação aos polos do sistema do capital e cujas características substanciais (a transferência de valor e a superexploração da força de trabalho) estão atadas com a razão de ser, constituindo e condicionando as estruturas internas.

Amparado por tal percepção, o capítulo segue com analisando os principais aspectos da racionalização do trabalho no Brasil, começando pela introdução do taylorismo (edificando as bases industrialização massiva e de um proletariado moderno), passando pelo fordismo periférico, (“pois além de ser implantado sem as reformas necessárias para promover o desenvolvimento equitativamente, ele ainda estava fundamentado em outra doutrina de Estado” (Santos, 2015, p.2012)) até o toyotismo. Estes paradigmas produtivos acentuam o traço marcante da dependência: "superexploração do trabalho" (Marini, 2017).

A vista disso, o capítulo é finalizado com apontamentos acerca da terceirização e da contrarreforma do Estado. No que tange à primeira, tem-se um procedimento estratégico que não é recente, mas assume centralidade e amplitude instaurando a 'fragmentação sistêmica' do circuito de valorização, recorrendo as vantagens dinamizadas pela incorporação de novas tecnologias microeletrônicas na produção (Alves, 2000). Sendo assim, ao ser transferido custos com a força de trabalho a uma empresa “terceira” (mas não a gestão/direção) é estruturada uma forma de trabalho escancaradamente precária, realizada com aval do Estado.

Quanto à contrarreforma do Estado, recorreremos a sua análise como meio de alinhamento das economias dos países periféricos à nova dinâmica internacional. Liberalização comercial com a máxima desregulamentação e flexibilização do trabalho, bem como o

desaparelhamento do Estado (em direção ao trabalho e a reprodução da força de trabalho de modo a manter o papel anticíclico/anticrise, atendendo aos interesses do capital), ou seja, as privatizações: eis o direcionamento neoliberal. Dinâmica que repõe os mecanismos de acumulação primitiva, cujo caráter, sob a perspectiva de Harvey(2004) é permanente, agora, incorporando novos mecanismos abrangidos pelo conceito de "acumulação por espoliação".

Terceirização e privatização, portanto, edificam o caminho para a instalação e expansão do setor de *telemarketing* no Brasil, de modo que o setor "[...]condensa uma variada gama de tendências mais relevantes da reestruturação produtiva" representando "um campo privilegiado de observação das contradições e ambivalências do trabalho na contemporaneidade" (Braga, 2009, p.66).

A vista disso, no último capítulo tecemos a análise acerca das características que tornam o *telemarketing*, o eixo nodal da potencialização da degradação e da precarização do trabalho no Brasil. Portanto, iniciamos a exposição elencando aspectos acerca emergência do setor no país, viabilizada pelo processo de privatização das telecomunicações que tomou corpo na década de 1990, bem como pela introdução de novas tecnologias, impondo o novo automatismo versátil e imediato. Tal movimento enaltece a dinâmica de expansão da terceirização e do setor de serviços, fundamental à valorização do capital e imbricado com o setor de produção, possuindo relevância estratégica na economia brasileira, de modo a reduzir as barreiras espaciais, isto é, da “compressão do tempo-espço” (Harvey, 2010)

Ao voltarmos o nosso olhar para a produtividade e o controle no setor, analisamos como dar-se-á a organização do trabalho, a qual que apresenta nítidos aspectos de apropriação de avanços tecnológicos, que propiciam a permanência e o aprimoramento de modelos organizacionais tradicionais prevaletentes no século XIX e XX. Sendo assim, não foi difícil de constatar que para acelerar movimentos e diminuir o tempo morto da jornada de trabalho, são utilizados desde o monitoramento do tempo livre dos operadores (que evoca similaridades com a linha de montagem fordista); pré-definição da fraseologia (norteadas pelas necessidades do capital); rígida hierarquia gerencial (que externaliza o controle), com recurso a tecnologias; organização arquitetônica estratégica (já que auxilia vigilância difusa).

Some-se a isto, a curta (porém intensa) jornada de trabalho desenvolvida com o recurso às TICs; e parte do salário-mínimo vinculado a produtividade (apresentando similaridades com o salário por peça), bem como a parte do salário fixa estabelecida abaixo do mínimo necessário, escancarando a superexploração da força de trabalho (Marini, 2017) nas empresas de *call center* no Brasil. Quanto a este último aspecto, cabe citar a reportagem BBC

(2004)³ que coloca o fato do operador de *call center* no Brasil ganhar três vezes menos do que um operador no cenário internacional, bem como a fala do, então presidente da Associação Brasileira de *Telemarketing*, Topázio Silveira, que compreende ser o brasileiro “o tipo de mão de obra adequado para exportação de serviços de *call center*”, a saber: “ser extremamente motivado para atender, para servir, é receptivo a outras pessoas”.

Tais aspectos são capazes de resultar na precarização do trabalho, expressa tanto pela forma organizacional e de controle como pela sociabilidade no trabalho, a saúde dos trabalhadores da estabilidade/rotatividade e do perfil prevalecente, além do descumprimento da legislação. Por conseguinte, discorremos acerca do perfil predominante na categoria profissional, composta, predominantemente, por jovens mulheres negras - em virtude das “ditas qualidades da mulher socialmente erigidas, como a paciência, a capacidade de ouvir, a delicadeza no trato com os clientes e, por fim, a conclusão de que todos, homens e mulheres, preferem falar ao telefone com uma mulher” (Venco, 2009, p.161), reproduzindo a o machismo bem como a herança histórica racista brasileira, agora, sob novas bases.

Além disso, o setor incorpora outros segmentos descriminalizados socialmente⁴ tais como, obesos, portadores de necessidades especiais e homossexuais. O setor, então, é colocado como um “anteparo social”, aspecto que oculta o caráter excludente do mercado de trabalho (Venco, 2009). Tais trabalhadores, comumente, detém o ensino médio concluído e buscam o primeiro emprego, atraídos pela oportunidade de conciliar o trabalho com outras atividades, dentre eles o socialmente imposto a mulher no âmbito da reprodução social.

Utilizamos de tal perfil para explicar parte a constituição e vínculos frágeis e breves, isto é, a rotatividade (*turnover*) como um fator constante no setor. Destacamos aquilo de Braga (2012) chama de “ciclo do operador”, que é iniciado com a admissão (abrangendo o ápice produtivo) até a demissão (leia-se: descarte) face ao adoecimento – lapso de tempo muito curto. Conjuntamente, pontuamos a rigidez hierárquica, a miríade de subordinação hierárquica imposta ao operador, o induzimento a demissão, a percepção do emprego no setor como “emprego de passagem”, bem como a organização arquitetônica – que viabiliza um estado

³ Disponível em: https://www.bbc.com/portuguese/economia/story/2004/01/printable/031217_empregomla#:~:text=O%20sal%C3%A1rio%20tamb%C3%A9m%20C3%A9%20outra,tr%C3%AAs%20ou%20quatro%20vezes%20maior. Acesso em: 01 set. 2023

⁴ Conforme a OIT (2010) no documento *Igualdade de gênero e raça no trabalho: avanços e desafios* “As discriminações de gênero e raça são fatores que determinam fortemente as possibilidades de acesso e permanência no emprego, assim como as condições de trabalho, incluindo os níveis de remuneração, os direitos e a proteção social a ele associados. Não por acaso, são as mulheres e os negros que detêm os piores indicadores do mercado de trabalho: estão sobre-representados entre os/as trabalhadores/as informais e em empregos precários, têm os menores rendimentos e menos acesso à proteção social” (OIT, 2010, p.p.11).

consciente e permanente de visibilidade assegurando a vigilância e o controle, primordiais ao setor, de modo que operador sabe que é vigiado, mas não sabe quando

Recorrendo a Rosenfield (2009) não colocamos aqui a rotatividade como algo prejudicial ao funcionamento da empresa, já que além do setor durante o recrutamento de trabalhadores não demanda qualificação. Além disso, tem-se a constituição de um “exército de reserva” próprio de trabalhadores disponíveis para substituir aqueles(as) descartados(as). Exército este que supomos vir qualificar a superpopulação já analisada por Marx (1996b), na medida em que, com auxílio do Estado, as empresas de *telemarketing* ofertam cursos de capacitação, sem sequer efetivar a contratação. Funcional ao rebaixamento de salários e a aceitação dos ritmos impostos, o “exército de reserva” do *telemarketing* sempre está apto a assumir a função, se necessário for, sem ocasionar nenhum prejuízo a produtividade.

Outro aspecto que favorece a precarização do trabalho refere-se à fragilidade e resistência coletiva no setor. Sendo assim, tratamos a debilidade política e ideológica da organização sindical no *call center*, no contexto macro, como manifestação da crise do sindicalismo no Brasil, mas que também sofre rebatimentos do fato do setor ser terceirizado e da rotatividade impor a construção de uma “identidade provisória”, culminando no incipiente dinamismo coletivo, que se expressa na baixa mobilização sindical. Entretanto, resgatamos autores que colocam a emergência de movimentos de resistência mais consolidados face ao endurecimento das condições de trabalho e a manutenção de vínculos mais duradouros.

Finalizamos o capítulo com o que consideramos ser a face mais perversa da precarização do trabalho no setor: o potencial patogênico. Reflexo da frágil organização coletiva e potencializa a alta rotatividade, a submissão do operador(a) aos imperativos do capital intermediada pela deterioração física e sofrimento mental, este ganha destaque na medida em que o trabalho no setor não é executado por músculos, mas que, por um lado, demanda alta carga cognitiva, e, por outro, inibe as atividades espontâneas.

Logo, a gestão pelo medo e o assédio moral serão colocadas como aspectos adocedores, mas que são utilizados pelo capital como meio de gerar agressividade reativa orientada para adaptação a atividade e rendimento. Sendo assim, a produtividade almejada pelo capitalismo é garantida pela disseminação de distúrbios osteomusculares e adoecimento mental.

Contraditoriamente (ou não), tem-se a lógica capitalista ocultando e individualizando o adoecimento - afinal, tem uma doença que não é localizada no corpo, que quando localizada é negligência face a subnotificação, onerando a previdência social e inserindo o trabalhador no contexto de desproteção social - bem como a burla de determinações legais (tal como a NR17). Sendo assim, escancara-se um cenário contraditório e caótico prevalecente no século XXI, em

que “se o trabalho ainda é central para a criação do valor - reiterando seu sentido de perenidade -, estampa, em patamares assustadores, seu traço de superfluidade” (Antunes, 2009, p.238).

Vê-se que o percurso investigatório possibilitará a compreensão da totalidade em que se insere o objeto de discussão. Para tal, elegemos como referencial teórico para a investigação os pressupostos da teoria social crítica marxista (materialismo histórico-dialético), tendo como estratégia metodológica a pesquisa bibliográfica, concomitantemente à pesquisa documental.

Perspectiva fundamental a compreensão do desenvolvimento e manutenção das relações capitalistas, principalmente da relação capital-trabalho e, conseqüentemente, das novas dimensões do mundo do trabalho, observando suas particularidades. Entendimento primordial ao assistente social, profissional inserido(a) na divisão sociotécnica do trabalho, já que “no que se refere às condições e relações de trabalho [...] na condição de trabalhadores(as) assalariados(as), são submetidos(as) aos mesmos processos de degradação e violação de direitos que sofre o conjunto da classe trabalhadora [...] (Raichelis; Arregui, 2021, p.144)

A nova morfologia do trabalho, por um lado, impõe desafios à inserção profissional do assistente social no mercado de trabalho, enquanto trabalhador assalariado, de modo que terá seu trabalho objetivado cada vez mais nas modalidades de contratação da força de trabalho com contratos temporários e precários⁵. Por outro, serão complexificadas as demandas postas ao seu agir profissional, impondo empecilhos à efetivação do seu projeto ético-político e a viabilização de direitos sociais frente a lógica precarizante. Conseqüentemente, torna-se urgente a apreensão dos novos mecanismos de submissão da força de trabalho ao capital, para a criação de estratégias de enfrentamento das múltiplas situações que possam emergir. Ou seja, tornando-o apto a reconhecer potencialidades, limites e contradições.

⁵ Cabe destaque a análise empreendida por Raichelis e Arregui (2021) que problematizam a confluência das crises desencadeadas pela epidemia do novo coronavírus e seus impactos no mundo do trabalho, no serviço social e no trabalho cotidiano da categoria. Para tal, as autoras tecem reflexões acerca do impacto da incorporação das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) no mundo do trabalho, que ampliam o estímulo à individualização do trabalho produtividade e competição entre os trabalhadores, além de ampliar as formas de controle e vigilância. Assim, tomam como exemplo “o trabalho remoto, o home office ou o teletrabalho, que produzem o trabalhador just in time (Abílio, 2020), e já vinham sendo adotados de forma residual, embora crescente, nos diferentes espaços sócio-ocupacionais, se generalizaram com as medidas de isolamento social” (Raichelis; Arregui, 2021, p.145). Trata-se de modalidade de trabalho que “um impacto profundo na forma de ser do trabalho profissional, que se materializa por meio da relação presencial, dialógica e político-pedagógica com os sujeitos com os quais assistentes sociais trabalham e para os quais prestam serviços profissionais” (Raichelis; Arregui, 2021, p.147)

1 OS FUNDAMENTOS ONTOLÓGICOS DO TRABALHO E AS PECULIARIDADE DA SUA EXECUÇÃO NA SOCIEDADE CAPITALISTA

Nesta seção reafirmamos a nossa opção em iniciar a análise com enfoque sobre a categoria trabalho, assim como a particularidade da sua execução na sociedade capitalista, uma vez que isso nos permitirá compreender as múltiplas determinações da degradação e exploração do capital sobre a força de trabalho, que criam as bases sociais da racionalidade sempre determinada pelo controle sobre o trabalho.

Trabalho aqui compreendido, com base em Marx (1996a), enquanto categoria fundante do ser social e que existe independente da formação sócio-histórica, sendo fundamental a edificação do mundo dos homens. Movimento que apresenta contornos peculiares sob a égide do capitalismo, já que o trabalho além de produzir bens necessários à subsistência humana, valores de uso, se manifesta enquanto trabalho abstrato, expresso na particularidade do trabalho produtivo e improdutivo, produzindo valor e gerando mais-valia.

Capitalismo cuja consolidação só poderá ser compreendida dentro da dinâmica e do movimento gestado pela cooperação, passando pela manufatura e atingindo a maturação com a grande indústria, sendo edificado a subsunção real do trabalho ao capital. Ou seja, se, por um lado, tem-se a separação do trabalhador do seu fazer produtivo, já que se apresenta na constituição do caráter social do processo de trabalho em sua forma cooperativa, por outro, a posse do processo de trabalho pelo capital só se constitui com o surgimento da maquinaria, quando o capital alcança a subsunção real do trabalho, destituindo o trabalhador da capacidade de controle e de organização do processo de trabalho.

Diante de tais pressupostos cria-se o modo de produção e de existência social sob o primado do assalariamento do trabalho, desenvolvendo em seu interior determinada racionalidade burguesa-produtiva e a produção científica do mundo do trabalho, renovando constantemente a *separação* entre os produtores diretos e as condições de produção (meios de produção e meios de subsistência).

1.1 Fundamentos ontológicos do trabalho e o trabalho abstrato

A palavra trabalho tem origem no latim *tripalium*, termo utilizado para designar o instrumento de três paus utilizado na lavoura, e que, posteriormente, passou a denominar um instrumento de tortura. Por muito tempo o significado de trabalho esteve associado ao fardo e sacrifício, desde a Grécia Antiga, sendo desprezado pelos cidadãos livres, até os tempos do cristianismo, enquanto tarefa penosa e humilhante, equivalente a punição ao pecado.

Tal concepção sofreu mudança radical com o Renascimento, passando o trabalho a ser compreendido como fonte de autorrealização humana, de modo que “as razões para trabalhar estão no próprio trabalho e não fora dele ou em qualquer de suas consequências” (Albornoz, 1994, p.59), propiciando ao homem o seu desenvolvimento e transformando-se em condição necessária à sua liberdade.

Dito isto, falar do trabalho e de suas configurações, especificamente no modo de produção capitalista, requer que venhamos a recorrer às análises marxistas. Tais reflexões partem da compreensão assertiva de que a história é resultado exclusivo da ação humana, sendo considerado o trabalho como condição ineliminável para a reprodução social e cuja finalidade não se pauta pela produção de capital.

Já afirmavam Engels e Marx (1987), ser o trabalho,

o primeiro pressuposto de toda a existência humana e, portanto, de toda a História, é que os homens devem estar em condições de viver para poder ‘fazer história’. Mas, para viver, é preciso antes de tudo comer, beber, ter habitação, vestir-se e algumas coisas mais. O primeiro ato histórico é, portanto, a produção dos meios que permitam a satisfação destas necessidades, a produção da própria vida material, e de fato este é um ato histórico, uma condição fundamental de toda história, que ainda hoje, como há milhares de anos, deve ser cumprido todos os dias e todas as horas, simplesmente para manter os homens vivos (Engels; Marx, 1987, p.39)

Por mais desenvolvida que seja a sociedade, sem a transformação da natureza pelos homens, não há existência humana, a qual está hipotecada a mediação homem x natureza. Marx (1996a), então, compreende que processo de trabalho deve ser considerado de início independente de qualquer forma social determinada, como meio em que o homem apropria da matéria natural, com a finalidade de realizar a satisfação de suas necessidades materiais de subsistência, sejam elas físicas e/ou naturais⁶, produzindo e reproduzindo seus meios de vida.

Sob tal enfoque, o trabalho é posto como atividade essencialmente humana, já que é através dele que os homens se distinguem dos animais, de modo que:

Pressupomos o trabalho numa forma em que pertence exclusivamente ao homem. Uma aranha executa operações semelhantes às do tecelão, e a abelha envergonha mais de um arquiteto humano com a construção dos favos de suas colmeias. Mas o que distingue, de antemão, o pior arquiteto da melhor abelha é que ele construiu o favo em sua cabeça, antes de construí-lo em cera. No fim do processo de trabalho obtém-

⁶ Para Marx (1996a, p.297) “Antes de tudo, o trabalho é um processo entre o homem e a Natureza, um processo em que o homem, por sua própria ação, media, regula e controla seu metabolismo com a Natureza. Ele mesmo se defronta com a matéria natural como uma força natural. Ele põe em movimento as forças naturais pertencentes à sua corporalidade, braços e pernas, cabeça e mão, a fim de apropriar-se da matéria natural numa forma útil para sua própria vida. Ao atuar, por meio desse movimento, sobre a Natureza externa a ele e ao modificá-la, ele modifica, ao mesmo tempo, sua própria natureza. Ele desenvolve as potências nela adormecidas e sujeita o jogo de suas forças a seu próprio domínio. Não se trata aqui das primeiras formas instintivas, animais, de trabalho. O estado em que o trabalhador se apresenta no mercado como vendedor de sua própria força de trabalho deixou para o fundo dos tempos primitivos o estado em que o trabalho humano não se desfez ainda de sua primeira forma instintiva”

se um resultado que já no início deste existiu na imaginação do trabalhador, e, portanto, idealmente (Marx, 1996a, p.297-298)

A distinção primordial reside no fato de que as ações animais “realizam-se no marco de uma herança determinada geneticamente [...] numa relação imediata entre animal e o seu meio ambiente [...] e satisfazem, sob formas em geral fixas, necessidades biologicamente estabelecidas” (Netto; Braz, 2012, p.42). Já no mundo dos homens, por meio do trabalho, o ser humano se distancia da natureza transformando-a de modo consciente e articulado socialmente, projetando sua finalidade idealmente antes de realizá-la, através do pôr teleológico, a chamada prévia-ideação⁷ - que antecede e orienta o agir, idealizado subjetivamente na consciência, articulando o passado, com presente e o futuro.

Marx (1996a), então, concebe que o trabalho possui como elementos simples: a atividade orientada a um fim (ou o trabalho mesmo), seu objeto e seus meios. Objeto de trabalho abrange todas as coisas que o ser humano desvencilha de sua conexão direta da terra tais como “o peixe que se pesca ao separá-lo de seu elemento de vida, a água, a madeira que se abate na floresta virgem, o minério que é arrancado de seu filão” . Todavia, “se, ao contrário, o próprio objeto de trabalho já é, por assim dizer, filtrado por meio de trabalho anterior, denominamo-lo matéria-prima” (Marx, 1996a, p.298).

Já os meios de trabalho envolvem coisas ou complexos de coisas que o trabalhador coloca entre si e o objeto de trabalho conduzindo sua atividade sobre o objeto, sendo, pois necessário o seu domínio para o desenvolvimento do processo de trabalho. O uso e a produção de meios de trabalho, portanto, caracterizam o processo de trabalho especificamente humano:

No processo de trabalho a atividade do homem efetua, portanto, mediante o meio de trabalho, uma transformação do objeto de trabalho, pretendida desde o princípio. O processo extingue-se no produto. Seu produto é um valor de uso; uma matéria natural adaptada às necessidades humanas mediante transformação da forma. O trabalho se uniu com seu objetivo. O trabalho está objetivado e o objeto trabalhado. (Marx, 1996a, p.300)

Nesse sentido, Lessa (1999) entende que a transformação da natureza pelo homem, através do trabalho, dar-se-á em quatro patamares:

- o da **necessidade**, por exemplo, de quebrar um coco, desta forma, todo o ato de trabalho é uma resposta a uma dada necessidade;
- o da **alternativa**, porquanto, há inúmeras alternativas possíveis para atender aquela necessidade, por exemplo, jogar o coco no chão, construir um machado, entre outras, assim existem infinitas possibilidades para atender à necessidade posta;

⁷ Lukács (2013) compreende ser a consciência mediadora do ser social e portadora da continuidade social, visto que ela medeia as relações entre: o homem/natureza e homem/homem, além de conter elementos da consciência do sujeito e da capacidade de transferir conhecimentos adquiridos a outros indivíduos. Ocorre, então, a separação do mundo real, do mundo dos objetos em relação ao mundo da consciência, da subjetividade.

- o da **antecipação**, o indivíduo antecipa em sua consciência o resultado de cada uma das alternativas, avalia-as e escolhe aquela que considera mais adequada para suprir a presente necessidade;
- o da **construção**, após a escolha da alternativa, o indivíduo age objetivamente, transforma a natureza e constrói algo novo

Na decisão entre alternativas nasce o momento determinante para a liberdade:

Quanto mais avançados são os conhecimentos das cadeias presentes e operantes, maior será o domínio do sujeito para torná-las cadeias causais postas e consequentemente ampliar a esfera da liberdade. "O ato teleológico, portanto, é uma manifestação intrínseca da liberdade, do interior do processo de trabalho". É um ato de real interação entre abstração e concretude", causalidade e teleologia, necessidade e liberdade (Antunes *apud* Nogueira, 2006, 154)

A teleologia, por ser constructo da imaginação, não tem a capacidade de atender as necessidades que as originaram, e se restrita à esfera dos pensamentos, permanecerá como um não ser. A objetivação⁸ é indispensável, transmutando a esfera privada do pensamento para exteriorização na realidade concreta. Tem-se, portanto, a dualidade entre a teleologia e a causalidade, entre o objeto pensado e o real, já que "[...] converter a ideia de machado ou de fogueira em machado e fogueira que existam fora da consciência é, nesse nosso exemplo, *conditio sine qua non* da existência humana" (Lessa, 2018, p.12).

A objetivação reivindica que o sujeito lance mão de sua "corporalidade: braços e pernas, cabeça e mão" (Lessa, 2018, p.13), colocando em movimento as forças naturais para produzir o que necessita. Para tal, tendo em vista que

a objetivação é sempre uma objetivação de uma teleologia, portanto ela envolve a consciência. O envolvimento da consciência, aqui possui uma qualidade precisa: a subordinação. O indivíduo "tem que subordinar sua vontade" a objetivação, caso contrário dificilmente será produzido o almejado. "E essa subordinação não é um ato isolado" além "dos órgãos que trabalham" e do corpo, a "vontade", também devem subordinar à finalidade: o corpo e a mente do trabalhador devem estar subordinados às exigências da objetivação e isso se "manifesta como atenção durante todo o tempo de trabalho. (Lessa, 2018, p.13)

Em suma: partindo e respondendo a uma necessidade concreta, o homem ao desenvolver a prévia-ideação (que orientará a ação transformadora do ato de trabalho), quando objetivada, além de transformar a natureza, transforma a si, através de um ciclo constante e interminável, adquirindo novos conhecimentos e habilidades. Eis a peculiar conexão do ser humano com o mundo, a qual o filósofo alemão chamou de trabalho e que Lukács (2013)

⁸ A relação entre objetivação e teleologia em Marx detém uma elevada riqueza quando comparada com a relação entre sujeito e objeto em Hegel. Para este último a teleologia era uma categoria universal, uma determinação da totalidade da história humana e a objetivação um momento de constituição da relação gnosiológica fundante da trajetória do Geist ao seu para-si. Como contraponto, Marx surge com entendimento de que a teleologia é restrita aos atos singulares dos indivíduos "concretos", convertida, por meio da objetivação, em objetos que existem fora da consciência e que interagem com o mundo já existente.

apresenta como a protoforma do agir humano, do qual se originam as demais formas de sociabilidade, sendo, pois, existente em toda práxis.

Concretizada a atividade idealmente pretendida, por intermédio da objetivação/exteriorização, o homem produz valores de uso, isto é, coisas que satisfaçam necessidades impostas pela reprodução da vida humana, e ao satisfazê-las emergem outras, alimentando o ciclo supracitado e mantendo a sociabilidade em funcionamento.

Em poucas palavras: todo ato de trabalho, sempre voltado para o atendimento de uma necessidade concreta, historicamente determinada, termina por remeter para muito além de si próprio. Suas consequências objetivas e subjetivas não se limitam à produção do objeto imediato, mas se estendem por toda a história da humanidade (Lessa, 1999, p. 4).

Atuando sobre a natureza e transformando-a, o ser humano altera qualitativamente seu modo de ser, de modo que o trabalho além de possibilitar que o homem construa materialmente a sociedade, lança as bases para que se construam como indivíduos, ponte entre o ser e a relação com a natureza e ponte entre o ser e a sociabilidade, promovendo a interação entre os homens para a modificação do meio e de si. Nas palavras de Lukács (2013):

somente o trabalho tem, como sua essência ontológica, um claro caráter intermediário: ele é, essencialmente, uma inter-relação entre homem (sociedade) e natureza, tanto inorgânica (utensílio, matéria-prima, objeto do trabalho etc.) como orgânica, [...], mas antes de mais nada assinala a passagem, no homem que trabalha, do ser meramente biológico ao ser social. (Lukács, 2013, p.2)

Ser social cuja essência é a causalidade não apenas dada, como no mundo natural, e sim posta por atos humanos (por intermédio do trabalho) tendo sua constituição decorrente da longa trajetória desde a matéria inorgânica. Ser cuja emergência advém do salto entre o modo de vida dos seres biológicos e o modo de vida erigido pelo homem: o salto ontológico - "expressão utilizada por Lukács para designar mudanças qualitativas, origens de novas essências" (Rolim, 2018, p.1469).

Aqui a transição do ser inorgânico (que não possui movimentos próprios) ao orgânico (que seguem unicamente as determinações biológicas) fez revelar algo singular:

[...] o salto corresponde ao momento negativo de ruptura, a negação, da esfera ontológica anterior; é este momento negativo que compõe a essência do salto, todavia a explicação categorial do novo ser não se esgota no salto. Requer um longo e contraditório processo de construção das novas categorias, da nova legalidade e das novas relações que caracterizam a esfera nascente. Esse longo processo, cuja positividade (afirmação do novo ser) contrasta com a negatividade do salto, é o processo de desenvolvimento do novo ser (Lessa, 2007, p.29)

De tal modo, Lukács (2013) entende ser “a essência do salto [...] constituída por essa ruptura com a continuidade normal do desenvolvimento e não pelo nascimento, de forma súbita ou gradativa, no tempo, da nova forma de ser” (Lukács, 2013, p.36). Manifesta-se com ele categorias e relações, que tem no estágio anterior de desenvolvimento a sua base ineliminável,

fazendo brotar a nova essência, sem, com isso, anular a possibilidade de existência de resquícios da predecessora. Ou seja, “não deve induzir ao equívoco de um ‘antes e depois’ no sentido meramente cronológico pois isso implicaria apenas no desdobramento de uma essência dada de antemão, ela mesma fora da história” (Rolim 2018, p.1469)

Na perspectiva do filósofo húngaro, o momento predominante (no mundo dos homens dada pela categoria trabalho) expressa a processualidade histórica do ser, o nexos que mantém as esferas ontológicas se relacionando com o aspecto positivo do salto, na construção de novas qualidades, com dinâmica própria, tanto no produto do trabalho e no indivíduo que o efetivam.

Lukács (2013, P.151-152) compreende que:

o desenvolvimento do gênero humano constitui o processo de explicitação de um existente, mas não um salto de uma forma do ser para outra; o salto se dá, muito antes, com a humanização da humanidade, a partir da qual está em andamento, apesar de retrocessos, abalos revolucionários e contrarrevolucionários, no sentido estritamente ontológico, um processo de desenvolvimento. O que se quis indicar com isso é que o ser-para-si do gênero humano já está presente no devir homem do homem, que já o trabalho mais primitivo corporifica – em si – essa nova relação do singular com o gênero. (Lukács, 2013, p.151-152)

Essencialmente, o trabalho gera o afastamento do homem das barreiras biológicas, passando a interagir com os outros a partir de planos ideados por si, fomentados por carecimentos e suas possibilidades de satisfazê-los e assegurados pela posição teleológica. Sendo assim, “[...] os sujeitos do trabalho experimentam um multimilênar processo que acaba por distingui-lo da natureza: o processo de humanização” (Netto; Braz, 2012, p.49-50).

Tomemos aqui como exemplo ilustrativo o caso da fome:

A fome é a sinalização natural de que o organismo necessita de insumos (calóricos, proteicos) para a continuidade do seu funcionamento. Sob esse aspecto, a fome de um homem não se distingue da fome de um cão. Entretanto, a satisfação da fome humana é radicalmente distinta da satisfação da fome animal (natural): implica procedimentos de transformação do insumo (o alimento), implica valores e rituais. Um cão faminto recolherá seu alimento onde e sob a forma em que o encontrar; o comportamento do leitor desse livro [o ser humano], quando estiver com fome, será inteiramente diverso – certamente só a satisfará sobre condições determinadas (alimento preparado, garantia de higiene, padrões de gosto e prazer etc.). Sem a satisfação da fome, ou seja: da necessidade natural de se alimentar, os homens e os animais não podem viver – mas o atendimento dessa necessidade, entre os homens é rigorosamente social. (Netto; Braz, 2012, p.50)

Por meio do trabalho o homem torna-se capaz de desenvolver respostas àquilo que necessita para o seu desenvolvimento social, para além da adaptação passiva ao ambiente, sendo potencializadas as oportunidades da adaptação ativa que pode revelar o processo ininterrupto de aperfeiçoamento (Lukács, 2013)⁹, conduzindo a elevação da humanidade a níveis superiores

⁹ Lukács (2009, p.230) compreende que “com o trabalho, portanto, dá-se ao mesmo tempo, no plano ontológico, a possibilidade do desenvolvimento superior dos homens que trabalham. Já por esse motivo - mas, antes de mais nada, porque se altera adaptação passiva meramente reativa do processo de reprodução ao mundo circundante, já

de sociabilidade e configurando a essência do ser, já que cada novo ser humano tem a possibilidade de criar necessidades sobre as construções humanas já incorporadas.

Dito isto, cabe a reflexão de que nem todo agir humano se esgota no trabalho. Em torno do movimento em que a causalidade entra em contato com a teleologia - que tem como momento ideal a elaboração da finalidade e como momento material a síntese entre objetivação e exteriorização - constelam-se diversos complexos sociais, que dinamicamente interagem entre si e, em todo caso, auxiliam a reprodução da sociedade (Lukács, 2013) tais como a arte, o direito, a linguagem, a economia, a política, as classes sociais, dentre outros, que fundam a totalidade social como complexo de complexos.

Nesse sentido, o trabalho é uma categoria social que desde seu ato mais primitivo, só pode existir como partícipe de um complexo formado, simultaneamente, por pelo menos dois outros complexos fundamentais: a linguagem e a sociabilidade (Lessa, 2012)¹⁰. Fato que não pode (e nem deve) desconsiderar que o trabalho constitui a categoria fundante¹¹, "posição teleológica primária", isto é, a protoforma originária do ser social, o que não significa ser cronologicamente primeiro e sim "primário em relação às suas partes" (Lessa, 2012, p.63).

Some-se a isto o fato de que o trabalho proporciona ao ser social a construção da sua própria história por produzir mais que o necessário para sua simples reprodução:

Essa capacidade do trabalho de trazer resultados que vão além da reprodução própria daquele que o executa cria o fundamento objetivo da escravidão, diante da qual as únicas alternativas eram matar ou adotar o inimigo capturado. Partindo dali e passando por diversas etapas, o caminho percorrido levou ao capitalismo, no qual esse valor de uso da força de trabalho se converte no fundamento de todo o sistema. Porém – e certos teóricos podem até ter algum receio ideológico diante da expressão “mais-trabalho” –, o reino da liberdade no socialismo, a possibilidade de cultivar um ócio sensato, acaba baseando-se nessa peculiaridade fundamental do trabalho de produzir mais que o necessário à própria reprodução de quem trabalha (Lukács, 2013, p. 119)

Para o filósofo húngaro o trabalho possibilita alteração qualitativa da dinâmica das sociedades singulares, o que dar-se-á em virtude do caráter insurgente da fabricação de

que esse mundo circundante é transformado de maneira consciente e ativa -, o trabalho se torna não simplesmente um fato no qual se expressa a nova peculiaridade do ser social, mas, ao contrário, precisamente no plano ontológico, também se converte no modelo de toda a nova forma de ser”

¹⁰ Pressupõe-se o trabalho como movimento em que a causalidade entra em contato com a teleologia que tem como momento ideal a elaboração da finalidade e como momento material a síntese entre objetivação e exteriorização. É possibilita ao ser criar diversos complexos capazes de mediar sua relação com a realidade: a arte, o direito, a linguagem, a economia, a política, as classes sociais, a família monogâmica, a individualidade, dentre outros, que fundam a totalidade social como um complexo de complexos.

¹¹ Lessa (2011, p.142) a categoria fundante do mundo dos homens porque, em primeiro lugar, atende a necessidade primeira de toda sociabilidade: a produção dos meios de produção e de subsistência, sem as quais nenhuma vida social poderia existir. Em segundo lugar, porque o faz de tal modo que já apresenta, desde o seu primeiro momento, aquela que será a determinação ontológica decisiva do ser social, qual seja a de que, ao transformar a natureza o mundo natural, os seres humanos também transformam a sua própria natureza, o que resulta na criação incessante de novas possibilidades e necessidades históricas, tanto sociais como individuais, tanto objetivas quanto subjetivas.

ferramentas e da utilização de forças da natureza em sua estrutura mais simples, produzindo a transformação real da base material. O desenvolvimento das forças produtivas, impulsionadas pela agricultura e pecuária, permitiu que os homens produzissem excedentes, tornando-se proveitoso ao homem explorar o próprio homem.

Desse processo, emergem duas classes sociais, que passam a se distinguir entre si pelo local que ocupam na estrutura produtiva da sociedade: se é uma classe que vive da riqueza produzida por ela mesma ou se, ao contrário, vive do trabalho alheio. Melhor dizendo, “o trabalho [...] não será realizado por todos os membros da sociedade, mas terá uma classe social (a primeira dela foi a dos senhores de escravos) que explorará o trabalho da classe trabalhadora (a primeira delas foi a dos escravos)” (Lessa, 1999, p.6).

Do escravismo ao capitalismo às sociedades se estruturam a partir da produção de riquezas pelo trabalho, subordinado por interesses alheios às necessidades dos produtores diretos e permeado pela relação de opressão e exploração. Entretanto, será com o advento do capitalismo que o trabalho se apresenta em uma forma altamente degradante, imposto como única forma de sobrevivência, paralelamente “[...] se intensifica a divisão social do trabalho, e o trabalho manual e o intelectual, antes 'interligados' no 'sistema natural cabeça e mão', 'separam-se até se oporem como inimigos'” (Lessa, 2011, p.148), em uma situação histórica na qual o trabalhador será controlado e o seu trabalho alienado.

Para tal, as novas relações econômicas (políticas e sociais) inerentes à ordem do capital tiveram como ponto de partida a “acumulação primitiva”, cujos métodos de violência desempenham papel principal ao repelir dos campos e apartar dos meios de produção os camponeses, privatizando as terras comunais e os bens da Igreja. A partir de então emergem leis sanguinárias punindo com fogo e sangue aqueles que não se ajustaram as relações impostas pelo capital - dinâmica bem analisada por Marx (1996b).

Rompendo com a submissão do servo ao senhor feudal¹², emerge a figura do trabalhador assalariado, que se vê obrigado a vender a única coisa de que dispõe: sua força de trabalho, em troca de um salário. É posta a condição de subordinação ao trabalhador, lançado no mercado como “proletários livres como pássaros”, mediante “a separação entre os trabalhadores e a propriedade das condições da relação do trabalho [...] um processo que transforma os meios sociais de subsistência e de produção em capital, por outro, os produtores

¹² Proletários livres, desprovidos de tudo e vendedores de si mesmo. processo de expropriação denominado por Marx (1996a) de Acumulação Primitiva, marco fundamental para edificação do sistema do capital, ao criar uma massa de despossuídos transformados em força de trabalho assalariada.

diretos em trabalhadores assalariados” (Marx, 1996a, p.262): premissa da produção capitalista, fundamentada na propriedade privada dos meios de produção.

O caráter humanizador do trabalho passa a ser desvirtuado, agora, direcionado à produção de riquezas, atendendo os interesses de reprodução do capital¹³ - este compreendido, nos termos de Mészáros (2002), como sistema de controle socio metabólico singular, voltado, incontrolavelmente, para sua auto expansão e cujas aspirações objetivas prevalecem sobre desejos subjetivos, opondo-se a tudo que não se ajuste ao seu sistema de mediações históricas, constituindo o pressuposto do desenvolvimento das relações de produção.

Inegavelmente, o capitalismo¹⁴ constitui-se em uma das distintas formas pelas quais o capital pode se realizar. Dessa forma, deve-se, inicialmente, considerar que a conversão do trabalhador a condição de assalariado permitiu o desenvolvimento do controle do capital na sociedade, criando a relação indissociável entre capital e trabalho assalariado:

A riqueza objetiva transforma-se um capital apenas porque o operário, para subsistir, vende sua capacidade de trabalho. As coisas que são condições objetivas de trabalho, ou seja, os meios de produção, e as coisas que são objetivas para conservação do próprio operário, isto é, os meios de subsistência, só se convertem em capital ao se defrontarem com o trabalho assalariado (Marx, 1985, p.36)

Pressupondo-se que “a riqueza das sociedades em que predomina o modo de produção capitalista aparece como uma ‘imensa coleção de mercadorias’” (Marx, 1996a, p.165), tem-se a redução da força de trabalho em mera mercadoria, que como outra qualquer:

[...] é, antes de tudo, um objeto externo, uma coisa, a qual pelas suas propriedades satisfaz necessidades humanas de qualquer espécie. A natureza dessas necessidades, se elas se originam do estômago ou da fantasia, não altera nada na coisa. Aqui também não se trata de como a coisa satisfaz a necessidade humana, se imediatamente, como meio de subsistência, isto é, objeto de consumo, ou se indiretamente, como meio de produção. Cada coisa útil, como ferro, papel etc, deve ser encarada sob um duplo ponto de vista, segundo qualidade e quantidade (Marx, 1996a, p.165)

¹³ De acordo com Mészáros (2002) capital e capitalismo são categorias com especificidades históricas distintas, de modo que há uma boa razão para Karl Marx ter chamado seu primeiro trabalho de O Capital e não de “capitalismo”, já que “capital é uma categoria histórica dinâmica e a força social a ela correspondente aparece - na forma de capital “monetário”, “mercantil” etc - vários séculos antes de a formação social do capitalismo enquanto tal emergir e se consolidar. De fato, Marx estava muito interessado em apreender as especificidades históricas das várias formas do capital e suas transições de uma a outra, até que finalmente o capital industrial se torne a força dominante do metabolismo socioeconômico e objetivamente defina a fase clássica da formação capitalista” (p.1064). Ou seja, o capitalismo é uma das possíveis formas de realização do capital, de modo que o capital poderá sobreviver mesmo após o fim do capitalismo.

¹⁴ A peculiaridade da produção de capital sob a égide do capitalismo abrange: “1. a produção para a troca (e assim a mediação e dominação do valor-de-uso pelo valor-de-troca) é dominante; 2. a força de trabalho em si, tanto quanto qualquer outra coisa, é tratada como mercadoria; 3. a motivação do lucro é a força reguladora fundamental da produção; 4. o mecanismo vital de extração da mais-valia, a separação radical entre meios de produção e produtores assume uma forma inerentemente econômica; 5. a mais-valia economicamente extraída é apropriada privadamente pelos membros da classe capitalista; e 6. de acordo com seus imperativos econômicos de crescimento e expansão, a produção do capital tende à integração global, por intermédio do mercado internacional, como um sistema totalmente interdependente de dominação e subordinação econômica”. (Mészáros, 2002, p.1029)

Significa dizer que a mercadoria deve ser compreendida, como unidade de valor de uso e valor, sendo sua produção unidade de processo de trabalho e processo de formação de valor¹⁵, pois para que o valor de troca se realize é primordial que a mercadoria satisfaça as necessidades humanas. Para tal, cabe ressaltar as mercadorias só adquirem valor à medida que são expressões da mesma substância social: o trabalho humano, restritamente o trabalho socialmente necessário investido¹⁶. Portanto, o valor de qualquer mercadoria só pode ser distinguido na medida em que representa proporções de trabalho materializadas.

Como valores de uso, as mercadorias são antes de mais nada, de diferente qualidade, como valores de troca só podem ser de quantidade diferentes, não contendo, portanto, nenhum átomo de valor de uso. Deixando de lado, então, o valor de uso dos corpos das mercadorias, resta a elas apenas uma propriedade, que é a de serem produtos do trabalho (Marx, 1996a, p.167)

Sob o enfoque do processo de valorização, o trabalho apresenta dois fenômenos particulares: a produção do trabalhador é controlada integralmente por um capitalista, detentor dos meios de produção e da matéria-prima; o produtor não se apossa do seu produto de trabalho, que pertence ao capitalista, o qual:

Primeiro [...] quer produzir um valor de uso que tenha um valor de troca, um artigo destinado à venda, uma mercadoria: Segundo, [...] quer produzir uma mercadoria cujo valor seja mais alto que a soma dos valores das mercadorias exigidas para produzi-la, os meios de produção e a força de trabalho, para as quais adiantou seu bom dinheiro no mercado. Quer produzir não só um valor de uso, mas uma mercadoria, não só valor de uso, mas valor e não só valor, mas também mais-valia. (Marx, 1996a, p.305)

Para Marx (1996a) “o vendedor dessa mercadoria [força de trabalho], como o vendedor de qualquer outra mercadoria, realiza seu valor de troca e aliena seu valor de uso” (Marx, 1996a, p.331). Este último, entendido enquanto dispêndio diário da força de trabalho e valor de troca os custos diários para a reprodução do trabalhador¹⁷, o seu salário.

A mercadoria força de trabalho, portanto, tem seu valor “[...] determinado pelo valor dos artigos de primeira necessidade exigidos para produzir, desenvolver, manter e perpetuar a força de trabalho” (Marx, 1996a, p.100), cite-se como exemplo, o tempo de formação

¹⁵ Lembre-se que “o valor de toda mercadoria é determinado pelo *quantum* de trabalho materializado em seu valor de uso, pelo tempo de trabalho socialmente necessário à sua produção” (Marx, 1996, p. 305).

¹⁶ Tempo de trabalho socialmente necessário deve ser aqui compreendido, nos termos de Marx (1996a) como tempo de trabalho requerido para produzir-se um valor de uso qualquer, nas condições de produção socialmente normais, existentes, e com o grau social médio de destreza e intensidade do trabalho

¹⁷ Ressalta-se que o valor pago ao trabalhador é menor que suas necessidades humanas básicas, no caso do Brasil, Silva (2020) pontua que: Segundo esse dado, em dezembro de 2018, o atendimento das necessidades do trabalhador com moradia, alimentação, educação, saúde, lazer, vestuário, higiene, transporte e previdência social, exigiria o recebimento de um salário de R\$ 3.960,57, mas nesse mês o salário-mínimo nacional era de R\$ 954,00. Desde que a pesquisa passou a ser realizada, em 1994, o salário-mínimo nominal nunca esteve de acordo com o salário-mínimo necessário, sendo que, em alguns períodos, o primeiro não chegava a 1/10 do segundo (Silva, 2020, p.130).

profissional, que quanto maior for, maior serão os custos de produção do operário e, conseqüentemente, seu salário. Todavia, existe o patamar mínimo de salário, já que:

os custos de produção da força de trabalho simples se compõem, portanto, dos custos de existência e de reprodução do operário. O preço desses custos de existência constitui o salário. O salário assim determinado chama-se o mínimo de salário. Esse mínimo de salário, tal como a determinação do preço das mercadorias pelos custos de produção em geral, é válido para a espécie e não para o indivíduo isolado. Há milhões de operários que, não recebem o suficiente para existir e se reproduzir, mas o salário de toda classe operário nivela-se dentro de suas oscilações, a esse mínimo (Marx, 2006, p.45)

No entanto, a quantidade de trabalho inerente ao valor da força de trabalho, não limita a capacidade da sua execução pelo trabalhador, ao qual o capitalista paga o valor de troca de sua força de trabalho e não o valor criado por ela na sua utilização (valor de uso), este é maior que o primeiro. Se por exemplo, são necessárias 6h de trabalho para o operário constituir o valor da sua força de trabalho, então o capitalista o fará trabalhar por 12h, sendo essas 6h a mais o valor excedente denominado de: mais-valia (ou sobretrabalho).

no valor criado pela força de trabalho, a parte que excede o valor de sua produção/reprodução é apropriada pelo capitalista – a relação capital/trabalho, personalizada na relação capitalista/proletário, consiste, pois, na expropriação (ou extração, ou extorsão) do excedente devido ao produtor direto (o trabalhador): é nessa relação de exploração que se funda o [Modo de Produção Capitalista] MPC” (Netto; Braz, 2012, p.114)

Se o trabalhador recebesse o equivalente ao que fora capaz de produzir a lei do valor e a produção capitalista estariam anuladas, já que não haveria produção de mais-valia, e sequer a sua transformação em capital, que “consiste no fato de o trabalho vivo servir ao trabalho acumulado como meio para manter e aumentar o seu valor de troca” (Marx, 2006, p.49), constantemente reproduzindo o operário como operário e o capitalista como capitalista

Nota-se que em meio ao processo de valorização¹⁸, o trabalho é visto sob o aspecto diverso do processo de trabalho simples/concreto, que abrange uma atividade orientada a um fim. Como contraponto, o trabalho formador de valor tem diluída a sua dimensão qualitativa,

¹⁸ Conforme Marx (1996a, p.312-313): “o processo de valorização não é nada mais que um processo de formação de valor prolongado acima e além de certo ponto. Se este apenas durar até o ponto em que o valor da força de trabalho, pago pelo capital, é substituído por um novo equivalente, então é um processo simples de formação de valor. Se ultrapassa esse ponto, torna-se processo de valorização”. Além disso, se compararmos “o processo de formação de valor com o processo de trabalho, vemos que este consiste no trabalho útil que produz valores de uso. O movimento é considerado aqui qualitativamente, em seu modo e maneira particular, segundo seu objetivo e conteúdo. O mesmo processo de trabalho apresenta-se no processo de formação de valor somente em seu aspecto quantitativo” (MARX, 1996a, p.313), isto é, enquanto tempo de produção socialmente necessário. Havendo, pois, distinção e continuidade entre o processo de formação de valor e o processo de valorização, de modo que o referido autor alemão compreende “como unidade do processo de trabalho e processo de formação de valor, o processo de produção é processo de produção de mercadorias; como unidade do processo de trabalho e processo de valorização, é ele processo de produção capitalista, forma capitalista da produção de mercadorias”. (Marx, 1996a, p.314)

convertendo-se em meio e não primeira necessidade de realização humana. Por conseguinte, o trabalho enquanto categoria fundante, no capitalismo, é convertido em trabalho abstrato.

[...] o produto do trabalho também já se transformou em nossas mãos. Se abstrairmos o seu valor de uso, abstraímos também os componentes e as formas corpóreas que fazem dele valor de uso. Deixa de ser mesa, casa ou fio ou qualquer coisa útil. Todas as suas qualidades sensoriais se apagaram. também já não é o produto do marceneiro ou do padeiro ou do fiandeiro ou de qualquer outro trabalho produtivo determinado. Ao desaparecer o caráter útil dos produtos do trabalho, desaparece o caráter útil dos trabalhos neles representados, e desaparecem também, portanto as diferentes formas concretas desses trabalhos, que deixam de ser diferenciadas-se um do outro para reduzir-se em totalidade igual de trabalho humano, o trabalho humano abstrato. (Marx, 1996a, p.168)

O trabalho abstrato é, pois, a forma de trabalho particular, tipo e especificamente do modo de produção capitalista enquanto essência criadora do valor (este é aquele materializado), a substância da forma do valor de troca. Lessa (2012, p.28) defende que o trabalho abstrato “[...] é a redução da capacidade produtiva humana a uma mercadoria, a força de trabalho cujo preço é o salário. Todas as atividades humanas assalariadas são trabalho abstrato”. Trata-se de uma “objetividade fantasmagórica, uma simples gelatina do trabalho humano” (Marx, 1996a, p.168) desconsiderando as diferentes formas do trabalho concreto e pondo a centralidade na sua capacidade em gerar valor.

Emerge aqui outro conceito posto por Marx (1996a): o caráter fetichista da mercadoria, oriundo do caráter social próprio do trabalho que a produz, transformando as relações entre produtores, na relação entre produtos do trabalho. Netto e Braz (2012), compreendem que o fetichismo acontece devido à produção mercantil ocultar a característica social do trabalho. Quando a produção mercantil está desenvolvida para produzir as mercadorias, a divisão do trabalho se faz necessária, de forma a levar diversos ramos (trabalho privado) na composição de uma única mercadoria, como parte do trabalho social.

Por abranger um produtor privado, que administra isoladamente a sua produção:

O produtor só se confronta com o caráter social do seu trabalho no mercado: sua interdependência em face dos outros produtores lhe aparece no momento da compra-venda das mercadorias; em poucas palavras: as relações sociais dos produtores aparecem como se fossem relações entre coisas. A mercadoria passa a ser, então, portadora e a expressão das relações entre os homens (Netto; Braz, 2012, p.105)

O fetichismo da mercadoria abarca a aparente autonomização dos produtos do trabalho: “a mercadoria, criada pelos homens, aparece como algo que lhes é alheio e o domina; a criatura (mercadoria) revela um poder que passa a subordinar o criador (o homem) (Netto; Braz, 2012, p.105), estes reduzidos a instrumentos de produzir valor. Eis a lógica fundada nas relações sociais de produção geradoras da abstração-valor, mediada por coisas, que se universaliza no modo de produção capitalista, ocultando a exploração.

Coube ao capitalismo desenvolvido transformar em trabalho abstrato, cuja função específica está expressa na valorização do valor, toda a conversão da natureza socialmente expressiva, opondo-se e negando o trabalho útil-concreto. Põe-se a centralidade na produção de mais-valia antes mesmo que a produção de valores de uso. Entretanto,

Essa submissão das necessidades humanas às necessidades de reprodução do capital é, todavia apenas uma expressão condensada das alienações típicas do capital, e não cancela o fato ontológico de quem sem a transformação da natureza nos meios necessários a reprodução e de subsistência sequer o capital poderia existir [...] vida alienada que tende a velar que sem o trabalho proletário nenhuma riqueza burguesa seria possível (Lessa, 2011, p.195)

Existe a rica e complexa relação entre trabalho e trabalho abstrato no que concerne à essência do modo de produção capitalista, enquanto forma (histórico-particular) da evolução humana. Dessa relação emana a contradição “fundamento último da possibilidade histórica da superação do sistema do capital: como não há identidade entre as essências do trabalho e do trabalho abstrato, permanece o campo aberto de antagonismos entre o ser humano e o capital” (Lessa, 2011, p.197). Conjuntamente, tem-se a irrelevância do atendimento às necessidades humanas em prol das necessidades de reprodução do capital, sendo edificado o campo fecundo da possibilidade histórica da revolução proletária.

Face ao exposto, queremos enfatizar que, com o advento do capitalismo o processo de trabalho detém um caráter dual, já que “[...]ao mesmo tempo que cria e subordina, emancipa e aliena, humaniza e degrada, oferece autonomia, mas gera sujeição, libera e escraviza [...]” (Antunes, 2009, p.233). Sob os ditames do capital a força de trabalho é transformada no objeto de subordinação e exploração, de modo que o trabalhador não se satisfaz, mas se degrada - aspecto potencializado com o surgimento de novas formas de trabalho e com a reorganização da divisão social do trabalho. A vista disso, no item a seguir discutiremos acerca do controle do capital edificado da cooperação à grande indústria, como o resultado da evolução histórica do capitalismo e da metamorfose contínua da relação capital-trabalho.

1.2 Da manufatura à grande indústria: o controle do capital sobre o trabalho

A partir de um dado momento histórico, em que fora afastado o aspecto do trabalho como apropriação natural do homem sobre a natureza para se transformar em um gerador de mais-valia, surge a necessidade de o capital encontrar métodos de dominação e exploração, incorporando relações distintas entre o trabalhador e o capitalista, entre o trabalhador e as condições de trabalho e ainda entre os próprios trabalhadores. Sendo assim, para o pleno funcionamento socio metabólico da sociedade capitalista é exigido (além do controle na esfera

política) o controle autoritário na esfera da reprodução material da riqueza, ou seja, a lógica da produção capitalista é edificada sob a premissa do controle do trabalho.

A submissão do trabalho aos imperativos capital ocorreu de modo histórico (de expropriação dos meios e instrumentos do trabalho) e gradual, pela inserção de modificações na forma de organização do trabalho, as quais apresentavam resquícios do trabalho artesanal até a reestruturação radical, consolidando a subordinação. Entretanto, o capitalista, inicialmente, recorre à força de trabalho, aos meios de trabalho e aos objetos de trabalho na forma em se encontram no mercado sem qualquer alteração provocada pelo capital.

A produção total só passa a assumir contornos de produção de fato capitalista:

[...] quando o mesmo capital individual emprega simultaneamente um número maior de trabalhadores, quando, portanto, o processo de trabalho aumenta seu volume e fornece produtos numa escala quantitativa maior que antes. A atividade de um número maior de trabalhadores, ao mesmo tempo e no mesmo lugar (ou, se se preferir, no mesmo campo de trabalho), para a produção do mesmo tipo de mercadoria, sob o comando do mesmo capitalista, tal é histórica e conceitualmente o ponto de partida da produção capitalista. (Marx, 1996a, p.439)

Tem-se a ampliação da oficina do mestre-artesão, diferenciando-se dela pelo maior contingente de trabalhadores ocupados pelo mesmo capital e ampliação da extensão do trabalho, sendo dinamizado a produção em escala quantitativa, operando a diferença qualitativa. Processo que demandou a pré-existência de certa grandeza mínima de capital, superior a certa grandeza máxima medieval investida nas oficinas sem que o mestre-artesão se transforme em capitalista. Nas palavras de Marx (1996a):

O sistema corporativo da Idade Média procurou impedir coercitivamente a transformação do mestre-artesão em capitalista, limitando a um máximo muito reduzido o número que um mestre individual podia empregar. O possuidor de dinheiro ou de mercadorias só se transforma realmente em capitalista quando a soma mínima adiantada para a produção ultrapassa de muito o máximo medieval (Marx, 1996a, p.422)

Transformação da produção e do mestre-artesão em capitalista, viabilizada pela apropriação e controle do trabalho alheio, e da venda dos produtos resultantes dele, como já discutido no item anterior. O mestre-artesão, convertido em capitalista, funciona como “capital personificado”¹⁹ (Marx, 1996a, p.422), liberando-o do trabalho.

¹⁹ O capital é uma entidade autônoma assumindo nas relações o caráter de sujeito automático, de modo que, na concepção do filósofo alemão, o capitalista é o capital encarnado, emprestando sua vontade e consciência à valorização do valor. A vista disso, como capitalista, apenas personifica o capital. Sua alma é a alma do capital. Mas o capital tem seu próprio impulso vital, o impulso de valorizar-se, de mais-valia, de absorver com sua parte constante, com os meios de produção, a maior quantidade possível de trabalho excedente. O capital é trabalho morto que, como um vampiro, se reanima sugando trabalho vivo, e, quanto mais o suga, mais forte se torna” (Marx, 1996a). Marx (1996a) atesta que o capitalista vive um conflito fáustico: valorizar valor e o fruir da vida enquanto ser humano, já que a relação de dependência entre capital e capitalismo não é recíproca pois o capital pode permanecer pujante na sociedade sem a figura do capitalista, mas o capitalista sem o capital não é capitalista

Aqui emerge a “a primeira modificação que o processo de trabalho real experimenta pela sua subordinação ao capital” (Marx, 1996a, p.265) - alterando o modo de produzir, sem impactar na forma que o trabalhador individual trabalha - denominada pelo filósofo alemão de: **cooperação**. Ou seja, tem-se “a forma de trabalho em que muitos trabalhadores trabalham planejadamente lado a lado e conjuntamente, no mesmo processo de produção ou em processos de produção diferentes, mas conexos” (Marx, 1996a, p.442). Mediante a ação coletiva com objetivo final em comum são compensados e sanados os desvios individuais²⁰, processo capitalista capaz de sufocar o individual pela força da coletividade.

Trata-se da comutação que põe em ação a força coletiva de trabalho e, conseqüentemente, o trabalho social médio, viabilizando o exercício da função de capitalista, da realização da taxa de mais-valia e da lei geral da valorização, que “só se realiza completamente para o produtor individual tão logo ele produza como capitalista, empregue muitos trabalhadores, ao mesmo tempo, pondo em movimento, desde o início do trabalho social médio” (Marx, 1996a, p.441).

Ressalta-se que a cooperação já se fazia existente nos modos de produção anteriores, adquirindo no capitalismo a peculiaridade de ser força produtiva do capital, ao proporcionar a “revolução” nas condições objetivas de trabalho, impondo determinações sociais novas. Reunidos vários trabalhadores no mesmo local (sob direção e controle do capitalista), mediante a jornada de trabalho social média, é criada a força social capaz de acarretar a economia de meios de produção e a redução do valor da mercadoria, barateando a força de trabalho:

Em comparação com uma soma igual de jornadas de trabalho isoladas individuais, a jornada de trabalho combinada produz maiores quantidades de valor de uso, diminuindo por isso o tempo de trabalho necessário para produzir determinado efeito útil. Se, conforme o caso, ela obtém essa força produtiva mais elevada por aumentar a potência das forças mecânicas do trabalho ou por estender sua escala espacial de ação, ou por estreitar o campo espacial de produção em relação à escala da produção, ou por mobilizar no momento crítico muito trabalho em pouco tempo, ou por provocar a emulação entre os indivíduos e excitar seus espíritos vitais, ou por imprimir às operações semelhantes de muitos o cunho da continuidade e da multiplicidade, ou por executar diversas operações ao mesmo tempo, ou por economizar os meios de produção mediante seu uso coletivo, ou por emprestar ao trabalho individual o caráter de trabalho social médio, em todas as circunstâncias a força produtiva específica da jornada de trabalho combinada é força produtiva social do trabalho ou força produtiva do trabalho social. Ela decorre da própria cooperação. Ao cooperar com outros de um

por uma simples razão: o capital por ser uma figura processual autônoma pode se personificar em outras figuras sociais que não estejam restritas ao âmbito privado

²⁰ Conforme Marx (1996a, p.440) “[...] é claro que a jornada total de trabalho de um número relativamente grande de trabalhadores simultaneamente empregados, dividido pelo número de trabalhadores, é em si e para si uma jornada de trabalho social média. Suponhamos que a jornada de um trabalhador individual seja de 12 horas. Assim, uma jornada de trabalho de 12 trabalhadores simultaneamente ocupados constitui então uma jornada global de 144 horas, e embora o trabalho de cada um dessa dúzia se desvie mais ou menos do trabalho social médio, o indivíduo podendo por isso precisar de mais ou menos tempo para a mesma operação, a jornada de trabalho de cada indivíduo, como 1/12 da jornada global de 144 horas, possui a qualidade social média”

modo planejado, o trabalhador se desfaz de suas limitações individuais e desenvolve a capacidade de sua espécie. (Marx, 1996a, p.445-446)

A libertação dos trabalhadores dos grilhões, que os mantinham vinculados às suas limitações individuais, vem a desenvolver a força produtiva do trabalho social como força produtiva do capital. Além do emprego simultâneo de muitos trabalhadores, no mesmo local, é demandado o comando do capital, como verdadeira condição de produção, tornando o trabalhador um mero membro do mecanismo global. Isso significa dizer que:

o comando do capital sobre o trabalho parecia originalmente ser apenas consequência formal do fato de o trabalhador trabalhar, em vez de para si, para o capitalista e, portanto, sob o capitalista. Com a cooperação de muitos trabalhadores assalariados, o comando do capital converte-se numa exigência para a execução do próprio processo de trabalho, numa verdadeira condição da produção. As ordens do capitalista no campo de produção tornam-se agora tão indispensáveis quanto as ordens do general no campo de batalha. (Marx, 1996a, p.446-447)

Por isso, Braverman (1987, p.61) afirma que “tão logo os produtores foram reunidos, surgiu o problema da gerência em forma rudimentar. Em primeiro lugar, surgiram funções de gerência pelo próprio exercício do trabalho cooperativo”. Direção que se converte em uma das exigências do processo real de trabalho sob a égide do capital, como forma de valorizar o capital posto na organização e produção de mercadorias, isto é, a “função de exploração de um processo social de trabalho e, portanto, condicionada pelo inevitável antagonismo entre o explorador e a matéria-prima da sua exploração” (Marx, 1996a, p.447).

Com a "massa de trabalhadores ocupados ao mesmo tempo cresce também a sua resistência e com isso necessariamente a pressão do capital para superar essa resistência" e que com aumento do "volume dos meios de produção, que se colocam em face do assalariado como propriedade alheia, cresce a necessidade do controle sobre sua adequada utilização" (Marx, 1996a, p. 447). Tais fatores que reforçam o imperativo ao comando capitalista sobre o trabalho, norteando funções gerais, provenientes do corpo produtivo geral (distinto dos órgãos autônomos do corpo produtivo), já que:

Todo trabalho diretamente social ou coletivo executado em maior escala requer em maior ou menor medida uma direção, que estabelece a harmonia entre as atividades individuais e executa as funções gerais que decorrem do movimento do corpo produtivo total, em contraste com o movimento de seus órgãos autônomos. Um violinista isolado dirige a si mesmo, uma orquestra exige um maestro. Essa função de dirigir, superintender e mediar torna-se função do capital, tão logo o trabalho a ele subordinado torna-se cooperativo. (Marx, 1996a, p.447)

Subordinação do trabalho ao capital, em princípio, realizada apenas formalmente, já que a exploração do trabalho pelo capital é viabilizada com a criação do salário e favorecida relação de dependência econômica criada pela expropriação das condições materiais de produção e de subsistência do trabalhador, agora subordinado ao capitalista. Condições, postas

como propriedade alheia, estabelecem como formal a relação entre capital e o trabalho, subordinando parcialmente o modo de trabalho existente anteriormente. De tal forma, a produção com a cooperação se diferencia das anteriores pela escala de seus processos:

O que desde o início distingue o processo de trabalho subsumido, embora apenas formalmente, no capital - e que vai diferenciando cada vez mais, mesmo com base no processo de trabalho tradicional - é a escala em que se efetua; o mesmo é dizer, por um lado, a vastidão dos meios adiantados e, por outro, a quantidade de operários dirigidos pelo mesmo patrão (Marx, 1985, p.90)

O referido autor também denomina a subsunção formal:

A forma que se funda no sobrevalor absoluto, posto que só se diferencia formalmente dos modos de produção anteriores, sobre cuja base surge (ou é introduzida) diretamente, seja porque o produtor (*producer*) atue como empregador de si mesmo (*self-employing*) seja porque o produtor direto deva proporcionar trabalho excedente a outros. Para a subsunção formal do trabalho ao capital, é fundamental o estabelecimento de uma “relação puramente monetária (Marx, 1985, p.56)

A subordinação que dar-se-á como consequência da compra e venda da força de trabalho, relação que, nos termos de Zeferino (2017), é favorecida pela dependência econômica oriunda da expropriação das condições materiais de produção e de subsistência do trabalhador, agora subordinado ao capitalista. Vendida a força de trabalho, esta passa a fazer parte da circulação do capital, submetendo-se aos seus desígnios.

Em conformidade com a referida autora, a subsunção formal do capital ao trabalho é premissa da subsunção real, porém na primeira, as bases materiais e o modo de trabalho apresentam-se limitados tecnicamente, os meios de produção não eram suficientemente desenvolvidos para diminuir gastos e reduzir o tempo de trabalho necessário à produção, ocasionando a extensão da jornada de trabalho como meio de aumentar a lucratividade.

Nas palavras de Marx (1985):

Com base no modo de trabalho pre-existente, ou seja, num desenvolvimento dado da força produtiva do trabalho e o modo de trabalho correspondente ao desenvolvimento dessa força produtiva, pelo contrário, só se pode produzir mais-valia recorrendo ao prolongamento do tempo de trabalho, quer dizer, sobre a forma de mais-valia, correspondente, pois a subsunção formal no capital (Marx, 1985, p.90)

As duas formas de subsunção do capital ao trabalho se referem a dois conceitos de mais-valia: prevalecendo na subsunção formal, fruto da produção de base cooperado do período manufatureiro, a mais-valia absoluta, intensificando a atividade laboral e pondo-se a possibilidade de trabalhar em duas formas “a) o prolongamento da jornada de trabalho até o limite máximo permitido pela necessidade de garantir a reprodução da força de trabalho; e b) assalariamento da maior quantidade de mão-de-obra possível, na presença de uma determinada organização da força de trabalho” (Fumagalli, 2016, p.8). Por sua vez, a subsunção real está

associada à extração de mais-valia relativa, na direção da intensificação do ritmo ditado pela velocidade das máquinas com advento, posterior, da grande indústria.

A grande indústria é antecedida pela **manufatura**, esta última consolida a separação dos meios de produção do trabalhador artesanal, introduzindo a forma superior de cooperação, qualitativamente distinta da divisão do trabalho característica da cooperação simples, bem observada por Marx (1996a):

O costureiro, o serralheiro, o correeiro etc., que se ocupam apenas com a feitura de carruagens, perdem pouco a pouco com o costume a capacidade de exercer seu antigo ofício em toda a sua extensão. Por outro lado, a sua atividade tornada unilateral adquire a forma mais adequada para a sua restrita escala de ação. Originalmente, a manufatura de carruagens aparecia como uma combinação de ofícios autônomos. Progressivamente, ela se transforma em divisão da produção de carruagens em suas diversas operações particulares, em que cada operação cristaliza-se em função exclusiva de um trabalhador, e a sua totalidade é executada pela união desses trabalhadores parciais (Marx, 1996a, p. 453-454)

Surge a figura do trabalhador que atua de forma parcial e coopera unilateralmente, em ofícios específicos, isto é, tem-se a fragmentação das atividades produtivas, mediante a pormenorização da oficina. A manufatura manifesta-se na figura do trabalhador parcial e a mercadoria passa a deter o caráter de produto social, que congrega diversos trabalhadores, fragmentados e parcelados atuando de forma sistemática e cooperada.

Tem-se a gênese da divisão social do trabalho capitalista, mutilando o trabalhador individual, que passa a executar uma etapa do processo global de produção e, portanto, não se reconhece neste processo. Movimento que pretende o economizar do tempo de conexão entre as atividades, o tempo de trabalho necessário para produção de mercadorias, instaurando:

[...] um processo de perda do domínio do trabalhador sobre a totalidade do processo de trabalho, porque ele perde a sua especialidade completa no processo produtivo global, em virtude da “ossificação de funções exclusivas” que é desencadeada a partir da divisão manufatureira do trabalho na manufatura (MARX, 1983, p.276). O trabalhador da antiga corporação de ofício destitui de sua especialidade (e totalidade) de acompanhar a execução de todo o processo produtivo para desempenhar, agora na manufatura, uma etapa no processo produtivo integrada a divisão do trabalho (França, 2014, p.93)

França (2014, p.93) pontua que, a manufatura dinamiza o processo produtivo, já que “[...] a combinação de muitos trabalhadores parciais compõe o trabalhador coletivo, que é a ‘maquinaria específica do período manufatureiro’”, elevando as forças produtivas ao potencializar progressivamente o desenvolvimento da produtividade do trabalho.

A junção entre o trabalhador detalhista e sua ferramenta especializada constituem o eixo nodal da manufatura, gestando as condições materiais e técnicas da maquinaria, melhorando e diversificando a combinação de instrumentos de trabalho. Todavia, a maquinaria do período da manufatura direcionava-se a processos simples, nos quais se empregava o uso da

força, consolidando a autonomização dos meios de produção como capital perante o trabalhador. Nos termos de Marx (1996a, p.475):

Se o trabalhador originalmente vendeu sua força de trabalho ao capital, por lhe faltarem os meios materiais para a produção de uma mercadoria, agora sua força individual de trabalho deixa de cumprir seu serviço se não estiver vendida ao capital. Ela apenas funciona numa conexão que existe somente depois de sua venda, na oficina do capitalista. Incapacitado em sua qualidade natural de fazer algo autônomo, o trabalhador manufatureiro só desenvolve atividade produtiva como acessório da oficina capitalista.

Havia limitações na circulação de matéria-prima no processo global do trabalho, entre os distintos trabalhadores parciais, já que “a habilidade artesanal continua a ser a base da manufatura e que o mecanismo global que nela funciona não possui nenhum esqueleto objetivo independente dos próprios trabalhadores, o capital luta constantemente com a insubordinação dos trabalhadores” (MARX, 1996a, p.481). Consequentemente, o capital não conseguia apoderar-se do tempo total disponível dos trabalhadores:

Ao mesmo tempo, a manufatura nem podia apossar-se da produção social em toda a sua extensão, nem revolucioná-la em sua profundidade. Como obra de arte econômica ela eleva-se qual ápice sobre a ampla base do artesanato urbano e da indústria doméstica rural. Sua própria base técnica estreita, ao atingir certo grau de desenvolvimento, entrou em contradição com as necessidades de produção que ela mesma criou. (Marx, 1996a, p.482)

Com o advento da **grande indústria**, a qual parte da Revolução Industrial (XVIII), surge a resposta concreta para as limitações do trabalho organizado em padrões manuais. A ciência e a técnica assumem papéis primordiais ao serem incorporadas “descobertas e os avanços da mecânica (como mais tarde, da eletricidade, da eletrônica etc.), transformou o trabalho do cientista em sua mais importante força produtiva, dissolvendo os últimos vestígios dos elementos naturais que ainda teimavam em sobreviver no interior da antiga oficina” (Mello, 1999, p.91).

Tais transformações desencadearam o maior desenvolvimento da força produtiva do trabalho objetivado e maior extração do trabalho excedente. Ou seja, com o uso das máquinas, agora, permite-se a extração de mais-valia relativa, determinada pela intensificação do ritmo ditado pela velocidade do “monstro mecânico” de “força demoníaca”.

Do mesmo modo porque se pode considerar a produção da mais-valia absoluta como expressão material da subsunção formal do trabalho ao capital, a produção da mais-valia relativa pode ser considerada como a de subsunção real do trabalho ao capital. De qualquer modo, as duas formas de mais-valia – a absoluta e a relativa –, se consideradas isoladamente, como existências separadas (e a mais-valia absoluta precede sempre a relativa) –, correspondem às duas formas separadas no interior da produção capitalista, das quais a primeira é sempre precursora da segunda, embora a mais desenvolvida, a segunda, possa constituir, por sua vez, a base para introdução da primeira em novos ramos da produção (Marx, 1985, p.56)

Marx (1996b, p. 254) ao abordar a *Lei Geral da Acumulação Capitalista* já pontuava que o acréscimo da produtividade aparece “no decréscimo da massa de trabalho proporcionalmente à massa de meios de produção movimentados por ela ou no decréscimo da grandeza do fator subjetivo do processo de trabalho, em comparação com seus fatores objetivos”, operando a mudança na composição técnica do capital. É posto o crescimento maior da massa de meios de produção comparada à massa da força de trabalho, o que implica no acréscimo do valor constante do capital à custa do capital variável.

[...] desenvolvimento da força produtiva social do trabalho pressupõe cooperação em larga escala, como só com esse pressuposto é que podem ser: organizadas a divisão e a combinação do trabalho; poupados meios de produção mediante concentração maciça; criados materialmente meios de trabalho apenas utilizáveis em conjunto, por exemplo, sistema de maquinaria etc.; postas a serviço da produção colossais forças da Natureza; e pode ser completada a transformação do processo de produção em aplicação tecnológica da ciência. (Marx, 1996a, p.255-256)

Na concepção de Smith *apud* Fumagalli (2016, p.9), com ascensão do sistema de fábricas, “o trabalho se torna mais abstrato, não só pela forma de valor de troca, mas também em seu conteúdo, destituído de qualquer qualidade intelectual e elemento criativo”. Assim, a subsunção real do trabalho ao capital dar-se-á com a externalização do conhecimento e ditada pelo desenvolvimento tecnológico e, conseqüentemente, com a introdução no processo produtivo da maquinaria, a qual apresenta duas finalidades: o barateamento das mercadorias e a diminuição da parte da jornada de trabalho que o trabalhador necessita para sua subsistência, ampliando a parte da jornada expropriada, extração de mais-valia.

Nota-se que: se a base de produção na manufatura era a força de trabalho, com o advento da grande indústria passa a ser o meio de trabalho:

Na manufatura, trabalhadores precisam, individualmente ou em grupos, executar cada processo parcial específico com sua ferramenta manual. Embora o trabalhador seja adequado ao processo, também o processo é adaptado antes ao trabalhador. Esse princípio subjetivo da divisão é suprimido na produção mecanizada. O processo global é aqui considerado objetivamente, em si e por si, analisado em suas fases constituintes, e o problema de levar a cabo cada processo parcial e de combinar os diversos processos parciais é resolvido por meio da aplicação técnica da Mecânica, Química etc., no que, naturalmente, a concepção teórica precisa ser depois como antes aperfeiçoada pela experiência prática acumulada em larga escala. Cada máquina fornece à máquina seguinte mais próxima sua matéria-prima e, como todas elas atuam simultaneamente, o produto se encontra continuamente nas diversas fases de seu processo de formação, bem como na transição de uma para outra fase de produção. Assim como na manufatura a cooperação direta dos trabalhadores parciais estabelece determinadas proporções entre os grupos particulares de trabalhadores, também no sistema articulado das máquinas a contínua utilização das máquinas parciais umas pelas outras estabelece uma relação determinada entre seu número, seu tamanho e sua velocidade. [...] Se na manufatura o isolamento dos processos particulares é um princípio dado pela própria divisão de trabalho, na fábrica desenvolvida domina, pelo contrário, a continuidade dos processos particulares (Marx, 1996b, p.15-16)

Com a justaposição mais desenvolvida do sistema articulado de máquinas, a nova divisão social do trabalho separa cada vez mais o trabalhador individual dos meios do seu trabalho, destituindo-o do saber produtivo, situado fora da experiência do trabalhador, descrito e prescrito em normas técnicas. Lembrando que, a divisão do trabalho ocorre, a princípio, de acordo com o sexo, passando pelo artesanato e ocupações agrícolas, redundando, posteriormente, no surgimento da divisão do trabalho entre cidade e campo e na clivagem entre atividades manuais e intelectuais (Netto; Braz, 2012).

Obtido o controle da produção sob suas mãos, o capitalista se torna um “comandante industrial”, que nasce do volume da capital possuído. Por certo, “o capitalista não é capitalista porque ele é dirigente industrial, ele torna-se comandante industrial porque ele é capitalista” (Marx, 1996b, p.448) - condição básica para se manter capitalista sob a determinação de revolucionar permanentemente os instrumentos de produção²¹

A direção capitalista assume, portanto, o domínio das relações sociais no mundo do trabalho, impondo aos trabalhadores a submissão à sua vontade. Com o desenvolvimento da cooperação em grande escala, a direção despótica irá desenvolver suas formas peculiares:

ele transfere agora a função de supervisão direta e contínua do trabalhador individual ou de grupos de trabalhadores a uma espécie particular de assalariados. Do mesmo modo que um exército precisa de oficiais superiores militares, uma massa de trabalhadores, que cooperam sob o comando do mesmo capital, necessita de oficiais superiores industriais (dirigentes, managers), e suboficiais (capatazes, *foremen*, *overlookers*, *contre-mâitres*) durante o processo de trabalho que comandam em nome do capital. O trabalho da superintendência se cristaliza em sua função exclusiva. (Marx, 1996b, p.448)

Essa espécie particular de trabalhadores assalariados exerce a função de controle sobre os trabalhadores manuais, não participando do trabalho coletivo, sendo, portanto, um trabalho improdutivo²². Dinâmica que expressa a oposição entre trabalho manual e trabalho intelectual, iniciada com a manufatura e intensificada com a grande indústria, reorganizando a forma de

²¹ Como bem pontuou Marx (2008, p.13) “a burguesia não pode existir sem revolucionar permanentemente os instrumentos de produção, portanto as relações de produção, portanto todas as relações sociais. A conservação inalterada do antigo modo de produção era, pelo contrário, a condição primeira de existência de todas as anteriores classes industriais. O permanente revolucionamento da produção, o ininterrupto abalo de todas as condições sociais, a incerteza e o movimento eterno distinguem a época da burguesia de todas as outras. Todas as relações fixas e enferrujadas, com o seu cortejo de vetustas representações e intuições, são dissolvidas, todas as recém-formadas envelhecem antes de poderem ossificar o que era dos estados [ou ordens sociais] e estável se volatiliza, tudo o que era sagrado é desagrado, e os homens são por fim obrigados a encarar com olhos prosaicos a sua posição na vida, as suas ligações recíprocas”

²² Conforme Marx (1996a, p.105) “Na medida em que o processo de trabalho é puramente individual, o mesmo trabalhador reúne todas as funções que mais tarde se separam. Na apropriação individual de objetos naturais para seus fins de vida, ele controla a si mesmo. Mais tarde ele será controlado. O homem isolado não pode atuar sobre a Natureza sem a atuação de seus próprios músculos, sob o controle de seu próprio cérebro. Como no sistema natural cabeça e mão estão interligados, o processo de trabalho une o trabalho intelectual com o trabalho manual. Mais tarde separam-se até se oporem como inimigos”

gerir a força de trabalho com ênfase no taylorismo/fordismo, como se verá no capítulo a seguir, radicalizando a parcelização do trabalho e confiscando toda a livre atividade corpórea e espiritual. Conforme Marx (1996b):

Mesmo a facilitação do trabalho torna-se um meio de tortura, já que a máquina não livra o trabalhador do trabalho, mas seu trabalho de conteúdo. Toda produção capitalista, à medida que ela não é apenas processo de trabalho, mas ao mesmo tempo processo de valorização do capital, tem em comum o fato de que não é o trabalhador quem usa as condições de trabalho, mas, que, com a maquinaria é que essa inversão ganha realidade tecnicamente palpável (Marx, 1996b, p.43).

Em virtude da dispensabilidade da força muscular proporcionada pela maquinaria, abriu-se o viés ao recurso de “[...] trabalhadores sem força muscular ou com desenvolvimento corporal imaturo, mas com membros de maior flexibilidade” (Marx, 1996b, p.28). Estabelecia-se o terreno fecundo para o uso do trabalho de mulheres e crianças, como meio à expansão do quantitativo de trabalhadores, sem o proporcional aumento da despesa do capitalista, já que o valor da força de trabalho do homem passou a ser desvalorizado, repartido pelos membros da sua família, portanto

Ela desvaloriza [...] sua força de trabalho. A compra de uma família parcelada, por exemplo, em 4 forças de trabalho, custa, talvez, mais do que anteriormente a compra da força de trabalho do cabeça da família, mas, em compensação, surgem 4 jornadas de trabalho no lugar de uma, e o preço delas cai proporcionalmente ao excedente de mais-trabalho dos quatro em relação ao mais-trabalho de um. Agora, quatro precisam fornecer não só trabalho, mas mais trabalho para o capital, para que uma família possa viver. Assim, a maquinaria desde o início amplia o material humano de exploração, o campo propriamente de exploração do capital, assim como ao mesmo tempo o grau de exploração (Marx, 1996b, p.28-29)

Eclode a revolução radical da relação contratual entre capitalista e trabalhador. Se anteriormente a produção de mercadorias pressupunha que capitalistas e trabalhadores se confrontam enquanto pessoas “livres”, detentoras de mercadorias independentes (os primeiros possuíam dinheiro e os meios de produção e os últimos somente sua força de trabalho) “agora vende mulher e filho. Torna-se mercador de escravos” (Marx, 1996b, p.29). Eis a submissão de famílias a degradação física, psicológica e sobretudo, moral.

Engels (2010) já revelava a formação de enorme contingente de operários vivendo em condições desumanas de trabalho e de habitação, que além de ser pequena, eram mal distribuídas e empilhadas, localizadas em ruas sujas, fétidas e com ventilação precária:

Nesses bairros, a sociedade chegou a um nível de pobreza e de aviltamento realmente indescritível. As habitações dos pobres são em geral muito sujas e aparentemente nunca são limpas; a maior parte das casas compõe-se de um só cômodo que, embora mal ventilado, está quase sempre muito frio, por causa da janela ou da porta quebrada; quando fica no subsolo, o cômodo é úmido; freqüentemente, a casa é mal mobiliada e privada do mínimo que a torne habitável: em geral, um monte de palha serve de cama a uma família inteira, ali deitando-se, numa promiscuidade revoltante, homens, mulheres, velhos e crianças. Só há água nas fontes públicas e a dificuldade para buscá-la favorece naturalmente a imundície (Engels, 2010, p.79)

Evidenciando a degradação das condições habituais de trabalho e de vida, bem como a crueldade do excessivo labor, as crianças eram exploradas ao máximo de exaustão até completarem 12-14 anos e, posteriormente, descartadas ao serem abandonadas por seus pais (Marx, 1996b). Paralelamente, a mortalidade infantil era constante:

O delicado organismo de uma criança é o que oferece a menor resistência aos efeitos deletérios de um modo de vida miserável; o abandono a que frequentemente se vê exposta quando os pais trabalham, ou quando um deles morre, logo faz sentir seu impacto – e, portanto, não pode ser razão de espanto se, por exemplo, em Manchester, conforme um relatório que já citamos, mais de 57% dos filhos de operários morrem antes de completar 5 anos, ao passo que essa taxa é de 20% para os filhos das classes mais altas e, nas zonas rurais, a média é de 32% (Engels, 2010, p.147)

Realidade que não permite o estranhamento ao fato de que o referido autor constatou ser no século XIX, em Liverpool, a duração média de vida para operários de apenas 15 anos, quantitativo assustador quando comparado a média de vida para as classes altas de 35 anos. Especificamente para as mulheres, as fábricas eram sinônimo de imoralidade sexual e violação, o industrial também possuía os corpos delas, expostas a deformações por conta do excesso de trabalho, acidentes e até a gravidez.

Nota-se que a grande indústria implica na redução da resistência que o trabalhador opunha na manufatura, mas não o aniquilamento. Vale destacar a existência de movimentos de resistência, tais como o movimento ludista, que equivale a não incorporação pacífica das transformações orquestradas pela unanimidade dos trabalhadores, expressando-se, no princípio da revolução industrial²³, na união de trabalhadores na quebra de máquinas.

As mudanças contínuas, oriundas do desenvolvimento industrial, colocavam-se tão intensas a ponto de ultrapassar os muros das fábricas, invadindo outros espaços, a exemplo das manufaturas e do trabalho domiciliar existentes nesta época.

Em antítese ao período da manufatura, o plano da divisão do trabalho funda-se agora, sempre que possível, na utilização da mão-de-obra feminina, do trabalho de crianças de todas as idades, de trabalhadores não-qualificados, em suma [...], do trabalho barato [...]. Isso vale não só para toda a produção combinada em larga escala, quer use maquinaria, quer não, mas também para a assim chamada indústria domiciliar, seja ela exercida nas moradias privadas dos trabalhadores ou em pequenas oficinas. Essa assim chamada moderna indústria domiciliar nada tem em comum, exceto o nome,

²³ Costa (2010, p.94-95) compreende que “A passagem da ferramenta da mão humana para um maquinário transformou radicalmente o processo de produção, que se tornou coletivo, complexificando a divisão do trabalho. Tais transformações em processo não foram incorporadas pacificamente pela unanimidade dos trabalhadores, tornando-se realidade a reação dos quebradores de máquinas. O Movimento opunha-se à nova estrutura imposta por meio de horas regulares de trabalho: “[...] as máquinas não só supunham uma ameaça com respeito aos postos de trabalho, mas contra todo um modo de vida que compreendia a liberdade, a dignidade e o sentido de parentesco do artesão” (Dickinson apud Decca, 1985, p. 61). Os ludistas, como eram conhecidos os manifestantes, agiam rapidamente e em grupo, destruindo as máquinas maiores e inutilizando matérias-primas. Na verdade, estavam lutando por um padrão de vida, o que de certo modo explica o apoio que recebiam da população local. Apesar de impulsivo e de não atingir o fator causante de sua situação, esse movimento, que se manifesta na Inglaterra e repercute na França em fins do século XVIII e início do XIX, representou a primeira forma de organização e de manifestação da classe operária frente à exploração e dominação capitalista”

com a antiga, que pressupõe artesanato urbano independente, economia camponesa autônoma e, antes de tudo, uma casa da família trabalhadora. Ela está agora transformada no departamento externo da fábrica, da manufatura ou da grande loja. Ao lado dos trabalhadores fabris, dos trabalhadores manufatureiros e dos artesãos, que concentra espacialmente em grandes massas e comanda diretamente, o capital movimenta, por fios invisíveis, outro exército de trabalhadores domiciliares espalhados pelas grandes cidades e pela zona rural (Marx, 1996b, p. 91)

Convertido no “departamento externo a fábrica”, na “retaguarda da grande indústria” o trabalho domiciliar se diferencia do executado na manufatura tendo em vista que a disposição física dos trabalhadores minimiza a sua dispersão. Como complemento do trabalho realizado nas fábricas, o trabalho domiciliar era o recurso externo para realizar o acabamento de peças, porém em condições insalubres de trabalho, resultando em consequências danosas à saúde, fato constatável em decorrência “de cada 686 pacientes, rendeiras, a maioria, entre 17 e 24 anos de idade, era tuberculosa” (Marx, 1996b, p.96).

O acabamento de renda (*lace finishing*) ocorria nas denominadas casas mestras (*Mistresses Houses*), ou por mulheres pobres, acompanhadas (ou não) por seus filhos em sua residência, de modo que para realização dos seus serviços,

Elas recebem encomendas de fabricantes, donos de lojas etc. e empregam mulheres, moças e crianças pequenas, de acordo com o tamanho de seus quartos e a flutuante demanda do negócio. O número de trabalhadoras empregadas varia de 20 a 40 em alguns locais, de 10 a 20 em outros. A idade média mínima com que crianças começam é de 6 anos, algumas, no entanto, com menos de 5 anos. O tempo de trabalho costuma ir das 8 horas da manhã até as 8 horas da noite, com 1 1/2 hora para as refeições, que são feitas sem regularidade e muitas vezes nos próprios fétidos buracos de trabalho. Com bons negócios o trabalho vai de 8 horas (às vezes 6 horas) da manhã até as 10, 11 ou 12 horas da noite (Marx, 1996b, p.97).

Anuncia-se, então, a transmutação do trabalho domiciliar (ou também da manufatura em produção fabril), predominando o "salário por peça", que “nada mais é que uma forma metamorfoseada do salário por tempo, do mesmo modo que o salário por tempo é a forma metamorfoseada do valor ou preço da força de trabalho” (Marx, 1996b, p.181). O salário por peça ocorre como se o valor de uso do trabalhador, transferido ao capitalista, não fosse o desempenho da sua força de trabalho (trabalho vivo) e sim um trabalho que já estava projetado no produto. Prossegue Marx (1996b):

A forma de salário por peça é tão irracional quanto a do salário por tempo. Enquanto, por exemplo, duas peças de mercadoria, depois de descontado o valor dos meios de produção nelas gastos, como produto de 1 hora de trabalho valem 6 pence, o trabalho recebe por elas um preço de 3 pence. O salário por peça não expressa diretamente na realidade nenhuma relação de valor. Não se trata de medir o valor da peça pelo tempo de trabalho nela incorporado, mas, ao contrário, de medir o trabalho despendido pelo trabalhador pelo número de peças que produziu. No salário por tempo, o trabalho se mede por sua duração direta; no salário por peça, pelo quantum de produtos em que o trabalho se condensa durante determinado período de tempo. O preço do próprio tempo de trabalho, finalmente, determina-se pela equação: valor do trabalho de um dia = valor diário da força de trabalho. O salário por peça é, portanto, apenas uma forma modificada do salário por tempo (Marx 1996b, p.182-183)

É estabelecido a qualidade e a intensidade do trabalho marcado pelo salário, que se funda na “base tanto do moderno trabalho domiciliar anteriormente descrito como de um sistema hierarquicamente organizado de exploração e opressão” (Marx, 1996b, p.183). O trabalhador, portanto, é motivado a desempenhar maior força de trabalho através da ampliação da jornada de trabalho, uma vez que receberá por produção e não por tempo de jornada de trabalho. Cria-se no trabalhador a falsa ilusão de “autonomia”, ignorando o fato de que seu salário já está definido no valor de cada peça.

Marx (1996b) compreende que o salário por peça viabiliza:

[...] por um lado, a interposição de parasitas entre o capitalista e o trabalhador assalariado, o subarrendamento do trabalho (*subletting of labour*). O ganho dos intermediários decorre exclusivamente da diferença entre o preço do trabalho que o capitalista paga e a parte desse preço que eles realmente deixam chegar ao trabalhador [...] Por outro lado, o salário por peça permite ao capitalista concluir com o trabalhador principalmente [...] um contrato de tanto por peça, a um preço pelo qual o próprio trabalhador principal se encarrega da contratação e pagamento de seus trabalhadores auxiliares. A exploração dos trabalhadores pelo capital se realiza aqui mediada pela exploração do trabalhador pelo trabalhador (Marx, 1996b, p.184)

A implantação do salário por peça é duplamente lucrativa, já que além de evitar os gastos com a manutenção da fábrica, transferindo-os para o trabalhador, cria um sistema de supervisão hierarquicamente organizado de exploração e opressão. Ao capitalista é proporcionado, com tal modalidade de salário, elevar o grau de intensidade de exploração da força de trabalho com auxílio do próprio trabalhador, afinal, constitui-se seu interesse em prolongar a jornada de trabalho o quanto for possível, para poder aumentar o seu salário. Cabendo-se aqui, um paralelo do “departamento externo a fábrica” com a “terceirização”, na qual o intermediário, comumente uma empresa, assume a função de “parasita”.

Certamente, a forma técnica da grande indústria, transforma o ser humano em um “acessório consciente de uma máquina parcelar” (Marx, 1996b, p.112), desconsiderando o trabalho humano em seus elementos constitutivos, pondo-se como revolucionária, já que “a indústria moderna nunca encara nem trata a forma existente de um processo de produção como definitiva” (Marx, 1996b, p.114), permanecendo em estado constante e expandindo para além da indústria, ao abranger outras esferas da produção, como já previa Marx (1996b):

O revolucionamento do modo de produção numa esfera da indústria condiciona seu revolucionamento nas outras. Isso é válido primeiro para os ramos da indústria que estão isolados pela divisão social do trabalho, de forma que cada um deles produz uma mercadoria autônoma, mas que, mesmo assim, se entrelaçam como fases de um processo global. [...] a revolução no modo de produção da indústria e da agricultura exigiu também uma revolução nas condições gerais do processo de produção social, isto é, nos meios de comunicação e transporte (Marx, 1996b, p.18)

Além disso, a grande indústria eleva a oposição, iniciada na cooperação simples, entre aqueles que executam o trabalho e os trabalhadores que controlam o trabalho, os quais se

distanciam e se opõem como inimigos. Por conseguinte, "o 'trabalho produtivo' deixou de ser produção 'em geral', para se converter 'essencialmente' em 'produção de mais-valia'" (Lessa, 2011, p.152), ocorrendo justaposição entre o produtivo e o improdutivo.

Cabe, portanto, ao próximo item discorrer acerca da coexistência necessária entre trabalho produtivo e o improdutivo, este último oriundo da alteração qualitativa na forma de ser do trabalho, intensificada no capitalismo financeirizado da era informacional. Ambos contribuem, funcionalmente, para a dinâmica socio reprodutiva do capital, principalmente no capitalismo contemporâneo em que há um “[...] aprofundamento da separação entre, de um lado, a produção voltada genuinamente para o atendimento das necessidades e, de outro, as necessidades de autorreprodução” (Mészáros, 2002, p.18).

1.3 Trabalho produtivo e trabalho improdutivo: uma coexistência necessária

Em face da grande indústria engendrou-se o empobrecimento das forças produtivas individuais do trabalhador, de modo que tem-se a cisão: de um lado, há trabalhadores que executam o trabalho de forma cada vez mais fragmentada/parcial, de outro, trabalhadores com caráter técnico-científico que controlam o trabalho através da gerência e do planejamento. Eis a lógica que o capital impôs ao processo de trabalho.

Convém lembrar que, no modo de produção capitalista, o trabalho (geral, concreto e útil) é portador do trabalho abstrato, embora suas determinações mais gerais do processo de trabalho não sejam anuladas, na medida em que a produção do valor de troca sobrepõe o seu valor de uso, de forma a desconsiderar as qualidades do produto, centrando-se no valor.

Trabalho abstrato cujas particularizações/expressões são postas, em uma determinação reflexiva, pelo trabalho produtivo e o trabalho improdutivo. Ambos são funcionais e imprescindíveis à reprodução ampliada do capital, mas distintos ontologicamente, cabendo aqui a análise pormenorizada com as balizas para elucidar as transformações no trabalho e na sociabilidade sob o comando do capital.

De acordo com Tavares (2004, p.88), “é a partir do fim específico da produção capitalista - mais-valia - que se pode definir o trabalho produtivo e o improdutivo”. A vista disso, na empreitada conceitual acerca do "trabalho produtivo", elemento fundamental para o entendimento da essência do sistema do capital, enquanto processo de produção de mais-valia, cabe o recurso a Marx (1985), que pontua:

Do simples ponto de vista do processo de trabalho em geral, apresentava-se-nos como produtivo o trabalho que se realiza em um produto, mais concretamente, em mercadoria. Do ponto de vista do processo capitalista de produção, acrescenta-se a determinação mais precisa: de que é produtivo o trabalho que valoriza diretamente o

capital, o que produz mais-valia, ou seja, que se realiza - sem equivalente para o operário, para seu executante - em mais-valia (*surplus value*), representada por um sobreproduto (*surplus produce*); ou seja, um incremento excedente de mercadoria para o monopolizador dos meios de trabalho (*monopoliser dos means of labour*) para o capitalista (Marx, 1985, p.70)

Em princípio a produtividade do trabalho reside na geração de um produto capaz de atender as necessidades humanas. Contudo, na produção capitalista, além de produzir mercadorias, só é produtivo o “trabalho que põe o capital variável²⁴ e, portanto, o capital [...] Trata-se, pois, de trabalho que serve diretamente ao capital como instrumento (*agency. Ing.*) da sua autovalorização, como meio para a produção de mais-valia” (Marx, 1985, p.70), vez que a finalidade direta da produção é a apropriação de trabalho alheio não retribuído ou enriquecido. Em Marx (1996b) a diferença específica da produção capitalista está no fato de que a

força de trabalho é aí comprada não para satisfazer, mediante seu serviço ou seu produto, às necessidades pessoais do comprador. Sua finalidade é a valorização de seu capital, produção de mercadorias que contêm mais trabalho do que ele paga, portanto, que contêm uma parcela de valor que nada lhe custa e que, ainda assim, é realizada pela venda de mercadorias. Produção de mais-valia ou geração de excedente é a **lei absoluta desse modo de produção**. (Marx, 1996b, p.251) (grifos meus)

Modo de produção que direciona o processo de trabalho como meio de valorização do capital, já que após ser adquirido a força de trabalho e os meios de produção, o capitalista retorna ao mercado para vender a mercadoria resultante do processo de objetivação do trabalho vivo. Aqui o preço dos meios de produção - matéria-prima, ferramentas e maquinário - permanece inalterado, em contraposição ao valor da força de trabalho, que passa a custar mais do que o valor adiantado, produzindo mais-valor. Meios de produção, enquanto trabalho morto, são vivificados pela força de trabalho, "um monstro animado que começa a trabalhar como se tivesse amor no corpo" (Marx, 1996b)

Ciente dessa dinâmica, Marx (1985) atenta-se para duas conclusões iniciais, a primeira delas oriunda da subsunção real do trabalho ao capital - resultante da modificação real e concreta nas condições de produção com a inserção de máquinas e tecnologia - na qual:

[...] não é o operário individual, mas uma crescente capacidade de trabalho socialmente combinada que se converte no agente (*Funktionar. Al.*) real do processo de trabalho total, e como as diversas capacidades de trabalho cooperam e formam a máquina produtiva total participam de maneira muito diferente no processo imediato de formação de mercadorias, ou melhor, de produtos – este trabalha mais com as mãos, aquele trabalha mais com a cabeça, este como diretor (*manager*), engenheiro

²⁴ Capital variável refere-se a uma concepção fundamental posta por Marx (1996b, p.245) acerca da composição do capital a qual deve ser compreendida num duplo sentido. Na perspectiva de valor (ou composição valor), ela é determinada pelo capital constante (valor dos meios de produção) e capital variável (valor da força de trabalho). Já na perspectiva da matéria (ou composição técnica) ela é determinada pela massa dos meios de produção e pelo montante de trabalho exigido para o seu emprego. Por conseguinte, sua composição valor é determinada pela composição técnica e “onde se fala simplesmente de composição do capital, deve-se entender sempre sua composição orgânica”.

(*engineer*), técnico etc., outro como capataz (*overlooker*), um outro como operário manual ou, inclusive como simples ajudante – temos que mais e mais funções da capacidade de trabalho se incluem no conceito imediato de trabalho produtivo, e seus agentes no conceito de trabalho produtivo, diretamente explorados pelo capital e subordinados em geral a seu processo de valorização e de produção (Marx, 1985, p.71)

Significa dizer que, dado o avanço do modo de produção capitalista, o trabalho coletivo representa a totalidade do processo de trabalho produtivo, fazendo-se indiferente a função exercida por cada trabalhador individualmente, seja ela mais próxima ou distante da manipulação do objeto de trabalho. Há, portanto, uma função social a ser exercida pelo trabalho coletivo: transformação da natureza em meios de produção e subsistência, sendo composto por trabalhadores produtivos em um contexto histórico em que o trabalhador será controlado, isto é, face a cisão entre trabalho manual e intelectual (Lessa, 2011)²⁵

Já a segunda conclusão que chega o filósofo alemão, é de que não há identidade entre trabalho produtivo e assalariamento, para tal parte do entendimento de que:

[...] as determinações ulteriores do trabalho produtivo derivam dos traços que caracterizam o processo de trabalho capitalista de produção. Em primeiro lugar, o possuidor da força de trabalho se defronta com o capital ou com o capitalista como vendedor daquela [...] como vendedor direto de trabalho vivo, não é mercadoria. É trabalho assalariado. Essa é a primeira premissa. Em segundo lugar [...] sua força de trabalho e seu trabalho incorporam-se diretamente como fatores vivo no processo de produção do capital: convertem-se em um de seus componentes e, precisamente, no componente variável que não só em parte conserva e em parte reproduz os valores de capital adiantados, mas que ao mesmo tempo aumenta-os, e em consequência, graças tão-somente a criação de mais-valia, transforma-os em valores que valorizam a si mesmos, em capital (Marx, 1985, p.72)

O referido autor compreende que, “todo trabalho produtivo é assalariado, mas nem todo trabalhador assalariado é produtivo” (Marx, 1985, p.145). Trabalhador produtivo que além de assalariado cumpre a função socialmente determinada: produzir mais-valia. Quando se compra o trabalho com a finalidade específica de consumi-lo como serviço, pelo seu valor de uso e não para integrá-lo como fator vivo (capital variável) ao processo de produção capitalista, tem-se o trabalho improdutivo. Tal trabalho, ao não gerar mais-valia, que nutre os capitalistas é, nos termos categóricos do autor, “consumido improdutivamente”:

Se trabalho é consumido por causa de seu valor de uso, não como trabalho que gera valores de troca; consome-se-o [de forma] improdutivo, não produtivamente. O capitalista, pois, não se defronta com o trabalho como capitalista, como representante do capital; troca seu dinheiro por esse trabalho na condição de renda, não como capital. O consumo desse trabalho não equivale a D-M-D’, mas a M-D-M (o último é

²⁵ Conforme Lessa (2011, p.151), entre trabalho coletivo (“expressão particular do modo pelo qual o capitalismo desenvolvido organiza a cooperação entre os trabalhadores” (Lessa, 2011, p.162)) e trabalho produtivo inexistência, isto é, “se todo trabalho coletivo é um trabalho produtivo, o inverso não é verdadeiro. E, por outro lado, se todo trabalho (intercâmbio orgânico com a natureza) tende a ser, no modo de produção capitalista, produtor de mais-valia, nem toda produção de mais-valia ocorre da transformação da natureza” (Lessa, 2011, p.163) e “nem toda transformação da natureza em valores de uso é organizada sob a forma de cooperação que marca o trabalhador coletivo, como ocorre com frequência entre os camponeses ou com os artesãos”

o trabalho ou o próprio serviço). O dinheiro funciona aqui unicamente como meio de circulação, não como capital (Marx, 1985, p.72-73)

Importa salientar que, apesar de não produzir mais-valia, o trabalho improdutivo exerce, à proporção que o capital domina toda a produção de mercadorias, uma funcionalidade na manutenção do sistema socio reprodutivo do capital. Marx (1985), então, define serviços a partir da sua utilidade como atividade, isto é:

uma expressão para o valor de uso particular do trabalho, na medida em que este não é útil como coisa, mas como atividade. Dou para que faças; faço para que faças; faço para que dê; dou para que dê [...] são formas equivalentes da mesma relação, ao passo que na produção capitalista exprime uma relação extremamente específica entre a riqueza objetiva e o trabalho vivo. [...] Nessa compra de serviços não se encontra nunca a relação entre o capital e o trabalho – ou se acha inteiramente apagada ou é de todo inexistente [...] (Marx, 1985, p.78-79)

Dessa forma, o referido autor compreende que o trabalho, nas atividades de serviços estatais, direcionadas para consumo pelo seu valor de uso, não se convertem em fatores do capital e, por isso, não são consumidos produtivamente, não sendo considerados produtivos. Partindo da absolutização da forma capitalista de produção convertendo todos os produtos em mercadorias e todo o trabalho em trabalho assalariado, tem-se a transformação dos serviços em trabalhos assalariados, equiparando-os aos trabalhadores produtivos.

No entanto, a condição de assalariamento produz uma série de equívocos:

Uma série de funções e atividades envoltas outrora por uma auréola, e consideradas como fim em si mesmas, que se exerciam gratuitamente ou se pagavam indiretamente (como os profissionais (*professionals*), médicos, advogados (*barristers*) etc, na Inglaterra [...]), por um lado transformam-se diretamente em trabalho assalariados, por diferente que possa ser seu conteúdo e pagamento; por outro, caem - sua avaliação, o preço destas atividades, desde a prostituta até o rei - sob as leis que regulam o preço do trabalho assalariado (Marx, 1985, p.73)

Ser trabalho assalariado: eis a característica comum, criada pelo próprio capitalismo, tanto ao trabalho produtivo, quanto ao trabalho improdutivo, dando aos "apologistas ocasião para converter o trabalho produtivo, pelo fato de ser assalariado, em trabalhador que simplesmente troca seus serviços (isto é, o trabalho enquanto valor de uso) por dinheiro" (Marx, 1985, p.73-74).

O referido autor alude a "um erro adicional", relativo ao caráter do trabalho produtivo sob o capital e que deriva de duas generalizações equivocadas: a primeira relaciona-se ao fato da percepção de que trabalho produtivo é trabalho produtor de mercadoria, considerando-se como produtivo todo e qualquer trabalho que as produza, independente das relações sociais sob as quais a atividade se processa, mesmo que as relações não se encontrem realmente subsumidas, generalizando as relações entre capital e trabalho.

Em correspondência com o modo de produção dominante, entretanto, as relações que ainda não se subsumir realmente aquele, se lhe subsumem idealmente (idealiter). O

trabalhador autônomo (*selfemploying labourer*), como exemplo, é seu próprio assalariado; seus próprios meios de produção se lhe apresentam como capital. Na condição de capitalista de si mesmo, auto-emprega-se como assalariado. Semelhantes anomalias oferecem campo propício as leviandades sobre o trabalho produtivo e improdutivo (Marx, 1985, p.74)

Marx (1985) põe o problema em seus devidos termos:

Na produção capitalista, certas partes dos trabalhos que produzem mercadorias executam-se de maneira própria aos modos de produção precedentes, onde a relação entre o capital e o trabalho assalariado ainda não existe de fato, pelo que de nenhuma maneira são aplicáveis as categorias de trabalho produtivo e trabalho improdutivo, características do ponto de vista capitalista (Marx, 1985, p.74)

Tem-se a negação da identidade entre trabalho produtivo e trabalho útil (que produz valores de uso), de modo que não há que se falar em trabalho produtivo, sob o ponto de vista do capital, se não se processa em relações de produção de mercadoria. A segunda fonte do "erro adicional" reporta-se à compreensão de que produtivo é o trabalho assalariado que se troca por capital, considerando-se como produtivas todas as atividades que o capital remunera.

Acrescenta, Marx (1985) a seguinte oposição: trabalho que se troca por dinheiro enquanto dinheiro é dispêndio de renda, que funciona como meio de circulação; e trabalho que se troca por dinheiro enquanto capital é trabalho que valoriza o dinheiro adiantado na forma de capital, sendo este último produtivo.

Certos trabalhos improdutivos, casualmente, podem estar vinculados a produção, permitindo até que “[...] seu preço entre no preço da mercadoria, ou seja que o dinheiro gasto neles até certo ponto (*so far*) forme uma parte do capital adiantado, e, por conseguinte, que o trabalho desapareça como trabalho que se troca por renda, mas diretamente por capital” (Marx, 1985, p.74). Os “falsos custos de produção”, que o capitalista arca e integra o preço da mercadoria são absolutamente vitais para a sobrevivência do sistema capitalista. Cite-se como exemplo o gasto com impostos:

Passemos ao último caso, o dos impostos, do preço por serviços estatais, etc. Mas, isso está contido nos falsos custos de produção (*faux frais de production*), e é uma forma em si mesma accidental do processo capitalista de produção, e de nenhum modo condicionada por ele, e que lhe seja necessária e imanente. Se – exemplifiquemos – todos os impostos indiretos se transformassem em diretos, nem por isso se deixaria de pagá-los, mas já não constituiriam adiantamento de capital, e sim um dispêndio de renda. A possibilidade dessa transmutação formal mostra sua exterioridade, indiferença e accidentalidade em relação ao processo capitalista de produção (Marx, 1985, p.74)

Some-se a isto, o gasto com funcionários assalariados do capital, cujo trabalho se vincula (de modo incidental) ao processo de produção, mas que não são produtivos:

[...]os documentos materiais, as escrituras públicas, etc. Tudo isso se relaciona com as estipulações entre os possuidores de mercadorias como compradores e vendedores, e nada tem a ver com a relação entre o capital e o trabalho. Dessa maneira, os funcionários podem converter-se em assalariados do capital, mas, nem por isso se transformam em trabalhadores produtivos (Marx, 1985, p. 75)

Partindo-se do pressuposto de que a definição de trabalho produtivo depende de sua relação social e da forma social como se insere na criação e valorização do capital, Marx (1985) desenvolve a análise do trabalho de idêntico conteúdo, que podem ser produtivos ou improdutivos. A ambiguidade do trabalho produtivo no sistema do capital é esclarecida com a sua compreensão, independente do conteúdo determinado, isto é, do valor de uso particular em que este se manifesta, da utilidade particular que se reveste, autovalorizando o capital. Para exemplificar²⁶, Marx (1985) recorre a trabalhos de idêntico conteúdo, que pode ser produtivo ou improdutivo a depender de alguns aspectos. Vejamos:

Uma cantora que entoa como um pássaro é um trabalhador improdutivo. Na medida em que vende seu canto, é assalariada ou comerciante. Mas a mesma cantora, contratada por empresário (entrepreneur), que a faz cantar para ganhar dinheiro é um trabalhador produtivo, já que produz diretamente capital. Um mestre-escola que é contratado com outros para valorizar, mediante seu trabalho, o dinheiro do empresário (*entrepreneur*) da instituição que trafica com o conhecimento (knowledge mongering institution), é trabalho produtivo (Marx, 1985, p.76)

Ainda nessa direção, o autor acrescenta que:

O mesmo trabalho, por exemplo, jardinagem, alfaiataria (gardening, tailoring), etc, pode ser realizado pelo mesmo trabalhador (*workingman*) a serviço de um capitalista industrial ou de um consumidor indireto. Em ambos os casos, estamos diante de um assalariado ou diarista, mas num caso trata-se de trabalhador produtivo, e noutro, de improdutivo, porque no primeiro caso esse trabalhador produz capital e no outro não; porque num caso seu trabalho constitui um momento do processo de autovalorização do capital, e no outro não (Marx, 1985, p.76)

Em face do exposto, tem-se a ampliação do conceito de trabalho produtivo, que dentro do sistema capitalista não é restrito ao trabalho de intercâmbio com a natureza, mas abrange outras atividades que sirvam para autovalorização o capital (e não a sua produção), já que "[...] a reprodução do capital inclui todas as práxis produtoras de mais-valia, sejam elas trabalho (intercâmbio homem/natureza) ou não" (Lessa, 2011, p.152). Em outros termos: para a produção capitalista o valor de uso continua necessário, mas o que é determinante e preponderante é o valor de troca, de modo que o conceito de trabalho produtivo se estreita (de atividade e seu produto útil a exclusivamente produção de mais-valia).

Certamente, o conceito de trabalhador produtivo sob a égide do capital não pode ser reduzido a uma relação entre atividade e efeito útil, entre trabalhador e produto do trabalho,

²⁶ Marx (1985, p.76) utiliza-se também de outros exemplos, cujo "resultado são mercadorias que existem isoladamente em relação ao produtor" e abarca a concepção de trabalho improdutivo, a saber: "Milton – sirva-nos de exemplo – que escreveu o Paraíso Perdido [...], era um trabalhador improdutivo. Pelo contrário, o escritor que proporciona trabalho como de fábrica a seu livreiro, é trabalhador produtivo. Milton produziu o Paradise Lost tal como um bicho-da seda produz a seda, como manifestação de sua natureza. A seguir, vendeu o produto por cinco libras, e desse modo converteu-se em negociante. O literato proletário de Leipzig que produz livros – por exemplo, compêndios de economia política – por encargo do livreiro, está próximo a ser trabalhador produtivo, porquanto sua produção está subsumida ao capital, e não se leva a termo senão para valorizá-lo. [...]"

mas também uma relação de produção especificamente social, já que "ser trabalhador produtivo não é, portanto, uma sorte, mas um azar" (Marx, 1996b, p.138).

Seja oriundo de uma “fábrica de ensinar” ou se uma “fábrica de salsichas” para o capitalista o que interessa é a produção de mais-valia ou autovalorização do capital, afinal:

[..] Quando ele se dirige ao banco para depositar o seu dinheiro, nenhuma diferença faz ao banqueiro se aquele montante veio do comercio ilegal de armas ou drogas, da fábrica de ensinar ou da fábrica de salsichas. Capital é capital e ponto final. (Lessa, 2011, p.165)

A determinação material do trabalho e, portanto, de seu produto não possui relação com a distinção entre trabalho produtivo e improdutivo, já que as necessidades impostas à produção de mercadoria podem ser oriundas tanto do estômago quanto da fantasia. Isto significa, “o critério determinante que afirma o caráter de trabalho produtivo não é [...] sua forma de organização compatível com a produção capitalista [...] Daí porque o mesmo trabalho pode ser produtivo ou não caso esteja ou não organizado sob a forma capitalista” (Iamamoto, 2008, p.82). Perspectivas reducionistas da distinção entre trabalho produtivo e improdutivo ao aspecto meramente material da atividade advém de três fontes, a saber:

- 1) a concepção fetichista [...] que considera as determinações formais econômicas, tais como ser mercadoria, ser trabalho produtivo etc, como qualidade inerente em si mesma aos depositários materiais dessas determinações
- 2) que [...] só é produtivo o trabalho que resulta em um produto (produto material já que aqui se trata unicamente de riqueza material)
- 3) que no processo real de reprodução [...] existe grande diferença entre o trabalho que se manifesta em artigos reprodutivos e que faz em simples artigos suntuários (Marx, 1985, p.78)

Reitera-se toda oposição posta por Marx (1985) a reduções de que: todo o trabalho que produz mercadorias é trabalho produtivo, na medida em que não o é o trabalho que, apesar de produzir mercadorias, se processa sob formas de produção pré-capitalistas e mesmo que assalariado, só se desfruta como serviço; de que não há trabalhos que, dada a parcelarização do trabalho no mesmo processo produtivo, não produzem imediatamente um produto (uma mercadoria) e são produtivos; e ser produtivo do trabalho deriva-se do que se produz e não como se produz, já que é no âmbito estrito da produção, e não no da circulação (ou do consumo), que se define o caráter produtivo do trabalho para o capital. Portanto,

Para trabalhar produtivamente, já não é necessário, agora, pôr pessoalmente a mão na obra; basta ser órgão do trabalhador coletivo, executando qualquer uma de suas subfunções. A determinação original, acima, de trabalho produtivo, derivada da própria natureza da produção material, permanece sempre verdadeira para o trabalhador coletivo, considerado como coletividade. Mas ela já não é válida para cada um de seus membros, tomados isoladamente (Marx, 1966b, p.137-138)

Com as reformas de estratégias de extração de mais-valia com fins a manter a acumulação do capital edifica-se a “zona cada vez mais sombria” entre o trabalho produtivo e

improdutivo, ocorrendo uma coexistência necessária (Tavares, 2004). O capital, então, suprime todo trabalho improdutivo desnecessário, operando, inclusive, a fusão entre atividades produtivas e improdutivas²⁷, frequentemente realizadas pelos mesmos trabalhadores, “isso porque o capital também depende fortemente das atividades improdutivas para que suas atividades produtivas se efetivem” (Antunes, 1999, p.198), que englobam as atividades que estão nas esferas da circulação, da distribuição e do consumo.

Para tal, foi primordial a consolidação da divisão social do trabalho, gerando a separação e oposição entre o trabalho manual e o trabalho intelectual. Dinâmica constitutiva de uma das tendências do capitalismo, engendrando um novo segmento do proletariado de serviços - setor cada vez mais totalizado e controlado pela lógica do capital, principalmente em decorrência da industrialização, que impõe maior exploração do trabalho intelectual e retração do trabalho manual com a introdução de inovações tecnológicas.

Por esta razão, Antunes (2018) compreende que presenciamos a desproletarização do trabalho fabril, o encolhimento da classe operária industrial e a proletarização dos assalariados de serviço. Isso porque a transformação crucial foi a coexistência entre trabalho produtivo e improdutivo, tanto na preservação, quanto na ampliação da lei do valor. Exemplo dessa dinâmica é o setor de *telemarketing*, que crescentemente assumiu papel decisivo no processo de valorização do capital, bem como a terceirização, que viabiliza a prestação de serviços nas esferas anteriormente consideradas improdutivas.

Certamente, é ampliando o vasto leque de assalariados, que vivem em situação de vida e de trabalho com “clara similitude com aquelas experimentadas pelos trabalhadores produtivos [...] Portanto, a classe trabalhadora hoje é mais ampla, heterogênea, complexa e fragmentada do que o proletariado industrial do século XIX e início do século XX” (Antunes, 2018, p.89), considerando a existência de uma nova morfologia, em que

um desenho contemporâneo da classe trabalhadora deve englobar, portanto, a totalidade dos assalariados, homens e mulheres que vivem da venda de sua força de trabalho em troca de salário seja na indústria, na agricultura e nos serviços, seja nas interconexões existentes entre esses setores [...] Dadas as profundas metamorfoses ocorridas no mundo produtivo contemporâneo, o conceito ampliado de classe trabalhadora, em sua nova morfologia, deve incorporar a totalidade de trabalhadores e trabalhadoras, cada vez mais integrados em cadeias produtivas globais e que vendem sua força de trabalho como mercadoria em troca de salário, sendo pagos por capital-dinheiro, não importando se as atividades que se realizam sejam materiais ou [...] [intelectuais], mais ou menos regulamentadas (Antunes, 2018, p.31)

²⁷ Mészáros (2002, p.617) compreende ser: a contradição entre trabalho produtivo e não produtivo [...] inerente ao antagonismo fundamental entre os interesses do capital e os do trabalho e, como tal, insuperável. Ela emerge em primeiro lugar do caráter exploratório do próprio processo de trabalho capitalista e da necessidade de encontrar uma forma adequada a sua perpetuação (p.617)

Nota-se que o capital, na ânsia de aumentar a produtividade do trabalho, amplia os mecanismos de extração do mais-valor. A vista disso, no capítulo a seguir abordaremos elementos primordiais a compreensão do mosaico de formas que configuram o trabalho face da constante remodelação da gestão do processo produtivo, das formas de emprego das técnicas e exploração da força de trabalho. Afinal, desde a eclosão da crise estrutural do capital é ampliada significativamente o processo de precarização estrutural do trabalho.

2 A CRISE ESTRUTURAL E SUA INCIDÊNCIA NO ÂMBITO DO TRABALHO

Neste capítulo, aprofundaremos a análise acerca das novas configurações do mundo do trabalho e, especialmente, as suas consequências sobre os trabalhadores, oferecendo elementos para o desvendamento da lógica e da processualidade contraditória do sistema do capital, bem como suas estratégias econômicas e políticas de auto expansão e autovalorização em meio às suas próprias contradições e crises tendenciais.

Sistema em que três dimensões fundamentais se interrelacionam diretamente: capital, trabalho assalariado e as formações de Estado, sem as quais a base socioeconômica do capital é totalmente inconcebível. Levando em consideração tais dimensões, ressalta-se que a metamorfose no processo de produção do capital se deu (e se dá) mediante o aperfeiçoamento da subordinação da força de trabalho aos seus imperativos sobre praticamente todas as atividades da vida social.

Logo, a configuração da nova morfologia do trabalho, coerente com a flexibilização, oriunda do imperativo à reestruturação produtiva ocasionada pela eclosão da crise estrutural do capital, advém da necessidade da máxima extração de trabalho não pago (mais-valia) da força de trabalho assalariada no intervalo de tempo cada vez menor. Sendo, assim, se a relação de separação do trabalhador e dos meios de produção é apresentada na constituição do caráter social do processo de trabalho, a subsunção real dar-se-á além do surgimento tecnologia com a aplicação de princípios universais do conhecimento científico permitindo ao capital a organização da produção, controlando-o e transformando-o.

A vista disso, o taylorismo e o fordismo iniciam a era de gestão da força de trabalho, que atinge a sua forma contemporânea com o toyotismo. Ambos externalizam o processo de controle da força de trabalho, possuindo elementos de continuidades e rupturas. Perspectiva primordial para não cairmos na visão errônea da fusão entre trabalho manual e intelectual, ou ainda, na corrosão das distinções entre trabalho produtivo e improdutivo, e entre proletários e demais trabalhadores assalariados.

Todavia, será com o toyotismo, estimulando a produção do consentimento do trabalhador, que é desencadeada a nova era da precarização estrutural com prelúdio do trabalho informacional. Precarização compreendida, com base em Alves (2007), como modo de reposição sócio-histórica da precariedade, isto é, da condição histórico-ontológica da força de trabalho enquanto mercadoria, tendo sua dimensão histórica determinada pela luta de classes e pela correlação de forças políticas entre capital e trabalho.

2.1 Do controle da produção a regulação social: o binômio taylorismo/fordismo

Harvey (2010) compreende que uma das estratégias mais elementares do capitalismo é a sua orientação para o crescimento, apoiado em valores reais na exploração da força de trabalho na produção. Sendo o trabalho o único gerador de valor, o seu controle se faz crucial para a reprodução do capital, demandando novos modos de subsunção do trabalho ao capital, os quais, sempre que necessário, são redimensionados²⁸.

Da acumulação simples à grande indústria, ao modo capitalista se põe a indispensabilidade de implantação de inovações técnicas e/ou organizacionais a fim de estabelecer ritmos e padrões, que mantenham o controle da ação dos trabalhadores sobre a sua produtividade e o organismo fabril, destituindo o saber operário, isto é, metamorfoseando o elemento subjetivo na produção do capital (de meramente formal a real).

Nas últimas décadas do século XIX, Frederic Winslow Taylor desenvolveu a ideia de gerência científica, enquanto “[...] empenho no sentido de aplicar métodos científicos aos problemas complexos e crescentes do controle do trabalho nas empresas [monopolistas] capitalistas em rápida expansão”, de modo que “o taylorismo pertence à cadeia de desenvolvimento dos métodos e organização do trabalho, e não propriamente ao desenvolvimento da tecnologia” (Braverman, 1987, p.82).

Se a grande indústria era caracterizada, como discutido no capítulo anterior, pela introdução sistemática de máquinas no processo produtivo, ao taylorismo coube ao ser o produto do esforço sistemático de aperfeiçoamento da subordinação material do trabalho ao capital, característico do período. Taylor, então, ao iniciar seus estudos como operário, observou o desempenho dos demais, mensurou a disparidade entre a capacidade produtiva deles e a real produtividade da empresa, chegando ao entendimento de que, para além da limitação técnica, havia limitações na própria desenvoltura dos trabalhadores que

desenvolviam seus macetes (e os utilizavam junto ao deslocamento no espaço fabril etc.) justamente como forma de controlar o tempo que trabalhavam e, dessa forma, proteger seus conhecimentos e seus salários, frente a produtividade em expansão advinda do emprego crescente da maquinaria que, pouco a pouco, tornava cada vez mais escassa a necessidade de trabalho humano na produção (Pinto, 2010, p. 25-26)

Via de resistência desenvolvida para preservar empregos e evitar a exploração excessiva, mas que impulsionam o desenvolvimento de meios de controle. Para Taylor (1987), a “vadiagem no trabalho” era o grande obstáculo para o aumento da produtividade, podendo ser

²⁸ Alves (1999) aponta que o termo “subsunção” não deve ser restrito ao sentido de “submissão” ou “subordinação”, uma vez que detém conteúdo dialético, precisando ser reiteradamente afirmado. Fato que advém de o caráter específico da força de trabalho ser parte constituinte da relação que aprisiona “submete”, mas ser também o elemento que nega essa relação.

suas causas resumidas em: a disseminação entre os trabalhadores de que o maior rendimento do homem e da máquina, ocasionaria o desemprego; o sistema defeituoso da administração; e o desperdício do tempo de trabalho do operário.

Problemática que Taylor objetivou resolver com seus métodos de gerência:

Sua 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 a execução desse trabalho, dentro de moldes extremamente rígidos - no plano dos gestos físicos, das operações intelectuais e da consulta 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 as gerenciais da empresa (Pinto, 2010, p. 28-29)

Como resultado de sua investigação, Taylor elaborou três princípios de gerência científica: a reunião e a sistematização dos conhecimentos possuído pelos trabalhadores, agora reduzidos a um conjunto de regras, leis e fórmulas; a dicotomia entre o trabalho manual e o intelectual (mais especificamente, entre concepção e execução); e o planejamento prévio da totalidade dos elementos do processo de produção, de modo que “asseverou como uma necessidade absoluta para a gerência a imposição ao trabalhador da maneira rigorosa pela qual o trabalho deve ser executado” (Braverman, 1987, p.86).

Nota-se que Taylor não buscava a melhor maneira de executar o trabalho e sim "uma resposta ao problema específico de como controlar melhor o trabalho alienado - isto é, a força de trabalho comprada e vendida" (Braverman, 1987, p.86). Conforme Taylor (1987):

O uso prático dos dados científicos requer uma sala em que são guardados os livros, notações dos rendimentos máximos e uma mesa para o planejador das tarefas. Assim, todo o trabalho feito pelo operário no sistema antigo, como resultado de sua experiência pessoal, deve ser necessariamente aplicado pela direção no novo sistema, de acordo com as leis da ciência, porquanto o trabalhador, ainda que bem habilitado na organização e uso dos dados científicos, estaria materialmente impossibilitado de trabalhar, ao mesmo tempo na máquina e na mesa de planejamento. Está claro, então, na maioria dos casos, que um tipo de homem é necessário para planejar e outro diferente para executar o trabalho (Taylor, 1987, p.35)

Se, por um lado, seria viabilizado controle do processo do trabalho pelo capitalista, elevado a novo patamar; por outro, tornou o trabalhador a peça anexa ao fluxo gerencial, destituído da característica que o diferencia enquanto humano: a sua capacidade de concepção. O taylorismo foi, portanto, um catalisador importante da oposição entre o capital e o trabalho, eliminando as porosidades no processo produtivo.

É notório que o taylorismo é uma forma de gestão da força de trabalho que, ao racionalizar e controlar a produção, destituiu os trabalhadores do conhecimento de ofício, impondo "um modo de trabalho sem cérebro no qual sua função fica resumida à de apertador

de parafusos e de movedor de alavancas" (Braverman, 1987, p. 121), apresentando a inédita subsunção real do trabalho ao capital.

A medida que o trabalho se torna um fenômeno social mais que individual, é possível - diferentemente do caso de animais em que o instinto como força motivadora é inseparável da ação - separar concepção e execução. Essa desumanização do processo de trabalho, na qual os trabalhadores ficam reduzidos quase que ao nível de trabalho em sua forma animal, enquanto isento de propósito e não pensável [...] (Braverman, 1987, p. 104).

O controle sobre o processo de trabalho, elemento determinante de materialização da subsunção real do trabalho ao capital, no período da grande indústria, chega a seu auge durante a vigência do binômio taylorismo/fordismo. Nasce a mescla do cronômetro atrelado a produção em série, acentuando a separação da concepção e execução, viabilizada por dar-se em meio a “períodos de crescimento da economia, assim como nos períodos de guerra, pois foram desenvolvidos especificamente para produzir grandes quantidades de produtos com pouquíssimos níveis de diferenciação” (Pinto, 2010, p.53).

Logo, no início do século XX, o norte-americano Henry Ford (1863-1947), empresário do setor automobilístico, com o intuito de “fabricar seu veículo T, por um preço relativamente baixo, de forma que fosse produzido em massa” (Gounet, 1999, p.18), inova introduzindo a linha de montagem em série e, em contraposição a indústria automobilística da época.

Ford, então, aplica os métodos do taylorismo a indústria automobilística, convergindo em um processo produtivo apoiado em cinco transformações principais:

1. Para responder a um consumo amplo, Ford atira-se à produção em massa. Isso significa racionalizar ao extremo as operações efetuadas pelos operários e combater os desperdícios, principalmente de tempo. 2. A primeira racionalização é o parcelamento das tarefas, na mais pura tradição taylorista. [...]. Acontece a desqualificação dos operários. 3. Cria-se [...] uma linha. Uma esteira rolante desfila, permitindo aos operários, colocados um ao lado do outro, realizar operações que lhes cabem. 4. Para reduzir o trabalho do operário a alguns gestos simples e evitar o desperdício [...] Ford tem a ideia de padronizar as peças [...] para obter esse resultado [...] Ford precisa comprar as firmas que fabricam peças. É dessa maneira que o empresário se atira à integração vertical, ou seja, ao controle direto de um processo de produção, de cima a baixo. 5. Depois dessas transformações Ford pode autonomizar suas fábricas. (Gounet, 1999 p.18-19)

Em linhas gerais, o padrão de acumulação fordista/taylorista tinha como características fundamentais: a produção em massa verticalizada e homogeneizada, dentro do complexo industrial que abarcava todos os fatores necessários à produção, acentuando o parcelamento e fragmentação do trabalho, de modo que, conforme Antunes (1999, p.37)

[...] reduzia a ação operária a um conjunto repetitivo de atividades cuja somatória resultava no trabalho coletivo dos veículos. Paralelamente da perda da destreza do labor anterior, esse processo de desantropomorfização do trabalho e sua conversão em apêndice da máquina-ferramenta dotavam o capital de maior intensidade na extração do sobretrabalho"

Desantropomorfização que, “representa simplesmente aquela espécie de espelhamento da realidade (e sua aplicação à práxis) que a humanidade idealizou para si mesma, a fim de conhecer, do modo mais aproximado ao adequado, à realidade em seu ser-em-si”. Portanto, “quando a máquina desantropomorfiza o processo do trabalho, esta experimenta um incremento qualitativo na direção da socialidade: a tarefa dos homens se restringe cada vez mais a “vigiar a máquina com os olhos e corrigir os erros dela com as mãos” (Lukács, 2013, p.213).

O trabalhador fordista ao assumir contornos de *operário-massa* (Gramsci, 1976) tem o seu trabalho desqualificado e destituído do controle do processo produtivo, enquanto “acessório consciente de uma máquina parcial” (Marx, 1996b, p.112), cuja função se reduzia a vigiar a máquina e, quando necessário, corrigir erros. Tais características tornaram esse paradigma produtivo prevaiente e primordial a produtividade na Grande Indústria.

Fato evidenciado por Gounet (1999): se antes de Ford necessitava-se de 12h30min em média para construir um veículo, posteriormente, com a racionalização da produção, o tempo vai para 5h50min; com o treinamento dos operários cai para 2h38min; e em 1914 Ford automatiza as primeiras linhas de montagem e o tempo cai para 1h38min. A racionalização da produção, ao intensificar e aumentar a produtividade, reduziu o tempo de produção de mercadorias em até oito vezes, quando comparada ao esquema artesanal, levando Ford a ter seus lucros saltados de 2 milhões para 250 milhões de dólares entre 1907-1919.

Logo, a mescla taylorismo/fordismo marca o período de crescimento pós-primeira guerra (1914-1918), conhecido como a “Era de Ouro” do capitalismo, e pós Grande Depressão - ocasionada pelo advento da crise de 1929 (iniciada com a quebra da bolsa de valores de Nova York) - sob a hegemonia norte-americana. Cabe ressaltar que, apesar do fordismo incorporar elementos do taylorismo na sua dinâmica, é possível estabelecer diferenças fundamentais entre ambos, pois o intuito de Ford não era apenas dominar a força de trabalho, e sim conquistar a adesão do trabalhador:

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 em massa significava consumo em massa, um novo sistema de reprodução da força de trabalho, uma nova política de controle e gerência da força de trabalho, uma nova estética e uma nova psicologia em suma, um novo tipo de sociedade democrática [...] O Fordismo equivale ao maior esforço coletivo para criar, com velocidade sem precedentes, e com uma consciência de propósito sem igual na história, um novo tipo de trabalhador e um novo tipo de homem. Os novos métodos de trabalho são inseparáveis de um modo específico de viver e de pensar a vida (Harvey, 2010, p.121).

Nascido na fábrica, o fordismo se expande para fora dos seus muros com nítido caráter ideológico, político e cultural, determinando meios de adequação do trabalhador ao novo ritmo de trabalho e sua extrema racionalização, mudanças que Gramsci (1976) vai chamar de

“americanismo”, condição *sine quo non* para o desenvolvimento da produção fordista e vice-versa, diante da não adesão imediata dos operários. Eis a racionalização do trabalho delineando a nova estrutura social e econômica articulando a atuação do Estado, capital e a persuasão dos trabalhadores, na garantia da hegemonia deste paradigma.

Logo, o deslocamento do eixo dinâmico da economia (hegemonia) mundial da Europa para os Estados Unidos, expressou a edificação de novo modo de vida, de regulação das condições mais íntimas da classe operária sob a combinação da coerção e da persuasão, na edificação do “novo tipo humano, adequado ao novo tipo de trabalho e de processo produtivo” (Gramsci, 1976, p.248) e adaptado psicofisicamente à nova estrutura industrial.

De tal forma, a elevação dos salários constituiu-se em uma das principais medidas político-ideológicas adotadas por Ford, ocultando o fato de que “a ideologia fordiana dos altos salários é um fenômeno derivado de uma necessidade da indústria moderna altamente desenvolvida” (Gramsci, 1976, p.405). Altos salários que adequaram os trabalhadores à disciplina das fábricas fordistas, promovendo aumento do consumo, porém,

isso presumia que os trabalhadores soubessem como gastar seu dinheiro adequadamente. Por isso [...] Ford enviou um exército de assistentes sociais aos lares dos seus trabalhadores “privilegiados” (em larga medida imigrantes) para ter certeza de que o “novo homem” da produção de massa tinha o tipo certo de probabilidade moral, de vida familiar e da capacidade de consumo prudente (isto é, não alcoólico) e “racional” para corresponder às necessidades e expectativas da corporação (Harvey, 2010, p.122)

É imposta a nova moralidade, condicionando desde a vida sexual do trabalhador fordista²⁹ até questões familiares e seus hábitos cotidianos de consumo, envolta por princípios capazes de reservar as energias para o trabalho. Tratava-se, assim, da subsunção formal da vida dos trabalhadores ao capital, edificando o ideal de trabalhador sem excessos, persuadindo-o e a neutralizando possíveis resistências, mediante “um esforço de produção de um novo homem inserido em uma ‘nova’ sociedade capitalista” objetivando “diminuir a porosidade de tempo no

²⁹ Na perspectiva de Gramsci (1976) a constituição de um novo tipo de homem edifica a necessidade de se criar nova ética, o que explica “o relevo com que os industriais (especialmente Ford) se interessaram pelas relações sexuais dos seus dependentes e pela acomodação de suas famílias; a aparência de “puritanismo” assumida por este interesse (como no caso do proibicionismo) não deve levar a avaliações erradas; a verdade é que não é possível desenvolver o novo tipo de homem solicitado pela racionalização da produção e do trabalho, enquanto o instinto sexual não for absolutamente regulamentado, não for também ele racionalizado. (Idem, *ibid.*, p. 392). Assim, “o novo industrialismo exige que o homem-trabalhador não desperdice as suas energias nervosas na procura desordenada e excitante da satisfação sexual ocasional: o operário que vai ao trabalho depois de uma noite de ‘desvarios’ não é um bom trabalhador, a exaltação passional não está de acordo com os movimentos cronometrados dos gestos produtivos ligados aos mais perfeitos processos de automação. Esse conjunto de compressões e coerções diretas e indiretas exercidas sobre a massa produzirá, indubitavelmente, resultados e proporcionará o surgimento de uma nova forma de união sexual, da qual a monogamia e a estabilidade relativa parecem ser o traço característico e fundamental” (Gramsci, 1976, p. 399)

âmbito da jornada de trabalho, otimizando o processo de valorização do capital” (Behring; Boschetti, 2011, p. 87).

Claramente o fordismo tinha um projeto de hegemonia, capacidade de direção que começa no chão da fábrica, conquistando a adesão dos trabalhadores, extrapolando seus muros tornando-se hegemonia social (Gramsci, 1976). Sendo assim, para que a introdução da ideologia fordista de produção fosse disseminada, sem entraves, foi de fundamental importância a participação do Estado³⁰, sob a forma de “Estado Providência”:

Dentro da moldura do fordismo, com efeito, esse Estado representa, para o proletariado, a garantia de ‘seguridade social’ com a qualidade de gestor geral da relação salarial: é o Estado que fixa o estatuto mínimo dos assalariados [...]; é ele que impulsiona a conclusão e garante o respeito das convenções coletivas; é ele que gera direta ou indiretamente o ‘salário indireto’ [...]. Tudo isso fez com que se desenvolvesse “um fetichismo de Estado, bem como de seus ideais democráticos (inclusive no que eles tem de ilusório) aos quais o “Estado-providência” deu seu conteúdo concreto (ao garantir de algum modo o direito ao trabalho, a moradia, a saúde, a educação e a formação profissional, ao lazer etc [...]) (Antunes, 1999, p.40)

O Estado de Bem-Estar Social (ou *Welfare State*), segundo orientações keynesianas de mudança da relação do Estado com o sistema produtivo, configura-se como emblema de produção fordista. É justo no período de crise de superprodução sem precedentes, a crise de 1929, reduzindo a demanda efetiva a zero, que traz à tona a necessidade do Estado ao assumir novos papéis, incorporando políticas intervencionistas, enquanto estratégia anticíclica capaz de restabelecer a projeção de acumulação.

É importante salientar que, por sua natureza contraditória, o capitalismo, na medida em que avança, com o desenvolvimento das forças produtivas, desenvolve força repressiva. O capital passa a ser limite a si próprio, cabendo as fases de prosperidade serem acompanhadas por crises. Ou seja, “crises de intensidade e duração variadas são o modo natural de existência do capital: são maneiras de progredir para além de suas barreiras imediatas e, desse modo, estender com dinamismo cruel sua esfera de operação e dominação”, de modo que “a última coisa que o capital poderia desejar seria uma superação permanente de todas as suas crises”, embora seus “ideólogos e propagandistas frequentemente sonhem com (ou ainda reinvidique a realização de) exatamente isso” (Mészáros, 2002, p.795).

³⁰ A articulação do fordismo se fez primordial, na medida em que “Foi preciso um forte abalo nas relações de classe para que o fordismo se impusesse e disseminasse, especialmente na Europa, o que incluiu a referida mudança do papel do Estado, segundo orientações keynesianas. Quando estas se colocam plenamente no cenário econômico, segundo Harvey, chega-se à maturidade do fordismo. Assim, o keynesianismo e o fordismo, associados, constituem os pilares do processo de acumulação acelerada de capital no pós-1945, com forte expansão da demanda efetiva, altas taxas de lucro, elevação do padrão de vida no capitalismo central, e um alto grau de internacionalização do capital [...]” (Behring; Boschetti, 2011, p.88)

Coube a crise de 1929, ao ativar limites relativos, ser a primeira grande crise de superprodução do capital, cuja natureza é cíclica por “deixar um grande número de opções abertas para sobrevivência continuada do capital, bem como para a sua recuperação e sua reconstituição mais forte do que nunca em uma base economicamente mais saudável e mais ampla” (Mészáros, 2002, p.793).

Limites relativos, compreendidos pelo filósofo húngaro, enquanto aqueles que “podem ser superados quando se expande progressivamente a margem e a eficiência produtiva - dentro da estrutura viável e do tipo buscado - da ação socioeconômica”, minimizando “por algum tempo os efeitos danosos que surgem e podem ser contidos pela estrutura causal fundamental do capital” (Mészáros, 2002, p.175) permitindo que, na sequência, tenhamos nova onda de crescimento econômico.

Neste sentido, John Maynard Keynes, propôs, como “corretivo necessário das tendências negativas do capital” (Mészáros, 2002, p.334) uma ofensiva ao *laissez-faire* estipulando que o Estado deveria criar uma política de *déficits* fiscais e monetários, para aumentar a demanda efetiva e instituir a situação de pleno emprego, uma vez que “essas políticas eram dirigidas pelas áreas de investimento público - em setores como o transporte, os equipamentos públicos etc - vitais para o crescimento da população e do consumo de massa e também garantiam um emprego relativamente pleno” (Harvey, 2010, p.129).

Logo, “o fordismo, então, foi bem mais que uma mudança técnica com a introdução da linha de montagem e da eletricidade: foi também uma forma de regulação das relações sociais, em condições políticas determinadas” (Behring; Boschetti, 2011, p. 860), erguendo o sistema de compromisso e de regulação.

O capital, então, articulou controle coercitivo (política proibicionista de disciplinamento fabril e extrafabril) e o persuasivo (política de remuneração e dos benefícios sociais)³¹. Sendo assim, a legitimação do Estado pelo capital e pela massa da população dava-se mediante “a) o estabelecimento de políticas keynesianas com vistas a gerar o pleno emprego e crescimento econômico num mercado liberal; b) instituição de serviços e políticas sociais com vistas a criar demanda e ampliar o mercado de consumo; e c) um amplo acordo entre esquerda e direita, entre capital e trabalho” (Behring; Boschetti, 2011, p.92).

³¹ O controle do trabalho mantém seu traço coercitivo-econômico, entretanto se expande à sociedade que, de forma consentida, apoia as exigências do projeto fordista. Coerção e consenso articulam-se formando uma unidade no processo de expansão dessa nova forma de produzir e reproduzir o capitalismo. Há uma aceitabilidade dessa nova proposta de controle, haja vista a mistificação em torno da superação dos entraves à produção da riqueza social em larga escala, a qual supõe atender parte significativa das necessidades das classes na sociedade. Isso se concretiza através da ação reguladora do Estado, também responsável pela redistribuição de riqueza (Souza, 2011, p.99)

Tais medidas, ao garantir certo poder aquisitivo para o “consumo em massa” da “produção em massa”, encobre as desigualdades entre as classes e amplia a exploração da força de trabalho, ao criar “[...]um acréscimo de dependência tanto prática quanto ideológica em relação ao Estado [...]”, mediante a ilusão de que “[...] o sistema metabólico do capital pudesse ser efetiva, duradoura e definitivamente controlado, regulado e fundado num compromisso entre capital e trabalho, mediado pelo Estado” (Antunes, 1999, p.40)

Ocultava-se o fato de que o Estado, como estrutura totalizadora de comando político, detém única função: assegurar e proteger a produtividade do sistema. Portanto, é impossível para o Estado, voltar-se contra as relações de produção e alterá-las significativamente, já que ele necessita do antagonismo imposto pela propriedade privada para sobreviver:

o Estado moderno constitui a única estrutura compatível com os parâmetros estruturais do capital como modo de controle sociometabólico. Sua função é retificar - deve-se enfatizar mais uma vez: apenas até onde a necessária ação corretiva puder se ajustar aos últimos limites sociometabólicos do capital - a falta de unidade [entre produção e seu controle, a produção e o consumo e a produção e a circulação] (Mészáros, 2002, p.107)

Face a tais limitações, a efetivação das políticas Keynesianas deu-se no contexto de reduzidas perturbações à reprodução do capital, pois não conflitavam ânsia de lucratividade. Partindo, então, da compreensão de que o sistema do capital é um sistema de metabolismo social de caráter incontrolável, irreformável, totalizante (irrecusável e irresistível) de natureza centrífuga, orientado para expansão e impelido a acumulação (Mészáros, 2002), tem-se a sua tendência em superproduzir, de forma a subestimar a capacidade de absorção do mercado.

No final da década de 60 e início da década 70, os anos dourados do capitalismo começaram a dar sinais de esgotamento, tendo como uma de suas expressões o fim do apogeu fordismo/keynesianismo, cujas raízes são caracterizadas, por Antunes (1999, p.30):

- 1) Queda da taxa de lucro³², ocasionada pelo aumento do preço da força de trabalho conquistado pós-1945 e pela intensificação das lutas sociais dos anos 60, reduzindo os níveis de produtividade do capital e acentuando a tendência decrescente da taxa de lucro;
- 2) Esgotamento do padrão de acumulação taylorista-fordista de produção, dada a incapacidade de responder a retração do consumo que se acentuava;

³² Marx (1996b) ao analisar a composição orgânica do capital, oriunda da relação entre o valor do capital constante (máquinas e matéria-prima) e capital variável (trabalho humano), leva a compreensão de que suas variações se fazem sentir na modificação da taxa de lucro. Sendo assim, se há ampliação do capital constante e, como consequência, uma diminuição do capital variável empregado, eleva-se a composição orgânica do capital e mantém constante a taxa de mais-valia, implicando no estreitamento da base de sustentação do processo de valorização do capital que se projeta na tendência à queda da taxa de lucro.

- 3) Hipertrofia da esfera financeira, que ganhava relativa autonomia frente aos capitais produtivos, uma vez que os lucros se deslocam da produção para a especulação;
- 4) Maior concentração de capitais graças às fusões entre as empresas monopolista e oligopolistas;
- 5) Crise do *Welfare State* ou "Estados de Bem-Estar Social", acarretando crise fiscal do Estado e a necessidade de retração dos gastos públicos e sua transferência para o capital privado
- 6) Acentuação das privatizações, desregulamentação e flexibilização dos processos produtivos, dos mercados e da força de trabalho.

Aspectos acentuados pelo ressurgimento das ofensivas do mundo do trabalho e o transbordamento da luta de classes, que “tratava-se de uma resistência cujo conteúdo político era manifestado num certo esgotamento desta forma de controle do capital sobre o trabalho” (Druck, 1999, p.68), extrapolando o mundo do trabalho:

O boicote e a resistência ao trabalho despótico, taylorismo e fordizando assumiam contornos diferenciados. Desde as formas individualizadas de absenteísmo, da fuga do trabalho, do turnover, da busca da condição de trabalho não operário, até as formas coletivas de ação visando a conquista do poder sobre o processo de trabalho, por meio de greves parciais, operações zelo (marcadas pelo “cuidado” especial com o maquinário, que diminuía tempo/ritmo de produção), contestações da divisão hierárquica do trabalho e do despotismo fabril emanado pelos quadros da gerência, formação de conselhos, propostas de controle autogestionárias, chegando inclusive a recusa do controle do capital e a defesa do controle social da produção e do poder operário (Antunes, 1999, p.42)

Colocava-se a contradição entre autonomia e heteronomia expondo a não adaptação por parte do trabalhador às frequentes intensificações do ritmo de trabalho ocasionadas pelas modificações organizacionais com o incremento de novas tecnologias. Tais reivindicações, embora fundamentais, não alcançaram a forma de projeto social capaz de se contrapor à lógica do capital, restringindo os questionamentos ao mundo do trabalho e, conseqüentemente, enfraquecendo e retrocedendo o movimento dos trabalhadores.

Nesse contexto, dá-se início a grande recessão na economia capitalista, demonstrando a incapacidade do taylorismo/fordismo, como sistema de produção excessivamente rígido, de gerar ganhos de produtividade face às necessidades da conjuntura econômica mundial:

havia problemas com a rigidez dos investimentos de capital fixo de larga escala e de longo prazo em sistemas de produção em massa impedia muita flexibilidade de planejamento e presumiam crescimento estável em mercados de consumo invariantes. Havia problemas de rigidez nos mercados, na alocação e nos contratos de trabalho (Harvey, 2010, p.129)

Mészáros (2002) apreende a crise do fordismo/keynesianismo como expressão fenomênica de um quadro mais complexo, de significado mais profundo: a crise estrutural - endêmica, cumulativa, crônica e permanente - apresentando quatro aspectos distintivos:

seu caráter é universal, em lugar de restrito a uma esfera particular (por exemplo, financeira ou comercial, ou afetando este ou aquele ramo particular de produção, aplicando-se a este e não àquele tipo de trabalho, com sua gama específica de habilidades e graus de produtividade etc.); seu alcance é verdadeiramente global (no sentido mais literal e ameaçador do termo), em lugar de limitado a um conjunto particular de países (como foram todas as principais crises no passado); sua escala de tempo é extensa, contínua, se preferir, permanente, em lugar de limitada e cíclica, como foram todas as crises anteriores do capital; em contraste com as erupções e os colapsos mais espetaculares e dramáticos do passado, seu modo de se desdobrar poderia ser chamado de rastejante, desde que acrescentemos a ressalva de que nem sequer as convulsões mais veementes ou violentas poderiam ser excluídas no que se refere ao futuro: a saber, quando a complexa maquinaria agora ativamente empenhada na “administração da crise” e no “deslocamento” mais ou menos temporário das crescentes contradições perder sua energia. (Mészáros, 2002, p.795-796)

O referido autor já salientava que a origem da crise estrutural não está envolta por mistérios, residindo no bloqueio sistemático das suas funções vitais mediante o desarranjo das três dimensões internas do capital: produção, no consumo e na circulação/distribuição/realização³³. Ou seja, em contraponto à dinâmica, extensão e profundidade das crises cíclicas, a crise estrutural mina a própria existência do capital, postulando sua transcendência e sua substituição por algum complexo alternativo.

Mészáros (2002) verifica que a crise estrutural está relacionada, não aos limites imediatos - relativa e inteiramente maleáveis por forças e tendências contrárias, - e sim aos limites últimos. Relaciona-se, então, a dificuldade de manejo dos limites absolutos, a saber: na eliminação das condições de reprodução socio metabólica, a liberação das mulheres, o capital transnacional e o desemprego crônico. Ambos não podem ser considerados de forma isolada, devendo serem vistos como “centro de um conjunto de contradições”, impedindo a acumulação do capital e o funcionamento futuro do sistema global do capital.

A percepção de “atingir os limites últimos” não equivale a iminência ilusória do “sistema colapsar por si mesmo”, e sim enquanto “determinações mais profundas do seu modo de controle sociometabólico”. Para tal, parte-se da consideração da capacidade do capital em inovar seu vasto arsenal de defesa permanente, “procurando ampliar a margem de manobra do sistema do capital em seus próprios limites estruturais” (Mészáros, 2002, p.219).

³³ Mészáros (2002) identifica que no transcurso do desenvolvimento histórico as três dimensões do capital - produção, circulação e consumo - tendem a se fortalecer e se ampliar, criando o terreno propício à reprodução recíproca em escala crescente. Sendo, pois, superadas as limitações imediatas graças a interação entre elas, a exemplo da limitação da produção, superada pelo incremento do consumo. Dinâmica recorrente nas crises cíclicas, enquanto correspondente mecanismo vital de expansão.

Logo, além de romper com o processo normal de expansão do capital, a crise estrutural “pressagia uma falha na sua função vital de deslocar as contradições acumuladas do sistema” (Mészáros, 2002, p.799), acentuados fundamentos destrutivos de valorização do valor em detrimento das necessidades humanas, de modo que

[...] as perturbações e “disfunções antagônicas”, que ao invés de serem absolvidas/dissipadas/desconcentradas e desarmadas, tendem a se tornar cumulativas e, portanto, estruturais, trazendo com elas um perigoso complexo mecanismo de deslocamento de contradições. Desse modo, aquilo com o que nos confrontamos não é mais simplesmente “disfuncional”, mas potencialmente muito explosivo. Isto porque, não resolveu sequer a menor das suas contradições. Nem poderia fazê-lo, na medida em que, por sua própria natureza e constituição inerente, o capital nelas prospera (até certo ponto com relativa segurança). Seu modo normal de lidar com contradições é intensificá-las, transferi-las para um nível mais elevado, deslocá-las para um plano diferente, suprimi-las quando possível, e quando elas não puderem mais ser suprimidas, exportá-las para uma esfera ou país diferente. É por isso que o crescente bloqueio no deslocamento e na exportação das contradições internas do capital é potencialmente tão perigoso e explosivo (Mészáros, 2002, p.799-800)

Abalando todo o sistema socio metabólico do capital, a crise estrutural afeta a esfera socioeconômica, atingindo todo aparato político ideológico do capitalismo, se revelando como a “verdadeira crise de dominação geral” (Mészáros, 2002, p.800). Verifica-se a ineficácia de ajustes estratégicos, circunscritos a atingir a esfera dos efeitos e não das causas³⁴, deixando intactas suas limitações causais, “[...] uma vez que não pode enfrentar as causas como causas sem questionar a sua existência” (Paniago, 2012, p.52)

Ante as condições citadas “os constituintes destrutivos [do capital] avançam de forma extrema, ativando o espectro da incontrolabilidade total numa forma que fez prever a autodestruição, tanto para este sistema reprodutivo social excepcional, como para a humanidade em geral” (Mészáros, 2002, p.100), reproduzindo continuamente as suas próprias contradições:

ele tanto cria como constrói a família; produz a geração jovem economicamente independente com sua “cultura jovem” e a arruína; gera as contradições de uma velhice potencialmente confortável, com reservas sociais adequadas, para sacrificá-las aos interesses da sua infernal máquina de guerra. Seres humanos são, ao mesmo tempo, absolutamente necessários e totalmente supérfluos para o capital (Mészáros, 2002, p.802)

Aqui os valores de uso, já subordinados aos valores de troca (centrais a valorização do valor), além de relegados a segundo plano, podem ser substituídos por desperdício institucionalizado, com a adoção da “linha de resistência”: a “taxa de utilização decrescente”, priorizando a “produção destrutiva” (uso dissipador), verificável nas mais variadas esferas do

³⁴ Atuação justificada por Mészáros (2002, p.175): “o aspecto mais problemático do sistema do capital, apesar de sua força incomensurável como forma de controle sociometabólico, é a total incapacidade de tratar as causas como causas, não importando a gravidade de suas implicações em longo prazo. Esta não é uma dimensão passageira (historicamente superável, mas uma irremediável dimensão estrutural do sistema do capital voltado para a expansão que, em suas necessárias ações remediadoras, deve procurar para todos os problemas e contradições gerados em sua estrutura por meio de ajustes feitos estritamente nos efeitos e nas consequências”

sistema, criando: força de trabalho supérflua, sucateamento dos meios de produção, obsolescência planejada, o surgimento do complexo industrial-militar³⁵ entre outros. Portanto, o consumo e destruição tornam-se equivalentes funcionais.

Com vistas a estabelecer os patamares anteriores de expansão, e ao mesmo tempo, repor seu projeto de dominação societal, o capital passou a se reorganizar no plano ideológico e político, bem como a reestruturar seu aparato produtivo e o trabalho. Emerge o campo fecundo para a afirmação do ideário neoliberal, financeirização e reestruturação da produção e do trabalho, produzindo o novo regime de acumulação de capital, acentuando sua lógica destrutiva - dinâmica a ser analisada no item seguinte.

2.2 Entre continuidade e ruptura: o Toyotismo flexibilizando a produção

No bojo da profunda crise de superprodução (de abrangência, duração e profundidade distinta da crise cíclica de 1929), cuja expressão deu-se com o esgotamento do paradigma da produção capitalista fordista/taylorista, é demarcado o momento de inflexão. Como meio de recuperar as taxas de acumulação das décadas anteriores, tem-se uma “reação burguesa” (Behring, 2008) fazendo emergir novo padrão de acumulação e regulação social, de modo que os anos posteriores passaram a ser marcados por três processos inter-relacionados:

uma revolução tecnológica e organizacional da produção, tratada na literatura disponível como *reestruturação produtiva* – confirmando a assertiva mandeliana (reforçada por Husson, 1999) da corrida tecnológica em busca do diferencial de produtividade do trabalho, como fonte de superlucros (Mandel, 1982); pela *mundialização da economia* [...] que implica uma divisão do trabalho e uma relação centro/periferia diferenciados do período anterior, combinada ao processo de financeirização (hipertrofia das operações financeiras); e pelo *ajuste neoliberal*, especificamente com um novo perfil das políticas econômicas e industriais desenvolvidas pelos Estados nacionais, bem como um novo padrão da relação Estado/sociedade civil, com fortes implicações para o desenvolvimento de políticas públicas, para a democracia e para o ambiente intelectual e moral (Behring, 2008, p.33-34)

Sem modificar sua essência, centrada na valorização do capital, desde o século XX, o modo de produção capitalista assume nova feição em escala eminentemente mundial, com características próprias e particulares, sob a égide do capital financeiro. Ou seja, é deflagrado o contexto de “mundialização” (denominação precisa para o fenômeno da "globalização")³⁶ do

³⁵ Mészáros (2002) compreende que o complexo industrial-militar (cuja complexidade é dada pela íntima e visceral com Estado capitalista) estabelece e organiza a ordem socio metabólica do capital, além de promover a dissipação em larga escala de bens duráveis.

³⁶ No que tange ao termo “mundialização”, Chesnais (1995) entende como o mais apropriado quando comparado a “globalização” para fazer referência ao novo contexto do mercado mundial e do modo de produção capitalista: “O fato de colocar o termo “mundialização” ao conceito de capital consiste em registrar o fato de que parte dos segmentos mais decisivos dos mercados financeiros é hoje em dia mundializado com modalidades e instrumentos variados. Além disso, significa que o campo no qual se desenvolve o capital industrial concentrado [...] é aquele

capital - que abrange tanto o capital produtivo aplicado na indústria e nos serviços, quanto o capital concentrado que se valoriza conservando a forma dinheiro (os mercados financeiros) - impactando no mercado de trabalho e nas formas de valorização do capital face a financeirização, a liberalização e a desregulamentação dos mercados.

Marx (1984) já descrevia no seu Livro III de “*O Capital*” a forma do capital portador de juros como a forma mais mistificada, fetichizada e reificada, que aparece com “fonte misteriosa”, sem a mediação pelo processo de produção de mercadorias (D–M–D’). Explicitando que:

Na forma de capital portador de juros, portanto, esse fetiche automático está elaborado em sua pureza, valor que se valoriza a si mesmo, dinheiro que gera dinheiro, e ele não traz nenhuma marca de seu nascimento. A relação está consumada como relação de uma coisa, do dinheiro consigo mesmo. [...] Torna-se assim propriedade do dinheiro criar valor, proporcionar juros, assim como de uma pedreira é dar pedras. [...] Em D – D’ temos a forma irracional do capital, a inversão e reificação das relações de produção em sua potência mais elevada. [...] mistificação do capital do capital na sua forma mais crua.” (Marx, 1984, p.294).

Capital portador de juros que ganha densidade e relevância na forma de capital fictício, amplificando a ilusão D – D’, como traço constitutivo da nova fase de acumulação do capital³⁷, englobando o “robustecimento ontológico do ‘sujeito capital’ no plano mundial [...] como ‘capital em geral’” de modo que “os agentes’ do capital em processo, as corporações transnacionais, não se identificam mais com nenhum tipo concreto de capital; tendem a existir como encarnações individuais de todas as formas de existência do capital: capital-dinheiro, capital-produtivo e capital-mercadoria” (Alves, 2000, p.19-20).

Nessa fase, o capital financeiro põe-se abarcando a totalidade da manifestação da forma de ser e do *modus operandi* do capital, bem como de suas formas autônomas e fluidas, isto é, a forma de capital portador de juros e o capital fictício. Yamamoto (2008), então,

das relações constitutivas do oligopólio mundial, o qual domina os mercados [...]. A mundialização do capital apresenta-se como uma fase específica de um processo muito mais longo de constituição do mercado mundial em primeiro lugar, e depois, de internacionalização do capital, primeiro sob sua forma financeira e, em seguida, sob sua forma de produção no exterior (Chesnais, 1995, p. 5-6)

³⁷ Lênin (1975) detalha os traços constitutivos desta nova fase imperialista, como tentativa de se sair da crise, que adota como medida central, o processo de alargamento da órbita financeira.: “1. A concentração da produção e do capital levada a um grau tão elevado de desenvolvimento que criou os monopólios, os quais desempenham um papel decisivo na vida econômica; 2. A fusão do capital bancário com o industrial e a criação, baseada nesse “capital financeiro”, da oligarquia financeira, 3. A exportação de capitais, diferente da exportação de mercadorias, adquire uma importância particularmente grande, 4. A formação de associações monopolistas internacionais de capitalistas, que partilham o mundo entre si, 5. O termo da partilha territorial do mundo entre as potências capitalistas mais importantes” (Lenin, 1975, p. 108). Imperialismo compreendido pelo referido autor enquanto “[...] fase de desenvolvimento em [o capitalismo] que ganhou corpo a dominação dos monopólios e do capital financeiro, adquiriu importância assinalável a exportação de capitais, começou a partilha do mundo pelos trustes internacionais e terminou a partilha de toda a terra entre os países capitalistas mais importantes” (Lenin, 1975, p.108) Eis a fase em que são dinamizadas transformações profundas que impactam no âmbito da produção e reprodução social, ganhando corpo a dominação dos monopólios e do capital financeiro, apresentando como traço relevante a hipertrofia dos serviços.

compreende que o capital financeiro é oriundo da fusão entre capital industrial (cuja expansão e produção industrial transformam a competição em monopólio) e capital bancário (cuja concentração e centralização fora posta no processo de monopolização), que:

[...] passa a subordinar as operações comerciais e industriais de toda a sociedade. A estreita relação entre bancos e as empresas industriais e comerciais consolida-se, estimulando a sua fusão mediante a posse de ações e a participação de diretores bancários nos conselhos de administração das empresas e vice-versa, o que se completa com a presença de agentes governamentais (Iamamoto, 2008, p.101)

É posta a dominação da oligarquia financeira, hipertrofiada e desproporcional em relação a produção real de valores, com caráter nitidamente especulativo, pois não correspondem a valores realmente produzidos:

Os rentistas e possuidores de capital fictício (ações, cotas de fundo de investimentos, títulos da dívida pública) extraem ganhos sobre valores frequentemente imaginários - e só descobrem isso quando, nas crises do “mercado financeiro”, papéis que, à noite, “valiam” X, na bela manhã seguinte passam a “valer” - X ou, literalmente, a não valer nada [...] (Netto; Braz, 2012, p.244)

Alves (1999) sintetiza as características da mundialização do capital:

1 É constituída pelo poder crescente do capital-dinheiro altamente concentrado, ocorrida, principalmente, entre o período de 1985 e 1995. Ao dizer capital-dinheiro, Chesnais salienta o capital industrial, mas principalmente o capital financeiro, ou seja, aquele capital que se valoriza conservando a forma-dinheiro. [...] 2. Observa-se mais o predomínio do investimento e da produção em relação à troca. 3. Acirra-se o processo de centralização financeira e de concentração industrial do capital, tanto no plano nacional quanto no plano internacional (por exemplo, os bancos e os grupos que mantêm fundos mútuos e fundos de pensão). 4. Ocorre uma maior interpenetração entre os capitais de vários países, assim como cria-se, mediante o investimento internacional cruzado e as fusões-aquisições interfronteiras, de estruturas oligopolistas transnacionais num número crescente de ramos da indústria ou de serviços. (Alves, 1999, p.62-63)

Sob as injunções da mundialização do capital, ancorada na ficção do dinheiro que gera dinheiro, como meio de nutrir o círculo financeiro (cuja remuneração advém punções sobre os rendimentos criados no curso da produção de valor e de mais-valia, gerada no setor produtivo), tem-se a "acumulação flexível"

[...] marcada por um confronto direto com a rigidez do fordismo. Ela se apoia na flexibilidade dos processos de trabalho, dos mercados de trabalho, dos produtos e padrões de consumo. Caracteriza-se pelo surgimento de setores de produção inteiramente novos, novas maneiras de fornecimento de serviços financeiros, novos mercados e, sobretudo, taxas altamente intensificadas de inovação comercial, tecnológica e organizacional (Harvey, 2010, p.140)

O principal objetivo dessa nova ordem é além da flexibilização³⁸ das relações e mercados de trabalho, “solapando” o “trabalho organizado”, a flexibilização dos mercados de

³⁸ Harvey (2010, p.144-145) classifica em flexibilidade em: numérica - que abrange a contratação flexível de trabalhadores em tempo parcial, por tempo determinado, temporários, subcontratados e treinados com subsídio público; funcional - composto por trabalhadores em tempo integral, mas que atende a expectativa de ser adaptável,

consumo, das barreiras comerciais, do controle da iniciativa privada pelo Estado. Emerge a reestruturação da produção, conjugando a inédita forma de organização (leia-se exploração) do trabalho, que envolve a incorporação de novas tecnologias - sobretudo nas áreas da robótica, microeletrônica, informática, química, biotecnologia e genética, que viabilizam o aumento da produção, favorecendo a internacionalização e financeirização da esfera econômica, bem como ampliando todos os espaços possíveis de se tornarem potencialmente geradores de valor e de mais-valor, deixando se serem improdutivos para o capital.

O complexo da reestruturação produtiva tem por "momento predominante" o advento do toyotismo - a nova orientação na constituição da racionalização do trabalho, que “aprofunda, de modo real, o que está posto, desde o início, como forma: a subsunção do trabalho ao capital” (Alves, 2000, p.21), debilitando, ainda mais, o mundo do trabalho.

Toyotismo (também denominado de *ohnismo*), tem gênese sócio-histórica sob a égide do capitalismo japonês da década de 50 nas fábricas Toyota/Japão, nascendo da necessidade japonesa de que: suas empresas fossem tão competitivas quanto as americanas, sob a pena de desaparecerem; e de reaplicar o fordismo no Japão pós-guerra, mas conforme as condições restritas do arquipélago, conforme Gounet (1999, p.23-24):

- o nível de vida dos japoneses era bem inferior ao dos norte-americanos, o que limitava a expectativa de consumo em massa;
- além da exígua demanda, a preferência dos japoneses era por veículos compactos, mais adequados ao bolso e à configuração acidentada do país;
- a procura era diversificada, o que induzia a uma produção com maior número de modelos e reduzida quantidade de cada um deles;
- o fordismo precisava de espaço, o que encarecia os custos, já que o sistema imobiliário japonês era um dos mais caros do mundo devido à falta de espaço no país

Surgia o toyotismo adaptando o fordismo as peculiaridades do Japão, de modo que:

[...] ofereceu uma resposta à crise financeira pós-guerra, aumentando a produção sem aumentar o contingente de trabalhadores. A partir do momento em que esse receituário se amplia para o conjunto das empresas japonesas, seu resultado foi a retomada de um patamar de produção que levou o japão, num curtíssimo período, a atingir padrões de produtividade e índices de acumulação capitalista surpreendentes (Antunes, 1999, p.55)

A via toyotista, além das técnicas já experimentadas e desenvolvidas pelo binômio taylorismo/fordismo - atendendo a natureza expansionista do capital na busca de novas formas

flexível e, se necessário, geograficamente móvel, isto é, multifuncionais; temporal - abrindo o viés ao ajuste a produção, intensificando ou reduzindo conforme as oscilações do mercado.

de organização do trabalho mais adequadas à supervalorização - aprimorou a intensificação do trabalho e ampliou as dimensões da exploração da força de trabalho.

Para dar conta desta lógica, o toyotismo recorreu a um processo diferenciado e particularizado, sendo dotado de quatro traços mais marcantes, pontuados por Druck (1999):

- I. *Sistema de emprego adotado pelas grandes empresas*: constituído pelo a) o chamado emprego vitalício apesar de não existir nenhum contrato formal; b) a promoção por tempo de serviço; c) a admissão do trabalhador realizada não para um posto de trabalho, mas para a empresa num determinado cargo, ao qual corresponde um salário;
- II. *Sistema de organização e gestão do trabalho*: Just-in-time – produzir no tempo certo, na quantidade exata; *Kanban* – placas ou senhas de comando para reposição de peças e estoques; qualidade total – envolvimento dos trabalhadores para a melhoria da produção; trabalho em equipe – a organização do trabalho está baseada em grupo de trabalhadores polivalentes que desempenham múltiplas funções;
- III. *Sistema de representação sindical*: os sindicatos por empresa são integrados à política de gestão do trabalho, de modo que cargos da empresa e do sindicato fundem-se;
- IV. *Sistema de relações interempresas*: ocorre a subcontratação de pequenas e microempresas extremamente precárias e instáveis, existindo uma hierarquia entre elas, colocando as pequenas empresas em posição de subordinação.

Tais características seriam absorvidas pelas indústrias ocidentais, de modo que o toyotismo alcançou seu poderio ideológico e estruturante considerável com o início dos anos 80, a partir da crise estrutural do capital e de sua mundialização, tornando-se o “momento predominante” (Alves, 2000) da “acumulação flexível” (Harvey, 2010), isto é, um valor universal para o capital em processo. O toyotismo, então, passou a incorporar para além das particularidades sócio-históricas do capitalismo japonês:

tornando-se adequado, sob a mundialização do capital, não apenas a nova base técnica do capitalismo, com a presença de novas tecnologias microeletrônicas na produção - o que exige um novo tipo de envolvimento operário, e, portanto, **uma nova subordinação formal-intelectual do trabalho ao capital** - mas a nova estrutura da concorrência capitalista no cenário de crise de superprodução, que está colocada a perspectiva de “mercados restritos (apesar da mundialização do capital, principalmente na indústria automobilística) (Alves, 2000, p.30) (grifos meus)

Inaugura-se o estágio superior da racionalização do trabalho adequada à nova base técnica da produção capitalista e vinculada a revolução das redes informacionais (a ser tratada no item a seguir), que exige a potencialização da flexibilidade e a nova subjetividade operária capaz de cooperar com a produção. Entretanto, o toyotismo não rompe a rigor com a lógica taylorista-fordista - já que se mescla com outras vias de racionalização do trabalho “[...] capazes

de dar maior eficácia à lógica da flexibilidade. É por isso que a instauração do toyotismo articula, em seu processo, uma continuidade-descontinuidade com o taylorismo-fordismo, via predominante de racionalização pretérita de trabalho [...]” (Alves, 2000, p.32-33).

No que concerne às características toyotistas, capazes de contribuir para ganhos de produtividade buscados pela lógica da acumulação flexível, cabe a análise pormenorizada, já que os elementos presentes no Japão apresentam singularidades ao ser incorporado pelos países ocidentais. Diferentemente da produção em massa fordista, na produção toyotista é conduzida pela demanda e o crescimento pelo fluxo, “o sistema baseia-se um pouco no exemplo dos supermercados: enchem-se as prateleiras, os clientes vêm se servem e, conforme fazem as compras, a loja volta a encher as prateleiras” (Gounet, 1999, p.26).

Como contraponto a homogeneidade, a produção passa a ser diversificada e organizada pelos princípios do *just-in-time* (tempo certo) e do *kanban*. Este último permite a administração pelos olhos ao evidenciar os padrões de operação.

quando a equipe precisa de um painel para o carro que está montando, pega um painel reserva. Nesse momento retira o *kanban* da peça empregada. Esta volta ao departamento que fabrica painéis. Essa unidade sabe então que precisa reconstruir o estoque esgotado. Portanto, o *kanban* serve antes de mais nada como senha de comando. Mas na organização flexível, puxada pela demanda, é um método rápido, fácil e essencial (Gounet, 1999, p.27)

Ambos os princípios estão vinculados à lógica da automação, "o princípio de introduzir um mecanismo de parada automática em caso de funcionamento defeituoso, em que o fazendo o trabalho humano interage ativamente com processos automatizados" (Alves, 2000, p.43). Trata-se de “dar às máquinas um toque humano ou a inteligência humana”, de modo que “enquanto a máquina estiver funcionando normalmente, ela libera o trabalhador para atender diversas máquinas”, eis “o objetivo supremo do toyotismo: reduzir o número de operadores e aumentar a eficiência da produção” (Alves, 2008, p.107)

Conforme Harvey (2013), a acumulação de capital envolve terra, tempo e espaço - primordiais a produção e atividade humana. Sendo assim, com o capitalismo são introduzidos métodos de produção e organização do trabalho, capazes de orquestrar a contínua “compressão do tempo-espaço³⁹” - expressão utilizada por Harvey (2010, 2013), recorrendo às análises marxianas, para afirmar que há elementos que evidenciam o empenho do capitalismo no emprego de maior velocidade aos ritmos de trabalho, concomitantemente ao progresso técnico,

³⁹ É necessário pontuar que a reestruturação dos espaços e temporalidades sob a égide do capital é um processo contínuo, já que o capital se valoriza no tempo e busca eliminar as barreiras especiais em seu movimento expansivo: “A acumulação do capital envolve a expansão do valor no decorrer do tempo. À primeira vista pareceria que o espaço pode ser seguramente deixado de lado em uma análise desse tipo. Entretanto, desprovida do seu ponto de referência material tanto nos valores de uso quanto no dinheiro, a acumulação só poderia ser representada idealmente, em vez de materialmente [...]” (Harvey, 2013, p. 497).

novos meios de transporte e comunicação. Ou seja, objetiva-se reduzir o tempo de rotação da produção e realização do valor, diminuindo os custos e ampliando a produtividade.

Harvey (2010) coloca que “‘Economia de tempo:’, diz Marx (1973, p.173), ‘a isso se resume, em última instância, toda economia.’” (Harvey, 2010, p.208). Acrescenta o autor:

Isso deu origem à "paisagem familiar do capitalismo industrial, com a folha de ponto, o relógio, os informantes e as multas". A batalha em tomo de minutos e segundos, do ritmo e da intensidade das escalas de trabalho, da vida de trabalho (e dos direitos de aposentadoria), da semana e do dia de trabalho (com direitos a "tempo livre"), do ano de trabalho (e dos direitos a férias pagas), foi, e continua a ser, travada com bastante regularidade (Harvey, 2010, p.211)

Com o desenvolvimento do comércio e da troca, o tempo foi abarcando o movimento espacial, vinculando os preços ao tempo de trabalho. Dinâmica que ocasiona “a progressiva monetização das relações na vida social transforma as qualidades do tempo e do espaço” (Harvey, 2010, p.208), que resulta na “[...] perseguição de objetivos monetários [...]”. Sendo assim, “a troca de mercadorias materiais envolve a mudança de localização e o movimento espacial. Todo sistema complexo de produção envolve a organização espacial (mesmo que está se restrinja à fábrica ou escritório)” (Harvey, 2010, p.209). Ultrapassar tais barreiras espaciais passa a ser primordial aos capitalistas, de modo que:

À medida que o espaço parece encolher numa aldeia global" de telecomunicações e numa "espaçonave terra" de interdependências ecológicas e econômicas - para usar apenas duas imagens conhecidas e corriqueiras-, e que os horizontes temporais se reduzem a um ponto em que só existe o presente (o mundo do esquizofrênico), temos de aprender a lidar com um avassalador sentido de compressão dos nossos mundos espaciais e temporal. (Harvey, 2010, p.219)

Não é de se estranhar, portanto, que os usos do tempo e do espaço mudaram com a transição do fordismo para a acumulação flexível, em que “os horizontes temporais da tomada de decisões privada e pública se estreitaram, enquanto a comunicação via satélite e a queda dos custos de transporte possibilitaram cada vez mais a difusão imediata dessas decisões num espaço cada vez mais amplo e variegado” (Harvey, 2010, p.140). Transformações que repercutem nas relações de trabalho e sociais, bem como na vida privada. Por conseguinte:

Para os trabalhadores, tudo isso implicou uma intensificação dos processos de trabalho e uma aceleração na desqualificação e requalificação necessárias ao atendimento de novas necessidades de trabalho. A aceleração do tempo de giro na produção envolve acelerações paralelas na troca e no consumo. Sistemas aperfeiçoados de comunicação e de fluxo de informações, associados com racionalizações nas técnicas de distribuição [...], possibilitaram a circulação de mercadorias no mercado a uma velocidade maior. (Harvey, 2010, p.257)

De acordo com o autor, a eliminação do espaço através do tempo mediante a criação do mercado mundial advém de redes de circulação (sistemas de transportes e comunicação), de consumo e de racionalização do trabalho (sistemas de fábrica e de linha de montagem, divisão

do trabalho etc.). Esta última faz com as operações tenham seu tempo de execução limitado ao máximo, com vistas a aperfeiçoar a eficiência e produtividade.

Para tal, com o toyotismo, a organização da produção é flexibilizada, a começar pela “desespecialização operária’ com a substituição dos ‘operários parcelares’ por ‘operários polivalentes’, os profissionais plurioperadores” (Alves, 2000, p.44), postos como servidores do sistema de máquinas, configurando a perda da materialidade do trabalho industrial e a sua intelectualização. Paralelamente, o tempo de trabalho passa a ser partilhado “baseado em tarefas múltiplas e agradáveis, em padrões (de tempo e de trabalho) flexíveis” (Alves, 2000, p.44) e a linha de montagem fordista é destituída pelo trabalho em equipes, cuja competição entre os operários lhe é intrínseca tornando a captura da subjetividade do trabalho mais manipulatória:

Os supervisores e os líderes desempenham papéis centrais no trabalho em equipe (no caso do Japão, os líderes da equipe de trabalho - do *team* - são, ao mesmo tempo, avaliadores e representantes dos sindicatos). Permanece ainda, de certo modo, uma supervisão rígida, mas incorporada, 'integrada', vale salientar, à subjetividade contingente do trabalho. Em virtude do incentivo à competição entre os operários e empregados, cada um tende a tornar-se supervisor do outro. 'Somos todos chefes' é o lema do trabalho em equipe sob o toyotismo. (Alves, 2005, p. 416)

O novo padrão mundial de inovações produtivas é capaz de combinar fortemente as formas relativa e absoluta de extração de mais-valia. A primeira sustenta-se no prolongamento da jornada de trabalho “associadas com uma redução geral do padrão de vida através da erosão do salário real ou da transferência do capital corporativo de regiões de altos salários para regiões de baixos salários [...]” (Harvey, 2010, p.174), enquanto a segunda advém das alterações organizacionais e tecnológicas, gerando a redução do custeio de bens essenciais ao padrão de vida do trabalho. Dessa forma, convém destacar que:

Curiosamente, o desenvolvimento de novas tecnologias gerou excedentes de força de trabalho que tornaram o retorno de estratégias absolutas de extração de mais-valia mais viável mesmo nos países capitalistas avançados. O que talvez seja mais inesperado é o modo como as novas tecnologias de produção e as novas formas coordenantes de organização permitiram o retorno dos sistemas de trabalho [...] que Marx tendia a supor que saíam do negócio ou seriam reduzidos a condições de exploração cruel e de esforço desumanizante a ponto de se tornarem intoleráveis sob o capitalismo avançado. [...]. Em condições de acumulação flexível, parece que sistemas de trabalho alternativos podem existir lado a lado, no mesmo espaço, de uma maneira que permita que os empreendedores capitalistas escolham à vontade entre eles. (Harvey, 2010, p.174)

Dinâmica acentuada por outro traço marcante do toyotismo, que substitui a produção verticalizada fordista pela produção horizontalizada. Sendo assim, são desenvolvidas relações de subcontratação, similares a aquelas vivenciadas na grande indústria, de modo que “enquanto na fábrica fordista cerca de 75% eram produzidos no seu interior, na fábrica toyotista somente cerca de 25% é produzido no seu interior”. Ela horizontaliza o processo produtivo e transfere a

terceiros grandes parte do que anteriormente era produzido dentro dela” (Antunes; Druck, 2013, p.217). É estabelecido o procedimento estratégico das corporações transnacionais:

A terceirização [...] um componente central do espírito do toyotismo, capaz de instaurar uma “fragmentação sistêmica” do circuito de valorização, o suporte material do “trabalhador coletivo”. Articula-se com o just-in-time/kaban, utilizando-se de vantagens comparativas pelas novas tecnologias da microeletrônica na produção (Alves, 2000, p.203)

A terceirização difunde-se, em meio às novas condições de concorrência e centralização do capital⁴⁰, permitindo “estabelecer, relações assimétricas entre empresas transnacionais e as empresas subcontratantes, fato que reforça o poder econômico das contratantes para garantir a dominação oligopolista” (Souza, 2011, p.98). Tornando-se um dos principais instrumentos nos mais diversos ramos e setores produtivos e de serviços, a terceirização auxilia a incrementação da acumulação flexível, aumentando a produtividade e a competitividade das empresas, o que se dá mediante a corrosão das condições e dos direitos do trabalho. Em geral as empresas subcontratadas são marcadas, por:

uma instabilidade muito grande, [...] não existe emprego vitalício, há menor qualificação da mão-de-obra, condições precárias de trabalho, assim como contratos irregulares e de trabalho ocasional ou parcial [...] com padrões salariais muito baixos que os vigentes nas grandes corporações. (Druck, 1999, p.96-97)

Nesse sentido, Queiroz *apud* Alves (1999) compreende que, em meio a modernização atual, a terceirização dar-se-á fazendo renascer a mais-valia absoluta como forma do capital se autovalorizar, recorrendo a procedimentos insólitos, torpes e cruéis, inerentes a formas de trabalho, que se julgavam historicamente superados, tais como a escravidão.

Em tal contexto, incidência do desemprego estrutural⁴¹ é transformado em “fenômeno permanente – se nos estágios anteriores [...] oscilava entre ‘taxas mais baixas’ e taxas muito

⁴⁰ Marx (1996b) diferencia a concentração da centralização de capitais compreendendo que “[...] se a acumulação se apresenta, por um lado, como concentração crescente dos meios de produção e do comando sobre o trabalho, por outro lado ela aparece como repulsão recíproca entre muitos capitais individuais” (Marx, 1996b, p.257). Tal repulsão é oposta pela sua atração, assim a centralização vem a ser “a concentração de capitais já constituídos, supressão de sua autonomia individual, expropriação de capitalista por capitalista, transformação de muitos capitais menores em poucos capitais maiores” (Marx, 1996b, p.257). Porém “esse processo se distingue do primeiro porque pressupõe apenas divisão alterada dos capitais já existentes e em funcionamento, seu campo de ação não estando, portanto, limitado pelo crescimento absoluto da riqueza social ou pelos limites absolutos da acumulação” (Marx, 1996b, p.257). Este processo é a centralização propriamente dita, a qual Marx faz uma indicação sintetizada dos fatos, começando pela luta da concorrência que “é conduzida por meio do barateamento das mercadorias. A barateza das mercadorias depende, [...] da produtividade do trabalho, esta, porém da escala da produção. Os capitais maiores derrotam, portanto, os menores. [...] A concorrência se desencadeia aí com fúria diretamente proporcional ao número e em proporção inversa à grandeza dos capitais rivais. Termina sempre com a ruína de muitos capitalistas menores, cujos capitais em parte se transferem para a mão do vencedor, em parte soçobram” (Marx, 1996b, p.257-258). Outro fator importante auxiliar o processo de acumulação é a constituição de um sistema de crédito, mecanismo social para centralização do capital, que bem como a concorrência constituem nas duas mais poderosas alavancas da centralização.

⁴¹ Sob a ótica de Mészáros (2002, p.343): “o desemprego tende a produzir dinamite social dentro da estrutura do sistema do capital, independentemente das formas de solução procuradas. Neste sentido considerando em si mesmo, o desemprego sempre crescente mina a estabilidade social, trazendo consigo o que até os círculos oficiais

altas, agora todas as indicações asseguram que a crescente enormidade do exército industrial de reserva torna-se irreversível” (Netto; Braz, 2012, p. 232). Movimento que fora consequência indelével do desenvolvimento tecnológico, ocasionando pela retração do operariado industrial de base taylorista-fordista, impelindo um reduzido número de trabalhadores a controlar o extenso maquinário responsável pela produção (polivalência):

O trabalho que cada vez mais as empresas buscam não é mais aquele fundamentado na especialização taylorista e fordista, mas o que se gestou na fase de ‘desespecialização multifuncional’, do ‘trabalho multifuncional’, que em verdade expressa a enorme intensificação dos ritmos, tempos e processos de trabalho. E isso ocorre tanto no mundo industrial quanto no de serviços, para não falar dos agronegócios. (Antunes, 2006, p.59)

É colocado em marcha pelo capital o intenso processo de agudização da precarização do trabalho, isto é, da “nova precariedade, decorrente, em maior parte, do processo de precarização que atingiu a totalidade viva do trabalho, por conta da ofensiva do capital em suas múltiplas dimensões, objetivas e subjetivas” (Alves, 2007, p.259).

Com a nítida ampliação de modalidades de trabalho mais desregulamentadas, emerge a nova morfologia do trabalho, na tendência a subproletarização tardia:

[...] constituída pelos trabalhadores assalariados em tempo parcial, temporários ou subcontratados, seja na indústria, seja nos serviços interiores (ou exteriores) a produção do capital. Nesse caso, tende a predominar o que alguns sociólogos e economistas denominam “informatização” das relações de trabalho (eufemismo para a nova precariedade do trabalho assalariado) (Alves, 2000, p.78)

O referido autor denota como aspecto singular do toyotismo, que o difere das formas de racionalização do trabalho anteriores: a nova subsunção real do trabalho ao capital, sendo um “taylorismo às avessas”, já que passa a resgatar o nexos psicofísico do trabalho, rompido por Taylor, em que “o gesto físico mecanizou-se inteiramente, deixando livre o cérebro para outras ocupações” (Alves, 2008, p.113). Sob a produção toyotista, mente e corpo passam a ser integrados à produção do valor, mediante uma nova relação psicocorporal flexível.

Por meio do salto qualitativo na manipulação da subjetividade, mediante a subordinação formal-intelectual - ou espiritual do trabalho ao capital⁴², põe-se a perspectiva de moldar a ação e o pensamento do trabalhador a nova racionalização da produção:

reconhecem ser “consequências indesejáveis”, depois de muitos anos de negar que as tendências negativas de desenvolvimento denunciadas tivessem algo a ver com o câncer que é o desemprego crônico. Elas vão desde uma taxa de criminalidade crescente (especialmente entre jovens) até denúncias violentas de agravos econômicos e formas de ação direta (por exemplo, a revolta de massa contra um “imposto de pedágio” que foi a causa da queda da primeira-ministra Margaret Thatcher na Inglaterra), trazendo o perigo de graves agitações sociais. Por outro lado, o que deveria ser uma alternativa óbvia à deterioração do emprego – que às vezes é defendida por reformadores bem-intencionados – não tem a menor chance de aprovação.

⁴² Alves (2005) utiliza o conceito (subordinação formal-intelectual) elaborado por Fausto (1989, 60-61) que compreende: “[...] haver uma espécie de subordinação intelectual (ou espiritual) do trabalho ao capital. Teríamos assim a subordinação formal, a subordinação formal-material (em sentido próprio) e a subordinação formal-intelectual (ou espiritual) do trabalho ao capital. As duas seriam reais (na nossa versão; na de Marx, só a segunda

a organização toyotista do trabalho capitalista possui uma densidade manipulatória de maior envergadura. Na nova produção do capital, o que se procura capturar não é apenas o “fazer” e o “saber” dos trabalhadores, mas sua disposição intelectual afetiva, construída para cooperar com a lógica da acumulação (Alves, 2011, p.111)

Acrescenta Teixeira *apud* Alves (2008) que

Essa mudança poderia ser sintetizada como perda de importância das habilidades manuais em favor das habilidades cognitivas (leitura e interpretação dos dados formalizados; lógica funcional e sistêmica; abstração; dedução estatística; expressão oral, escrita e visual) e comportamentais (responsabilidade, lealdade e comprometimento; capacidade de argumentação; capacidade para trabalho em equipe; capacidade para iniciativa e autonomia; habilidade para negociação). Essas novas qualificações poderiam ser organizadas em três grandes grupos: novos conhecimentos práticos e teóricos; capacidade de abstração, decisão e comunicação; e qualidades relativas à responsabilidade, atenção e interesse pelo trabalho (Teixeira *apud* Alves, 2008, p.225).

Eis a forma de subsunção do trabalho ao capital, primordial em tempos de mundialização do capital, colocando a inteligência humana do trabalhador ao seu serviço, integrando-o organicamente, isto é, produzindo uma subjetividade subserviente do trabalhador a partir de seu envolvimento. Dinâmica que expressa a “‘fragmentação sistêmica’ para a classe (e consciência de classe)” (Alves, 2011a, p.113), fomentando a mobilização de “conhecimentos, capacidades, atitudes e valores, necessários para que os trabalhadores possam intervir na produção, não apenas produzindo, mas agregando valor. ‘Captura’ da subjetividade do trabalho” (Alves, 2011a, p.113-114), posta (e repostada) pelo modo de produção capitalista, crucial à nova maquinaria de informação e comunicação e do arcabouço de rede informacional.

A racionalização da produção, portanto, é reconfigurada ao incorporar o "espírito do panoptismo" fazendo a lógica do controle emergir do interior da alma humana, de forma a produzir novas introjeções, como a do “inspetor interior”, tornando o trabalhador “patrão de si mesmo”⁴³. Desse modo, a figura do supervisor taylorista-fordista passa a ser onnipresente, desempenhando, além do controle, a garantia do engajamento e incorporação do discurso de qualidade total. Vejamos o que diz Alves (2011a):

Sob o espírito do toyotismo, o discurso da organização do trabalho incorpora um novo léxico: trabalhadores assalariados, operários ou empregados tornam-se “colaboradores”. Deve-se esvaziar o discurso do conflito ou luta de classes. Exige-se dos jovens “colaboradores” atitudes proativas e propositivas, capazes de torná-los membros da equipe de trabalho que visa cumprir metas. A ideia de gestão de pessoas implica disseminar valores, sonhos, expectativas e aspirações que emulem o trabalho

é real, a primeira e a terceira são formais). E, se, no caso da subordinação formal, o trabalhador é (formalmente) suportem sem ser (materialmente) apêndice, se no caso da subordinação formal-material ele é apêndice, além de ser suporte, na subordinação formal-intelectual ele é de certo modo servidor de um mecanismo, um autônomo espiritual. A transformação da natureza em "espírito" não garante a libertação, mesmo a libertação ‘material’, isto é, a que se dá no processo de trabalho” (Alves, 2005, p.35)

⁴³ De acordo com Alves (2011a, p.117) “o panóptico de Bentham era uma ideia arquitetural que exigia uma determinada ‘organização do espaço’ e o ‘olhar do inspetor externo’ como princípio de coerção unilateral. O panopticismo tornou-se o princípio de controle das instituições disciplinares do capital, capaz de autonomizar e desindividualizar o poder”

flexível. Não se trata apenas de administrar recursos humanos, mas sim, de manipular talentos humanos, no sentido de cultivar o envolvimento de cada um com os ideais (e ideias) da empresa. A nova empresa capitalista busca, portanto, homens idealistas, no sentido mediano da palavra. Por isso, a ânsia pela juventude que trabalha, tendo em vista que os jovens operários e empregados têm uma plasticidade adequada às novas habilidades emocionais (e comportamentais) do novo mundo do trabalho. Os locais de trabalho reestruturados expõem a intensa transfiguração do trabalhador coletivo do capital. A nova empresa exige novos operários e empregados. (Alves, 2011a, p.115)

Sustenta o citado autor que o controle, sob a égide do toyotismo, substitui a figura do supervisor pelo uso da tecnologia e, mais do que isso, mediante a vigilância entre os ‘colaboradores’. Nasciam, então, indivíduos funcionais a lógica flexível, proativos, capazes de controlar a si mesmo e seus parceiros de trabalho mediante “o envolvimento estimulado por instâncias mediadoras”, isto é, “novos” sistemas de pagamento (salário por antiguidade, bônus de produtividade ou participação por lucros e resultados).

Tais formas de pagamento que apresentam similitude com o, já analisado na seção anterior, “salário por peça” fazendo com que aquele trabalhador que deseja ganhar mais, venha a trabalhar mais, baseando-se na relação salarial individualizada e mensurada pela produtividade. Ou seja, o “salário por peça” é travestido em novas roupagens, face ao crescimento do setor de serviços e incremento tecnológico (como veremos mais adiante), de modo que se fazem presentes, portanto, a exploração da mais-valia relativa e a absoluta repondo a intensificação e o aumento da jornada de trabalho. Em tal contexto,

a luta de classes, em seu aspecto mais contingente, se expressa por micro-resistências e simulações ocultas do trabalho vivo contra patamar de exploração da força de trabalho. A crise dos sindicatos e partidos trabalhistas, “intelectuais orgânicos” da classe, expressam, em parte as dificuldades de as instituições políticas (e sindicais) enfrentarem a “guerra de posições” que ocorre dentro da subjetividade das individualidades de classe do trabalho (Alves, 2011a, p.114-115)

Os sindicatos passaram a assumir posição institucionalizada e de crescente distanciamento dos movimentos autônomos de classe, opondo-se ao sindicalismo classista. Para o sindicalismo de participação coloca-se o “participar de tudo..., desde que não questione o mercado, a legitimidade do lucro, o que e para quem produz, a lógica da produtividade, a sacra propriedade privada, enfim, os elementos básicos do complexo movente do capital” (Antunes, 2015, p.199). Participação enquadrada “dentro da ordem”, orquestrando movimentos regidos por valores da sociabilidade do capital e enfraquecendo o sindicalismo, primordial para imposição de regimes e contratos de trabalho mais flexíveis.

Dito isto, para que as alterações no campo da produção ocorressem sem entraves foi necessário romper com quaisquer barreiras sociopolíticas e ideológicas que pudessem ir de

encontro à ânsia expansionista do capital⁴⁴. A “contrarreforma”⁴⁵ do Estado, “na qualidade de sistema de comando político abrangente do capital” (Mészáros, 2002, p.124), se insere no pacote de transformações ocorridas entre a relação capital e trabalho, buscando dar sustentação ao novo paradigma de acumulação capitalista, “assegurando e protegendo a produtividade do sistema” (Mészáros, 2002, p.106), enquanto “exigência absoluta para o exercício da tirania nos locais de trabalho” (Mészáros, 2002, p.107).

Essencialmente, tem-se, o advento do neoliberalismo - retomando os antigos ideais do liberalismo clássico⁴⁶ e destruindo as conquistas democráticas. Anderson (1995) compreende que o neoliberalismo, enquanto fenômeno distinto do simples liberalismo clássico, surge em meados da década de 1940, sendo o texto de Friedrich Hayek (1944), “O Caminho da Servidão” aquele que inaugura os preceitos dessa nova doutrina. Como antagonista do Estado de Bem-Estar Social, que, por sua vez, deu suporte ao período de avanço sustentado no emprego e consumo, o neoliberalismo detém o propósito de combater as teorias de cariz keynesiano:

A chegada da grande crise do modelo econômico do pós-guerra, em 1973, quando todo o mundo capitalista avançado caiu numa longa e profunda recessão, combinando, pela primeira vez, baixas taxas de crescimento com altas taxas de inflação, mudou tudo. A partir daí as ideias neoliberais passaram a ganhar terreno. As raízes da crise, afirmavam Hayek e seus companheiros, estavam localizadas no poder excessivo e nefasto dos sindicatos e, de maneira mais geral, do movimento operário, que havia corroído as bases de acumulação capitalista com suas pressões reivindicativas sobre os salários e com sua pressão parasitária para que o Estado aumentasse cada vez mais os gastos sociais (Anderson, 1995)

⁴⁴ Já afirmava Mészáros (2002, p.107) ser “a formação do Estado Moderno [...] uma exigência absoluta para assegurar e proteger permanentemente a produtividade do sistema”. O capital chegou à dominância do reino da produção material paralelamente ao desenvolvimento das práticas políticas totalizadoras que dão forma ao Estado Moderno”

⁴⁵ Coloca-se aqui o termo “contrarreforma” e não reforma por ser compreensível, com base em Behring (2008) e Behring e Boschetti (2011), que com o neoliberalismo edificou-se um ambiente contrarreformista e contrarrevolucionário. Sendo, pois, um período marcado por retrocessos nas conquistas alcançadas anteriormente, sobretudo, nas políticas públicas de previdência, de assistência social e de saúde. Ou seja, embora o termo reforma seja largamente utilizado para a dinamização do projeto neoliberal, tem-se, na verdade, uma apropriação indébita e submetida a um pragmatismo ao seu recurso, como se qualquer mudança significasse uma reforma, desconsiderando suas consequências sociais e sua direção sócio-histórica.

⁴⁶ Para Laski (1973), na passagem do feudalismo para o capitalismo, o liberalismo, enquanto corpo de doutrina estava ligado intimamente à ideia de liberdade em paralelo a igualdade, sendo, pois, contra os privilégios de classe em virtude de nascimento ou credo, porém isento de foros de universalidade, na medida em que estava limitado a homens que tivessem propriedade a defender. Ou seja, a doutrina liberal iria justificar e legitimar filosoficamente as novas práticas de busca e vida pela riqueza que os homens haviam descoberto. Sendo assim, “o liberalismo chegou [...], como uma nova ideologia para ajustar-se às necessidades de um novo mundo. O que é que nos autoriza a falar de novidade? Houve os descobrimentos geográficos. Houve o colapso das relações econômicas feudais. Houve o estabelecimento de novas igrejas que não mais reconheciam a supremacia de Roma. Houve uma revolução científica que alterou radicalmente as perspectivas do pensamento humano. Houve um crescente volume de invenções tecnológicas que redundaram em nova riqueza e aumento demográfico. Houve a descoberta da imprensa, com a sua inevitável implicação de uma alfabetização e irradiação cultural em mais vasta escala. Houve a consolidação de vagos e incipientes localismos em estados nacionais, centralizados e eficientes”. (Laski, 1973, p.14-15). A vista disso, caberia ao Estado, sob o enfoque liberal se imiscuir na economia, permanecendo na esfera negativa, em prol da liberdade de mercado (*laissez-faire*) como contraposição ao processo sem fim de crescimento de poder do Estado absolutista - arbitrário, corrupto e incompetente.

Colocava-se a imprescindibilidade de preservar a força estatal no controle dos sindicatos e demais instituições e relações sociais, que “frearam a liberdade de ação do capital, garantindo aos assalariados elementos de defesa contra seus empregadores e, graças ao pleno emprego, uma assistência social para a grande maioria da população em, pelo menos, três polos dos países industrializados” (Chesnais, 1997, p.24).

O livre comércio era posto a ordem do dia na ofensiva do capital:

Seu primeiro alvo [do neoliberalismo] foi constituído pela intervenção do Estado na economia: o Estado foi demonizado pelos neoliberais e apresentado como um trambolho anacrônico que deveria ser reformado – e pela primeira vez na história do capitalismo, a palavra reforma perdeu o seu sentido tradicional de conjunto de mudanças para ampliar direitos; a partir dos anos oitenta do século XX, sob rótulo de reforma(s) o que vem sendo conduzido pelo grande capital é um gigantesco processo de contra-reforma(s), destinado à supressão ou redução de direitos e garantias sociais. (Netto; Braz, 2012, p.239)

Contrarreforma envolta por aspectos regressivos de ideários liberais e enorme preponderância da conservação, marcada pela expropriação de direitos, principalmente os sociais. Em meio ao contexto de mundialização, na busca pela maior rentabilidade do capital, as políticas neoliberais, articulada a ofensiva na produção, comporta orientações/condições, cujos efeitos são traçados em linhas gerais por Netto (2004):

pesada transferência do patrimônio público-estatal para o grande capital pela via da privatização; drenagem de recursos privados e públicos para o capital parasitário-financeiro através das políticas de ajuste (financeira e tributária) – o que, especialmente nos Estados periféricos e semi-periféricos, conduz a uma verdadeira quebra do poder estatal para financiar o enfrentamento da “questão social” (donde, por exemplo, a refilantropização da assistência); diminuição do poder do Estado como regulador das relações capital-trabalho, pela via da flexibilização; apequenamento do papel econômico-indutor dos Estados periféricos e semi-periféricos, seja pela orientação que conduz à sua redução, seja pelo novo papel desempenhado pelas instâncias supra-nacionais do grande capital (Fundo Monetário Internacional, Banco Mundial); enfim, amesquinamento da função desses Estados de fiadores de padrões de crescimento decididos “desde dentro”, pela via da desregulamentação (Netto, 2004, p.71)

Esta reconfiguração do Estado, expressa a sua “hipertrofia da sua função de garantidor da acumulação capitalista simultaneamente à sua atrofia como legitimador desta; na medida em que o fundamento dessa reestruturação é a concepção de que o único regulador societal legítimo e eficiente é o mercado” (Netto, 2004, p.72). Exemplo disso é a privatização de serviços públicos, que favoreceram o florescimento de novos setores, antes improdutivos, a serem utilizados pelo capital, como se verá mais adiante.

Monte *apud* Behring (2008, p.58) compreendem que era colocado “a retirada do Estado como agente econômico, dissolução do coletivo e do público em nome da liberdade econômica e do individualismo [...]”. Assim, as funções do Estado passam a ser a retroatividade, a adaptação, a flexibilidade e a competitividade de modo que:

No processo de enraizamento dessas novas condições, percebe-se a dissolução da unidade constitutiva do Estado e do capital nacionais. [...] Dentro disso, os Estados Nacionais restringem-se a cobrir custos de algumas infraestruturas (sobre as quais não há interesse de investimento privado), aplicar incentivos fiscais, garantir escoamentos suficientes e institucionalizar processos de liberalização e desregulamentação, em nome da competitividade. Neste sentido último, são decisivas as liberalizações, desregulamentações e flexibilidades no âmbito das relações de trabalho - diminuição da parte dos salários, segmentação do mercado de trabalho e diminuição das contribuições sociais para a seguridade [...] Aqui, têm destaque os processos de privatização, reduzindo as dimensões do setor público para livra-se das empresas endividadas, mas principalmente para dar “guarita” aos investidores [...] (Behring, 2008, p.59)

Nota-se que a diretriz neoliberal privilegia os interesses particulares de grandes corporações empresariais, transformando-os em gerais e públicos - fato notório na medida em que o Estado passa a intervir apenas nas relações de mercado, funcionando como agente máximo para o capital privado. Nessa linha afirma Antunes (2018, p.37) que “[...] após a sua privatização e mercadorização [as empresas públicas] tornaram-se partícipes (direta ou indiretamente) do processo de valorização do capital, incrementando e ampliando as modalidades de lucro e de criação ou realização do mais-valor”

Tais alterações na esfera política objetivam ceifar mecanismos reguladores, envoltos por quaisquer perspectiva de controle ao movimento do capital, não bastando a mera retração do Estado “[...] mas encontrar as condições ótimas (hoje só possível com o estreitamento das instituições democráticas) para direcioná-la segundo seus interesses particulares de classe”, uma vez que “[...] ela [a burguesia] e seus associados compreendem que a proposta ‘Estado mínimo’ pode viabilizar o que foi bloqueado pelo desenvolvimento da democracia política - o Estado máximo para o capital” (Netto, 2001, p.81).

Nesse sentido, a reestruturação produtiva e a reconfiguração do Estado devem ser compreendidas como elementos de disciplinamento da força de trabalho nas novas condições de expropriação da força de trabalho na era da mundialização do capital. Sendo, pois, instituído um novo tipo de precarização do trabalho, despido de regulamentações protetoras dos direitos, “responsabilizando-as pelo engessamento dos mercados de trabalho, pela elevação dos custos da produção e subsequente diminuição da competitividade empresarial” (Pinto, 2010, p.48).

Adentramos, então, no contexto em que políticas sociais passam a ser “caracterizadas por meio de um discurso nitidamente ideológico. Elas são: paternalistas, geradoras de desequilíbrio custo excessivo do trabalho, e devem ser acessadas via mercado” (Behring, 2008, p.58) de forma que

os serviços sociais mais elementares são submetidos a duros cortes: uma medida verdadeira do ‘trabalho civilizador’ do capital hoje. Contudo, até mesmo tais somas e cortes estão muito longe de ser suficientes para permitir ao capital seguir

imperturbável o seu caminho: uma das formas mais evidentes da crise de dominação (Mészáros, 2002, p.801).

Vê-se que resposta edificada para à crise não detém caráter resolutivo, nem mesmo a superfície do problema, contribuindo para “manter milhões de excluídos e famintos, quando os trilhões desperdiçados poderiam alimentá-los mais de cinquenta vezes, põe em perspectiva o absurdo desse sistema de dominação” (Mészáros, 2002, p. 801). Vivenciamos o momento contrarrevolucionário em que impera, a desproteção social, a fragmentação do coletivo, o desemprego estrutural e o novo tipo de precarização do trabalho, que passa a dirigir a relação capital e trabalho em todas as suas dimensões.

Sob tal enfoque, partimos do entendimento edificado por Antunes (2018) de que a reestruturação produtiva se desenvolve como processo permanente, da qual a denominada indústria 4.0⁴⁷ é a “mais nova etapa”, incorporando novas modalidades de trabalho que assumem “[...]um destaque crescente não só no mundo da produção material, mas na circulação do capital e agilização de informações” (Antunes, 2018, p.37-39), sendo a produção cada vez mais invadida por robôs e máquinas digitais.

Edifica-se uma nova fase da subsunção real do capital ao trabalho, que passa a ser marcada pela hegemonia informacional-digital, combinando o receituário taylorista (do trabalho prescrito) com o envolvimento e manipulação toyotista. Por conseguinte, no item a seguir será analisado a dinâmica do trabalho informacional, que ao permitir, por um lado a expansão da automação e do setor de serviços (com forte impulso a terceirização), por outro potencializa a precarização do trabalho, passando, cada vez mais, a se configurar como superexploração da força de trabalho, principalmente nos países periféricos.

2.3 Trabalho informacional: uma nova era da precarização estrutural do trabalho?

Regido pelo princípio da flexibilidade e como expressão plena da ofensiva do capital na produção, o toyotismo articula a captura da subjetividade do trabalho pelo capital e a produção difusa, através da terceirização. Tais características tornaram o modo de gestão da força de trabalho japonês, enquanto contraponto à rigidez do trabalho, o pressuposto

⁴⁷ Essa propositura nasceu na Alemanha, em 2011, concebida para gerar um novo e profundo salto tecnológico no mundo produtivo, estruturado a partir das novas TICs que se desenvolvem celeremente. Ela significará a intensificação dos processos produtivos automatizados, em toda a cadeia geradora de valor de modo que a logística empresarial seja toda controlada digitalmente. Sua principal consequência para o mundo do trabalho será a ampliação do trabalho morto, tendo o maquinário digital – a —internet das coisas— – como dominante e condutor de todo o processo fabril, e a consequente redução do trabalho vivo, através da substituição das atividades tradicionais e mais manuais por ferramentas automatizadas e robotizadas, sob o comando informacional-digital (Antunes, 2018, p. 37-38).

ineliminável a mobilidade e da nova materialidade do capital, esta última dada pela introdução da nova maquinaria, vinculada a III Revolução Tecnológica e Científica ou Revolução da Tecnologia da Informação (Castells, 1999), integrando ciência, tecnologia e informação.

Como princípio organizador da produção, a tecnologia consiste em "dissolver cada processo de produção, em si e para si, e para começar sem nenhuma consideração para com a mão humana, em seus elementos constitutivos", de forma que "processo de produção social se dissolveram em aplicações conscientemente planejadas e sistematicamente particularizadas, de acordo com o efeito útil [...]" (Marx, 1996a, p.114), sendo, para além de um conjunto de instrumentos de controle da natureza, o instrumento de controle do processo de trabalho, isto é, parte constitutiva do sistema global do capital.

Braverman (1987), ao tratar da maquinaria, já salientava que os processos mecânicos progridem até se tornem cada vez mais automáticos, de modo que:

A capacidade humana para controlar o processo de trabalho mediante maquinaria é dimensionada pelo gerenciamento desde o início do capitalismo como o meio principal pelo qual pode ser controlada não pelo produtor imediato, mas pelos proprietários e representantes do capital (Braverman, 1987, p.168)

Uma vez estabelecida a subsunção do trabalho pelo capital, a transformação do processo de produção torna-se a principal forma de incrementar a mais-valia (predominantemente em sua forma relativa⁴⁸). Para tal, recorre-se ao avanço técnico e científico transparecendo o que Marx (1996b), tendo por horizonte compreender a mudança de base material do capitalismo, já afirmava:

a indústria moderna nunca encara nem trata a forma existente de um processo de produção como definitiva [...] **ela revoluciona de forma contínua**, com a base técnica da produção, as funções dos trabalhadores e as combinações sociais do processo de produção. Com isso, ela revoluciona de modo igualmente constante a divisão do trabalho no interior da sociedade e lança sem cessar massas de capital e massas de trabalhadores de um ramo da produção para outro (Marx, 1996b, p.114) (grifos meus)

Mudanças na base técnica são demandadas para o enfrentamento da acirrada concorrência, na manutenção do ritmo de acumulação, possibilitando expressivos saltos quantitativos de produção e de produtividade, que, independentemente do nível, jamais é considerada suficiente e se opõe e subjuga à satisfação das necessidades humanas:

[...] O desenvolvimento da tecnologia assume a forma de uma arremetida impetuosa na qual os efeitos sociais são amplamente desconsiderados, as prioridades são fixadas apenas pelo critério de lucratividade, e a distribuição equânime, assimilação sensata e a apropriação seletiva dos frutos da ciência, desconsiderada do ponto de vista social, permanecem como visões de idealistas desamparados. Cada avanço na produtividade reduz o número de trabalhadores produtivos, ampliam o número de trabalhadores que

⁴⁸ Reitera-se aqui a posição à posta anteriormente de que a extração de mais-valia absoluta e outras formas de exploração continuam a ser praticadas pelo capital. Conforme assinala Mészáros, "[...] as diferentes seções do capital global podem operar com êxito, em plena cumplicidade umas com as outras, as práticas econômicas mais antiquadas e abertamente exploradoras [...]" (Mészáros, 2002, p. 683).

ficam disponíveis para serem utilizados nas lutas pelas empresas pela distribuição do excedente [...] (Braverman, 1987, p.178-179)

Ressalta-se que, a princípio, a Revolução Industrial na Inglaterra (século XVIII), mesmo com as transformações intensas e profundas do processo de produção, não desencadeou a unidade entre a ciência e a técnica. A ciência foi a última propriedade social a ser convertida em auxiliar do capital, sendo, pois, antecedida pela técnica, que “desenvolveu-se antes e como um requisito prévio para a ciência. Em contraste com a prática moderna, a ciência não tomou sistematicamente a dianteira na indústria, mas frequentemente ficou para trás das artes industriais e surgiu delas” (Braverman, 1987, p.138).

Sob a égide do capital, ciência e tecnologia são transformadas em mercadorias postas a criar instrumentos - capital constante (fixo e circulante) - demandada pelo imperativo a expansão da criação de riquezas, requerida pelo capital aos capitalistas na forma de concorrência, incorporando-as ao planejamento do processo produtivo.

Dinâmica que não é mera causalidade, mas imposição aos capitalistas para preservar a sua personificação, já que “o desenvolvimento da produção capitalista faz do contínuo aumento do capital investido numa empresa industrial uma necessidade” (Marx, 1996b, p.225). Passa-se a demandar o uso da ciência e tecnologia, como instrumentos de acumulação funcionais ao capital, na criação de mais-valor pelo aumento da produtividade do trabalho e redução dos custos da produção. Eis a “tecnologização da ciência” (Mészáros, 2002).

A ciência demonstrava a classe capitalista, e especialmente as entidades empresariais gigantes, resultantes da concentração e centralização do capital, sua importância como meio de estimular ainda mais a acumulação de capital (Braverman, 1987), revelando-se como desdobramento da ampliação da produção e apropriação dos valores criados (e expropriados) e vinculando-se aos objetivos da tecnologia:

[...] a atividade científica é praticamente orientada (e constantemente reorientada, quaisquer que sejam as ilusões da "ciência pura de desenvolvimento autonomo") em consonância com sua posição na estrutura da divisão capitalista do trabalho. Com isso visa a dupla tarefa de, por um lado, inventar mais e mais *maquinaria* produtiva "eficaz em relação ao custo" (o que quer dizer, primordialmente economizadora de trabalho), e, por outro, divisar os métodos e processos adequados para a *lucrativa produção em massa* de mercadorias (Mészáros, 2002, p. 667-668)

Dessa forma, a ciência, progressivamente, passa a ser vinculada aos objetivos da tecnologia, sujeitando-se ao constrangimento imposto pela finalidade de expansão do capital no controle do processo de trabalho, pondo à margem a produção de conhecimentos voltados para as necessidades humanas. Assim, a aplicação do conhecimento científico na produção e as relações de produção capitalistas resultam na mudança contínua do processo de trabalho, cujos métodos criam formas de controle e quebram antigas resistências.

Partimos, então, do pressuposto de que não existe homogeneidade sobre a periodização da Revolução Industrial - materialização da revolução tecnológica no modo de produção capitalista, revolucionando as forças produtivas em busca de novas formas de extração do excedente, por meio do aumento da produtividade do trabalho, enquanto mola propulsora da concorrência no capitalismo moderno.

Se bem que, Castells (1999), pontua que, segundo os historiadores, a princípio, houve duas “revoluções”⁴⁹ industriais: a primeira (séc. XVIII) caracterizada pela substituição de ferramentas por máquinas, com a introdução da máquina a vapor, a fiadeira etc.; a segunda (séc. XIX) destacou-se pelo desenvolvimento da eletricidade, o motor a combustão, os produtos químicos, a fundição do aço e pelo início de tecnologias de comunicação (com a difusão do telégrafo e a invenção do telefone).

Já a Terceira Revolução Tecnológica, materializa a nova revolução tecnológica em curso e é posta pelo supracitado autor como sendo marcada pelo avanço da microeletrônica, da robótica, das telecomunicações e da informática no espaço produtivo, modificando profundamente as relações sociais e de produção.

Surgem novos processos de trabalho baseados no princípio da flexibilidade, categoria que no bojo da III Revolução Industrial, das políticas neoliberais e do toyotismo “se desdobra e adquire múltiplas determinações no interior do complexo de produção de mercadorias, assumindo, deste modo, novas proporções, intensidade e amplitude”. (Alves, 2005, p. 87) não apenas a indústria, mas os serviços e a própria administração pública.

Cabe destacar que a III Revolução Industrial teve o seu surgimento nos Estados Unidos, mais precisamente na Califórnia (Vale do Silício) durante a II Guerra Mundial e no período seguinte com as principais descobertas tecnológicas em eletrônica, verdadeiro cerne da revolução. Tem-se em 1947 a invenção do transistor (o chip), passando pela utilização do silício como matéria prima para alargar e facilitar sua produção em 1954 até a criação do circuito integrado em 1957 e do microprocessador em 1971 “que é o computador em um único chip. Assim, a capacidade de processar informações poderia ser instalada em todos os lugares” (CASTELLS, 1999, p.77), de modo que “os microprocessadores não podem ser concebidos isoladamente: eles atuam em rede, com mobilidade cada vez maior, com base em computadores portáteis” (Castells, 1999, p.80).

⁴⁹ Consideradas revoluções por transformar os processos de produção e distribuição, sendo, assim, criados novos produtos, potencializando a produtividade, bem como incidindo numa reconfiguração social do trabalho e das relações.

Desenvolvimento em redes potencializado pelas tecnologias de integração dos computadores e pelos avanços das telecomunicações - “revolucionadas pela combinação das tecnologias “nos” (roteadores e comutadores eletrônicos) e novas conexões (tecnologias de transmissão)” (Castells, 1999, p.81). Tais tecnologias levaram a criação da *internet* nas três últimas décadas do século XX, como sistema de apoio a uma eventual reação militar em caso de ataque soviético ao território americano, idealizada pela Agência de Pesquisas Avançadas do Departamento de Defesa (DARPA). Portanto, a *internet*, vem a ser resultante de “uma fusão singular de estratégia militar, grande cooperação científica, iniciativa tecnológica e inovação contractual” (Castells, 1999, p.80), de forma a criar o sistema vulnerável a ataques nucleares, uma rede independente dos centros de comando.

A *internet* passava a integrar setores científicos e o conjunto da sociedade, viabilizando a comunicação global horizontal, com universalidade da linguagem digital e a rede dos sistemas de comunicação aplicável a todos os locais, contextos e atividades que pudessem ser conectados eletronicamente.

A vista disso, a *Internet* passa a ser a espinha dorsal da comunicação global interativa mediada por computadores, ou seja, “o mais revolucionário meio tecnológico da era da informação” (Castells, 1999). Em 1973 havia 25 computadores conectados; na década de 80 a *internet* funcionava apenas com 256 computadores; já no final da década de 90 ultrapassava 100 milhões e continua crescendo vertiginosamente (Castells, 1999). Eis um “instrumento” dotado de penetrabilidade, descentralização multifacetada e flexibilidade.

O referido autor compreende que a III Revolução Tecnológica é dotada de: tecnologias que agem sobre a informação e não apenas informações para agir sobre a tecnologia (como nas revoluções anteriores); penetrabilidade das novas tecnologias sobre a existência individual e coletiva das pessoas; lógica das redes (criando interação); convergência das tecnologias para um sistema integrado e flexibilidade.

Nesse contexto, edificava-se uma economia informacional, global e em rede:

É **informacional** porque a produtividade e a competitividade de unidades ou agentes nessa economia (sejam empresas, regiões ou nações) dependem basicamente de sua capacidade de gerar, processar e aplicar de forma eficiente a informação baseada em conhecimentos. É **global** porque as principais atividades produtivas, o consumo e a circulação, assim como seus componentes (capital, trabalho, matéria-prima, administração, informação, tecnologias e mercados) estão organizados em escala global, diretamente ou mediante uma rede de conexões entre agentes econômicos. É **rede** porque, nas novas condições históricas, a produtividade é gerada, e a concorrência é feita em uma rede global de interação entre redes empresariais. Essa nova economia surgiu no último quartel do século XX porque a revolução da tecnologia da informação forneceu base material indispensável para a sua criação (Castells, 1999, p.119)

Em face da desinstitucionalização da política organizacional verticalizada e rígida, introduziu-se a flexibilidade dinâmica de pequenas e médias empresas, de modo que a III Revolução Tecnológica se vincula aos métodos de gerenciamento japonês - o toyotismo, envolto por: hierarquia horizontal, gerenciamento em equipe, recompensa com base no desempenho da equipe, maximização dos contatos com fornecedores e clientes, informação e treinamento e retreinamento dos funcionários em todos os níveis.

Essa nova economia ao articular automação, terceirização e redução da produção, "criou o que foi chamado de empresa vazia, isto é, uma empresa especializada em intermediação entre a produção, vendas e financiamento no mercado com base em uma marca comercial estabelecida ou uma imagem industrial" (Castells, 1999, p.221).

É estabelecido o novo modelo de “empresa-rede” de comando informacional (norteadas por uma intensa competitividade pelo controle dos fluxos informacionais). Em outros termos: uma empresa cujo sistema de meios é constituído pela composição de negócios de grande porte, com a participação de várias empresas formando a estrutura decisória apoiada na comunicação e marcada pela intersecção de sistemas autônomos de objetivos, cujo desempenho dependerá da conectividade. Dantas (1999), coloca que:

A organização empresarial característica do capitalismo informacional emergente neste fim de século é uma constelação articulada e interativa de grandes, médias e pequenas empresas fabris, comerciais, financeiras e mercadológicas, distribuídas à volta do mundo, através das quais se divide o trabalho, tendo ao centro uma companhia que domina as marcas e as tecnologias estratégicas de produto e processo. Cabe a essa companhia coordenar todo o sistema que a ela se subordina, por meio de modernas e velozes redes de tratamento de comunicação e informação. A literatura reconhece esta organização empresarial pelo nome de empresas ou corporações-redes (Dantas, 1999, p.219-220)

Os componentes da rede são tanto autônomos como dependentes, delineando a completa reorganização e reestruturação do ciclo da produção em uma nova etapa do desenvolvimento histórico: a do **capital-informação**. Portanto, “o acesso à informação, bem como o seu controle, aliados a uma forte capacidade de análise instantânea de dados, tornaram-se essenciais a coordenação centralizada de interesses corporativos descentralizados”, de modo que “o próprio saber se torna uma mercadoria chave. a ser produzida e vendida quem pagar mais” (Harvey, 2010, p.151)

Na atual forma de produção, o trabalho intelectual é tido como determinante e eminentemente acentuado com os novos mecanismos de criação do valor. É evidenciado o conteúdo informacional da mercadoria, cujo conceito alarga-se:

pode se materializar tanto em novas mercadorias como em estratégias de *marketing*. Essa é a grande novidade trazida pela tecnologia digital: a possibilidade de se manipular e transformar informações tal como outrora se fazia com matérias-primas de dimensão material, o que permite ao capitalismo de hoje transformar e explorar

mercadorias não só no plano material como também no plano [intelectual][...]. Esse novo tipo de exploração caracteriza um processo de mercadorização da informação, que implica em sua reificação expressa na forma de dados. Estes nada mais são do que o resultado do tratamento e organização de uma miríade de informações com vistas a deixar insculpidas, no resultado final, apenas aquelas voltadas às produções mercantis. É assim que a inovação - de processos, produtos e serviços, ou em publicidade - tornou-se a principal estratégia competitiva das grandes empresas no atual contexto econômico (Wolff, 2009, p.90)

A informação deixou de ser componente para ser a ferramenta de ação, assumindo contornos de matéria-prima promovida pela maquinaria informática (aqui a cognição é transformada em insumo do processo produtivo), não sendo apenas necessária à produção, mas ela própria torna-se produto. Dantas (1999,) partindo do Livro II de *O Capital* de Marx, apresenta o ciclo de acumulação do capital⁵⁰ afirmando que todo o esforço do capital está voltado para a redução do tempo de realização deste ciclo. Sendo assim, na produção sempre haverá um tempo irreduzível necessário à transformação material, já na circulação, o capital defronta-se com as limitações "momentos espaciais" (distâncias a percorrer) e "momentos temporais" (momentos de decisões), de modo que os transportes (de bens, de pessoas e de informação) constituem a "indústria da comunicação":

Existem, porém, ramos autônomos da indústria [bens ou serviços], nos quais o processo de produção não é um novo produto material, não é uma mercadoria. Entre eles, economicamente importante é apenas a indústria da comunicação, seja ela indústria de transporte de mercadorias e pessoas propriamente dita, seja ela apenas de transmissão de informações, envio de cartas, telegramas etc. (Marx *apud* Dantas, 1999, p.223)

Indústria da comunicação que gera valor porque seu "efeito útil" é permitir o consumo da mercadoria, ao deslocá-la de lugar, reafirmando o disposto no item 1.3, de que não é o produto "material" do trabalho que define a sua produtividade ou não, pondo à margem o reducionismo do trabalho social ao aspecto meramente material, bem como enaltecendo a redução do trabalho manual direto pelo de maior dimensão intelectual

Tem-se a prevalência da esfera informacional da forma mercadoria, exprimindo as mutações do trabalho operário no interior das empresas e do setor de serviços, em que o capital amplia o recurso ao trabalho morto corporificado no maquinário informacional (de tudo aquilo passível de ser capturado é convertido em linguagem da máquina, codificados nos dispositivos eletrônicos de processamento de dados, própria da fase informacional) e, impossibilitado de se valorizar sem a interação com o trabalho vivo, recorre a intensificação do trabalho (de tudo que não consegue mecanizar) recriando formas de exploração da força de trabalho.

⁵⁰ Recorde-se: Na Seção I do Livro II d'O Capital, Marx nos apresenta a fórmula do ciclo de acumulação do capital industrial: $D \rightarrow M \dots P \dots M' \rightarrow D'$ - onde D é dinheiro que adquire as mercadorias M (insumos e força de trabalho) para introduzir no processo de produção P; de onde saem as mercadorias $M' > M$ que, vendidas, transmudam-se em dinheiro $D' > D$. (Dantas, 1999)

Wolff (2009), partindo dos pressupostos marxianos, considera que a introdução da maquinaria no processo produtivo assinalou a inversão entre os sujeitos da produção e os sujeitos do trabalho, bem como que o “trabalho informacional” apresenta continuidades e rupturas às noções de qualificação e subsunção suscitadas pela primeira e segunda revolução industrial. Elevando o limite real do trabalhador polivalente, criado pelo toyotismo, o desenvolvimento da microeletrônica, de base informática, revela uma distinção:

sob a automação rígida, o conhecimento empírico e destreza manual do trabalhador foram incorporados às máquinas; sob a automação flexível, o que está sendo materializado agora é sua capacidade de produzir informações. Sendo assim a distinção fundamental entre a tecnologia atual e aquela própria da Grande Indústria até o início do fordismo diz respeito a “objetivação, pela máquina de funções abstratas, reflexivas, do cérebro. Ou seja, “não mais funções cerebrais ligadas a atividade da mão” (Worff, 2009, p.100-101)

Perspectiva que reintegra a compreensão, já posto no item anterior, de que, com o toyotismo, não apenas o 'fazer' e o 'saber' do trabalhador que são capturados pela lógica do capital, e sim sua disposição intelectual e afetiva, posta a cooperar com a lógica da valorização do valor. Tem-se a coisificação das capacidades cognitivas (de apreender, interpretar e dar sentido a informação) do trabalhador, mediante “[...] um processo de objetivação das atividades cerebrais na maquinaria, de transferência do saber intelectual e cognitivo da classe trabalhadora para maquinaria informatizada” (Antunes, 1999, p.124).

São ampliadas as formas e mecanismos de geração do valor, potencializando os meios de controle e subordinação, bem como disseminação do trabalho desqualificado e precarizado. Contexto em que o uso de novas tecnologias produtivas, sobretudo da introdução da eletrônica e da informática, nos equipamentos e espaços de trabalho, conjugadas ao rol de Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs), incrementam o controle do trabalho pela automação, no quadro de intensa competitividade engendrado pela quebra dos monopólios estatais.

Passa a ser exigido do trabalhador maior qualificação a fim de maior enquadramento no uso das TICs, que potencializa o conhecimento tácito, o qual o capital busca se apropriar ao máximo na lógica da incorporação ao trabalho prescrito. Assim, o trabalho abstrato dá um salto qualitativo comprado a aquele realizado com a mecanização, de forma que

[...] a convergência tecnológica entre informática e as redes de telecomunicações, a telemática, foi altamente otimizada com a privatização deste setor, que passou assim a ser concebido e efetivado como um bem de capital dos mais cruciais do capitalismo contemporâneo. em uma economia mundializada, é pelas redes telemáticas que toda sorte de informações estratégicas, isto é, aquelas relativas às últimas tendências de consumo, podem chegar rapidamente aos quatro cantos do mundo as grandes empresas-rede, cuja característica fundamental é ter suas cadeias de produção espalhadas nos mais diferentes pontos do planeta (Wolf, 2009, p.90)

Nesse contexto, Antunes e Alves (2004), apontam algumas tendências⁵¹, que a classe trabalhadora passa a apresentar, delineando a edificação de uma nova morfologia do trabalho que traz consigo diferentes formas de precarização:

- 1) Redução do proletariado industrial - manual, estável e especializado - herdeiro da era da indústria verticalizada taylorista/fordista;
- 2) Aumento do novo proletariado fabril de serviços, em escala mundial, presente nas diversas modalidades de trabalho precarizado;
- 3) Aumento significativo do trabalho feminino, que atinge mais de 40% da força de trabalho em diversos países avançados, preferencialmente no universo de trabalho *part-time*, precarizado e desregulamentado;
- 4) Expansão dos assalariados médios no "setor de serviços", como resultado do amplo processo de reestruturação produtiva, das políticas neoliberais, do cenário de desindustrialização e privatização;
- 5) Exclusão de jovens ao ingresso no mercado de trabalho, impelindo-os a composição das fileiras de trabalho precário, dos desempregados, sem perspectivas de trabalho, dada a vigência da sociedade do desemprego estrutural.

Paulatinamente, o trabalho apresenta como propensão um universo precário em escala global, com o crescimento expressivo do trabalho em serviços. Sendo, pois, a manifestação do movimento de reestruturação produtiva no circuito da hegemonia do neoliberalismo e da predominância do capital financeiro. As tendências citadas interrelacionam-se, já que a suposta redução do operariado industrial (herdeiro da era taylorista e fordistas), nos países centrais (bem como o desmembramento do espaço de produção), dar-se-á com forte contratendência, dada pela expansão exponencial do setor de serviços, em vários países do Sul (Antunes, 2018, p. 27), ocupado, em sua maioria, pela força de trabalho feminina e de jovens.

Diante da nova conjuntura, a tese do trabalho, enquanto transformação da natureza para satisfação das necessidades materiais da sociedade (reprodução), vem a ser objeto de questionamentos⁵², aos quais Antunes (2015, p.218) tece ferrenha oposição ao compreender

⁵¹ Somadas as tendências apresentadas Alves e Antunes (2004) também apresentam a tendência a: exclusão dos trabalhadores considerados "idosos" pelo capital, com idade próxima de 40 anos e que, uma vez excluídos do trabalho, dificilmente conseguem reingresso no mercado de trabalho; a crescente expansão do trabalho no chamado "Terceiro Setor", assumindo uma forma alternativa de ocupação, e que se desenvolvem relativamente à margem do mercado; a expansão do trabalho em domicílio, permitida pela desconcentração do processo produtivo, pela expansão de pequenas e médias unidades produtivas; e, como consequência da transnacionalização do capital, a configuração do mundo do trabalho é cada vez mais transnacional. Com a reconfiguração, tanto do espaço quanto do tempo de produção, novas regiões industriais emergem e muitas desaparecem, além de inserirem-se cada vez mais no mercado mundial, como a indústria automotiva, na qual os carros mundiais praticamente substituem o carro nacional.

⁵² Ao discutir sobre o fim do trabalho (ou as novas formas de trabalho material e intelectual) Antunes (2015) afirma que "no pensamento contemporâneo, tornou-se (quase) lugar-comum falar em 'desaparição do trabalho' (Dominique Méda), em substituição da esfera do trabalho pela 'esfera comunicacional' ou ainda 'fim do trabalho'

que o capital não pode eliminar o trabalho vivo do processo de mercadorias, sejam elas frutos do trabalho manual ou intelectual. A vista disso, não se pode desconsiderar as interações existentes entre avanço científico e trabalho vivo, já que:

Ontologicamente prisioneira do solo material estruturado pelo capital, o saber científico e o saber laborativo mesclam-se mais diretamente no mundo contemporâneo. Vários experimentos dos quais o projeto Saturno da General Motors foi exemplar, fracassaram quando procuraram autonomizar o processo produtivo desconsiderando os trabalhadores. As máquinas inteligentes não podem extinguir o trabalho vivo. Ao contrário, ao interagir com a maquinaria informatizada, acaba por transferir parte dos seus novos atributos intelectuais à nova maquinaria que resulta desse processo. Estabelece-se [...] um processo de retroalimentação que gera a necessidade de encontrar uma força de trabalho ainda mais complexa, multifuncional, que deve ser explorada de maneira mais intensa e sofisticada, ao menos nos ramos produtivos de maior incremento tecnológico (Antunes, 2015, p.210)

No contexto de reestruturação produtiva, o avanço tecnológico dar-se com interpenetração entre atividade produtivas e improdutivas, entre atividades fabris e de serviços (campo fértil para aplicação da base técnica da microeletrônica), entre atividades laborativas e de concepção, entre avanço tecnológico e "envolvimento" da força de trabalho, remetendo “ao desenvolvimento de uma concepção ampliada para entender sua forma de ser do trabalho no capitalismo contemporâneo e não a sua negação” (Antunes, 2015, p.212).

Quando concebemos a forma contemporânea do trabalho, enquanto expressão do trabalho social, que é mais complexificado, heterogeneizado e intensificado nos seus ritmos e processos, percebe-se que mundo do trabalho passa a ser constituído por “um processo multiforme, no qual a informalidade, precarização, [...] se tornam mecanismos vitais, tanto para a manutenção quanto para a ampliação da lei do valor” (Antunes, 2018, p.120), que passa a abranger o trabalho manual e intelectual.

Em verdade, o capital recorre cada vez menos do trabalho estável e cada vez mais as diversificadas formas de trabalho precário no mundo produtivo e de serviços, expandindo o surgimento de novos proletários:

há, nessa processualidade multitendencial, um novo contingente de assalariados em franca expansão, de que são exemplos os trabalhos nas [Tecnologias da Informação e Comunicação] TICs, que abrangem desde as empresas de software até aquelas de *call center*, *telemarketing* etc., cada vez mais parte integrante e crescente da nova morfologia do trabalho. Ursula Huws sugestivamente chamou de cibertariado esse novo contingente, a que Ruy Braga e eu denominamos infoproletariado (Antunes, 2018, p.89)

Os “infoproletários (ou cibertariado)” são trabalhadores que têm como principal ferramenta de trabalho um aparelho de computador ou outra tecnologia da informação, que

(como Jeremy Rifkin, ou ainda na versão mais crítica a ordem do capital, como em Kurz, para citar formulações mais expressivas” (Antunes, 2015, p.207)

exigem um uso maior das capacidades cognitivas e comunicativas na chamada “sociedade do conhecimento” (Gorz, 2005) ou da “informação” (Castells, 1999).

Tais trabalhadores podem ser ratificados em duas categorias: os que atuam na indústria de *software*, potencializados pelas tecnologias da informação, e os que atuam no *telemarketing* - marcado por relações de trabalho precárias, envolta por baixa autonomia, pautado em cronometragem e repetição, e têm altos índices de adoecimento.

Nesse sentido Braga (2009) coloca que:

Exatamente por se tratar de um setor que, em certa medida, condensa uma variada gama de tendências inerentes a reestruturação produtiva capitalista, a produção em escala industrial de serviços informacionais representa um campo privilegiado de observação das contradições e ambivalências do trabalho na contemporaneidade (Braga, 2009, p.66)

As inovações tecnológicas inauguram novos processos produtivos. Do trabalhador é exigido o perfil criativo e resolutivo, passando a ser subsumido a novos vínculos e relações de trabalho, que expressam a crescente degradação do trabalho regulamentado, a saber: “zerados”, “uberização”, “pejotizados”, “intermitentes”, “flexíveis” etc (Antunes, 2018).

Modalidades de trabalho difundidas com a expansão da indústria 4.0 - oriunda da Alemanha em 2011 e adotadas em larga escala com o advento da pandemia do novo coronavírus (COVID-19), ocasionando um profundo salto tecnológico no universo produtivo estruturado a partir das TICs:

Sua expansão significará a ampliação dos processos produtivos ainda mais autonomizados e robotizados em toda cadeia de valor, de modo que a lógica empresarial será controlada digitalmente, a principal consequência da Indústria 4.0 para o mundo do trabalho será a ampliação do trabalho morto, para recordar Marx, tendo o maquinário digital- "a internet das coisas", "a inteligência artificial", a impressora 3D, o big data etc - como dominante e condutor de todo processo produtivo, com a conseqüente redução do trabalho vivo, viabilizada pela substituição de atividades tradicionais e manuais por ferramentas autonomizadas e robotizados sob o comando informacional-digital (Antunes, 2019, p.11)

É consolidada e aprofundada a subsunção do trabalho ao capital sob o desenvolvimento de fatores tecnológicos neste século XXI (sob a hegemonia informacional-digital com celulares, tablets, smartphones e assemelhados controlando, supervisionando e comandando a etapa da ciberindústria), regido pelo capital financeiro em face da ânsia de autovalorização das corporações globais, despida de compromisso humano:

Ou será que a guerra entre a Huawei e a Apple tem como objetivo a melhoria das condições de vida da humanidade? Um breve olhar para as condições de trabalho da terceirizada global Foxconn em suas unidades na China, onde produz a marca Apple, nos ofereceu dezessete tentativas de suicídio em 2010, das quais treze lamentavelmente se concretizaram. Podemos lembrar também as rebeliões contra o denominado "sistema 9-9-6", praticado pela Huawei (e tantas outras empresas chinesas do ramo digital, como a Alibaba), que significa: trabalhar das 9 horas da manhã às 9 horas da noite, 6 dias por semana (Antunes, 2019, p.13)

Tem-se o advento e a expansão do novo proletariado da era digital, cujo trabalho ganha novo impulso com as TICs, que conectam, pelos celulares e computadores, as mais distintas modalidades de trabalho. Vivenciamos, então, o crescimento exponencial do “novo proletariado de serviços”, reafirmando a tendência posta por Antunes (2018), da variante global do que se pode denominar escravidão digital. Coloca-se uma "disponibilidade perpetua para o labor facilitada pela expansão do trabalho *on-line* e dos “aplicativos”, que tornam invisíveis as grandes corporações globais que comandam o mundo financeiro e dos negócios" (Antunes, 2018, p.38), e continua o autor exemplificando ao dispor sobre uma camada de trabalhadores resultantes de uma "mescla de burguês-de-si-próprio e proletário-de-si-mesmo" (Antunes, 2018, p.39). São ocultadas as relações de assalariamento:

A *Uber* é outro exemplo mais do que emblemático: trabalhadores e trabalhadoras com seus automóveis, isto é, com seus instrumentos de trabalho, arcam com suas despesas de seguridade, com os gastos de manutenção dos veículos, de alimentação, limpeza etc., enquanto o “aplicativo” – na verdade, uma empresa privada global de assalariamento disfarçado sob a forma de trabalho desregulamentado – apropria-se do mais-valor gerado pelo serviço dos motoristas, sem preocupações com deveres trabalhistas historicamente conquistados pela classe trabalhadora. Em pouco tempo, essa empresa se tornou global, com um número espetacularmente grande de motoristas que vivenciam as vicissitudes dessa modalidade de trabalho instável. (Antunes, 2018, p.38-39)

Delinea-se a nova morfologia do trabalho “uberizado” (Antunes, 2018), que ultrapassa o universo da empresa *Uber*, atingindo a forma social do trabalho, sob o capitalismo mundializado e financeirizado, desde “o chão da fábrica” até o mais amplo, heterogêneo e diversificado trabalho no setor de serviços. Submetidos a tais modalidades de trabalho, os trabalhadores são expostos ao estabelecimento de metas, envoltas por prática de assédio, capazes de gerar adoecimentos, depressões e suicídios.

Nota-se que o capitalismo informacional e digital vem aprimorando sua engenharia de dominação: “como o trabalho *on-line* fez desmoronar a separação entre o tempo de vida no trabalho e fora dele, floresce uma nova modalidade laborativa que combina mundo digital com sujeição completa ao ideário e à pragmática das corporações” (Antunes, 2018, p.42). O processo de trabalho vem a ser controlado sob novas bases ao abrir “a possibilidade de se superar a opacidade de certas atividades produtivas, dando-lhes transparência atualmente tão necessária a otimização das novas tecnologias” (Wolff, 2009, p.107)

Presenciamos, então, a era da degradação do trabalho, que tem intensificado em seu ritmo e dar-se em paralelo ao sucateamento de direitos trabalhistas. Assim, as TICs e a descentralização produtiva, que se põem nas grandes organizações, formam o campo fértil a

emergência do labor no setor de *telemarketing*, oriundo da articulação entre as facetas da reestruturação produtiva, mundialização e neoliberalismo, e que:

tem sido pautado por uma processualidade contraditória, uma vez que: 1. articula tecnologias do século XXI (TICs) a condições de trabalho herdeiras do século XX; 2. combina estratégias de intensa emulação de teleoperadores/as, ao modo da flexibilidade toyotizada, com técnicas gerenciais tayloristas de controle sobre o trabalho predominantemente prescrito; 3. associa o trabalho em grupo com a individualização das relações de trabalho, estimulando tanto a cooperação como a concorrência entre os trabalhadores, entre tantos outros elementos que conformam sua atividade (Antunes, 2018, p.91)

Potencializando exponencialmente o universo do trabalho precário, o setor de *telemarketing* sintetiza as mais recentes tendências do mercado de trabalho. Ou seja, condensa características salientes do atual regime de acumulação flexível, ao ser sancionada a organização intensificadora do ritmo do trabalho, mediante o controle, no interior das Centrais de Teleatendimentos (CTAs). Controle que se dá:

do lado da tecnologia que permite o registro de todas as ações nas posições de atendimento (PAs), das pausas para o lanche, toalete, da quantidade de ligações feitas ou atendidas, do número das que obtiveram o resultado favorável à empresa, assim como as estatísticas relativas as principais razões de recusa das propostas, do tempo de atendimento para cada ligação (Venco, 2009, p.155-156)

Realidade que descreve a atividade notadamente do setor de serviços edificada na relação e comunicação entre clientes e operadores, marcados por subordinação, exploração, polivalência e terceirização, isto é, a precarização estrutural e subjetiva da capacidade laborativa. Por conseguinte, nos capítulos seguintes, teceremos a análise acerca do crescimento exponencial deste setor no Brasil, nação da periferia do capitalismo, nascida subordinada aos interesses internacionais e cujo valor pago ao trabalhador é menor que suas necessidades humanas básicas, impedindo-o de se reproduzir em condições normais⁵³. Ou seja, sua classe trabalhadora passa a ser “superexplorada” (Marini, 2017)⁵⁴, coexistindo temporalidades históricas desiguais, aspectos que acentuam os contornos da precarização posta pela reestruturação produtiva, sendo o *telemarketing* a sua expressão.

⁵³ Conforme Silva (2020, p.130): “em dezembro de 2018, o atendimento das necessidades do trabalhador com moradia, alimentação, educação, saúde, lazer, vestuário, higiene, transporte e previdência social, exigiria o recebimento de um salário de R\$ 3.960,57, mas nesse mês o salário-mínimo nacional era de R\$ 954,00. Desde que a pesquisa passou a ser realizada, em 1994, o salário-mínimo nominal nunca esteve de acordo com o salário-mínimo necessário, sendo que, em alguns períodos, o primeiro não chegava a 1/10 do segundo”

⁵⁴ A categoria “superexploração” aqui é utilizada remetendo a teoria edificada por Rui Mauro Marini principalmente em *Dialética da Dependência* (2017), que concluiu que nos países da América Latina a exploração fora reconfigurada no sentido de garantir a burguesia nativa meios de compensação pela desigualdade de troca junto às nações economicamente desenvolvidas. Portanto, superexploração dar-se-á mediante três pressupostos intrínsecos: prolongamento da jornada de trabalho, intensificação do trabalho dentro da jornada e redução do salário abaixo do valor da Força de Trabalho (FT), que representa uma violação da lei tendencial de pagar a mercadoria força de trabalho pelo seu valor.

3 DAS PARTICULARIDADES DO CAPITALISMO NO BRASIL

O capital prescinde da generalização de relações burguesas "típicas", enquanto sistema metabólico sócio-econômico de controle, isto é, antecede (e é posterior) ao capitalismo, utilizando-se de distintos modos de produção, até estabelecer as suas próprias bases. À vista disso, é preciso compreender o surgimento da economia brasileira subordinada aos interesses do capital em escala mundial, condição que é reatualizada na contemporaneidade, de acordo com novas determinações impostas do centro à periferia, ocasionando a exploração mais abrupta da classe trabalhadora.

Amparado por tal compreensão, este capítulo tece considerações sobre as configurações da relação capital x trabalho no Brasil, tomando como ponto de partida a colonização europeia, que gerou as condições particulares do desenvolvimento capitalista no país. Inserido de modo dependente na totalidade do capitalismo, cuja racionalidade resultará na *revolução burguesa atrasada ou transição não clássica ao capitalismo*, ao Brasil é designado uma qualificação peculiar a situação do trabalhador, que tem a sua força de trabalho alicerçada abaixo do mínimo necessário para a reprodução da vida humano-social.

Dinâmica de primordial apreensão para o entendimento acerca dos contornos diferenciados assumidos pela organização do trabalho no país, que nunca rompeu a condição de subordinação. Em face de uma modernidade hipertrofiada, põe-se aqui a superexploração da força de trabalho brasileira, que, paulatinamente, é metamorfoseada.

Desde a instauração no país taylorismo-fordismo periférico ["à brasileira"], dinamizado junto a inexistência de garantias sociais e a integração das massas ao mercado de trabalho, até a adoção de um método de gestão da produção mais flexível, mediada pelo Estado neoliberal, foi surgindo um novo e precário mundo do trabalho, mesclando padrões tecnológicos (e de gestão da produção) "modernos" e "arcaicos", em um contexto de profundo e acentuado retrocesso social, mediante a flexibilização do trabalho e de privatizações.

3.1 As configurações da relação capital x trabalho no Brasil

Indubitavelmente, o modo de produção capitalista nasceu a partir do processo de desagregação do feudalismo no continente europeu, mediante a concentração fundiária, os cercamentos das terras comunais e sujeitando o homem a um duplo movimento histórico: por um lado, desvincilhando-o da servidão ao senhor feudal e das corporações, por outro, tornando-o trabalhador assalariado, isto é, proletários "livres". Formava-se, então, o campo fecundo para o surgimento da burguesia (inglesa), forjada como sujeito histórico do desenvolvimento

racionalmente orientado, os Estados Nacionais centralizados, suporte às atividades econômicas da classe emergente, e o desenvolvimento do comércio.

Conjuntura analisada por Marx (1996b) no capítulo *A Assim Chamada Acumulação Primitiva*, “primitiva” porque está relacionada com a anedota pré-histórica do capital, que o autor alemão, esboça fazendo analogia com o “pecado original” da Teologia. Neste capítulo o autor de *O Capital*, narra as origens das condições fundamentais da produção capitalista, cuja acumulação primitiva, seu ponto de partida, detém como papel principal métodos de violência - potência econômica e, portanto, “a parteira de toda velha sociedade que está prenhe de uma nova” (Marx, 1996b, p.370), o gérmen de uma nova sociedade.

A colonização da América Latina⁵⁵ está inserida no bojo desse processo, em que “a acumulação primitiva se realizava sem adiantamento de um xelim sequer” (Marx, 1996b, p.371) de modo que o sistema colonial exerceu o papel de ser “o ‘deus estranho’ que se colocava sobre o altar ao lado dos velhos ídolos da Europa e que, um belo dia, com um empurrão e um chute, jogou-os todos por terra” (Marx, 1996b, p.373).

O sistema colonial marcou a história do continente, cobijado pela burguesia mercantil, objetivando extrair riquezas, isentas de enclaves periféricos, para expansão do capitalismo comercial. Nas palavras de Marx (1996b):

O sistema colonial fez amadurecer como plantas de estufa o comércio e navegação. As “sociedades monopolias” (Lutero) foram avançadas poderosas da concentração de capital. As manufaturas em expansão, as colônias asseguravam mercado de escoamento e uma acumulação potenciada por meio do monopólio de mercado. O tesouro apesado fora da Europa diretamente por pilhagem, escravização e assassinato refluía à metrópole e transformava-se em capital (Marx, 1996b, p.372)

Colocava-se as condições para a supremacia comercial, na medida em que o sistema colonial “proclamou a extração de mais-valia como objetivo último e único da humanidade” (Marx, 1996b, p.373). Mais-valia, pressuposto primordial da acumulação de capital, simbolizava a canonização do “deus estranho”, eis o “segredo da acumulação primitiva”.

Sob tal enfoque, Prado Jr. (1942), ao se debruçar sobre a formação histórica do Brasil, desenvolveu o conceito de sentido de um povo, espinha dorsal que determina os rumos, que a

⁵⁵ Conforme Prado Júnior (1942), a presença inglesa na colonização da América do Norte, cujo meio físico era aproximado ao da Europa, teve um caráter predominantemente voltado para a criação de colônias de povoamento, isto é receptoras da população europeia excedente, enredada em disputas étnicas e religiosas, isto é, abrigo as agitações e transformações da Europa. Distinta foi a colonização ibérica (espanhola e portuguesa) na América Latina que, desde o início, se caracterizou pela organização de colônias de exploração, em regiões de trópicos abruptos, de natureza hostil e envolta por obstáculos (para qual o colono europeu não estava preparado e não contava com defesa), voltadas para incrementar o processo de acumulação primitiva do capital, em curso nos países centrais.

história assume. Seguindo tal compreensão o autor põe o “sentido da colonização”⁵⁶, com o qual pode compreender o sentido da formação do Brasil, cujo “descobrimento”⁵⁷ representou um dos capítulos na história da expansão ultramarina dos países europeus, elemento constitutivo da acumulação originária para formação do capitalismo industrial, que depois do século XV é impulsionado pelo capital comercial:

O papel pioneiro nesta nova etapa caberá aos portugueses, os melhores situados, geograficamente, no extremo desta península que avança pelo mar. [...] Lá por meados dele [século XV] começa a se desenhar um plano mais amplo: atingir o Oriente contornando a África. Seria abrir a seu proveito, uma rota que os poria em contato direto com as opulentas índias das preciosas especiarias, cujo comércio fazia a riqueza das repúblicas italianas e dos mouros por cujas mãos transitavam até o mediterrâneo (Prado Júnior, 1942, p.16)

O Brasil era para os portugueses - que vivenciavam uma monarquia absolutista (estrutura política de ascensão da burguesia no cenário econômico) - o obstáculo à realização dos seus planos: uma nova rota marítima às índias. Em princípio, não se cogitava povoar o território, face a devastações que assolavam a população da Europa e ao clima tropical hostil. O povoamento se daria somente para fins mercantis, garantindo os lucros com a adoção do modelo de comércio exterior protecionista, com o qual as colônias preenchem sua função histórica, sua razão de ser, o que lhes dá sentido.

Desse modo, o território brasileiro seria organizado voltado para fora de si, assumindo contornos de mero empreendimento a serviço do capital europeu e cuja produção era regulada pelo valor de troca. Para tal, são estabelecidas feitorias e capitânicas hereditárias para extração de produtos espontâneos, a exemplo, o pau-brasil e, posteriormente, a cana de açúcar "que embora se cultivasse em pequena escala na Sicília, era artigo de grande raridade e muita procura, até nos enxovais de rainha ele chegou a figurar como dote precioso e altamente prezado" (Prado Júnior, 1942, p.22).

Para dar conta desta lógica, o sistema colonial - seria baseado, conforme Prado Jr (1942), em três elementos principais que garantiam a lucratividade: latifúndio, uma vez que a atividade se expandia conforme o uso da terra e não ao aumento da produtividade, nortendo-

⁵⁶ Prado Jr (1942, p.13), ao tratar sobre o sentido da colonização, compreende “todo povo tem na sua evolução, vista à distância, um certo “sentido”. [...] Quem observa aquele conjunto, desbastando-o do cipoal de incidentes secundários que o acompanham sempre e o fazem muitas vezes confuso e incompreensível, não deixará de perceber que ele se forma de uma linha mestra e ininterrupta de acontecimentos que se sucedem em ordem rigorosa, e dirigida sempre numa determinada orientação”

⁵⁷ Coloca-se aqui a palavra entre aspas partindo da compreensão de que não há que se falar em descoberta, já que as terras brasileiras contavam com uma população indígena local, sendo, pois o território invadido pelos colonizadores, que em poucas décadas escravizou e apagou a cultura de milhões de indígenas que aqui já viviam. Santos Neto (2015) discorre acerca dessa realidade, em nota de rodapé de sua obra, “na época da chegada dos primeiros colonizadores no Brasil, aproximadamente 6,8 milhões de indígenas, distribuídos em mais de mil povos distintos. No decorrer do século XX, o seu número era de apenas 1 milhão de indígenas, distribuídos em 80 povos diferentes. Na atualidade, são 387 povos distribuídos em todo o território nacional” (Santos Neto, 2015, p.87)

se pela demanda europeia; monocultura, que face a demanda por lucratividade comercial era mais rentável do que diversificar a produção; e a utilização do trabalho de pessoas escravizadas.

Ora, o uso do trabalho compulsório, na forma escrava, ainda que estivesse em vias de desaparecimento da Europa, fora crucial a produção, já que inexistia contingente populacional disposto a vender sua força de trabalho, o que impedia o capital de subordinar completamente o trabalho aos seus propósitos.

A força de trabalho escrava era explorada mediante o emprego da violência, que longe de ser velada era dissimulada, recorrendo, a princípio, a utilização da população indígena, em virtude “[...] da necessidade de superar a condição de mera produtora de elementos extrativistas e passar a condição de produtora agrícola” (Santos Neto, 2015, p.36) culminando no seu genocídio, e, posteriormente, de pessoas escravizadas, cujo recurso no território brasileiro apresenta especificidades.

Longe do escravismo colonial se equiparar a escravidão antiga⁵⁸, buscamos o seu fundamento enquanto base de um sistema produtivo, em que não só pessoas escravizadas constituía-se em mercadoria, mas era “a principal mercadoria de uma vasta rede de negócios (que vai da captura e do tráfico, ao mercado de pessoas escravizadas e a forma de trabalho), a qual conta durante muito tempo, como um dos nervos ou mola mestra da acumulação mercantil” (Fernandes, 2010, p.44) - exercendo um papel singular nas relações de troca das coisas entre si, sendo a primeira forma de consubstanciação da relação:

Os povos nômades são os primeiros a desenvolver a forma dinheiro, porque todos os seus haveres e bens têm forma móvel e, portanto, diretamente alienável e porque seu modo de vida os põe em constante contato com comunidades estrangeiras, solicitando-os à troca de produtos. **Os homens fizeram, freqüentemente, do próprio homem, na figura do escravo, a matéria original de dinheiro**, porém nunca as terras (Marx, 1996b, p,213)

Terras que só adquirem significado econômico com a expropriação de trabalhadores dos meios de produção e de acesso à terra, requerendo o uso do trabalho de pessoas escravizadas, que, conforme Marini (2017), mais se assemelha ao trabalho assalariado do que a servidão, já que a produção capitalista supõe a apropriação direta da força de trabalho. Pessoa

⁵⁸ Gorender (2016) contribui para o debate compreendendo que “O impasse da escravidão romana decorreu da impossibilidade de um modo de produção escravista *patriarcal* se converter em modo de produção escravista *mercantil*, nas condições do mundo antigo. [...] Roma não podia implantar uma economia exportadora em seu próprio território, nem nos territórios das províncias conquistadas. A única exceção, frisada por Marx, foi a Sicília, onde latifúndios escravistas cultivavam trigo para suprimento da Metrópole. [...] A fim de que se convertesse em escravismo mercantil *dominante*, seria preciso que a produção escravista se ocupasse de um mercado externo dotado de proporções que as cidades antigas ficaram longíssimas de proporcionar. (...) Roma estava impedida de fazer-se colônia econômica de si mesma e engendrar o escravismo colonial. Daí o impasse histórico insolúvel, traduzido na estagnação tecnológica e no encarecimento crescente da produção por meio de escravos, cada vez menos capaz de constituir a base do Estado imperial”

escravizada fora a única que podia trabalhar inteiramente a serviço de outros, entrando na produção presidida pelo capital no sistema particular de dominação (Franco, 1984, p.179).

Por certo, o capital, contradição em essência, se reveste de distintas formas para afirmar seu conteúdo, aprendendo a conviver com formas anômalas, até subordinar completamente o trabalho aos seus propósitos (Mészáros, 2002). Portanto, a escravidão, condição de desenvolvimento do trabalho livre na metrópole, só se torna anomalia no sistema burguês quando o capital industrial passa a prevalecer, já que tanto o capital comercial e o capital usurário não trazem em si sua condição de existência e subsistência (vinculadas a relação de produção e modos produção em que emergem). Ou seja, a escravidão tem sua existência hipotecada aos mercados mundiais⁵⁹, já que o mercado interno era incapaz de absorvê-lo, sendo o capital mercantil a forma por excelência do capital. Consequentemente,

A escravidão de negros – uma escravidão puramente industrial –, que, em todo caso, desaparece com o desenvolvimento da sociedade burguesa e é com ela incompatível, pressupõe o trabalho assalariado, e se outros Estados livres, com trabalho assalariado, não existissem ao lado de tal escravidão, mas a isolassem, imediatamente todas as condições sociais nos Estados escravistas se converteriam em formas pré-civilizadas (Marx, 2008, p. 294-250)

Nesse sentido, cabe destaque o caráter histórico do valor - determinado pela quantidade de trabalho materializado em seu valor-de-uso, pelo tempo de trabalho socialmente necessário à sua produção - e a centralidade do trabalho de pessoas escravizadas na geração de mais-valor, barateando os custos da produção. Dinâmica resumida por Santos Neto (2015):

À medida que o senhor de engenho comprava a força de trabalho como uma mercadoria, ele fazia um adiantamento de capital que deveria ser extraído no processo produtivo. A jornada de trabalho escrava estava dividida em tempo de trabalho necessário ao processo de reprodução biológica da mão de obra escrava e em tempo de trabalho excedente. Isso já se consubstanciava como processo de produção de mais-valor, pois o valor adiantado retornava às mãos do mercador e do senhor de engenho como valor valorizado. O núcleo de toda a produção era a valorização do capital adiantado pelo mercador e aplicado na produção pelo senhor de engenho (Santos Neto, 2015, p.114)

Os senhores de pessoas escravizadas, ao empregarem a sua vontade com o fim de obter mais-valia (valorizando valor), tornavam-se a personificação do capital⁶⁰, cujo objetivo último

⁵⁹ Sob o ponto de vista da análise de Marx (1996a) o capital comercial é incapaz de promover meios a sua reprodução, nem sequer dá suporte a um modo específico de produção, já que requer sempre a manutenção da dependência para suprimento de cativos e escoamento da produção. Portanto, a compra e venda de pessoas escravizadas é também, quanto a sua forma, compra e venda de mercadorias. Porém o dinheiro não poderia exercer esta função se não existisse a escravidão. Há que partir da existência da escravidão, para que o dinheiro possa ser investido na compra de pessoas escravizadas. Por outro lado, para tornar possível a escravidão não basta que o comprador disponha de dinheiro. A vista disso, Gorender (2016) contribui para o debate compreendendo que "O capital mercantil em expansão se incumbiria da função de intermediário entre os extremos, autonomizando a esfera da circulação diante das fontes da produção, sem determinar o caráter dado das relações de produção vigentes em cada um dos extremos" (Marx, 1996a, p.163).

⁶⁰ Conforme Marx (1996a) "Como capitalista, apenas personifica o capital. Sua alma é a alma do capital. Mas o capital tem seu próprio impulso vital, o impulso de valorizar-se, de mais-valia, de absorver com sua parte constante,

é a extração da maior quantidade possível de excedente, este, repito, drenado de dentro para fora. Sendo assim, a apropriação dos frutos coloniais, envolveria duas relações:

De um lado, estava a apropriação realizada pelo senhor no nível da produção escravista e da exploração do trabalho escravo [...] De outro, existia um circuito de apropriação [...] que constitui a essência da apropriação colonial. O excedente econômico não era produzido para desfrute do senhor, mas para entrar nesse circuito. Aí o senhor, a coroa e os negociantes, todos eram escravos do capital mercantil (Fernandes, 2010, p.50)

Considera-se aqui a separação, de dois momentos fundamentais a acumulação do capital⁶¹: a produção e a circulação de mercadorias, realizada no mercado externo, não interferindo na realização do produto e, no consumo individual da pessoa escravizada. O mercado interno era marginalizado, já que "o produtor direto [era] reduzido à condição de simples instrumento de trabalho – *instrumentum vocale*⁶² – isto é, homem coisificado em escravo, não possui[a], por definição, renda própria; a renda concentra-se, pois, na camada senhorial" (Novais, 1995, p. 107). Este último importava produtos da economia europeia, a preços elevados para atendimento de suas vontades, formando incipiente demanda incapaz de dinamizar a produção para o mercado interno, mas valorizando o capital mercantil.

Elevação dos preços viabilizada graças ao mecanismo do exclusivo metropolitano, forçando a baixa dos preços dos produtos coloniais e a sua elevação na venda no comércio metropolitano, resultando na transgressão da lei do valor. Neste contexto, é promovida a sistemática usurpação de parcela significativa do valor criado pelo trabalho de pessoas escravizadas, implicando na produção extensiva e predatória, tanto da natureza como da força de trabalho, cuja exploração é intensificada, gerando o seu esgotamento prematuro.

Os aspectos até aqui elencados, denotam que se tinha a existência do capitalismo *sui generis* descartando “qualquer concepção que defina a formação social brasileira como um modo de produção distinto do capitalismo” (Mazzeo, 1989, p. 15) - concepções que desprezam da “análise marxista o aspecto da interação dialeticamente indissolúvel do particular e do universal, desconsiderando o histórico-processual do ser social capitalismo” (Mazzeo, 1989, p.

com os meios de produção, a maior quantidade possível de trabalho excedente. O capital é trabalho morto que, como um vampiro, se reanima sugando trabalho vivo, e, quanto mais o suga, mais forte se torna”, de modo que o capital se apodera das vontades e das consciências individuais dos capitalistas e os submetem ao desiderato da valorização do valor

⁶¹ Marx (1996a) ao tratar do processo de acumulação de capital, ressalta que o capitalista converte dinheiro em meios de produção e força de trabalho (atuando na circulação), em seguida transforma os elementos de produção em mercadoria, acrescida de mais-valor (ingressando no processo de produção), com a finalidade de obter novamente dinheiro realizando o processo de valorização (retornando à circulação).

⁶² Definição: instrumento que fala

75). Entretanto, não se nega que o sistema produtivo implantado na particularidade brasileira, assumiu contornos diferenciados da forma capitalista *clássica*⁶³.

Trotsky (1980) nos ajuda a compreender a dinâmica orquestrada em países de capitalismo periférico, partindo do pressuposto de que o desenvolvimento do capitalismo abrange a totalidade concreta e dinâmica capaz de integrar as mais distintas regiões globais. Dessa forma, um país atrasado tende a assimilar o que fora realizado em regiões avançadas, rebaixando-as para adaptar a sua cultura, por vezes, reforçando elementos em vias de superação, aprofundando contradições:

a desigualdade do ritmo, que é a lei mais geral do processo histórico, manifesta-se com o máximo de vigor e de complexidade nos destinos dos países atrasados. **Sob o açoitoe de necessidades exteriores, a vida retardatária é constringida a avançar por saltos.** Desta lei universal da desigualdade dos ritmos decorre uma outra lei que, na falta de uma denominação mais apropriada, chamamos de lei do desenvolvimento combinado, no sentido de reaproximação de diversas etapas, da combinação de fases distintas, do amálgama de formas arcaicas com as mais modernas (Trotsky, 1980, p.21)

No bojo da crítica ao desenvolvimento desigual e combinado tem-se o conceito de dependência fundada, conforme Marini (2017), na relação de subordinação entre nações formalmente independentes, reconfigurando as relações de produção das nações subordinadas para assegurar a manutenção da reprodução ampliada dessa condição, reatualizando permanentemente as trocas desiguais.

Fernandes (1968) contribui na definição dessa categoria que “gera, ao mesmo tempo, o subdesenvolvimento econômico e o subdesenvolvimento social, cultural e político. Em ambos os casos, ele une o arcaico ao moderno e suscita, seja a arcaização do moderno, seja a modernização do arcaico” (Fernandes, 1968, p. 61). Consequentemente, o citado autor, ao analisar a Revolução Burguesa no Brasil, compreende ser primordial a identificação daqueles autores que proporcionaram as transformações histórico-sociais:

Em suma, a Revolução Burguesa não constitui um episódio histórico. Mas, um fenômeno estrutural, que se pode reproduzir de modos relativamente variáveis, dadas

⁶³ Mazzeo (1989) ao traçar um exame das peculiaridades do capitalismo colonial no Brasil nos traz as vias do desenvolvimento do capitalismo, seriam elas: a via clássica, em que foi posto o fim do feudalismo mediante um processo revolucionário burguês articulado com a participação popular, confrontando diretamente a nobreza feudal e, por conseguinte (a exemplo, Inglaterra e França); Via prussiana, onde não há uma ruptura de caráter revolucionário, “temos uma situação em que a fazenda feudal do proprietário de terras transforma-se lentamente em fazenda burguesa” (Mazzeo, 1989, p.113), assim a revolução burguesa metamorfoseia-se em uma reforma modernizadora, com o afastamento das massas populares (a exemplo, Alemanha); a via americana, “onde encontramos uma estrutura de colonização que propiciará a ruptura com o estatuto colonial britânico e com a forma produtiva colonial” (Mazzeo, 1989, p.118), já que desenvolviam-se atividades comerciais intensas e o latifúndio escravista não se constituía um entrave a concentração capitalista, criando condições objetivas para consolidação de uma burguesia nacional capaz de dar linha política radical e revolucionária para a Independência; via colonial, a qual aparecem elementos comuns a situações históricas onde o capitalismo desenvolveu-se tardiamente, mas que é utilizada para abarcar a particularidade histórica brasileira – a unidade nacional é imposta de cima para baixo (de modo excludente para as massas)

certas condições ou circunstâncias, desde que certa sociedade nacional possa absolver o padrão de civilização que a converte numa necessidade histórico-social. Por isso, ela envolve e se desenrola através de opções e de comportamentos coletivos, mais ou menos conscientes e inteligentes, através dos quais as diversas situações de interesses da burguesia, em formação e em expansão no Brasil, deram origem a novas formas de organização do poder em três níveis concomitantes: da economia, da sociedade e do Estado (Fernandes, 1987, p.21).

Mantido há cerca de três séculos enquanto colônia portuguesa, transformações relevantes são postas no Brasil no século XIX, começando pela abertura dos portos, o fim do exclusivo metropolitano e a Declaração da Independência em 1822, viabilizando a manifestação das potencialidades dos “móveis capitalistas do comportamento econômico” (Fernandes, 1987, p. 22), introduzidos de modo deformado no período colonial⁶⁴.

O Movimento de Independência, sob a perspectiva do citado autor, é posto como “revolução” porque finda a era colonial e inaugura a época da sociedade nacional. Contudo, longe de realizar alterações substanciais, ela foi “imposta ao povo de cima para baixo ou mesmo de fora para dentro [...] Para usar a terminologia de Gramsci, isso impediu que nossas ‘elites’, além de dominantes, fossem também dirigentes”, de modo que, “o Estado moderno brasileiro foi quase sempre uma ‘ditadura sem hegemonia’, ou, para usarmos a terminologia de Florestan Fernandes, uma ‘autocracia burguesa’” (Coutinho, 2006, p.176).

Nesse contexto, já se fazia predominar a coerção por intermédio da intervenção do Estado, sendo orquestrada a “revolução por cima” ou de “revolução dentro da ordem”, já que as elites restringem sua ação aos entraves para o seu domínio, pressupondo:

[...] um **elemento puramente revolucionário** e outro **elemento especificamente conservador**. O elemento revolucionário aparecia nos propósitos de despojar a ordem social, herdada da sociedade colonial, dos caracteres heteronômicos aos quais fora moldada, requisito para que ela adquirisse a elasticidade e a autonomia exigidas por uma sociedade nacional. O elemento conservador evidenciava-se nos propósitos de preservar e fortalecer, a todo custo, uma ordem social que não possuía condições materiais e morais suficientes para engendrar o padrão de autonomia necessário à construção e ao florescimento de uma nação. (Fernandes, 1987, p.32-33) (grifos meus)

Para tal, o recurso a ideologia liberal⁶⁵ deu-se de modo “extremamente limitada, tosca e egoística, mas muito eficaz” (Fernandes, 1987), a saber: por um lado, o movimento fora

⁶⁴ Deformação que, conforme Fernandes (2005) deu-se em três direções concomitantes: a renda gerada na produção dava ao agente econômico interno pequena parte de sua apropriação; a renda arrecadada pelos agentes internos não vista “à luz dos padrões do capitalismo comercial”, sendo vistos como agente da conquista/ econômico a serviço dos agentes externos e a si mesmo; e o sistema colonial se organizava (legalmente, politicamente e financeiramente) para “drenar as riquezas de dentro para fora” sem sequer prevê “condições institucionais apropriadas para a organização interna do fluxo de renda” (Fernandes, 2005, p. 40-41)

⁶⁵ Behring e Boschetti (2011), ao discorrer acerca dos contornos da política social no Brasil põe a questão da introdução do liberalismo no Brasil nos devidos termos, “uma comédia ideológica, uma impropriedade, um escândalo no país a favor, do clientelismo e da escravidão” (Behring; Boschetti, 2011p.74). Para tal, reafirmam a heteronímia da nossa formação histórica, a dependência, já que “o liberalismo é infiltrado pelas elites nativas por meio de uma lente singular: a equidade configura-se como emancipação das classes dominantes e a realização de um certo status desfrutado por elas, ou seja, sem a incorporação das massas; na visão da soberania, supõe-se que

fundamentando a crítica ao absolutismo e o colonialismo, por outro lado, viabilizou a coexistência entre presente e passado, mediante a concentração do poder político no nível de privilégios senhoriais e manutenção da produção escravista, restabelecendo os vínculos coloniais com o mercado mundial.

O país, então, assimilou de forma atípica os modelos de mercado das economias centrais, com a incorporação de três aspectos: a primazia da exportação agrícola, a importação como aparato corretivo do predomínio da produção agrícola e a manutenção da dependência do exterior (Fernandes, 1987, p.94).

Com a Independência, criando condições restritas para a introdução do espírito burguês, “tem-se uma ordem legal e política controlada de dentro e para dentro e uma economia produzindo para fora e consumindo de fora: ‘um mercado interno nuclearmente heteronômico e voltado para fora’ (Fernandes, 1987, p, 88)” (Behring; Boschetti, 2011, p.75-76), prevalecendo os interesses do setor agroexportador.

Neste emaranhado de revolução-restauração, o Estado sempre vai se sobrepor a classe dirigente, já que elementos de dominação se sobrepõem a direção corroendo a iniciativa da sociedade civil. A vista disso, os ‘aparelhos de hegemonia’ se transformam em ‘aparelho ideológico’ de Estado, inclusive com a apropriação das organizações sociais, partidos políticos e dos sindicatos” (Mendonça, 2009, p.100).

Em meio ao período regencial (1831 a 1840), mais uma vez, a burguesia brasileira “cede seu poder econômico para manter seus privilégios políticos, tendo sua autonomia limitada pelos interesses do capitalismo britânico” (Mazzeo, 1998, p.21), mesmo em face às revoltas populares. Similar ao período imperial, o período da república não desencadeia a alteração significativa da subordinação e dependência do país ao mercado mundial, embora as condições históricas dessa relação sejam postas sob novas bases.

Com efeito, no início de 1830, reforçando o latifúndio agroexportador, seria marcado pela introdução do cultivo de café, desencadeando a “liberdade econômica” do Brasil, que já não se subordinava aos altos impostos portugueses. A penetração do capital financeiro no país era a ordem do dia, realizando-se através de empréstimos públicos ingleses cuja “função é sobretudo política e sua finalidade puramente comercial” (Prado, JR, 2008, p.271).

há uma interdependência vantajosa entre as nações, numa perspectiva passiva e complacente na relação com o capital internacional; o Estado é visto como meio de internalizar os centros de decisão política e de institucionalizar o predomínio das elites nativas dominantes, numa forte confusão entre o público e o privado. Essas são claramente, as características perenes da nossa formação social!” (Behring; Boschetti, 2011, p.73)

Tais recursos foram destinados ao reconhecimento da independência política do país, liquidação de dívidas anteriores e a política de valorização do café, financiando a implementação produtiva de cafezais e ferrovias. Parte dos lucros obtidos canalizam-se para os capitais internacionais neles investidos - “não é à toa que nosso endividamento foi tutelado pelos homens de negócios da Inglaterra e descambou na história do endividamento do país aos grandes organismos econômicos internacionais” (Santos Neto, 2015, p.143).

Seria cancelado o controle britânico do governo e economia brasileira, desempenhando papel de destaque na etapa imperialista do capital:

As funções dos empréstimos na acumulação do capital são variadas: transformação de dinheiro de camadas não-capitalistas, dinheiro equivalente a mercadorias (economias da pequena classe média) ou do dinheiro como fundo de consumo do séquito da classe capitalista, transformação do capital monetário em capital produtivo, por meio da construção de estradas de ferro e de aprisionamento militares, transporte de capital acumulado em países antigos a países modernos (Luxemburgo, 1970, p.366)

A autora compreende serem os empréstimos, o caminho mais seguro aos "velhos países capitalistas" para manutenção do domínio nos "países jovens", controlando suas finanças e exercendo pressão sobre a suas políticas externa, aduaneira e comercial. Simultaneamente, os empréstimos ilustram a mais enérgicas alavancas da acumulação, servindo-lhe o sistema colonial e as guerras comerciais como estufa. Dessa maneira, "com o toque de uma varinha" a dívida pública tornou o dinheiro improdutivo/estocado em capital (Marx, 1996b), capitalizando a mais-valia anteriormente realizada e expropriada.

Cabe citar que novas plantações de café passariam a demandar por força de trabalho - que não poderiam ser obtidas da pessoa escravizada, por dois motivos: sua quantidade era suficiente para atender à demanda; e a Inglaterra, que já havia iniciado seu processo de industrialização, se punha no combate do tráfico de pessoas escravizadas - ambos encareciam o preço da compra e venda (Mazzeo, 1998) - fazendo surgir o trabalho assalariado.

A escravidão seria abolida em 1888, consolidando o mercado de trabalho em moldes tipicamente capitalistas. Todavia, "o abolicionismo foi transformado em uma revolução social dos brancos para os brancos, condenando-se os efeitos do escravismo em uma sociedade que precisava rumar para expansão da economia de mercado" (Fernandes, 1968, p.19).

Logo, o trabalho livre foi posto como desdobramento e extensão do trabalho da pessoa escravizada, articulando-se “estrutural e dinamicamente, ao clima de mandotismo, do paternalismo e do conformismo, imposto pela sociedade nascente” (Fernandes, 1987, p.193), o que retardou a consciência e ação política operárias no Brasil.

Desenvolvida parte das potencialidades capitalistas, em favor do crescimento interno foi forjada a massa de capital, que se transformou em capital industrial. Contudo, o nascimento

do processo de industrialização emergia em um salto direto para o contexto da “grande indústria”, de modo que:

O acúmulo de capital ancorado na economia cafeeira tem um trânsito lento e gradual no processo de formação da indústria, com relativo grau de mecanização, sendo a máquina introduzida antes mesmo da fase do trabalho do artesão. A industrialização brasileira é tardia, centrada em determinados setores, impulsionada desordenadamente pela demanda do mercado interno e do capitalismo internacional. (Mendonça, 2009, p.100-101)

Vê-se que a indústria brasileira, diferentemente dos países de capitalismo clássico, nascia tardiamente (comparado com os países centrais, cuja indústria já tinha alcançado um amplo desenvolvimento) e prolongada no direcionamento a produção de bens de consumo, ocasionando a dependência tecnológica do exterior para operar os meios de produção.

Prado Jr. (2008) aponta circunstâncias que desencadearam o surgimento da indústria no país: a dificuldade que o país sentia de pagar no estrangeiro as manufaturas necessárias ao seu consumo; a produção local de uma matéria-prima de grande importância, o algodão; a disponibilidade de força de trabalho e seu baixo custo. Contudo, a indústria brasileira permanecia dispersa, com rendimentos reduzidos e produzindo exclusivamente para estreitos mercados locais. Nesse sentido, é importante enfatizar que,

Não nos industrializávamos impulsionados por um mercado mundial nem com base em um acúmulo secular de capital como foi o essencial da Acumulação Primitiva; nossas indústrias surgiam para atender ao consumo, em pequena escala, de uma classe dominante muito pequena e em um país que nem sequer contava com um significativo setor de assalariados não proletários (as “classes médias”) (Lessa, 2014, p.29)

Panorama modificado mediante o impulso da I Guerra Mundial (1914-1918), que ocasionou a falta de produtos industrializados para importarmos, encarecendo-os e estimulando a sua produção. São instaladas no território indústrias subsidiárias de grandes empresas estrangeiras de distintos setores que “[...] embora nacionais, são muitas vezes ligadas intimamente a organizações estrangeiras” (Prado JR, 2008, p.267), tendo por objetivo sugar a mais-valia do trabalho brasileiro.

O primeiro proletariado industrial brasileiro viria a ser composto por imigrantes – submetidos a exploração predatória da sua força de trabalho, mediante a ausência de regulamentações trabalhistas, ficando à mercê do controle do mercado, da fábrica e da disciplina imposta pelo patrão - realidade desnudada por Iamamoto e Carvalho (2014):

Historiadores e sociólogos que estudaram a situação do proletariado nesse período são concordes em que uma parcela da população urbana vivia em condições angustiantes. Amontoam-se em bairros insalubres junto às aglomerações industriais, em casas infectadas, sendo muito frequente a carência – ou mesmo falta absoluta – de água, esgoto e luz. Grande parte das empresas funciona em prédios adaptados, onde são mínimas as condições de higiene e segurança, e muito frequentes os acidentes. O poder aquisitivo dos salários é de tal forma ínfimo que para uma família média, mesmo com o trabalho extenuante da maioria dos seus membros, a renda obtida fica em nível

insuficiente para a subsistência. [...] A pressão salarial força a entrada no mercado de trabalho das mulheres e das crianças de ambos os sexos em idade prematura, o que funciona também como mecanismo de reforço ao rebaixamento salarial. [...] A jornada normal de trabalho [...] é no início do século, de 14 horas. Em 1911 será em média 11 horas e, por volta de 1920, de 10 horas. [...] Mulheres e crianças estarão sujeitas à mesma jornada e ritmo de trabalho, inclusive noturno, com salários bastante inferiores. O operário contará para sobreviver apenas com a venda diária da força de trabalho, sua e de sua mulher e filhos. Não terá direito a férias, descanso semanal remunerado, licença para tratamento de saúde ou qualquer seguro regulado por lei. (Iamamoto e Carvalho, 2014, p.137-138)

Diante desse quadro e do apanhado histórico até aqui posto, podemos afirmar que a exploração do trabalhador brasileiro é fundamentada na diferença quantitativa e qualitativa, que Marini (2017) denomina “superexploração do trabalho” - terminologia que só ganha sentido destacando as transferências de valor das economias dependentes para as desenvolvidas, imposta pelas relações mercantis.

Relações que resultam na transgressão da lei do valor, expressa pela deterioração das leis de troca. Esta última é dada por duas vias: dentro da mesma esfera da produção (fundada nas diferenças de produtividade, que quando elevada resulta na redução do preço de produção, mas não o de mercado, fixado pela média do mercado internacional); e em esferas diferentes (devido ao monopólio da produção assegurada por bens tecnologicamente avançados pelos países centrais, que passam a iludir a lei do valor pela venda dos seus produtos a preços superiores, resultando em uma troca desigual) (Marini, 2017).

É imposto, então, um mecanismo de compensação da perda da renda gerada pelo comércio internacional, que objetiva o incremento do valor trocado, como resposta dada à depreciação de valor e da produtividade próprias aos países dependentes submetidos ao intercâmbio desigual. Movimento que dar-se-á não pela composição orgânica do capital ou pela maior produtividade do trabalho, e sim pela intensificação dos processos de extração de mais-valia, por intermédio de três mecanismos:

a intensificação do trabalho, a prolongação da jornada de trabalho e a expropriação do tempo de trabalho necessário para repor sua força de trabalho – configuram um modelo de produção fundado exclusivamente na maior exploração do trabalhador, e não do desenvolvimento da sua capacidade produtiva. [...] Entende-se que, nessas circunstâncias, a atividade produtiva baseia-se sobretudo no uso extensivo e intensivo da força de trabalho: isso permite baixar a composição-valor do capital, o que, aliado à intensificação do grau de exploração do trabalho, faz com que se elevem simultaneamente as taxas de mais-valia e de lucro. Além disso, importa assinalar que, nos três mecanismos considerados, a característica principal está dada pelo fato de que são negadas ao trabalhador as condições necessárias para repor o desgaste de sua força de trabalho: nos dois primeiros casos, porque lhe é obrigado um dispêndio de força de trabalho superior ao que deveria proporcionar normalmente, provocando assim seu esgotamento prematuro; no último, porque lhe é retirada inclusive a possibilidade de consumo do estritamente indispensável para conservar sua força de trabalho em estado normal (Marini, 2017, p.337) (grifos meus)

Significa dizer, de maneira geral, que há o uso intensivo e extensivo da força de trabalho (extração de mais-valia em sua forma absoluta e relativa), de modo a modificar a relação entre o tempo de trabalho necessário e tempo de trabalho, o que se dava via maior exploração do trabalhador, e não no aumento de sua capacidade produtiva. Portanto, o trabalhador passa a ser despojado das condições mínimas para garantir suas condições de reprodução ao ser remunerado abaixo do valor da sua força de trabalho.

Condição de superexploração que não é modificada face a industrialização e a racionalização do trabalho, já que os bens produzidos não influenciam diretamente no valor da força de trabalho, bem como a ampliação do mais-valor relativo não suprime o mais-valor absoluto. Perspectiva que reafirma o fato de que “o capital, em seu processo de expansão global irrefreável e incontrolável, aparece, mais do que nunca, sob o capitalismo global do século XXI, como uma totalidade concreta em movimento sistêmico, permeada de contradições dilacerantes [...]” (Alves, 2005, p.412)

Face a este contexto, há resistência dos trabalhadores às condições deploráveis de trabalho impostas. Ainda no período pós-guerra, sob a influência de operários de procedência estrangeira, da Itália e da Espanha, onde era notória a presença libertária e cuja consciência política se apresentava mais desenvolvida, florescia o movimento socialista, representados pelos partidos comunistas, tal como "o Partido Comunista, conhecido como PCB, [...] criado em 1922, tendo em sua origem forte influência do movimento anarquista, uma vez que quase a totalidade das suas lideranças havia sido forjada nas batalhas anarcossindicalistas [doutrina sindical que alia elementos do anarquismo e do marxismo]" (Antunes, 2011, p.20), bem como o movimento operário na realização de greves e manifestações.

A densidade e combatividade das manifestações são assentadas entre 1917-1929, com destaque, dentre as greves realizadas, para a Greve Geral de 1917, em que 50 mil operários (10% da população paulistana) paralisaram praticamente todas as fábricas de São Paulo por vários dias, sendo marcada substancialmente pela reivindicação de uma legislação social, que surge apenas em 1919, responsabilizando as empresas pelos acidentes de trabalho.

Vê-se que, “através das lutas sociais, os trabalhadores descobrem a necessidade de ir além da fábrica, passar para o Estado a mediação para obter a regulamentação e a proteção ao trabalho, tendo como materialidade às suas necessidades” (Mendonça, 2009, p.107). Entretanto, Iamamoto e Carvalho (2014) compreendem que as medidas de “contenção” a agitação emergente detém nítido caráter ideológico, já que:

A dominação burguesa implica a organização do proletariado, ao mesmo tempo que implica em sua desorganização enquanto classe. A tentativa de controle da organização do proletariado implica que este seja reconhecido pelo Estado enquanto classe, e

enquanto classe social espoliada. Implica leis de exceção que rompem a ortodoxia liberal, intervindo abertamente no mercado de trabalho. A hegemonia burguesa não pode basear-se apenas na coerção, necessitando estabelecer mecanismos de integração e controle (Iamamoto; Carvalho, 2014, p.141)

Mecanismos com claro caráter paliativo, ampliando a base de apoio e a atenuação do conflito social, pondo-se como alternativa à repressão policial, sufocando as manifestações, sendo desenvolvidas sob a órbita da conquista de uma cidadania social, excluída da esfera política e centrada no embate com o patronato e a repressão estatal. Findada a década de 1920, o saldo de vitória das lutas reivindicatórias era reduzido, bem como presenciou-se a decadência da produção de café gerando um quadro de acúmulo de estoques invendáveis, que agravou o surto inflacionário e o aumento do custo de vida.

Simultaneamente, a eclosão da crise mundial em 1929 que repercute gradativamente no Brasil, servindo como instrumento catalisador das contradições existentes, acelerando as condições objetivas e subjetivas que possibilitaram o fim a supremacia da burguesia ligada ao complexo cafeeiro, pondo fim à República Velha (Iamamoto e Carvalho, 2014). Coloca-se como imperativo, ao imperialismo mundial, a busca de novas alternativas de subordinação do Brasil, introduzindo, paulatinamente, o projeto industrial modernizador e, conseqüente, reconfiguração da submissão do trabalho ao capital.

Nesse contexto, caberá ao Estado assumir papel central e cuja presença sempre se dará de forma intensa, enquanto herança do processo de independência, que escancarou-se a anomalia: "conhecemos um Estado Unificado antes de sermos efetivamente uma nação" (Coutinho, 2006, p.175). Face da constituição da base produtiva industrial, a partir dos anos 1930, fora edificado um Estado Forte, cuja política de feição nacionalista, culminou no que se convencionou chamar Revolução de 1930, a qual Coutinho (2006) considera o exemplo mais emblemático de revolução passiva no país, já que

setores das oligarquias agrárias, aqueles não ligados diretamente ao mercado externo, deslocam do papel de fração hegemônica no bloco do poder a oligarquia cafeeira, cooptam alguns segmentos da oposição da classe média (que se expressavam no movimento tenentista) e empreendem processos de transformação que irão se consolidar efetivamente a partir de 1937, com a implantação da ditadura do Estado Novo, quando se promove, sob a égide do Estado, um imenso e rápido processo de industrialização pelo alto. Sabemos muito bem que a industrialização brasileira, ou, pelo menos, a política de industrialização, não foi resultado consciente da ação do empresariado. [...] O principal protagonista da nossa industrialização foi, desse modo, o próprio Estado, não só através de políticas cambiais e de crédito que beneficiavam a indústria, mas também mediante a criação direta de empresas estatais, sobretudo nos setores energético e siderúrgico. (Coutinho, 2006, p.177)

É nesse contexto histórico, político e social, que se dissemina a ideologia da racionalização do trabalho, com o propósito de formar uma força de trabalho adequada às bases da produção moderna e do capitalismo industrial. Em nome da harmonia social e expansão da

acumulação pela intensificação da exploração da força de trabalho, colocada pela nascente indústria, ao Estado coube assumir feição corporativa.

Por conseguinte, no próximo item discutiremos aspectos relacionados à peculiaridade da racionalização do trabalho no Brasil, que envolve a concomitante reconfiguração do aparelho do Estado, partindo da introdução do taylorismo/fordismo até a chegada do toyotismo. Ambos apresentam diferenças de fundo no processo de desenvolvimento do capitalismo periférico, preservando a superexploração do trabalhador e escancarando a desigualdade no desenvolvimento tecnológico, bem como a articulação de dimensões modernas e arcaicas. Tais aspectos, com advento do paradigma organizacional incorporados à terceira revolução industrial, acentuaram a intensificação do trabalho.

3.2 Do taylorismo ao toyotismo: contornos do controle da força de trabalho no Brasil

O recurso aos métodos de gestão da força de trabalho não se deu de modo uniforme, sofrendo influência dos determinantes sociais e econômicos de cada país, detendo como ponto de convergência em todas as realidades: a ânsia do capital em acentuar a subordinação da força de trabalho aos seus propósitos na maximização da lucratividade a qualquer custo. Já como ponto de distinção, coloca-se o fato de que nas economias dependentes a exploração do trabalhador dar-se-á pela via dos mecanismos de superexploração, já citados anteriormente.

Com adentrar de 1930, durante o governo de Getúlio Vargas (1930-1945), observa-se na indústria brasileira em ascensão, a adesão à organização e racionalização do trabalho, a partir das concepções tayloristas, como forma de fazer frente a "agitação revolucionária", tão prejudiciais ao desenvolvimento do país, trazida pela Revolução de 1930, de modo que:

O taylorismo foi [...] a criação do elo que faltava na formação da tecnologia fabril e na intermediação com as ciências. Nesse processo configurou um corpo social que vem sustentando essa ideologia, e criou as condições para adaptar e subordinar o conhecimento das ciências humanas e sociais às leis da produção. Esse *ideário propagava a eliminação da luta de classes* fornecendo aos trabalhadores maiores salários, mas, também, com o barateamento da produção, novas oportunidades de consumo. Na gestão da produção à "gerência científica" procurava estabelecer objetivamente os tempos de produção, os métodos de trabalho e os salários. *Promovendo uma intermediação, "com base científica", entre o capital e o trabalho* (Vargas, 1985, p.159) (grifos meus)

Os preceitos tayloristas, então, começaram a ser difundidos sob a condução de empresários paulistas, direcionando-se na socialização da força de trabalho assalariada, adequando-a e socializando-a. Tal forma de gestão da força de trabalho em sua primeira etapa,

passou a receber influência das escolas de engenharia, objetivando formar profissionais aptos a assumir a mediação entre tecnologia/capital e trabalho.

Defende Vargas (1985) que já em 1931 era fundado uma entidade fundamental a disseminação do taylorismo: o Instituto de Organização Racional do Trabalho (IDORT), nos moldes da *Taylor Society América*, estruturando-se "[...] em duas divisões: uma que cuidava dos aspectos organizacionais e outra que desenvolvia os aspectos ligados à seleção e formação profissional, higiene e segurança do trabalho" (Vargas, 1985, p.165), sendo a educação voltada para formação do novo trabalhador adequado à nascente indústria, sob a lógica racional do trabalho.

Paulatinamente, o projeto de industrialização se consolidava impondo forte racionalidade ao processo de trabalho, notadamente marcado pela desagregação do conhecimento específico dos trabalhadores, o qual passa a depender das políticas gerenciais; a separação entre a concepção e a execução do trabalho e, por último, a apropriação do conhecimento do trabalhador pela empresa. (Braverman, 1987).

Contudo, é importante ressaltar que a análise do taylorismo, como as demais formas de gestão da força de trabalho, não deve ser restrita ao processo de trabalho, já que funcionam como formas ideológicas do controle social do capital, ultrapassando os espaços de trabalho. Compreensão que resgata o já colocado no capítulo 1, no qual discutimos que a força de trabalho ao produzir materialmente se aperfeiçoa subjetivamente interferindo em todos os campos de socialização.

De corte fortemente estatal e feição nacionalista, a industrialização brasileira deslanchava recorrendo ao taylorismo, envolto por condicionantes políticos e sociais, principalmente, no que tange ao papel Estado como intermediador na garantia das condições básicas da socialização da força de trabalho:

O poder público instaurado após a Revolução procurou controlar os processos fundantes da luta de classe. Desde logo, estabeleceu diretrizes legais sistematizadas, organizando e disciplinando as relações de trabalho, de modo a pacificar as relações antagônicas das classes [...] O papel fundamental do Estado é disciplinar o antagonismo das classes, evitando, de um lado, a pauperização e, de outro, a subversão da ordem capitalista em formação (Ianni, 2004, p.136)

O Estado, personificando as debilidades, atrasos e insuficiências do capitalismo no país, viabilizou racionalização dentro e fora da fábrica, por um lado, assegurou a repressão ao movimento operário e popular, transfigurados como "caso de polícia" ao ser acionado o aparelho repressivo de uma política violenta e brutal e, por outro, abriu a via da harmonização social por intermédio de uma estratégia legalista, mas com nítido caráter autocrático e

corporativista. Pela via da coerção, da força e da hegemonia, e do consenso, o taylorismo constituía um operariado disciplinado com aval do Estado.

Em princípio, a substituição da força de trabalho imigrante, fonte de efervescência, era posta como a ordem do dia e "essa preocupação já estava presente desde o início da Revolução, materialização da Lei dos $\frac{2}{3}$ em 1931 - que obrigava a existência de no mínimo $\frac{2}{3}$ dos empregados brasileiros em cada empresa - e um decreto-lei que restringia a entrada de estrangeiros em nosso território" (Vargas, 1985, p.166)⁶⁶.

Não é por acaso que o incentivo a qualificação da mão-de-obra tornou-se central:

Vem daí o surgimento do SESAI (Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial), SESI (Serviço Social da Indústria) e outros. E o caráter desse ensino estava dado pela necessidade de "educar" e disciplinar os homens na sua vida produtiva, no trabalho e fora dele, como forma de adequar seu comportamento social as novas exigências do processo de industrialização, marcado essencialmente pela ideologia da racionalização (Druck, 1999, p.55)

Seguindo a lógica da formação de consensos, a atuação do Estado, já que a resistência à nova forma de trabalho não foi controlada rapidamente⁶⁷, também foi direcionada ao estabelecimento da nova legislação trabalhista:

que visava regulamentar o mercado de trabalho, garantindo a própria reprodução da força de trabalho, ao mesmo tempo em que impunha limites a uma certa selvageria existente nas práticas dos empresários brasileiros. Além do mais, esta legislação atendia a algumas reivindicações operárias (direito a férias, regulamentação da jornada de trabalho, salário-mínimo etc) e, nesta medida, foi utilizada como instrumento de persuasão por Vargas, na tentativa de ganhar adesão dos trabalhadores ao seu projeto (Druck, 1999, p.57).

Nesse sentido, por intermédio do Decreto n.19.443 de 26 de novembro de 1930 foi criado o "Ministério do Trabalho, que, segundo o ministro da época, Lindolfo Collor, tinha como função 'harmonizar as relações entre os que dão e os que recebem o trabalho, devendo, [...], se esforçarem para substituir o conceito de luta de classes pelo de conciliação'" (Couto, 2010, p.95).

Simultaneamente, como meio de fazer oposição a resistência, os sindicatos livres foram postos na ilegalidade, seus dirigentes foram presos e reprimidos. Em nome da conciliação

⁶⁶ Vargas (1985) transcreveu palavras de Lindolfo Collor acerca do decreto relativo a imigração, que transparece de onde emergia a aversão criada a imigração: "e essa gente vinha para o Brasil porque não sabia para onde ir. Quando as coisas corriam bem em outros lugares, lembraram-se de que existia no globo um país despolicado que era, sob muitos aspectos, o paraíso dos vagabundos. Para aqui se encaminharam, aumentando as dificuldades de vida nos centros urbanos e infectando o trabalho do brasileiro de ideias subversivas que não podem pregar livremente em nenhum país civilizado" (Vargas, 1985, p.167)

⁶⁷ Druck (1999, p.56) aponta que várias foram as formas de resistência dos trabalhadores. Impossibilitados de realizar movimentos coletivos mais amplos, as reações podiam ser detectadas no âmbito fabril, através da baixa produtividade e das ausências de trabalho (absenteísmo) - o que, para o empresariado, se tornou um grave problema, cuja causa era atribuída a formação histórica e étnica do país e a ação dos comunistas, que visava desorganizar a produção.

de interesses e da cooperação entre empresários e trabalhadores, foi imposto a unificação dos sindicatos sob feição corporativista. Sendo assim, "o decreto nº 19.770, de 19 de março de 1931 [...] instituiu as condições para formalizar os sindicatos, que necessitavam da aprovação do Ministério para funcionar e se constituíram em órgão de colação com o poder público" (Couto, 2010, p.95).

Dinâmica corporativista similar foi posta em prática pelo fascismo italiano, sendo aprofundada com a Constituição de 1937⁶⁸, sob os auspícios do Estado Novo - período ditatorial, implantado por Vargas, em que fora direcionado a "institucionalização da pressão da classe operária, transformando-a de categoria social marginalizada, cuja súbita intervenção política autônoma podia tornar-se perigosa, em um setor controlável, no jogo das forças sociais" (Couto, 2010, p.100). Tal período marca a segunda fase de difusão do taylorismo, notadamente quando o projeto de industrialização se consolida, particularmente, com a expansão da indústria automobilística no país.

Acentuando a integração subordinada do país ao sistema mundial do capital, a Segunda Guerra Mundial (1939-1945) - dando sinais evidentes de esgotamento do equilíbrio do mercado - redimensionou a economia mundial, criando um momento para o ciclo de expansão do capital. Agora, sob a tutela da hegemonia norte-americana, empresas gigantes transformavam-se em supergigantes que anseiam a aplicação de recursos no exterior, bem como as bases industriais periféricas foram desenvolvidas. Eis a era do capital monopolista.

Capital monopolista cujas bases já eram postas por Marx (1996b), ao constatar a tendência do capital em se concentrar, como processo cumulativo natural cumulativo, e se centralizar, com a expropriação de capitalista por capitalista - o que adquire caráter estrutural, posteriormente, ao Golpe Militar de 1964 - colocando novos rearranjos na divisão internacional do trabalho (reacendendo a lógica inerente a expansão), ao passo que o capital financeiro aumentou sua flexibilidade e representação internacional:

O reordenamento do pós-guerra consubstanciou-se na mudança da forma de exploração por parte dos centros imperialistas dos países subdesenvolvidos. [...] Após a guerra ampliam-se as empresas com poder de operar no exterior e a luta por mercados transferiu-se para a produção, dentro dos países subdesenvolvidos,

⁶⁸A Constituição de 1937, conhecida como "Polaca" por ter inspiração fascista (Carta Magna polonesa de 1935), emergiu em um contexto envolto por ideologias totalitárias, como o nazismo alemão ou o fascismo italiano, de modo que destaca Nascimento (2004): "como observam os historiadores, o art. 138 da norma constitucional é a transcrição da cláusula III da Carta Del Lavoro: - A associação profissional ou sindical é livre. Porém, apenas o sindicato regularmente reconhecido pelo Estado tem o direito de representar legalmente os que participarem da categoria de produção para que foi constituído, de defender-lhes os direitos perante o Estado e as outras associações profissionais, de estipular contratos coletivos de trabalho obrigatórios para todos os seus associados, de impor-lhe contribuições e de exercer, em relação a eles, funções delegadas de poder público" (Nascimento, 2004, p.73)

buscando custos mais baixos e, ao mesmo tempo, maior controle do mercado interno desses países (em geral de passado colonial) (Mazzeo, 1998, p.39)

No transcorrer do governo de Juscelino Kubitschek (1956-1961), portanto, haveria a penetração massiva do capital estrangeiro no país, pela forma de investimento direto na indústria, acompanhado e amparado pelo investimento público - energia, transporte etc., promovendo um salto na indústria pesada⁶⁹ e estabelecendo novo patamar na relação centro-periferia (Alves, 2000).

Paulatinamente, a indústria automobilística consolidava-se no país, com predomínio do padrão taylorista-fordista, que demandou “[...]uma enorme revolução das relações de classe (uma revolução que começou nos anos 1930, mas só deu frutos nos anos 1950) para acomodar a disseminação do fordismo à Europa” (Harvey, 2010, p.124). Tal movimento deu-se com contornos imperialistas ao cristalizar a dependência econômica do país ante ao poder monopolista internacional:

A nova etapa de internacionalização do capital ocorria não apenas em sua dimensão comercial, com circuitos de mercadorias e de capitais, mas em sua dimensão produtiva - os países do capitalismo central começava a deslocar seus aparelhos industriais para a periferia do sistema mundial: agora, a industrialização das economias dependentes entrava na divisão internacional do trabalho do mundo capitalista como uma nova forma de expansão desse sistema, elevando-se do antigo patamar de produtores de matérias primas *versus* produtores de manufaturas, para produtores de manufaturas de consumo *versus* produtores de bens de produção (Alves, 2000, p.105)

Industrialização potencializada face ao aumento das exportações em detrimento das importações e com a instalação do setor de bens duráveis, controlado por multinacionais, encarniçadas por menores custos (fundamentado na maior exploração da força de trabalho). Conjuntamente, permanecia o aprisionamento a dependência estrutural, de forma que o país além de exportar produtos industrializados permanecia exportando produtos primários.

Abrangendo como maior símbolo a indústria automobilística, é desenvolvido o binômio taylorista-fordista, de modo que a internacionalização do fordismo, através das multinacionais deu-se no ambiente cujas lutas operárias estavam totalmente limitadas pelo vínculo da estrutura sindical ao Estado e, portanto, com reduzida capacidade de mobilização e resistência (Druck, 1999, p.57).

Com efeito, a incorporação do fordismo deu-se como estratégia dos capitais monopolistas aplicarem seus excedentes em novos mercados na “busca por ‘bacias’ de mão de

⁶⁹ A industrialização pesada acarretou o salto de etapas na constituição do sistema produtor de mercadorias de modo que “as novas plantas industriais no Brasil surgiram como verdadeiro organismo de produção inteiramente acabado, no qual o ‘trabalho morto’, se impõe sobre o trabalho vivo’ numa dimensão inimaginável” não ocorrendo um salto proporcional do salário real promovendo “um distanciamento irrecuperável dos rendimentos do capital em relação aos rendimentos do trabalho” (Alves, 2000, p.160)

obra abundante, sem organização sindical e que se adaptassem ao trabalho repetitivo e pouco remunerado” (Santos, 2015, p.213). Portanto,

a expansão internacional do fordismo para os países produtores de matérias-primas foi orientada a partir das necessidades econômicas dos países centrais; sendo que, para os países que recebessem esses investimentos, a estratégia não estava em romper com essa dependência que já vigorava nas relações de troca, e sim, em aprofundá-la a partir do paradigma industrial e fordista. Assim, os países com possibilidades de extrair altas taxas de exploração permitiam-lhe produzir ali a baixos custos, inclusive para os mercados do centro. (Santos, 2015, p.209)

Druck (1999) ao tecer um comparativo acerca do padrão fordista posto nos países centrais a adoção do modelo em países de capitalismo periférico, chega ao entendimento de que há uma distinção que implica na consolidação do padrão fordista incompleto e precário na particularidade brasileira, já que:

Embora o modelo de “substituição de importação” tenha se inspirado no modelo americano de industrialização, cuja base de sustentação estava dada pela indústria de bens duráveis e pelo consumo de massas, aqui a industrialização e o crescimento econômico assumem um caráter fortemente excludente. Isto porque incorporou segmentos relativamente reduzidos ao mercado de trabalho organizado e criou um mercado consumidor extremamente selecionado e restrito. Constituiu-se, assim, num modelo essencialmente concentrador de renda, baseado quase exclusivamente na coerção – via a Estado e via gestão do trabalho pelo capital –, sem combinar persuasão em termos de salários e de integração de amplas massas de trabalhadores a um novo padrão de vida proporcionado pelo desenvolvimento industrial (Druck *apud* Borges; Druck, 1999, p.58).

A imposição do fordismo no Brasil dava-se sem a transformação das estruturas sociais, sendo “garantida a partir da ação direta dos Estados Unidos na política nacional quando, em determinado momento, os poderosos locais tentaram se afastar perigosamente do modelo americano, ameaçando formar alianças com os soviéticos” (Santos, 2015, p.212).

Momento que abrangeu a crise inflacionária, posta no fim do governo do Juscelino Kubitschek e acentuada no governo de Jânio Quadros, promovendo a desvalorização da moeda e o arrocho salarial. João Goulart chega ao poder com uma perspectiva nacionalista e que “não era confiável aos setores burgueses mais comprometidos com os capitais internacionais e aos Estados Unidos da América, por suas ligações com o movimento sindical e por sua disposição com as esquerdas e, em particular, com os comunistas” (Mazzeo, 1998, 45)

Por isso, pode-se dizer que a instauração do regime autocrático veio a cancelar a consolidação do fordismo mediante a coerção e a força, cabendo ao Estado burguês assumir o papel de “‘Leviatã’ de uma ‘modernização conservadora’” (Alves, 2000, p.107), instaurando o novo patamar de industrialização. Sendo assim, o fordismo fora transposto sob o viés periférico “pois além de ser implantado sem as reformas necessárias para promover o desenvolvimento equitativamente, ele ainda estava fundamentado em outra doutrina de Estado” (Santos, 2015, p.213).

No “fordismo periférico”⁷⁰ [leia-se: brasileiro] incluir ganhos de produtividade não era prática usual, pelo contrário, as políticas salariais foram transformadas em políticas de ajuste inflacionário, o que se deu face a reconfiguração da subordinação e a dependência do país às nações centrais, de modo que “as classes subalternas não conseguiram atingir nem mesmo a ‘cidadania do fordismo’” (Druck, 1999, p.59). Contribuindo para tal a feição autoritária, controladora e interventiva do Estado brasileiro que:

Inexistente enquanto Estado de bem-estar social [...]assumiu uma forma de regular o mercado de trabalho que contribuiu, decisivamente, para fortalecer uma racionalidade sustentada num padrão de uso predatório da força de trabalho. Jornadas extensas, não pagamento de horas extras, rotatividade da mão-de-obra, falta de treinamento e investimento em qualificação, instabilidade no emprego, falta de registro em contratos, baixos níveis salariais são as formas mais usuais às quais o empresariado brasileiro recorreu para aumentar a produtividade. Nestas práticas, em geral, contou com a cobertura do Estado, seja pela convivência com a não aplicação e fiscalização ou se sanções quando a lei permite, seja pela cumplicidade com o patronato já embutida na própria legislação trabalhista (Druck, 1999, p.61)

Durante o período ditatorial a superexploração do trabalho assumiu caráter perverso em sua essência, havendo latente discrepância entre os rendimentos do capital e os rendimentos do trabalho. Reafirmava-se, então, o caráter periférico face à adoção parcial daquilo que o fordismo tinha a oferecer e que dependia da implantação de reformas estruturais nas relações sociais de produção (Santos, 2015).

Entre 1968 e 1973, o país vivenciava o ápice do seu crescimento industrial e financeiro, denominado de “milagre econômico”, cujos benefícios eram restritos:

O modelo econômico era direcionado apenas a 20% da população. Cerca de 30% tinham acesso aos bens de consumo de forma parcial, isto é, podiam comprar uma pequena parte do que era produzido. O restante da população do país, 50%, estava simplesmente à margem da estrutura econômica do “milagre”. Em realidade, o privilégio dos monopólios internacionais ocasionava uma progressiva pauperização das massas trabalhadoras (Mazzeo, 1998, p.50).

Após atingir o seu ápice sob o binômio arrocho e expansão, ditadura e acumulação (Antunes, 2012), o padrão de acumulação posto passou a vivenciar a sua agonia já que no final da década de 70, o país seria impactado por uma redução dos investimentos externos no país, desacelerando o crescimento econômico e impactando fatalmente nos trabalhadores, com o desemprego crônico e o arrocho salarial. A partir dos anos 1980, o país seria impactado pela hiperinflação, recessão e ciranda financeira:

⁷⁰ Conforme Santos (2015) a denominação de ‘fordismo periférico’ advém de Lipietz (1989) e tem como respaldo a compreensão de que países da periferia vivenciaram o fordismo, sendo inseridos de modo excluído nos circuitos mundiais dos ramos produtivos, dos postos de trabalho e de atividades produtivas mais nobres, sendo responsáveis apenas pela produção em larga escala das atividades mais banais do circuito produtivo fordista. Portanto, o fordismo brasileiro não inclui a articulação entre ganhos de produtividade, ganhos salariais e redução de desemprego.

A crise da dívida externa (1981-1982), a instauração da crise estrutural do balanço de pagamentos, o estrangulamento das contas externas, debilitaram a produção interna de capital. A economia brasileira foi colocada diante da necessidade desesperada de novos saldos na balança comercial, visando adquirir meios de pagamentos internacionais para cumprir o pagamento da dívida externa. Pela imposição dos ajustes ortodoxos do FMI, com a tutela dos credores internacionais, o país concentrou no equilíbrio do balanço de pagamentos adotando, para isso, políticas recessivas que deixam o circuito interno do capital paralisado (Alves, 2000, p.112)

Em meio a um cenário econômico hostil, cresceria a oposição à ditadura, sendo parte essencial desse contexto a entrada em cena política dos metalúrgicos do ABC paulista - onde foi implantado o primeiro centro industrial com técnicas do fordismo no Brasil - “[...] fazendo emergir um novo sindicalismo, cujas práticas entram em choque com a estrutura sindical vigente” (Druck, 1999, p.63).

É estabelecido o novo patamar da luta de classes no país, marcado pelo surgimento de Centrais Sindicais⁷¹, somado à abertura de novos espaços democráticos, com a liberdade partidária, colocando em eminência “a intensa politização de vários segmentos da sociedade, em especial a classe de trabalhadores” (Druck, 1999, p.65) e, conseqüentemente, a ameaça da maior participação dos setores populares na vida política nacional pelas Diretas Já.

Inaugurou-se, então, da década de 1980 em diante a nova configuração no cenário político, econômico e social brasileiro, o que se deu em paralelo a “transição lenta e gradual” e “pelo alto” para eleição (indireta) do primeiro governo civil com Tancredo Neves e José Sarney (1985) – reforçando as velhas práticas desenvolvidas desde o império, não nem propiciando de fato a reforma política e a construção de um novo regime. Contudo, eliminou o arcabouço institucional e as práticas prevaletentes na ditadura, culminando na promulgação da Constituição Federal de 1988 com inclinações democráticas e sociais.

No plano internacional a crise de caráter estrutural do capitalismo era uma realidade, gestando-se um novo padrão tecnológico, a “Terceira Revolução Industrial”, bem como o estabelecimento de políticas de ajuste neoliberal, renovando as condições de inserção dos países periféricos no circuito do capitalismo internacional. Enquanto isso, emergia no Brasil a necessidade de administrar a economia em crise, recompondo as taxas de lucro e a inserção competitiva do país no circuito internacional, o que demandava ao setor industrial a busca por estratégias capazes de responder às novas condições históricas.

⁷¹ Alves (2000) ao tratar a emergência do “novo sindicalismo” no Brasil compreende que, a partir de 1980 a cooptação ideológica e política das lideranças começam a apresentar obstáculos, principalmente após a vinculação a Central Única dos Trabalhadores. Panorama que passou a demandar a reconstrução de uma nova hegemonia da produção. Não é por acaso que o referido autor defende que, na época, prevalecia no país “um fordismo enrijecido (e aprofundado) - no plano da linha da montagem - e um toyotismo restrito (e seletivo), que apontava na direção de novos métodos de gerenciamento da produção capitalista” (p.124), o que para além do atendimento de necessidades econômicas, viria a atender anseios políticos.

De acordo com Antunes (2012, p.46) foi a partir da década de 1980 que se desencadearam os primeiros “impulsos do nosso processo de reestruturação produtiva”, sendo “possível presenciar o início das mutações organizacionais e tecnológicas no interior do processo produtivo e de serviços[...] mesmo que num ritmo muito mais lento do que aqueles experimentados pelos países centrais”. Acrescenta o autor:

Estruturava-se, ainda que de modo incipiente, o processo de reengenharia industrial e organizacional, cujos principais determinantes foram decorrência: a) das imposições das empresas transnacionais, que levaram à adoção, por parte de suas subsidiárias no Brasil, de novos padrões organizacionais e tecnológicos, em maior ou menor medida inspirados no toyotismo e nas formas flexíveis de acumulação; b) da necessidade, no âmbito dos capitais e de seus novos mecanismos de concorrência, de as empresas brasileiras prepararem-se para a nova fase, marcada por forte «competitividade internacional ; c) da necessidade de as empresas nacionais responderem ao avanço do novo sindicalismo e das formas de confronto e de rebeldia dos trabalhadores que procuravam estruturar-se mais fortemente nos locais de trabalho, desde as históricas greves da região industrial do abc e da cidade de São Paulo, no pós-1978. (Antunes, 2012, p.47)

É colocado em funcionamento no país uma gama de relações produtivas baseadas no conceito de flexibilidade, mediante a junção da emergência da terceira revolução industrial e a desconcentração produtiva, possibilitando maior exploração e controle sobre a força de trabalho. Processo que ganha impulso na década de 1990, comportando elementos de continuidade como de descontinuidade com as fases anteriores (Antunes, 2012)

A produção de uma subjetividade operária controlada já existente no binômio taylorista-fordista passa a ser flexibilizada e aperfeiçoada, já que mesmo face a introdução de tecnologias. O capital passou a depender cada vez mais da dimensão subjetiva do trabalhador, principalmente daquilo que não pode ser mecanizado, de modo que capital, então, não dispensa, como fez o fordismo, o espírito operário, agora ele é colocado para cooperar com a lógica da valorização. Dialeticamente articulados entre si, o taylorismo, o fordismo e o toyotismo abrangem a processualidade da necessidade da flexibilização da gestão da força de trabalho. Conforme Antunes (2015):

Ensaiam-se modalidades de desconcentração industrial, buscam-se novos padrões de gestão da força de trabalho, dos quais os Círculos de Controle de Qualidade (CCQs), a “gestão participativa”, a busca da “qualidade total” são expressões visíveis não só no mundo japonês, mas em vários países de capitalismo avançado e do Terceiro Mundo industrializado. O toyotismo penetra, mescla-se ou mesmo substitui o padrão fordista dominante, em várias partes do capitalismo globalizado. Vivem-se formas transitórias de produção, cujos desdobramentos são também agudos, no que diz respeito aos direitos do trabalho. (Antunes, 2015, p.34)

O toyotismo no Brasil disseminava-se com incorporação das características já trabalhadas no capítulo anterior⁷², porém assumindo formas nacionais⁷³ e de modo articulado ao aprofundamento e enrijecimento do fordismo. Druck (1999) compreende que a constituição do toyotismo é mais visível na indústria automobilística e pode ser explicado em três fases, sendo a primeira fase marcada pela implementação dos Ciclos de Controle de Qualidade (CCQ), na passagem da década de 70 e 80, “[...] prática de gestão da força que tem por objetivo superar a desmobilização para o trabalho, a fim de se obter maior produtividade, através do envolvimento dos trabalhadores” (Druck, 1999, p.66)

Ressalta-se que não é mera causalidade o surgimento dos CCQ’s justamente no período de ascensão do novo sindicalismo. Além ser um novo componente de modernização produtiva, os CCQ’s representavam poderoso mecanismo de neutralização da classe operária que insurgiu contra o despotismo patronal, apropriando-se da prática e do conhecimento operário sem haver uma alteração substancial nas relações de poder, isto é a autonomia do trabalhador é relativa. Destaca Alves (2000):

A introdução dos CCQs no Brasil dos anos 80, em virtude de sua concepção restrita, não alterava os padrões tradicionais de trabalho, preservando - e às vezes intensificando - a separação o planejamento e a execução da tarefa que permanecia simples e individualiza, permitindo a rápida substituição do operário. Desse modo o caráter restrito do toyotismo no Brasil dos anos 80 demonstrava o não-esgotamento - e mesmo intensificação - de padrões tayloristas-fordistas nas condições de um novo complexo de reestruturação produtiva (Alves, 2000, p.129)

Ainda na década de 80, em meio a retomada de crescimento e adoção de novas tecnologias de automação, tem-se a aplicação do *just-in-time*, dos Programas de Qualidade Total e do Controle Estatístico do Processo, enquanto a segunda fase, que se concentrou no complexo automotivo – segmento da indústria em que se destacavam empresas de ponta (exportadoras), onde se encontravam o movimento sindical mais organizado (Druck, 1999)

A adoção do *just-in-time* impunha o que Alves (2000) denomina de “nova rotinização do trabalho”, simplificando e padronizando tarefas com o objetivo de intensificar o trabalho e diminuir o tempo ocioso, proporcionando um maior controle do trabalho:

[...] a polivalência operária, instaurada com o novo sistema de produção, tornou apenas a capacidade de alimentar mais um tipo de máquina, não implicando para o operário a posse de uma série de múltiplas habilidades. Neste caso, algo que é intrínseco à lógica do toyotismo, tendeu, portanto, a ser adotado, em sua dimensão mais restrita, como mera estratégia da superexploração do trabalhador no Brasil,

⁷² A saber: produção puxada pela demanda e o crescimento pelo fluxo; a produção passa a ser diversificada e reduzida; flexibilização da organização do trabalho; racionalização da produção; kaban; e integração horizontal.

⁷³ Tais diferenciações são originadas pela diversidade de determinantes variáveis que podem abranger cada país: condições objetivas mais gerais da economia e política, situação de cada setor no mercado nacional e internacional, relações políticas entre empresariado e trabalhadores, características técnicas do processo de produção e o tipo de cultura empresarial predominante.

incapaz de articular um novo consentimento operário a produção capitalista (Alves, 2000, p.130)

Conforme o citado autor, em princípio, haveria apenas a alteração da organização do processo de produção e a organização do trabalho, denominando essa fase de “toyotismo restrito”, já que havia a mescla do novo, representado pelo toyotismo, e o arcaico, com o taylorismo/fordismo, de modo que seu aspecto “restrito” o tornava incapaz de incorporar a “nova subjetividade operária”, centrando-se na superexploração (Alves, 2000, p.133).

Entre 1984-1986 foram introduzidas as tecnologias da microeletrônica (máquinas computadorizadas, robôs, entre outras), que apenas reforçam e intensificam o fordismo, sendo aplicadas de modo parcial e seletivo, convivendo com o trabalho manual e as máquinas eletromecânicas, a separação entre concepção e execução de tarefas predominando nas indústrias vinculadas à exportação. Posteriormente, a *terceira fase* (e mais recente) começa dos anos 1990, década que abrange a constituição do “toyotismo sistêmico” que procura desenvolver uma nova captura da subjetividade operária.

É inaugurada a década da qualidade, sendo lançado o Programa Brasileiro de Qualidade Total (PBQT), sob a justificativa da necessidade das empresas brasileiras se reciclarem para enfrentamento da concorrência no plano mundial, propiciando subjetivamente maior subordinação do trabalho ao capital e distinguindo-se dos programas de qualidade da década anterior, visto que,

Eles são muito mais ideológicos agora tem um ambiente político mais propício para serem aplicados com algum resultado positivo para empresa. Contam com um processo de desintegração da força de trabalho, de dispersão dos trabalhadores, de enfraquecimento de suas identidades sociais, de precarização do emprego, do trabalho e da vida – consequências provocadas, no âmbito do processo de trabalho, pela terceirização – e, que estabelecem, dessa forma, novas relações de trabalho com as gerências e entre eles mesmos (Druck, 1999, p.127).

Com efeito, o recurso ao PBQT assume um caráter epidêmico juntamente com a descentralização produtiva com enfoque na terceirização, já que “generalizavam-se com muita rapidez por todas as atividades da economia, na produção industrial, nos serviços, no comércio, em empresas de porte pequeno, médio e grande” (Druck, 1999, p.105).

Terceirização que, como veremos no item a seguir, viabilizou o enxugamento das empresas, sendo um “procedimento estratégico das corporações transnacionais que procuram recompor os circuitos de valorização, desenvolvendo novas redes de subcontratação”, já que é “capaz de instaurar uma ‘fragmentação sistêmica’ do circuito de valorização, o suporte material do ‘trabalhador coletivo’” (Alves, 2000, p.203).

Forja-se a articulação da descentralização produtiva com o avanço tecnológico por meio da rede microeletrônica de informações, delineando um mercado de trabalho envolto por

uma processualidade contraditória. Contradição que emerge da articulação da desproletarização industrial fabril com um claro e evidente subproletarização (Antunes, 2015), dinamizando a plenitude do trabalho abstrato sob a égide do capital.

É delineado uma conjuntura envolta pela concepção de flexibilidade: “o surgimento de setores da produção inteiramente novos, novas maneiras de fornecimento de serviços financeiros, novos mercados, e, sobretudo, taxas altamente intensificadas de inovação comercial, tecnológica e organizacional” envolvendo “rápidas mudanças dos padrões de desenvolvimento desigual, tanto entre setores como entre regiões geográficas, criando, por exemplo, um vasto movimento no emprego do chamado setor de serviços” (Harvey, 2010, p.140) o que não ignora o fato de coexistir uma articulação entre o fordismo/taylorismo a processos tayloristas flexíveis, mas que se distanciam, por este último abranger:

O estranhamento próprio [...] aquele dado pelo “envolvimento do cooptado” que possibilita o capital apropriar-se do saber e do fazer do trabalho. Este, na lógica da produção toyotista, deve pensar e agir para o capital, para a produtividade, sob a aparência da eliminação efetiva do fosso existente entre elaboração e execução do processo de trabalho. Aparência porque a concepção efetiva dos produtos, a decisão do que e de como produzir não pertence aos trabalhadores. O resultado do processo de trabalho corporificado no produto permanece alheio e estranho ao produtor, preservando, sob todos os aspectos, o fetichismo da mercadoria (Antunes, 2015, p.54)

Diante do desenvolvimento do “toyotismo sistêmico” e do “novo salto na automação microeletrônica”, a superexploração do trabalho é impulsionada, de modo que “presenciamos um processo estrutural - e cumulativo - de ofensiva do capital sobre a materialidade da classe, que repõe uma nova (e precária) sociabilidade do trabalho, fragmentária, cindida e resistente a práticas de solidariedade de classe” (Alves, 2000, p.252). Ocorre, simultaneamente, a desqualificação e precarização do proletariado industrial e de serviços, possibilitando numa escala nunca antes vista a subordinação do trabalho intelectual ao capital.

Colocam-se, então, desafios à prática sindical face a “um novo e precário mundo do trabalho” (Alves, 2000), já que “com o aumento desse abismo social no interior da própria classe trabalhadora, reduz-se fortemente o poder sindical, historicamente vinculado aos trabalhadores 'estáveis' e, até agora, incapaz de aglutinar trabalhadores temporários, precários, de economia informal etc.” (Antunes, 2015, p.81-82), levando parcela majoritária do sindicalismo brasileiro a adoção de comportamento defensivo de cariz neocorporativo⁷⁴

⁷⁴ Para Alves (2000) a crise do sindicalismo contemporâneo equivale ao “recolhimento cada vez maior do sindicalismo, a sua esfera corporativa, perdendo a sua dimensão de crítica a ordem do capital, incorporando pela lógica do mercado, com seus interesses particularistas e incapaz de pôs no seu horizonte algo que vá além do plano econômico. É incapaz de realizar, pelo menos no campo da produção, no qual exerce uma dimensão central do estranhamento capitalista, a hegemonia de classe operária, a ‘catarse’ ético-política de classe (Gramsci)” (Alves, 2000, p.346-347)

A vista disso, no item a seguir, votaremos o foco para a terceirização, bem como aspectos da reestruturação política que reconfigura o Estado Brasileiro mediante recurso ao pensamento neoliberal, colocando como a ordem do dia privatizações e um conjunto significativo de reformas da legislação trabalhista, desregulando e reduzindo salários. Ou seja, tem-se a redefinição do papel do Estado, que passa a atribuir “[...] ao capital e ao trabalho uma suposta igualdade de condições - em uma espécie de retorno ao século XIX, que implica a evidente desvalorização da força de trabalho - para negociar e desconsiderando as conquistas históricas dos trabalhadores” (Behring, 2008, p. 226).

São postas as condições propícias para a prática legal das modalidades mais flexíveis de exploração, impondo uma redobrada submissão do trabalho ao capital, bem reforçando a “acumulação por espoliação” (Harvey, 2004)⁷⁵, que em seu estágio atual tem a privatização como um de seus mais importantes dispositivos, abrindo o caminho para disseminação do *telemarketing* no Brasil, principalmente através de empresas estrangeiras.

3.3 Abaixo as barreiras! A terceirização e a contrarreforma do Estado

Conforme Antunes (2012, p.49) “se o processo de reestruturação produtiva no Brasil, durante os anos 1980, teve uma tendência limitada e seletiva, foi especialmente a partir da década de 1990 que ele se ampliou sobremaneira”. Assim, a partir dos anos 1990 tem-se no país um panorama envolto por transformações produtivas com a adoção, em maior intensidade e amplitude, dos nexos contingentes do toyotismo, cujo destaque cabe aqui ser dado à descentralização produtiva via terceirização.

Tal fenômeno impulsiona e se alimenta da reconfiguração da "superestrutura político-ideológica", posta por um novo tipo de intervenção estatal, de cariz neoliberal, que vem a viabilizar condições de valorização e rentabilidade do capital transnacional, mediante liberalização comercial, desregulamentação do mercado, abertura ao capital estrangeiro, privatização e focalização das políticas sociais, entre outros aspectos.

⁷⁵ Acumulação por espoliação é um termo utilizado por Harvey (2004) ao discordar que a acumulação primitiva seja unicamente uma etapa original do capital, identificados por Marx (1996b) como “primitivos”. Portanto, “alguns dos mecanismos da acumulação primitiva que Marx enfatizou foram aprimorados para desempenhar hoje um papel bem mais forte do que no passado” (Harvey, 2004, p. 122), tais como: entre outros, a transformação, em mercadoria, de formas culturais, históricas e de criatividade intelectual; os direitos de propriedade intelectual nas negociações da OMC (o chamado Acordo TRIPS); a biopirataria em benefício da indústria farmacêutica; a destruição de recursos ambientais globais (terra, ar, água) e a onda de privatizações da água e de utilidades públicas de todo gênero; a corporativização e privatização de bens até agora públicos (como setores da educação); a perda de direitos e a regressão de leis destinadas à proteção e à segurança do trabalhador resultantes de longos processos de lutas de classes que passaram para a exploração privada.

Começamos pela terceirização, modalidade de gestão, organização e controle do trabalho que dissocia a relação econômica do trabalho (firmada com a empresa contratada) da relação justtrabalhista (firmada com a empresa tomadora) que lhe seria correspondente. Tem-se uma relação em que a empresa tomadora recebe a prestação laboral, sem assumir a função típica de empregadora, exercida pela subcontratada - que fornece a mão de obra, mediante contrato de prestação de serviços. Eis um procedimento estratégico que se utiliza das vantagens postas pelas novas tecnologias microeletrônicas na produção de modo que:

se no apogeu do taylorismo/fordismo a pujança de uma empresa mensurava-se pelo número de operários que nela exerciam sua atividade laborativa – a era do operário-massa –, pode-se dizer que na era da acumulação flexível e da “empresa enxuta” são merecedoras de destaque as empresas que mantêm menor contingente de trabalhadores e, apesar disso, aumentam seus índices de produtividade (Antunes; Druck, 2013, p.216)

Não se deduza, entretanto, que externalização da produção é um fenômeno novo, como já visto no Capítulo 1 deste trabalho e bem como já alertava Marx (1996b, p.91) ao dispor sobre fios invisíveis que uniu o trabalho fabril, manufatureiro e de artesãos a trabalhadores domiciliares.

Nesse sentido, destaca Braverman (1987, p.62), que nas primeiras fases do capitalismo industrial "o capitalista distribuía os materiais na base de empreitada aos trabalhadores, para manufatura em suas casas, por meio de subcontratadas e agentes de comissão". O incipiente desenvolvimento tecnológico, entretanto, fez o recurso a subcontratação ser reduzido, já que “implicavam na irregularidade da produção, perdas de material em trânsito e desfalques, lentidão no fabrico, falta de uniformidade e rigor na qualidade do serviço” (Braverman, 1987, p.64).

Cabe ressaltar que mesmo face a existência anterior de indícios de subcontratação, será apenas no período mais agudo da desertificação neoliberal que a terceirização assume centralidade e amplitude para todas as atividades, desencadeando “[...] uma mudança qualitativa na própria concepção do espaço-territorial da produção capitalista” (Alves, 2000, p.205). Tornando-se, então, prática recorrente nas empresas na busca frenética na extração de mais-valia, recuperando e perpetuando lucros na transmutação de mercadorias, (inclusive, dos frutos do trabalho antes improdutivos).

Nesse sentido, Chesnais (1996) coloca que grupos industriais - nessa altura já na fase de expansão financeira - na ânsia imperialista, sobre regiões periféricas, tendem a se reorganizar como ‘empresas-rede’, valendo-se de complexas modalidades de terceirização, de modo a conciliar a centralização (do capital) e a descentralização (das operações), viabilizada pela teleinformática e pela automatização.

Logo, o recurso à terceirização dá-se, agora, comandada pela lógica da acumulação financeira sustentada no curtíssimo prazo. Nas palavras de Antunes e Druck (2013):

[...] as empresas do setor industrial buscam garantir seus altos lucros, exigindo e transferindo aos trabalhadores a pressão pela maximização do tempo, pelas altas taxas de produtividade, pela redução dos custos com o trabalho e pela “volatilidade” nas formas de inserção e de contratos. É o que sintetiza a terceirização, que, como nenhuma outra modalidade de gestão, garante e efetiva essa “urgência produtiva” determinada pelo processo de financeirização ao qual estão subordinados todos os setores de atividade, já que são também agentes e sócios acionistas do capital financeiro (Antunes; Druck, 2013, p.219)

Essa ferramenta de gestão de força de trabalho pelo capital, no âmbito da acumulação flexível, vem a ser o elemento constitutivo do que Alves (2011b) chama de "cooperação complexa"⁷⁶, um novo patamar da grande indústria, que indica mutações

[...] na morfologia do novo complexo de reestruturação produtiva do capital e na dinâmica sociometabólica da produção do capital decorrentes, por um lado, da revolução informacional, ou melhor, revolução das redes informacionais, que possibilitam a rearticulação, na perspectiva da formação do valor, do coletivo fragmentado do capital; e, por outro lado, da nova configuração da luta de classes e da hegemonia pós-fordista de raiz neoliberal sob o estigma da “captura” da subjetividade do homem que trabalha. (Alves, 2011b, p.414)

De fato, um novo *modus operandi* do controle do trabalho é posto pela revolução informacional, novas formas de constituição de redes e integração de sistemas de produção e serviços, que ultrapassam os locais do trabalho ou instâncias da produção. Em vista disso, a terceirização reconfigura o trabalhador coletivo, que articula trabalho manual e intelectual, mediado pelas redes informacionais.

Logo, "do ponto de vista da formação do valor, o coletivo do trabalho flexibilizado pela terceirização está mais integrado do que nunca, constituindo um novo trabalhador coletivo do capital" (Alves, 2011b, p.417), o que dar-se-á em virtude do fato de que

Com as redes informacionais tornou-se possível “estar junto” à distância. O trabalhador social ou trabalhador combinado, por meio das novas tecnologias de informação e comunicação, não apenas estende (ou estreita) o espaço-tempo, mas pode virtualmente suprimi-lo, com a constituição de um novo local de **cooperação complexa**, o ciberespaço [...] o desenvolvimento de uma cooperação complexa decorre do surgimento da grande empresa transnacional de capital concentrado, capaz de articular, numa escala global, pela nova base técnica constituída pela revolução das redes informacionais, formas inéditas de cooperação ou processo social de trabalho combinado (redes de subcontratação constituídas a partir de processos de terceirizações). (Alves, 2011b, p.417) (grifos meus)

⁷⁶ Conceito de cooperação complexa também é definido por Alves (2008) no artigo “Dimensões da Reestruturação Produtiva do Capital Notas Teórico-metodológicas” em que ele defende a complexidade da reestruturação produtiva, enquanto movimento de posição (e reposição) dos métodos de produção de mais-valia relativa. Sendo assim, o autor compreende que cooperação (trabalhador coletivo), manufatura (divisão do trabalho) e grande indústria (maquinaria) são formas históricas de organização do capital que se repõe em cada fase de desenvolvimento do capitalismo, de modo que a cooperação complexa insere-se no “novo complexo de reestruturação produtiva” na fase tardia da grande indústria, sendo envolto por inovações organizacionais, inovações tecnológicas e inovações sócio-metabólicas, abrangendo uma nova configuração da luta de classe e dominação do capital no sistema mundial.

A perspectiva de cooperação, então, vem a ultrapassar o conceito originalmente edificado por Marx (1996a), não se restringindo mais ao mesmo espaço geográfico, mas permanecendo a obtenção do valor oriunda do trabalhador coletivo, dinamizada pela facilidade de comunicação entre as empresas via TICs - que inaugura a era do trabalho *on-line* digital, informacional, de *telemarketing* entre outros.

As novas tecnologias em rede facilitam os processos de terceirização e o controle da cadeia produtiva e, embora, os trabalhadores não estejam "lado a lado" permanecem diretamente (ou indiretamente) sob o comando e controle de um mesmo capital, já que há transferência dos custos da relação trabalhista, mas não dá gestão, sendo toda organização produtiva ditada pela contratante⁷⁷.

Antunes (2018, p.176) coloca que: “se no século XX presenciamos a vigência da era da degradação do trabalho, na transição para o século XXI passamos a estar diante de novas modalidades e modos de ser da precarização, da qual a terceirização tem sido um de seus elementos mais decisivos”⁷⁸. Sendo assim, compreende o autor ser a terceirização um “fenômeno onipresente em todos os campos e dimensões do trabalho”.

No caso brasileiro, conforme Alves (2000), a adoção da externalização da produção já se fazia presente desde os primórdios da indústria automotiva na década de 50. Momento em que a retórica de qualidade, produtividade e competitividade, dava-se em paralelo a constituição, ao redor das montadoras, de uma rede de empresas de produção de autopeças. Entretanto, pontua o autor que foi na década de 90, que o seu recurso à terceirização sistematicamente, principalmente face às políticas neoliberais.

Na perspectiva de Druck (1999), duas ações governamentais que viabilizaram o recurso e a disseminação da terceirização no Brasil: a abertura da economia e o processo de privatização das empresas estatais (antes desprezadas, mas que passaram a ter o lucro como atividade central), sob a justificativa na ânsia pela eficiência, da qualidade e da produtividade,

⁷⁷ Cite-se o exemplo posto por Hirata apud Druck (1999, p.124) ao remeter a uma pesquisa feita pela Federação Japonesa dos Sindicatos da Indústria de Máquinas Elétricas junto a 63 sindicatos de empresas subcontratadas: “A maioria das empresas (mais de 60%) afirmaram receber encomendas antes do fim de semana com a exigência de entrega da produção imediatamente após os dias feriados. A pesquisa mostrou claramente que as grandes empresas forçam as pequenas e médias empresas terceirizadas a trabalhar mais durante os fins de semana e feriados” (Japan Labor Bullentin, 1993:3) As empresas clientes também exigem, frequentemente (52,1%) ou às vezes (43,8%), das fornecedoras uma redução dos custos”

⁷⁸ Importa salientar que a degradação do trabalho sempre existiu no capitalismo, sendo expressa nas péssimas condições de vida e de trabalho, de modo que com o advento da crise estrutural e com a ativação dos limites absolutos, é posta a intensificação da degradação como necessidade imanente do capital, colocando em risco a própria existência humana. Portanto, a burguesia ao reter o monopólio dos meios de subsistência torna o proletário de direito e de fato, é escravo da burguesia, que dispõe sobre ele de um poder de vida e de morte, dando-lhes apenas como alternativas “morrer de fome ou morrer trabalhando” (Engels, 2010).

fatores “inerentes” ao setor privado. Dinamiza-se o combo orquestrado pela transfiguração do Estado, enquanto Estado neoliberal, capaz de permitir a plena efetividade do mercado - como consequência do agravamento da crise econômica e o esgotamento intervencionista estatal, inaugurado na década de 30.

Neoliberalismo cuja adoção no país remonta ao Consenso de Washington (1989), isto é, uma política de ajustamento, dinamizada por autores globais (sob a hegemonia dos Estados Unidos) - Fundo Monetário Internacional (FMI) Banco Internacional para Reconstrução e Desenvolvimento (BIRD) e do Banco Mundial - como meio de consolidar políticas neoliberais na América Latina e cujas diretrizes alinham as economias periféricas às exigências dos países centrais, face a reestruturação produtiva e a nova divisão internacional do trabalho. Tem-se uma estratégia política do capital envolta pelas seguintes orientações:

[...] a) estabilização da economia [...], em geral, tendo por elemento central um processo, explícito ou não, de dolarização da economia e sobrevalorização das moedas nacionais; b) reformas estruturais com redução do Estado, através de um programa de privatizações, desregulamentação dos mercados e liberalização financeira e comercial; c) abertura da economia para atrair investimentos internacionais e retomada do crescimento econômico (Druck, 1999, p.23)

Emerge um conjunto de políticas macroeconômicas, que trazem efeitos negativos ao Brasil, que passou a vivenciar um processo de contrarreforma do Estado⁷⁹, já que o movimento se colocava na contracorrente das conquistas históricas, principalmente as sociais. A burguesia reafirma-se detentora do poder político-econômico, de modo que projetos nacional-democráticos, são submetidos a novo tipo de reconfiguração de Estado, regido pelas ideias neoliberais, que prezam pelo enxugamento da máquina pública.

No caso do Brasil, a adoção de tais orientações dava-se em paralelo a aparente legitimação de direitos pós-ditadura garantidos pela recente promulgação da Constituição Federal de 1988⁸⁰, indicando a nítida desestruturação dos programas de proteção social estatais, que passam a ser focais, descentralizados e privatizados (Couto, 2010).

⁷⁹ Ressalta-se que partimos do entendimento posto por Mézáros (2002), o qual coloca a relação de complementaridade entre o Capital e o Estado, este último enquanto agente em função da reprodução do primeiro. Nascido das relações de produção, é impossível para o Estado, voltar-se contra elas e alterá-las significativamente, já que ele necessita do antagonismo imposto pela propriedade privada para sobreviver. Portanto, devemos pontuar o caráter negativo da política, colocando a margem a compreensão errônea de que a essência do mal é inerente a determinadas formas de Estado, chegando ao ponto de ser proposta a substituição de uma forma por outra. A vista disso, o único horizonte que se põe é a revolução proletária, ultrapassando a perspectiva de revolução democrática, da busca por direitos (ora concedidos, ora subtraídos pelo capital) e restrita a esfera da política, incapaz de alterar as estruturas da sociedade

⁸⁰ Neste debate contribui Couto (2010) ao afirmar que o alargamento de direitos sociais de caráter universalista no Brasil, com advento da Constituição Federal de 1988, dava-se em um contexto adverso, isto é, “[...] 1) com um atraso de 40 anos em relação aos países de economia avançada - é preciso lembrar que o sistema proposto se orienta pelo conceito elaborado por Beveridge, na Inglaterra, em 1940, (Pereira, 2000) - ; 2) sua inscrição num contexto onde há uma outra configuração do capitalismo internacional, regido pelas ideias teóricas neoliberais, que tem como primazia a destruição dos projetos de Welfare State” (Couto, 2010, p.160). Aqui sob a lógica do

Será no percurso dos governos de Fernando Collor (1990-1992) e Fernando Henrique Cardoso (1995-2002) que a redução do Estado e abertura da economia assumirá o direcionamento dado, por ambos os governos, para dinamizar um mercado autorregulável. Sob clara inspiração neoliberal, Collor adotou medidas econômicas, na tentativa de reverter o grave quadro inflacionário que se arrastava desde os anos 1980, objetivando a:

- a) alavancagem do processo de privatização das empresas nacionais; b) abertura econômica para capitais estrangeiros; c) retomada do processo inflacionário; d) minimização dos gastos públicos governamentais na área social, entre outras características, o que aponta seu perfeito alinhamento com as indicações feitas pelos organismos internacionais (Couto, 2010, p. 146-147).

Após o *impeachment* político de Collor, FHC foi eleito priorizando “o controle da inflação e a manutenção da estabilidade da moeda e encaminhou, como plataforma política, a necessidade de reformar o Estado, prioridades vinculadas ao paradigma teórico neoliberal” (Couto, 2010, p. 148), mostrando-se adepto do projeto político-econômico posto pelo capital financeiro internacional. Sendo assim, a reforma objetivava promover o ajuste fiscal.

Publicado em 1995, o Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado alude como inadiáveis para a estruturação do Estado brasileiro

- (1) o ajustamento fiscal duradouro; (2) reformas econômicas orientadas para o mercado, que, acompanhadas de uma política industrial e tecnológica, garantam a concorrência interna e criem as condições para o enfrentamento da competição internacional; (3) a reforma da previdência social; (4) a inovação dos instrumentos de política social, proporcionando maior abrangência e promovendo melhor qualidade para os serviços sociais; e (5) a reforma do aparelho do Estado, com vistas a aumentar sua “governança”, ou seja, sua capacidade de implementar de forma eficiente políticas públicas (MARE, 1995, p. 16).

Documento que culpabiliza os avanços da Constituição Federal de 1988 como redutores da capacidade operacional do Estado, encarecendo o custeio da máquina pública. É apresentada a estratégia de transição balizada em três dimensões: a) dimensão institucional-legal, mediante reformas constitucionais e infraconstitucionais eliminando entraves jurídicos legais a eficiência gerencial; b) dimensão cultural, centrada na introdução de uma nova cultura administrativa no país (de burocrática à gerencial); e, c) dimensão da gestão, implementando novas práticas gerenciais na administração pública (MARE, 1995).

Para Behring (2008, p. 198) “[...] esta opção implicou uma forte destruição dos avanços, mesmo que limitados, sobretudo se vistos pela ótica do trabalho, dos processos de modernização conservadora que marcaram a história do Brasil”. Coloca-se, então, a verdadeira “contrarreforma” do Estado, já que a expressão reforma do Estado tem um sentido ideológico,

“Estado Ajustador” as necessidades sociais são postas em segundo plano, sendo, inclusive, as políticas sociais submetidas a dinâmica rentista de modo a atender aos anseios do capital transnacional.

tornando “aceitável” o movimento de ataque à Constituição de 1988 e de transferência de funções do Estado para o mercado, principalmente as mais rentáveis.

Dito isto, cabe aqui a ênfase ao desmonte e flexibilização de leis que regulamentam o uso e a alocação da força de trabalho pelas empresas; e a reconfiguração da relação entre o Estado e a iniciativa privada com vistas ao processo de “modernização”, mercantilizando bens e serviços públicos e transmutando a sociedade de cidadã a consumidora. Afinal, coloca-se um contexto, em que na concepção 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. Com efeito, a globalização é a expressão das forças de mercados [...] (Chesnais, 1996, p.25)

Nesse sentido, é importante salientar que a própria Constituição Federal de 1988, dita Cidadã, apesar de sua importância para a democratização, já continha brechas e aberturas, a privatização, trazendo o seu suporte legal (art. 175 da CF⁸¹), posta em prática pelo Programa Nacional de Desestatização, instituído pela Lei nº 8.031/1990, durante o governo Collor, e revogada pela Lei nº 9.491/97 no governo FHC, mas que mantém o sentido o diploma normativo anterior, apresentando como objetivos:

Art. 1º O Programa Nacional de Desestatização – PND tem como objetivos fundamentais:

I - reordenar a posição estratégica do Estado na economia, **transferindo à iniciativa privada atividades indevidamente exploradas pelo setor público;**

II - contribuir para a reestruturação econômica do setor público, especialmente através da **melhoria do perfil** e da redução da dívida pública líquida;

III - **permitir a retomada de investimentos** nas empresas e atividades que vierem a ser transferidas à iniciativa privada;

IV - contribuir para a reestruturação econômica do setor privado, especialmente para a **modernização da infra-estrutura** e do parque industrial do País, ampliando sua competitividade e reforçando a capacidade empresarial nos diversos setores da economia, inclusive através da concessão de crédito;

V - **permitir que a Administração Pública concentre seus esforços nas atividades em que a presença do Estado seja fundamental para a consecução das prioridades nacionais;**

VI - contribuir para o fortalecimento do mercado de capitais, através do acréscimo da oferta de valores mobiliários e da democratização da propriedade do capital das empresas que integrem o Programa. (Brasil, 1997) (grifos meus)

Nota-se pela análise do art. 1º da citada lei que adentramos em um contexto de desqualificação do Estado sob o viés da perspectiva neoliberal, presidindo em uma dupla

⁸¹ Art. 175. Incumbe ao Poder Público, na forma da lei, diretamente ou sob regime de concessão ou permissão, sempre através de licitação, a prestação de serviços públicos. Parágrafo único. A lei disporá sobre: I - o regime das empresas concessionárias e permissionárias de serviços públicos, o caráter especial de seu contrato e de sua prorrogação, bem como as condições de caducidade, fiscalização e rescisão da concessão ou permissão; II - os direitos dos usuários; III - política tarifária; IV - a obrigação de manter serviço adequado.

articulação: satanização do Estado, responsável por todas as desgraças que assolam a sociedade; e a exaltação do mercado e da iniciativa privada, posta como esfera da eficiência e da austeridade (Iamamoto, 2004).

Vejamos um breve panorama da onda privatizante no período dos governos supracitados, sintetizado por Diniz e Boschi (2003):

Comparando-se a lista das quarenta maiores empresas classificadas pela origem do capital nos anos de 1989 e 1999, observa-se que a parcela controlada pelo capital estrangeiro aumentou de 37,5% para 45%, enquanto a participação do Estado foi reduzida substancialmente. Entre essas empresas, no final dos anos de 1980, catorze eram estatais, das quais restavam apenas oito em 1999. Entre as dez maiores empresas, se em 1989 havia seis estatais, ao final da década de 1990 apenas três figuravam na lista. (DINIZ; BOSCHI, 2003, p. 18).

Conforme Behring (2008), o processo de privatização resultou na profunda desnacionalização da indústria de base nacional e o aniquilamento de setores intermediários, consoante com a intensa campanha de desqualificação do Estado e da esfera pública, norteadas pela necessidade neoliberal de adoção do modelo de Estado mínimo.

Privatização que constitui em um dos dispositivos do arsenal de acumulação por espoliação descritos por Harvey(2004) - autor que nos leva a compreender que os processos de “acumulação primitiva”, contidos na elaboração clássica de Marx são acrescidos de novas fontes de espoliação, havendo uma relação entre elas e as políticas neoliberais como “em parte como compensação pelos problemas crônicos de sobre acumulação que surgiram no âmbito da reprodução expandida” (Harvey, 2004, p.129), ocorrendo a transferência de ativos de domínio público aos domínios privados e de privilégio de classe

Em tal concepção cabe destacar o papel constitutivo (e permanente) sustentado pelo Estado ao viabilizar diferentes aspectos de espoliação, mediante seu aparato de coerção e consenso (além de prerrogativas legais) liberando ativos e criando de novos campos de investimento para o capital, dentre eles:

[...] a privatização de bens até agora públicos (como as universidades), para não mencionar a onda de privatizações (da água e de utilidades públicas de todos os gêneros) que têm varrido o mundo, indicam uma nova onda de ‘expropriação de terras comuns’[...] A regressão dos estatutos regulatórios destinados a proteger o trabalho e o ambiente de degradação tem envolvido a perda de direitos. A devolução dos direitos comuns de propriedade obtido graças a anos de lutas de classes (o direito a aposentadoria pelo Estado, o bem-estar social, a um sistema de cuidados médicos) ao domínio privado tem sido uma das mais flagrantes políticas de espoliação implantadas em nome da ortodoxia neoliberal (Harvey, 2004, p.123)

Esses novos dinamismos de espoliação representam para o capital sobre acumulado áreas a serem apropriadas e exploradas com objetivo mercantil. Face aos processos de supercapitalização, compreendida por Mandel (1982) como característica básica do capitalismo

periférico, tem-se a hipertrofia dos serviços. Assim, áreas antes não rentáveis (e improdutivas) passam a ser revalorizadas, entrando no circuito de valorização do capital:

o fenômeno da *supercapitalização*, ou capitais excedentes não investidos, acionados pela queda secular da taxa de lucros e acelerando a transição para o capitalismo monopolista. Enquanto o “capital” era relativamente escasso, concentrava-se normalmente na produção direta de mais-valia nos domínios tradicionais da produção de mercadorias. Mas se o capital gradualmente se acumula em quantidades cada vez maiores, e uma parcela considerável do capital social já não consegue nenhuma valorização, as novas massas de capital penetrarão cada vez mais em áreas não produtivas [...] (Mandel, 1982, p. 272)

São potencializados novos nichos de acumulação, que como veremos no capítulo a seguir, detém alta relevância ao ser posta em consolidação e ampliação do *telemarketing* no Brasil, como resultante da privatização dos serviços telefônicos, potencializada pela terceirização, já que o setor é tendencialmente terceirizado. Mas afinal, o que há de tão perverso nessa dinâmica envolta por processos de terceirização?

De antemão cabe considerar, a existência da seguinte tipologia de terceirização:

1. Trabalho doméstico ou trabalho domiciliar – com a subcontratação de trabalhadores autônomos em geral, sem contrato formal, prática mais recorrente nas empresas dos setores mais tradicionais da produção industrial;
2. Empresas fornecedoras de componentes e peças – é a subcontratação na forma de redes de fornecedores, que produzem independentemente, isto é, que têm a sua própria instalação, maquinaria e mão-de-obra, embora sua produção esteja voltada, quase exclusivamente, para as grandes empresas contratantes;
3. Subcontratação para serviços de apoio – é a subcontratação de empresas especializadas prestadoras de serviços realizados, em sua maioria no interior das plantas das contratantes;
4. Subcontratação de empresas ou trabalhadores autônomos nas áreas produtivas/nucleares – nesse topo podem ocorrer duas formas: a) realização do trabalho no interior da planta contratante e b) realização do trabalho fora, na empresa contratada;
5. Quarteirização – empresas contratadas com a única função de gerir os contratos com as terceiras (Druck, 1999, p.157).

As três primeiras modalidades são consideradas, pela autora, como antigas na medida em que: a primeira data da Revolução Industrial no século XXI, surgindo com o estabelecimento das grandes fábricas de produção têxtil⁸²; a segunda se fez presente no início da indústria automobilística fordista no Brasil, com a constituição de uma rede de pequenas e grandes empresas fornecedoras de autopeças, composta também por capitais internacionais.

A terceira modalidade, a mais antiga, surge sob a justificativa das contratantes necessitarem “centralizar seus esforços na geração do seu produto principal”, transferindo todas

⁸² Ressalta Druck (1999) que com o trabalho doméstico (ou trabalho domiciliar) “os trabalhadores realizam o trabalho em suas casas, com máquinas e ferramentas próprias ou alugadas e, em geral, são pagos por produção encomendada e realizada. No Brasil este tipo de trabalho nunca deixou de ser utilizado, mesmo com a adoção de modernas tecnologias, embora de forma muito pontual e específica em algumas regiões do país. É o caso das chamadas indústrias tradicionais - destacando-se têxtil/confecções e calçados - dentre os casos mais estudados recentemente” (Druck, 1999, p.153). Eis uma modalidade de trabalho comumente remunerado por peça e cuja real dimensão é difícil de ser mensurada “já que as estatísticas oficiais não informam sobre a subcontratação de trabalhadores autônomos e domiciliares, mesmo porque esta ocorre, em geral sem contrato formal, tornando-se ‘invisível’” (Druck, 1999, p.153).

as atividades-meio para terceiros" (Druck, 1999, p.155). Somente as duas últimas modalidades são postas como de conteúdo novo, porém:

na sua maior parte os tipos de terceirização não são práticas novas, mas nos últimos anos vêm crescendo aceleradamente, generalizando-se para todas as atividades de produção de bens e serviços. A inovação reside no tipo de terceirização que está atingindo as áreas nucleares – da atividade-fim – das empresas (Druck, 1999, p.157)

Druck (1999) fora assertiva ao discorrer acerca da tipologia da terceirização prevendo sua difusão, o que se dava para todas as áreas da empresa, seja no setor privado ou público. Para tal, tem-se a imposição da tirania no Estado nos locais de trabalho por meio do aparato legal, viabilizando a extração de mais-valia do trabalho excedente (Mészáros, 2002), dada pela regressão de estatutos regulatórios protetores, arduamente conquistados, e o surgimento de normativas que legalizam a precarização do trabalho.

De início cabe pontuar que o respaldo legal da terceirização já adveio em meados da década de 1970 englobando “situações excepcionais”⁸³ prevista na Lei 6.019/74 (Lei do Trabalho Temporário), sendo seu alcance ampliado com a Lei nº 7.102/83, para englobar a atividade chamada de segurança bancária, chancelando a terceirização em caráter permanente.

Ainda nos anos de 1980, o Tribunal Superior do Trabalho - TST - fixou súmula jurisprudencial a respeito do tema, limitando as hipóteses de contratação de empregados por empresa interposta, por meio da Súmula nº256 de 1986, que veio a ser revisada e substituída pela Súmula nº331 de 1993, prevendo a terceirização das atividades-meio ou secundárias da tomadora de serviço na esfera privada, ampliando-a, posteriormente, à esfera pública.

Entretanto, o recurso à terceirização ampliou-se ao largo da autorização legal - processo analisado por Druck e Antunes (2015) tomando por base dados de fiscalizações:

Na Bahia, o Polo Petroquímico de Camaçari tem sido objeto de investigação e, desde 2008 até o início de 2010, o MPT firmou 23 TAC com empresas e ajuizou seis ações (RAMIREZ e SALVADOR, 2010). Em 2008, o órgão ajuizou ação civil pública contra a Empresa Baiana de Águas e Saneamento S/A (Embasa) por terceirizar mão-de-obra para a prestação de serviços ligados à sua atividade- fim. A Justiça do Trabalho julgou procedente a ação e determinou a realização de concurso público para a contratação de mão de obra no prazo máximo de 15 dias, indenização por dano moral coletivo no valor de R\$ 400 mil reais e, em caso de descumprimento das obrigações, multa diária de R\$ 5 mil por trabalhador encontrado em situação irregular (TRT5.JUS.BR) No âmbito das fiscalizações do Ministério do Trabalho, são encontradas as mesmas tendências, isto é, a terceirização ilícita: via intermediação de mão de obra, contratação de empresas fantasmas e atividades nucleares desenvolvidas por trabalhadores terceirizados sob a gerência da contratante. (Druck; Antunes, 2015, p.33)

⁸³ O referido diploma normativo limitava a utilização de tal modalidade de contratação ao prazo máximo de três meses nas hipóteses de substituição de quadro permanente ou de aumento pontual dos serviços por parte da tomadora, atendendo a necessidade transitória, tais como no período natalino em que há o que aumento da produção e vendas demandando mão-de-obra transitória.

É nesse quadro, e em meio à resistência das centrais sindicais e movimentos sociais, que foi promulgada em 31 de março de 2017 Lei 13.429 (Lei da Terceirização), que veio a alterar dispositivos da Lei nº 6.019/74. Contudo, nesta normativa havia apenas menção à relação jurídica triangular sem citar a quais atividades eram permitidas terceirizadas, o que foi suprido com Lei nº 13.467/17, denominada Reforma Trabalhista, abrindo através desta a possibilidade de terceirizar qualquer atividade e incorporando os três mecanismos de “superexploração” da força de trabalho: aumento da intensidade do trabalho, aumento da jornada e rebaixamento do nível de consumo dos trabalhadores⁸⁴.

Dinâmica que se contrapõe a discursiva empresarial pelo recurso a terceirização no país, que se fundamenta na concepção da “busca por competitividade, a necessidade de inserção na nova ordem globalizada da economia, a sobrevivência e a superação da crise econômica nacional” (Druck, 1999, p.129) emergindo o anseio a “modernização organizacional” com a “focalização das atividades” dividindo responsabilidades:

Uma justificativa para a adoção da terceirização permanece a mesma defendida na visão empresarial: nos anos 90, o “chamamento” à competitividade para alcançar a “modernidade” exige a busca por produtividade e qualidade. Uma das fórmulas utilizadas, a exemplo das técnicas de administração americanas e japonesas, é esta “... tudo que não é vocação de uma empresa deve ser entregue a especialistas” (Leiria et alii, 1992) (Druck, 1999, p.132)

Contudo, a realidade demonstra que a principal motivação das empresas utilizarem a terceirização é a redução de custos (91%) e não a especialização técnica (2%) (DIEESE, 2014). As empresas terceirizam prezando pela transferência significativa dos encargos administrativos e com a força de trabalho, assumindo no país contornos mais nocivos face a sua própria história de exploração colonial e imperialista, acentuando as possibilidades de controle da gestão da produção, principalmente, sobre a força de trabalho:

A lógica da terceirização não escapa, assim, da lógica que move o capitalismo como um todo: as empresas principais buscam superar a crise transferindo o ônus para os “parceiros”; o que, em última instância, recai sobre os ombros da classe trabalhadora. Nos países periféricos, a adoção da terceirização vem acentuar o caráter excludente do padrão de acumulação, tornando mais visíveis a precarização do trabalho e o desemprego, diminuindo o núcleo de trabalhadores com vínculo empregatício e todos os direitos trabalhistas garantidos. (Marcelino, 2006, p. 5)

Com a terceirização, a relação entre capital e trabalho é obscurecida pela relação inter empresas, tendo papel de relevo no processo de corrosão e precarização do trabalho (Antunes, 2018). Dinâmica evidenciada face à análise de dados de 2014 resgatados pela Nota Técnica do

⁸⁴ A Reforma Trabalhista permite que negociações coletivas ampliem a jornada de trabalho e reduzam os intervalos intrajornadas, bem como põe a prevalência do negociado sobre o legislado - forma de flexibilizar as normas trabalhistas, já que elas perdem força, restringindo até a atuação do judiciário, agora, restrito ao princípio da intervenção mínima (§1º, art. 611-A da CLT)

Dieese (DIEESE, 2017), fundamentada pela Relação Anual de Informações Sociais (RAIS). Tem-se que o trabalho terceirizado é dotado de:

- Quantitativo⁸⁵ e perfil expressivo: em 2013 perfaziam 26,8% do mercado do trabalho formal, totalizando 12,7 milhões de assalariados, que em sua maioria fazem parte da população mais vulnerável do mercado de trabalho (mulheres, negros, jovens, imigrantes e migrantes) e submetida a incertezas no tempo de emprego
- Alta rotatividade: os vínculos nas atividades tipicamente terceirizadas duravam, em média, 34,1 meses ou 2 anos e 10 meses enquanto nas atividades tipicamente contratantes, a duração média dos vínculos era de 70,3 meses ou 5 anos e 10 meses)
- Baixa remuneração: o serviço prestado por terceiros é desvalorizado economicamente (em dezembro de 2014, a média recebida pelos empregados contratados era de R \$2.639,00, enquanto a remuneração dos terceirizados se fixava em R \$2.021,00. Há maior concentração de serviços terceirizados nas atividades com menor remuneração, principalmente se tratando de terceirizados com baixa escolaridade e/ou do gênero feminino;
- Jornada de trabalho extensas: em 85,9% dos vínculos nas atividades tipicamente terceirizadas tinham jornada contratada entre 41 e 44 horas semanais (sem considerar horas extras ou banco de horas realizadas), enquanto que a fixação da jornada entre os trabalhadores diretamente contratados esta proporção é de apenas 61,6%, que põem à margem o argumento de que a terceirização aumentará o número de empregos, já que se o trabalhador terceirizado trabalha mais, não há necessidade do empregador realizar novas contratações, ou seja, —empresa terceira gera trabalho precário e, pior, com

⁸⁵Ressalta-se que tal quantitativo refere-se ao período anterior a legalização da terceirização irrestrita orquestrada sob a argumentativa de uma frágil regulação, que se dava mediante o através do Enunciado 331 - prevendo a terceirização das atividades-meio ou secundárias da tomadora de serviço na esfera privada, ampliando-a, posteriormente, à esfera pública. Para tal fora proposto o PL 4330/2004, pelo então deputado federal e empresário Sandro Mabel favorável à ampliação do escopo da terceirização e à responsabilidade subsidiária, ou residual, da empresa contratante. Em meio à resistência das centrais sindicais e movimentos sociais o PL foi aprovado, tornando-se a Lei 13.429 (Lei da Terceirização), promulgada em 31 de março de 2017, que veio a alterar dispositivos e introduzir os art., 4º-A, 4º-B, 5º-A, 5º-B, 19-A a 19-C na Lei nº 6.019/74, mas que se limitava a menção a relação jurídica triangular sem citar a quais atividades eram permitidas terceirizar. Ainda no ano de 2017, —a fim de adequar a legislação às novas relações de trabalho foi promulgada a Lei nº 13.467, denominada Reforma Trabalhista, pelo então presidente Michel Temer a incidiu modificações na Lei do Trabalho Temporário, abrindo através desta a possibilidade de terceirizar qualquer atividade, sendo, determinando em seu art. art 4-A, caput, que: Art. 4º -A. Considera-se prestação de serviços a terceiros a transferência feita pela contratante da execução de quaisquer de suas atividades, inclusive sua atividade principal, à pessoa jurídica de direito privado prestadora de serviços que possua capacidade econômica compatível com a sua execução. (Redação dada pela Lei nº 13.467, de 2017).

jornadas maiores e ritmo de trabalho exaustivo, acaba, na verdade, por reduzir o número de postos de trabalho (DIEESE, 2014, p.9)

- Maior percentual de afastamentos por acidentes de trabalho: acidentes típicos nas atividades tipicamente terceirizadas é maior do que nas atividades tipicamente contratantes: 9,6% contra 6,1%. De dez acidentes de trabalho no Brasil, oito acontecem em média, com empresas terceirizadas, e, quando há o resultado morte, a proporção é de quatro entre cinco empresas.

Condições de trabalho que levam a constatar que a terceirização tende a promover o trabalho análogo ao escravo. Este último difere-se da escravidão antiga por ser realizado no marco do trabalho assalariado, sendo a pessoa escravizada contemporânea aliciado mediante falsas promessas de salário e sob uma aparente liberdade. Faceta que dar-se-á por intermédio de quatro condutas ⁸⁶ que tipificam o trabalho análogo à condição de pessoa escravizada no Brasil e se fazem presentes no trabalho terceirizado: a sujeição da vítima a trabalhos forçados; restrição da locomoção; sujeição a condições degradantes de trabalho, que:

[...] possui diversas formas de expressão sendo a mais comum delas a subtração dos mais básicos direitos à segurança e à saúde no trabalho. São exemplos desse tipo de vulneração a jornada de trabalho que não seja razoável e que ponha em risco a saúde do trabalhador, negando-lhe o descanso necessário e o convívio social, as limitações à uma correta e saudável alimentação, à higiene e à moradia (Brasil, 2011, p.14)

E por fim a sujeição à jornada exaustiva, que não se restringe a duração, mas abrange o esforço excessivo ou uma sobrecarga capaz de levar o trabalhador à exaustão, evidenciando, conforme Vasconcelos (2008), que:

A escravidão, seja a presente nas sociedades antigas, seja a colonial, seja a que se verifica nos nossos dias, sempre foi um fenômeno de degradação da pessoa humana, de dedução do humano à condição de mera força de trabalho alienada de seus laços familiares, de seu espaço, de sua autonomia, de sua liberdade e de sua dignidade enquanto ente humano (Vasconcelos, 2008, p.179)

⁸⁶ A utilização do trabalho da pessoa escravizada no Brasil constituiu-se em um dos instrumentos primordiais na expansão do capitalismo retardatário, possibilitando aos países europeus a obtenção de elevadíssimas taxas de lucro com o menor custo possível, cerceando a liberdade da pessoa escravizada, reduzido a objeto de posse do senhor. Tal forma de trabalho é reposta na contemporaneidade, como meio inescrupuloso de aumento da produtividade (via intensidade), sob o espectro da generalização do trabalho assalariado, extrapolando o crime de restrição da liberdade. Pode-se definir trabalho análogo à condição de escravo com recurso à legislação penal brasileira que dispõe: “Art. 149. Reduzir alguém à condição análoga à de escravo, quer submetendo-o a trabalhos forçados ou a jornada exaustiva, quer sujeitando-o a condições degradantes de trabalho, quer restringindo, por qualquer meio, sua locomoção em razão de dívida contraída com o empregador ou preposto. Pena – reclusão, de dois a oito anos, e multa, além da pena correspondente à violência. § 1º Nas mesmas penas incorre quem: I – cerceia o uso de qualquer meio de transporte por parte do trabalhador, com o fim de retê-lo no local de trabalho; II – mantém vigilância ostensiva no local de trabalho ou se apodera de documentos ou objetos pessoais do trabalhador, com o fim de retê-lo no local de trabalho. § 2º A pena é aumentada de metade, se o crime é cometido: I – contra criança ou adolescente; II – por motivo de preconceito de raça, cor, etnia, religião ou origem. Trata-se de um conceito interpretado pelos tribunais e fiscais de trabalho à luz do conjunto da legislação brasileira e dos tratados e convenções internacionais dos quais o Brasil é signatário.

A autora, então, passa a compreender que há uma distinção: se a pessoa escravizada antiga era vista como uma propriedade de valor - um investimento de capital - cuja integridade era preservada, sendo-lhe ofertadas certas garantias decorrentes da preocupação com a sua depreciação; a pessoa escravizada contemporânea (trabalhador assalariado) tão “sorte” inexistente, já que:

Seu patrão, ainda que o considere uma coisa, não o assume [...] como um patrimônio seu. O que importa ao patrão atual é simplesmente arrancar o máximo dessa coisa que ele tem à sua disposição, mas que não adquiriu formalmente e que também não terá o direito de vender. O descaso à integridade física do escravo contemporâneo é, assim, ainda maior; sua exploração, ainda mais brutal. Tal descaso fica evidente nos inúmeros testemunhos acerca das condições de trabalho, de alimentação e de moradia as quais são submetidos os escravos contemporâneos no Brasil. Sua vida vale menos que a vida do escravo antigo (Vasconcelos, 2008, p.182-183)

Ora, uma vez que são descartáveis e facilmente substituíveis, não haveria o porquê do patrão se preocupar com o bem-estar do seu funcionário? Dito isto, retornamos aos dados oriundos de fiscalizações do Ministério do Trabalho evidenciam que “os 10 maiores resgates de trabalhadores em condições análogas às de escravos no Brasil em cada um dos últimos quatro anos (2010 a 2013), em 90% dos flagrantes, os trabalhadores vitimados eram terceirizados” (Druck; Filgueiras, 2014, p.111).

Correlação que dar-se-á em virtude do trabalho análogo à condição de pessoa escravizada no Brasil ser o limite da relação de emprego, e a terceirização ser uma estratégia que objetiva driblar qualquer proteção trabalhista, o que é reforçada por algumas razões:

1) A contratação de trabalhadores terceirizados normalmente resulta em menor propensão à insubordinação, vinculada à flexibilidade de dispensa. Além disso, por conta da condição mais precária, os trabalhadores terceirizados tendem a se esforçar mais, tanto para manter o emprego, quanto para atenuar sua inserção adversa. A existência de uma figura interposta entre trabalhador e tomador de serviços também propicia aprofundamento da subsunção do primeiro ao capital, pois o trabalhador muitas vezes sequer percebe sua participação no processo produtivo que integra. 2) As empresas buscam transferir (afastar) a incidência da regulação exógena (Estado e sindicato) do seu processo de acumulação, externalizando ao ente interposto o encargo de ser objeto de qualquer regulação limitadora. (Druck; Filgueiras, 2014, p.112)

A precarização a qual é submetido o terceirizado também é perceptível até dentre a própria classe trabalhadora, já que eles passam por discriminação intercalasse no local de trabalho, como afirma Druck e Antunes (2013), tomando por base o Relatório da Pesquisa Campanha Salarial (2000) do Sindicato dos Químicos e Petroleiros e Centro de Recursos Humano, da Universidade Federal da Bahia (UFBA):

Em pesquisa realizada nas empresas petroquímicas e químicas na Bahia, onde foram entrevistados 358 trabalhadores diretamente contratados por 52 empresas do setor, em 2000, revelasse como a terceirização é vista pelos trabalhadores desse segmento. Perguntados se gostariam de ser terceirizados, 93% responderam que não. Dentre esses, as principais justificativas para não ser terceirizados foram: para 47% é a perda de direitos, de benefícios, de recompensa e de salários. Para 11%, é a instabilidade e

insegurança; e, para 7%, faltam condições de trabalho. Os demais entrevistados indicaram motivos diversos, que podem ser sintetizados em: discriminação, desvalorização e humilhação. (Antunes; Druck, 2013, p.221)

Os terceirizados, então, passam a ser vistos como trabalhadores de segunda categoria, cuja denominação “terceiros” já revela a distinção (ou condição) à parte, de fora, externa (Antunes; Druck, 2013, p.220). Tal situação tem impactos estratégicos na organização sindical ao fragmentar a classe trabalhadora, enfraquece a sua capacidade de resistência, incrementando a supremacia empresarial sobre o trabalhador⁸⁷, o que é consequência do avanço do capital e suas artimanhas de cooptação e captura da subjetividade expressando-se na precarização da classe dos trabalhadores assalariados (Alves, 2000)

Não é mera causalidade que a terceirização venha ser impulsionada em paralelo a automação, isto é, a emersão de tecnologias de informação e comunicação, que viabilizaram, por intermédio da tecnologia, o controle gerencial de forma a manter a subsunção do trabalho ao capital. É o caso do *telemarketing* - setor que surge na era da expansão dos serviços, enquanto estratégia de competição comercial - responsável por uma parcela expressiva de trabalhadores terceirizados e que encontrou como campo fecundo a sua expansão: a privatização do setor de telecomunicações e o uso da informática.

Portanto, no capítulo a seguir vamos discorrer acerca de aspectos relevantes que levam a compreensão da precarização do trabalho *telemarketing*, que sintetiza bem a dinâmica toyotista - cujo desenvolvimento é desigual e combinado, articulando-se com as formas de racionalizações pretéritas do capital, como o taylorismo e fordismo, incrementando-os de modo complexo, no plano da implicação subjetiva (Alves, 2006) - bem como concentra a terceirização de serviços e privatização neoliberal.

⁸⁷ Viana (2015) compreende que a fragilização dos sindicatos ocasionada pela terceirização detém três efeitos: a dificuldade de criação de normas protetivas, ao compreender a importância da atuação deles na luta por direitos enquanto fonte material do Direito do Trabalho, focalizando a representação coletiva em —efetivos ou —terceirizados; a facilitação da criação de normas precarizantes, ao retirar dos sindicatos o poder de negociação com empresas e sindicatos patronais; e a retirada da efetividade das normas existentes, sendo ceifada a capacidade de forçar a obediência e de interpretar normas existentes, já que o principal defensor dos direitos da coletividade está fragilizado.

4 TELEMARKETING: A MÁQUINA DE MOER GENTE⁸⁸

Esse capítulo discute os contornos que ocasionaram a emergência do *telemarketing* no Brasil, setor imprescindível para a redução do tempo de circulação do capital, e que faz parte da expansão do novo proletariado de serviços na era da *informalização do trabalho*, ampliando o universo do trabalho precarizado.

Precarização imposta pela racionalização do sistema capitalista, expressa pela articulação de uma nociva dupla de racionalização do trabalho condensada no setor: a lógica taylorista/fordista (prescrição do trabalho, controle, parcelamento, cisão entre planejamento e execução etc.) aos mecanismos do toyotismo (estratégias de envolvimento, terceirização etc.).

Escancara-se o uso da tecnologia em prol do controle do trabalho e maximização da lucratividade, cujos efeitos são direcionados ao perfil predominante na categoria profissional, composta por mulheres jovens, mantendo a exploração do trabalho feminino na produção e reprodução do capitalismo.

Some-se a isto o fato de que o setor detém o potencial patógeno na saúde física e psíquica do trabalhador(a), apresentando a constância na alta rotatividade, e o esfacelamento sindical como dura realidade. Eis um setor que submete o trabalhador às mais perversas formas de exploração, bem como escancara a lógica destrutiva do sistema capitalista posta na contemporaneidade.

4.1 Terceirização dos serviços: a emergência do *telemarketing* no Brasil

Harvey (2010) compreende que a acumulação flexível é caracterizada pelo surgimento de novos setores, de novas formas de fornecimento de serviços financeiros e de novos mercados somados à inovação tecnológica, comercial e organizacional. Contexto em que são constatadas mudanças nos padrões de desenvolvimento desigual entre setores e regiões geográficas “criando, por exemplo, um amplo movimento no emprego dos chamados ‘setor de serviços’, bem como conjuntos industriais completamente novos em regiões até então subdesenvolvidas” (Harvey, 2010, p.140).

Ainda de acordo com Harvey (2010), o período marca o novo ciclo de compressão do espaço-tempo (onde ocorre acumulação de capital), potencializando a maior intensificação do

⁸⁸ Título escolhido em alusão a matéria “‘*Telemarketing* é uma máquina de moer gente’ denunciam trabalhadores da Atento” do site Esquerda Diário, que abrange narrativas de funcionários que escancaram a lógica do controle e produtivismo, ocasionando o adoecimento. Disponível em: <https://www.esquerdadiario.com.br/Telemarketing-e-uma-maquina-de-moer-gente-denunciam-trabalhadores-da-Atento>. Acesso: 01 jan. 2023

trabalho, bem como, pela óptica flexível, tem-se o movimento envolto por fusões e aquisições de empresas e a mobilidade geográfica do capital, mercadorias e pessoas. Ou seja, destituído de barreiras geográficas, os espaços são empregados em favor da valorização do capital, através da concentração e dispersão. Conforme Harvey (2013, p.565):

Na competição, a vantagem relativa da localização se traduz em lucro excedente. Esse lucro excedente, como aquele que acumulam os capitalistas que usam tecnologias superiores, pode ser encarado como uma forma de mais-valor relativo. Ele se acumula para os capitalistas individuais que vendem na média social, mas produzem aos custos locais que são inferiores à média social

Nesse contexto, emerge a nova morfologia do trabalho adequada fortemente aos desígnios do capital financeiro, que somada à reconfiguração do papel do Estado e ao dinamismo do mundo informacional, acarreta a explosão do setor de serviços. Setor cuja definição é um desafio, já que é marcado por “heterogeneidade e variedade, seja em termos das características de produto e de processo, seja do ponto de vista das estruturas de mercado” (Meirelles, 2006, p.119)

Meirelles (2006, p.121) resgata conceitos marxianos para evidenciar que na visão clássica o conceito de serviço está relacionado diretamente ao processo de geração de valor. Como afirma a autora: a “relação entre compra e venda, não é uma relação entre objetos e coisas, e sim uma relação social”, de modo que “todos os serviços cujo processo produtivo se dê em bases capitalistas de produção são considerados produtivos, independentemente de o resultado deste processo ser tangível ou intangível”. Assim, “um serviço é nada mais que o efeito útil de um valor de uso, seja da mercadoria, seja do trabalho” (Marx, 1996a, p.310)

Intangibilidade e simultaneidade, conforme por Meirelles (2006), são duas características inerentes ao setor, já que quem contrata a princípio desconhece o que está adquirindo e o ato de produzir é realizado, concomitantemente, ao ato de consumir. A abordagem contemporânea de serviços, portanto, está centrada nas características da oferta ou nas características de consumo (Meirelles, 2006).

No que tange a primeira, tem-se a análise dos serviços a partir do fluxo, variedade (de técnicas produtivas e às diferenças no tamanho e na margem de lucro) e uso intensivo de recursos humanos (apesar da crescente incorporação do progresso técnico, representando o fator produtivo predominante já que o setor é profundamente interativo, de modo que “por conta desta característica é atribuído aos serviços o caráter de intensivo em informação” (Meirelles, 2006, p.126).

Sob as características do consumo, os serviços são analisados a partir do seu uso e da função desempenhada e do tipo de consumidor:

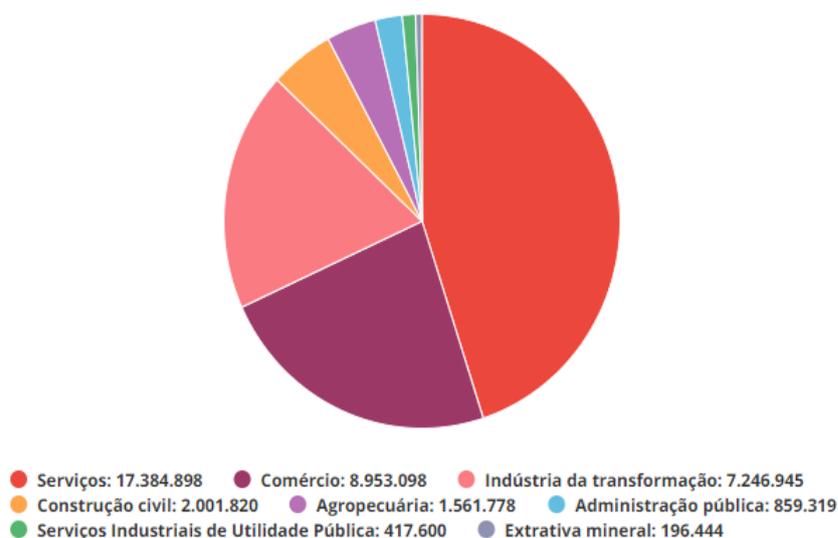
A hipótese adotada é a de que a dinâmica do setor varia de acordo com o fim último e com o grupo de consumidores a que se destinam os serviços. Neste sentido, a classificação destas atividades se dá em duas categorias básicas: serviços intermediários (também denominados de serviços produtivos) e serviços finais (ou serviços de consumo). Os primeiros estariam orientados para o desenvolvimento das atividades produtivas da indústria e das empresas e os últimos para o uso individual (serviços domésticos, lazer, entretenimento) e coletivo (segurança, saúde, educação) (Meirelles, 2006, p.126)

Conforme a citada autora, o avanço da economia com o recurso a inovações tecnológicas (informática e das telecomunicações), bem como as inovações organizacionais, marcam e conduzem a transformações no setor dos serviços, seja na sua natureza, seja diversidade. O que importa é que as atividades do setor de serviços são fundamentais na valorização do capital, demonstrando a inter-relação entre o setor de produção de bens e de serviços e possuindo grande relevância na economia brasileira.

Não é por acaso que em 2019 este setor foi responsável pela criação de cerca de 90% dos empregos formais, empregando na época 45% do total de trabalhadores com carteira assinada. (Xavier *apud* Alvarenga, 2019). Vejamos:

Gráfico 1 - Distribuição de empregos formais

Em número de vínculos empregatícios



Fonte: Alvarenga, 2019

Expansão dos serviços que Mandel (1982) já previa como consequência da incapacidade da indústria em valorizar grandes quantidades de capitais, viabilizando espaço para novas atividades, que mesmo não produzindo diretamente mais-valia, reduz o tempo de

rotação do capital⁸⁹ - composto pelo tempo de produção e do tempo de circulação - que, conforme Kniga (1961) interessa ao capitalista pois lhe oferece “a possibilidade de auferir a mesma soma de mais-valia com um capital menor, ou, com o mesmo capital, auferir uma maior soma de mais-valia”. Ao potencializar a redução de custos, o setor põe-se como primordial aos demais, o que foi viabilizado com a ampliação dos processos de terceirização.

Nesse contexto, Chesnais (1996, p.185) coloca que “a internacionalização dos serviços tem a ver também com os grupos industriais, ciosos de manter sua ascendência sobre certas atividades de serviços, complementares às suas operações centrais”. Coube ao avanço tecnológico um papel relevante⁹⁰, já que por um lado, viabilizou a multinacionalização das companhias, “através da constituição de um banco de dados sobre as características da clientela e dos mercados” (Chesnais, 1996, p.196).

Por outro, intensificou a divisão sociotécnica do trabalho, de modo que, uma nova categoria de trabalhadores, ganha protagonismo na contemporaneidade: "os infoproletários" (Antunes; Braga, 2009), aqueles que têm como principal ferramenta de trabalho o computador ou outro equipamento informacional em expansão de uso no mundo do trabalho.

Tais trabalhadores, até aquele momento⁹¹, podiam ser ratificados em duas categorias: os que atuam na indústria de *software*, potencializados pelas tecnologias da informação, e os que atuam no *telemarketing*, possibilitados por elas. Será a este último que cabe aqui a nossa ênfase, principalmente face ao seu protagonismo nas vendas, em um contexto em que a produção passa a ser puxada pela demanda, bem como pelas condições de trabalho prevalecente no setor, expressão concreta da lógica desumanizadora do capital.

Telefone e *marketing*, unidas em uma só palavra, geraram o que denominamos *telemarketing*, o qual abrange “toda e qualquer atividade desenvolvida através de sistemas de

⁸⁹ Kniga (1961) compreende que “Para acelerar a rotação do capital, os industriais também recorrem a prolongação do dia de trabalho e a intensificação do trabalho. Se com um dia de trabalho de 10 horas, o período de trabalho é de 24 dias, com a prolongação do dia de trabalho para 12 horas o período de trabalho é reduzido para 20 dias e, com isso, há uma correspondente aceleração da rotação do capital. O mesmo resultado é obtido através da intensificação do trabalho, com a qual o operário despende durante 60 minutos a mesma energia que despendia antes, digamos, em 72 minutos. Ademais, os capitalistas conseguem acelerar a rotação do capital mediante a redução do tempo de circulação do capital. A possibilidade de tal redução é criada pelo desenvolvimento dos transportes, do correio, do telégrafo e de uma melhor organização do comércio”

⁹⁰ Marx (1996b) já havia apresentado a finalidade da maquinaria no modo de produção capitalista para baratear mercadorias, prolongando a parte da jornada que expropria gratuitamente, sendo ela, pois, meio da produção de mais-valor. Na contemporaneidade face ao desenvolvimento das TICs tem-se a “degradação real do trabalho virtual” (Antunes; Braga, 2009) trazendo em seu bojo uma infinidade de técnicas de otimização do trabalho cada vez mais precarizantes.

⁹¹ Paulatinamente passaram a emergir distintas formas de exploração do trabalho facilitada pelas Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), ampliando de modo exponencial o infoproletário (Antunes; Braga, 2009). Portanto, “indústria 4.0”, colocado por Antunes (2018), aponta a ampliação dos processos produtivos cada vez mais autonomizados e robotizados.

telemática e múltiplas mídias, tendo como objetivo as ações padronizadas e contínuas de marketing” (Nogueira, 2006, p.39), cujo telefone é o principal instrumento de trabalho e objetiva estimular o consumo e prover a venda de diversos produtos e serviços.

Definição de *telemarketing* similar é posta pelo Anexo da Norma Regulamentadora (NR) 17⁹², que estabelece os requisitos para o trabalho em atividades de teleatendimento/*telemarketing* nas diversas modalidades desse serviço:

Entende-se como trabalho de teleatendimento/*telemarketing*, aquele “[...] cuja comunicação com interlocutores clientes e usuários é realizada a distância, por intermédio da voz e/ou mensagens eletrônicas, com a utilização simultânea de equipamentos de audição/escuta e fala telefônica e sistemas informatizados ou manuais de processamento de dados” (Brasil, 2007)

Conforme Nogueira (2006), o setor de *telemarketing* tem sua origem em 1880, na cidade de Berlim, quando um pasteleiro se utilizava da lista de clientes de Alexandre Graham Bell, inventor do telefone, para fins comerciais vendendo seus produtos. Entretanto, somente em 1950 que seria iniciado esse segmento de trabalho com as empresas americanas disponibilizando números de telefone em seus anúncios para que consumidores pudessem tirar dúvidas através de ligações.

Em 1970 a empresa *Ford Motors Company* realizou sua primeira campanha de *telemarketing* por telefone, voltado para vendas e recorrendo a donas de casa que realizaram 20 (vinte) mil ligações dos seus próprios lares.

No Brasil esse tipo de trabalho foi desencadeado através das famosas páginas amarelas, que indicavam um número de telefone caso o consumidor quisesse fechar alguma venda ou comprar o produto anunciado. A primeira grande campanha de *marketing*, mediada pelo recurso ao telefone, foi feita na década de 60 por uma empresa norte-americana denominada Bell, que realizou o lançamento do primeiro serviço de ligação gratuita, o 0800.

Para tal, foram de fundamental relevância a estruturação do sistema de telecomunicações no Brasil, viabilizado, a partir da década de 60, com a aprovação do Código Brasileiro de Telecomunicações, criando o Conselho Nacional de Comunicações (CONATEL) e a Empresa Brasileira de telecomunicações (EMBRATEL) - o que permitiu a telefonia passar de um serviço precário e insuficiente à modernização (com a inauguração do serviço internacional via satélite e introdução do DDD, integrando todas as cidades e capitais).

⁹² As Normas Regulamentadoras (NR) são disposições complementares ao Capítulo V (Da Segurança e da Medicina do Trabalho) do Título II da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), com redação dada pela Lei nº 6.514, de 22 de dezembro de 1977. Consistem em obrigações, direitos e deveres a serem cumpridos por empregadores e trabalhadores com o objetivo de garantir trabalho seguro e sadio, prevenindo a ocorrência de doenças e acidentes de trabalho.

Por conseguinte, entre o fim da década de 60 e o início da década de 70 houve o aumento de 64,29% do número de aparelhos telefônicos em serviço no país (DIEESE, 1991), aumentando o tráfego de ligações. O termo *telemarketing*, até então associado à venda por telefone, passou a incorporar outras estratégias de *marketing*, incluindo o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC). Ao final dos anos 80, as empresas multinacionais, principalmente administradoras de cartões de crédito e as editoras que comercializavam assinaturas de revistas, implementam as primeiras ações de *telemarketing* no Brasil.

Nessa década, os serviços de telecomunicação já apresentavam maturação considerável⁹³. Diante do desvio de verbas, entretanto, seguindo a ideologia neoliberal, a privatização foi colocada como solução a um contexto “caracterizado pelo endividamento e uma incapacidade de promover instrumentos necessários à retomada do crescimento” (DIEESE, 1991, p.3).

O processo de privatização, como visto no capítulo anterior, constitui parte da estratégia de “acumulação por espoliação” (Harvey, 2004) e redução do raio de atuação governamental. No serviço de telecomunicações, em termos práticos, tal dinâmica deu-se a partir da década de 90 - contexto de expansão do recurso a terceirização - com adoção pelo governo brasileiro de medidas capazes de desregulamentar o setor a exploração da iniciativa privada, dentre eles: a revogação de portarias que definem a exclusividade do Estado em explorar serviços telefônicos; a abertura da telefonia celular e a transmissão de dados a iniciativa privada; a permissão as comunidades que não tenham sido atendidas pelos planos de expansão de implementarem suas redes; e a permissão para as empreiteiras e fornecedores instalem redes. Retirava do controle do Estado as áreas mais rentáveis. (DIEESE, 1991)

De acordo com o Dieese (2009) no documento “*O emprego no setor de telecomunicações 10 anos após a privatização*”, outros aspectos também antecederam a privatização do setor, sendo envoltos por movimentos que objetivavam torná-lo mais atraente para a iniciativa privada.

Ressalta-se, então, que houve a redefinição da estrutura tarifária do sistema, ocasionando descompasso entre as tarifas de longas distâncias e a os serviços locais; aumento do valor da assinatura mensal em 2.172,73%; melhoria generalizada em infraestrutura, que no intervalo de dois anos e meio recebeu o investimento da ordem de R\$21,0 bilhões; realização

⁹³ Dieese (1991) retrata um panorama entre 1974 e 1978 em que o serviço de telecomunicação passou por um processo de maturação que perpassou desde a expansão dos serviços, ao aumento dos investimentos e desenvolvimento tecnológico, até estudos e experimentações em modernos meios de prestação de serviços. Panorama que tornava o setor atrativo à iniciativa privada.

de Planos de Demissões Voluntárias, de modo a reduzir o quantitativo de trabalhadores, que recebiam salários significativamente superior à média do trabalhador brasileiro, e renovação do quadro profissional.

Simultaneamente, foi aprovada a Lei 9.472 de julho de 1997 (que dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, a criação e funcionamento de um órgão regulador e outros aspectos institucionais, nos termos da Emenda Constitucional nº 8, de 1995), que “motivou uma profunda reorientação do papel do Estado no setor, que passou da provisão direta dos serviços, a uma ação mais normativa, voltada fundamentalmente para a regulação do sistema” (DIEESE, 2009, p.6). Conjuntura em que:

[...] surge a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), que assumiu duas tarefas de extrema autoridade para a privatização da Telebrás. A primeira foi a elaboração do Plano Geral de Outorgas, que determinou, entre outras coisas, a divisão do território nacional em grandes áreas de concessão, o número de operadoras em cada região e duração dos contratos. A segunda tarefa de responsabilidade da Anatel foi propor um Plano Geral de Universalização do Serviço de Telecomunicações que deveriam conter metas para a extensão dos serviços de telefonia fixa no país por parte das empresas privadas (DIEESE, 2009, p.7)

Em decorrência da aprovação da Lei 9.295 de julho de 1996 (que dispõe sobre os serviços de telecomunicações e sua organização, sobre o órgão regulador e dá outras providências), foram estabelecidos critérios para exploração da telefonia celular, o mercado de telefonia brasileiro foi escancarado à iniciativa privada.

Todavia, a privatização do setor só veio a ser concretizada, envolvendo cifras em um montante próximo a R\$ 19 bilhões, em julho de 1998, durante o governo de Fernando Henrique Cardoso, data marcada para o leilão das 12 companhias holdings oriundas da cisão da Telebrás, sendo três de telefonia fixa (Telesp, Tele Centro Sul e Tele Norte Leste), oito de telefonia móvel (Telesp Celular, Tele Sudeste Celular, Telemig Celular, Tele Celular Sul, Tele Nordeste Celular, Tele Centro-Oeste Celular, Tele Leste Celular e Tele Norte Celular) e um de telefonia a longa distância e serviços de dados (EMBRATEL) (DIEESE, 2009)

A Telebrás, portanto, fora vendida a grupos transnacionais - “que na última década, vem alcançando um extraordinário poder de controle (e gestão) da ordem global em virtude das políticas neoliberais” (ALVES, 2007, p.277) - e cujo financiamento, em grande medida, foi feito pelo Banco Nacional de Desenvolvimento Social (BNDES) e em parte pelo Fundo de Amparo ao Trabalhador (FAT):

Não é demais rememorar que a venda do sistema Telebrás para grupos corporativos transnacionais foi financiada, em grande medida, pelo Banco Nacional de Desenvolvimento Social (BNDES). Um dos grandes paradoxos desse processo, além das denúncias e dos sucessivos escândalos associados ao favorecimento de grupos empresariais vinculados ao governo FHC, é que o ciclo de privatização do setor de telecomunicações no Brasil - que a um só tempo, precarizou e eliminou direitos dos trabalhadores, fragilizou sindicatos e aumentou o desemprego no setor - foi financiado

em parte por recursos do Fundo de Amparo ao Trabalhador (FAT) (Antunes; Braga, 2009, p.10)

A mercantilização dos serviços de comunicações ocorria em meio a protestos e contestações judiciais, de modo que o leilão só teve início após a derrubada de várias liminares na justiça e com escolta policial - que protegia a sede da bolsa do Rio de Janeiro-RJ contra as manifestações. Findando o leilão, grampos ilegais, feitos pela Revista Veja, no BNDES escancararam, em conversas telefônicas, uma articulação entre autoridades do governo para favorecer o grupo *Opportunity* na compra da Tele Norte Leste.

Objetivando averiguar possíveis irregularidades na privatização das empresas, bem como do envolvimento do presidente, o Partido dos Trabalhadores (PT)⁹⁴ deu início ao movimento “CPI da Telebrás”, cuja instalação foi rejeitada pelo então presidente da câmara, Michel Temer, apesar das mais de 1 milhão de assinaturas a favor (FUNDAÇÃO PERSEU ABRAMO, 2020)⁹⁵

Após a privatização e mercadorização do setor, ele tornou-se partícipe do processo de valorização do capital, acarretando o processo intensificado de terceirização do trabalho, comportando múltiplas formas de precarização já que há “uma clara confluência entre a terceirização do trabalho e sua precarização, dentro da lógica da mercadorização dos serviços que foram privatizados” (Antunes, 2018, p.90-91).

A vista disso, a reestruturação do setor aliada ao processo de privatização, por um lado, pulverizou as negociações coletivas, tornou as relações de trabalho mais instáveis e vulneráveis, declinou os salários reais, intensificou o ritmo do trabalho, ampliou a rotatividade, vinculou as regras de progressão funcional e a remuneração ao desempenho individual e ao comportamento da produtividade etc. (DIEESE, 2009).

Por outro, junto a introdução de novas tecnologias e mudanças organizacionais, facilitaram o tráfego de ligações, permitiram a expansão do número de acessos fixos e móveis, a densidade telefônica e a telefonia pública, formando o campo fecundo para expansão do *telemarketing* no país:

Será, principalmente com a privatização do setor telefônico, em meados dos anos 1990, com o enorme desenvolvimento da informática e com o lançamento do Código de Defesa do Consumidor (que protege os negócios feitos por telefone) que o crescimento desse segmento [*telemarketing*] transcorreu numa velocidade muito acentuada (Nogueira, 2006, p.40)

⁹⁴ DIARIO DO GRANDE ABC. PT-RS colhe assinaturas para a CPI da Telebrás. Disponível em: <https://www.dgabc.com.br/Noticia/312251/pt-rs-colhe-assinaturas-para-a-cpi-da-telebras> Acesso: 16 nov. 2023

⁹⁵ FUNDAÇÃO PERSEU ABRAMO. Memória - Privatização da Telebrás: um golpe na soberania nacional. Disponível em: <https://fpabramo.org.br/2020/07/29/privatizacao-da-telebras-um-golpe-na-soberania-nacional/> Acesso: 16 nov. 2023

A consolidação do Código de Defesa do Consumidor (CDC), obrigava as empresas a disponibilizarem os mais diferentes tipos de serviços de atendimento, entre eles o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC). Ou seja, “a emergência de uma ‘cultura do cliente’ se expandiu no interior dos grupos empresariais e o cliente assumiu posição central no coração das empresas que, paralelamente, buscam a redução de custos” (VENCO, 2006b, p. 15). Redução viabilizada também pela *internet*, introduzida nos *call centers* nos anos 2000, revolucionando toda a base técnica produtiva e vigor, sendo a produção, agora, envolta por um novo tipo de automatismo versátil e imediato.

O avanço das tecnologias nos *call centers*, conforme Venco (2006b), permite a intensificação do trabalho já que homogeneiza os processos de trabalho, o que passa a exigir mais disciplinas, de modo que “é possível estabelecer nexos entre o pensamento de Marx sobre a maquinária e o trabalho desenvolvido em *telemarketing*, um serviço inteiramente subordinado a tecnologia” (Venco, 2006b, p.145). Nexos que não se limitam à organização do trabalho, mas aos rebatimentos nefastos ao trabalhador, como veremos neste trabalho.

Nesse sentido, o desenvolvimento da tecnologia, seja qual for o período, não é mera casualidade, já que, “o desenvolvimento dos meios de trabalho, que leva a produção de máquinas, não é um momento histórico incidental do capital, e sim um remodelamento histórico dos meios de trabalho herdado em uma forma adequada de capital” (Mészáros *apud* Venco, 2006b, p.145). Assim, altas doses de tecnologia viabilizam a mobilidade geográfica, a dispersão e as respostas ao mercado de trabalho, colocando-se como premissa fundamental: ter informações precisas e atualizadas. (Harvey, 2010).

Face ao desenvolvimento tecnológico no setor, as empresas multinacionais passam a investir no desenvolvimento de canais e setores especializados no contato com o cliente, de modo que na década de 90, “o setor alcançou 235% de crescimento; mesmo em um período de forte recessão na criação de postos de trabalho e com um profundo índice de desemprego, esse segmento tornou-se um dos maiores empregadores do país” (Nogueira, 2006, p.41).

Recordemos que, de acordo com Castells (1999) e com o já exposto, que a década de 90 fora marcada por fatores que ocasionaram transformações no processo de trabalho:

[...] a tecnologia da computação, as tecnologias de rede, a Internet, e suas aplicações, progredindo a passos gigantescos, tornaram-se cada vez menos dispendiosas e melhores, com isso possibilitando sua aquisição e utilização em larga escala; a concorrência global promoveu uma corrida tecnológica e administrativa entre as empresas em todo o mundo; as organizações evoluíram e adotaram novas formas quase sempre baseadas em flexibilidade e atuação em redes; os administradores e seus consultores finalmente entenderam o potencial da nova tecnologia e como usá-la, embora com muita frequência, restrinjam esse potencial dentro dos limites do antigo conjunto de objetivos organizacionais (como aumento a curto prazo de lucros calculados em base trimestral) (Castells, 1999, p. 306).

Isso implicou na adoção de novos parâmetros organizacionais com a incorporação das TICs, expandindo e aumentando a produção, horizontalizando as relações entre as empresas e facilitando a comunicação e troca de informações, viabilizado pela utilização da *internet* ampliando o crescimento transnacional das empresas e a busca por trabalhadores, agora, submetidos a maior degradação.

Trata-se, nitidamente, do contexto que reafirma “o processo de alienação do homem dos elementos do processo de trabalho, alienação dos objetos de trabalho (matéria-prima), meios de trabalho (ferramentas) e inclusive do próprio trabalho vivo (o artífice e suas habilidades cognitivas) (Alves, 2007, p.81)

A vista disso, dados da a Relação Anual de Informações Sociais (RAIS) evidenciam que, entre 2006 e 2014, o número de empregados contratados formalmente por empresas de *call center* passou de 206.000 para 489.000. No final de 2018, permaneciam cerca de 452.000 empregados nessas empresas, constituindo a 12ª subclasse do Cadastro Nacional de Atividades Econômicas (CNAE) que isoladamente mais emprega no país. Tais trabalhadores estavam distribuídos em 1.958 estabelecimentos, perfazendo a média de 231 empregados por local de trabalho (UFBA, 2020).

Em 2019, dados do Cadastro Geral de Empregados e Desempregados (CAGED), dispunha que a Atento do Brasil SA, empresa de teleatendimento de origem espanhola, detinha o maior número de trabalhadores do país, totalizando 73.822 trabalhadores formais:

Tabela 1 - Maiores empregadores do Brasil

Ranking	Empresa	Vínculos empregatícios celetistas	Setor
1º	Atento Brasil	73.822	teleatendimento
2º	BRF	55.513	alimentos
3º	Vale	42.446	mineração
4º	Delima Comércio e Navegação	41.523	transporte
5º	Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina	35.906	saúde
6º	Seara Alimentos	32.881	alimentos
7º	ITAÚ Unibanco	32.514	financeiro
8º	LIG CORP	31.057	teleatendimento
9º	Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares - EBSEH	29.886	saúde
10º	Almaviva do Brasil <i>Telemarketing</i> e Informática	27.734	teleatendimento

Fonte: Alvarenga, 2019

Vejam que além da Atento, outras duas empresas de teleatendimento se fazem presentes na lista dos dez maiores empregadores do Brasil: a Liq Corp e a Almviva do Brasil. Esta última, a qual tomamos como a título ilustrativo, constitui-se em uma empresa de origem italiana, líder em tecnologia de informação e comunicação, com presença na Itália, Tunísia, Colômbia, China, Bélgica, Estados Unidos e Brasil.

Neste último país a empresa foi fundada em 2006, sendo sediada em São Paulo e possuindo unidades em Belo Horizonte (MG), Juiz de Fora (MG), Guarulhos (SP), Aracaju (SE) Teresina (PI), Brasília (DF) e Maceió (AL). (JORNAL EXTRA, 2014)⁹⁶. A título exemplificativo mais próximo da dinâmica do setor, tomemos aqui a chegada da Almviva na cidade de Maceió-AL, em 2014, após a criação do Programa de Incentivo Fiscal para empresas de *call center*, implantada pela Lei Municipal 61/2013⁹⁷.

A vinda da empresa a capital alagoana deu-se mediante mecanismos de atração dados pelo tripé: mão-de-obra farta, incentivo fiscais e boa estrutura de telefonia/*internet* e sendo travestida por forte apelo midiático, que anunciava a geração de cerca de cinco mil empregos diretos (Júnior, 2013)⁹⁸. Atualmente a Almviva opera na cidade por intermédio de quatro unidades localizadas nos bairros de Serraria, Benedito Bentes e Tabuleiro dos Martins, gerando um quantitativo expressivo de postos de trabalho⁹⁹.

Deve-se ponderar que o crescimento do setor reflete a nova dinâmica orquestrada no mundo do trabalho nas últimas décadas, em que há um retrocesso dos postos de trabalho na indústria em paralelo a ampliação de oferta de emprego no setor de serviços, cujo exemplo é o *telemarketing*, segmento que:

[...] é uma das chaves para que se possa garantir a concorrência, ou em termos contemporâneos, a competitividade das empresas no mercado de trabalho. É através da agilidade da comunicação que as informações transcorrem rapidamente, através da formação de redes transnacionais, pelos diversos cantos do mundo, fazendo com que

⁹⁶ JORNAL EXTRA. Almviva do Brasil abre nova unidade em Maceió. Disponível em: <https://ojornalextra.com.br/noticias/geral/2014/12/10861-almviva-do-brasil-abre-nova-unidade-em-maceio> Acesso em: 15 abr 2023

⁹⁷ Conforme a referida lei em seu art. 2º Como incentivo especial às empresas de *Call Center* e *Telemarketing*, fica o Poder Executivo Municipal autorizado a conceder os seguintes benefícios: I - redução da alíquota do Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza - ISSQN - de 5% (cinco por cento) para 2% (dois por cento), incidente sobre os serviços prestados; II - isenção do Imposto Predial e Territorial Urbano - IPTU - incidente sobre os imóveis de propriedade das empresas constantes do caput deste artigo, nos quais sejam realizadas suas atividades operacionais; III - redução de 50%, na alíquota do ITBI, na aquisição de imóvel a ser utilizado nas atividades operacionais das empresas constantes do caput deste artigo.

⁹⁸ JUNIOR, Valdir. Empresa de telemarketing chega a Maceió e vai abrir a porta do emprego para cinco mil alagoanos. ValorMercado, 2013. Disponível em <http://valormercado.com.br/destaque/2013/07/empresa-de-telemarketing-chega-a-maceio-e-vai-abrir-a-porta-do-emprego-para-cinco-mil-alagoanos/> Acesso em: 20 de mai de 2023

⁹⁹ Em 2019, segundo dados do Ministério da Economia, baseados no Cadastro Geral de Empregados e Desempregados (Caged), eram mais de oito mil empregos diretos.

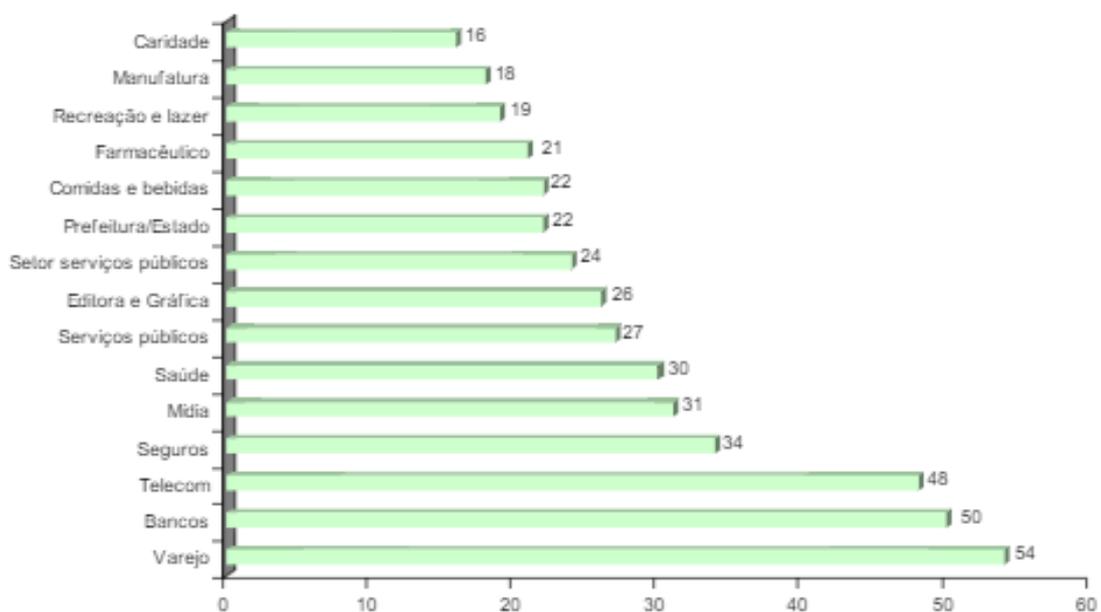
negociações mercantis possam ser imediatamente concretizadas (Nogueira, 2006, p.43)

A referida autora argumenta que "a formação das redes de comunicação possibilita grandes ações de *marketing*, facilitando a elaboração de novos produtos ou serviços que resultam, em grande medida, em aumento de capital" (Nogueira, 2006, p.43), bem como a informalização viabilizou a mercantilização da informação, intensificando o controle do trabalho. A mercadoria informação é apresentada como impulsionador de fantasias e fetiches, que possui vida própria, desconsiderando o seu sentido e finalidade.

Nesse sentido, é edificada a relação similar do produtor com o consumidor, já que o operador se apresenta como vendedor do produto/serviço, enaltecendo suas características, sob a aparente liberdade direcionada por um *script*, não sendo levado em consideração o verdadeiro sentido e finalidade das informações apresentadas.

Em 2005, dados do Relatório da Indústria de *call centers* no Brasil, coordenado pela PUC-SP (2005), oriundos da análise de 103 empresas do setor, dispôs acerca dos 15 (quinze) segmentos que mais utilizam *call centers*, liderando o *ranking*, na época, o varejo, bancos (com canais de venda de produtos como cartões de crédito, seguros, previdência privada, capitalizações, abertura de contas) e telecomunicações (setores estratégicos na acumulação do capital) - o que transparece a capacidade do setor em facilitar transações econômicas:

Gráfico 2 - Segmento de setores que recorrem ao *telemarketing*



Fonte: PUC-SP (2005)

Diante disso, cabe ressaltar que o crescimento vertiginoso do setor demonstra ser bastante lucrativo, sob o ponto de vista do capital. Em 2000 o setor movimentou no mercado brasileiro US\$521 milhões, era a atividade maior geradora de emprego; faturando cerca de US\$1,2 bilhão, em 2001; apoiando o volume estimado de R\$67,4 de transações, representando 6,3% do PIB brasileiro. (Mocelin; Silva, 2008).

Contraditoriamente (ou não), a informatização ao viabilizar todo o dinamismo necessário ao setor passou a permitir a execução de serviços sem a intermediação de trabalhadores, utilizando-se da Unidade de Resposta Audível (URA), como meio de otimizar o tempo de atendimento ao autonomizar o fluxo com a “oferta de um menu de atendimento”, capaz de substituir a intermediação humana no processo.

Com efeito, é gerado um desemprego no setor, dinâmica já prevista por Marx (1996b), face ao desenvolvimento tecnológico, e fortalecida, conjuntamente, com a introdução do prefixo 0303¹⁰⁰ nas ligações de *telemarketing* ativo¹⁰¹ considerados abusivos, caráter fortalecido pelo uso dos *robocalls*¹⁰², facilitando a identificação e o bloqueio de ligações pelos consumidores, e, conseqüentemente, reduzindo o número de chamadas e, conseqüentemente, da necessidade de operadores.

Logo, conforme o portal G1¹⁰³, o Cadastro Geral de Empregados e Desempregados (Caged), do Ministério do Trabalho detectou que, entre 2020 e 2021, houve um crescimento no setor, em meio às políticas de isolamento social ocasionadas pela pandemia ocasionada pela COVID 19, totalizando um aumento de 49.151 postos de trabalho, mas que após as regulamentações supracitadas, em 2022, o setor foi um dos que mais fechou postos de trabalho, como fechamento de 35.583 postos de trabalho.

Há de se considerar que o *telemarketing* faz parte de uma teia de negócios, mediada pelas centrais de teleatendimento a fim de prestar serviços a outras empresas, ampliando o setor e condensando aglomerados de trabalhadores - agora reduzidos a custos de produção

¹⁰⁰ O prefixo identificador foi aprovado pela ANATEL por meio do Ato nº 10.413/2021 (Procedimento Operacional para Utilização de Recursos de Numeração)

¹⁰¹ O trabalho no setor de *telemarketing* configura-se em atividades de cunho receptivo (o operador recebe a solicitação do atendimento do cliente); ativo (o operador realiza a ligação com o intuito de ofertar produtos e serviços, sendo, pois, sinônimo de vendas); ou híbrido, (que realiza os dois tipos de atividades receptivas e ativas)

¹⁰² *Robocalls*, segundo reportagem do portal *Tecnoblog* “Anatel determina bloqueio de chamadas automatizadas que desligam na sua cara” (Lucas Braga) são disparos massivos de ligações curtas, em volume superior a capacidade humana, que podem vir de diversos números e até de DDDs diferentes, não completadas e com desligamento de até 03 segundos, que funcionam como uma espécie de “prova de vida”. Caso o usuário atenda, o sistema registra que o receptor tende a aceitar chamadas de números desconhecidos, e cria uma base de cadastros para que agentes de *telemarketing* ativo possam ligar para oferecer serviços”

¹⁰³ CAVALLINI, Marta, Setor de teleatendimento foi o que mais fechou vagas em 2022; perda de postos começou em 2015. Disponível em: <https://g1.globo.com/economia/noticia/2023/02/12/setor-de-teleatendimento-foi-o-que-mais-fechou-vagas-em-2022-perda-de-postos-comecou-em-2015.ghtml> Acesso em: 16 de nov. de 2023

(Cavaignac, 2010). Por conseguinte, os *call centers* destacam-se aqui como organizações empresariais de prestação de serviços de *telemarketing*, isto é, marcadas por um forte traço de terceirização - mecanismo central das estratégias de gestão corporativa:

Em termos práticos, é da confluência entre a terceirização e a precarização do trabalho com um novo ciclo de negócios associado às tecnologias informacionais e à mercadorização dos serviços sob o comando da mundialização financeira que nascem os teleoperadores brasileiros (Antunes; Braga, 2009, p.10).

A tendência é que as empresas (bancos, empresas de telefonia e de *internet*, empresas do setor de aviação, nos serviços de atendimento ao consumidor de diversas empresas, dentre outros), ao invés de implantarem *call centers* em suas dependências, terceirizem o serviço. Externalização manifestada em nível mundial pós década de 80, já que “a atual tendência dos mercados de trabalho é reduzir o número de trabalhadores ‘centrais’ e empregar cada vez mais uma força de trabalho que entra facilmente e é demitida sem custos quando as coisas ficam ruins” (Harvey, 2010, p.144), o que pode ser benéfico ao empregador, mas que gera efeitos nocivos ao desestruturar a classe trabalhadora, seu tempo de trabalho, sua vida e seus direitos trabalhistas.

Venco (2006b) aponta que em 2005, das 1.827 empresas de *call center* instaladas no Brasil, 250 eram terceirizadas, estando 60% desses postos de trabalho no estado de São Paulo. Dados de 2012, trazidos à tona pelo Sindicato Paulista das Empresas de *Telemarketing*, Marketing Direto e Conexos (SINTELMARK), demonstram que, no período, o setor de *telemarketing* empregava 1,4 milhão de funcionários no Brasil, destes 550 mil operadores eram atuantes em empresas terceirizadas.

Ao analisar o setor bancário, Venco (1999, p.48) chegou à compreensão de que o recurso à terceirização do serviço de *telemarketing* dava-se por representar a redução de custos, que chegava a cerca de 64% - economia gerada principalmente quando o serviço era realizado “fora de casa”. Terceirização e precarização confluem dentro da lógica de serviços que foram privatizados, prevalecendo na era da degradação do trabalho. (Antunes, 2018)

É notório que a terceirização é uma forma de trabalho, como exposto no capítulo anterior, envolta por diversas nuances de precarização do trabalho - em um contexto de incremento da exploração da força de trabalho, “isto é, aguda extração da mais-valia relativa (em virtude da transformação tecnológica) e da desigualdade social (como decorrência dos imperativos da precarização do trabalho conduzidos pela intensificação da concorrência mundial)” (Alves, 2007, p.282).

Tais aspectos são postos nas empresas de *telemarketing*, setor responsável por grande parcela dos postos de trabalhos terceirizados e precários no país:

A pressão é o *leitmotiv* no trabalho em telemarketing e se desencadeia em efeito cascata por todos os grupos hierárquicos: o cliente externo pressiona a empresa terceirizada pela ampliação de vendas, a gerência geral do *call center* faz o mesmo com o coordenador, que recai sobre o supervisor e a monitoração e, estes, sobre os operadores. É uma **pirâmide de coações com efeito cumulativo** que determina o ritmo de trabalho, ações agressivas de vendas e atendimento racionalizado. Assim, ser capaz de trabalhar sob pressão é condição *sine qua non* para ingressar e permanecer no *telemarketing* (Venco, 2006a, p.13) (grifos nossos)

Tem-se a quádrupla precarização do trabalho advinda do processo de terceirização, seja em qual for o setor: a) do emprego (e do mercado de trabalho), b) das condições de trabalho (do processo de intensificação do trabalho e dos riscos), c) da saúde do trabalhador (maior exposição aos acidentes e adoecimentos) e d) dos sindicatos (pela fragmentação e pulverização das organizações sindical e seu enfraquecimento) (Druck, 1999). Aspectos que, conseqüentemente, são encontrados no setor de telemarketing, "Eldorado Tecnológico" (Buscatto *apud* Venco, 2006a) marcado por más condições de trabalho.

O que se pode extrair desse cenário? É que o *telemarketing* - pautado na flexibilidade, na horizontalização, na organização de empresas em rede e no engajamento estimado dos trabalhadores - "[...]condensa uma variada gama de tendências mais relevantes da reestruturação produtiva" representando "um campo privilegiado de observação das contradições e ambivalências do trabalho na contemporaneidade" (Braga, 2009, p.66), articulando um conjunto de elementos de continuidade e de descontinuidade, já que

a atividades que nelas se desenvolve parte da combinação de elementos modernos, como a fusão da informática e das telecomunicações - a telemática -, mas faz uso de formas tradicionais de prescrição e controle do trabalho, inspiradas na 'organização científica do trabalho' elaborada por Frederich Taylor (1995) (Venco, 2006, p.8)

É um setor cuja infraestrutura é estratégica na contemporaneidade para a garantia da competitividade no mercado de trabalho, articulando as condições de trabalho herdeiras do século XIX e XX, com as tecnologias do século XXI (TICs), marcado pelos aspectos nefastos da terceirização e que se fazem presentes a lógica da financeirização (submissão do setor a lógica rentista de valorização dos ativos financeiros, objetivando a remuneração dos proprietários de ações) e lógica da privatização neoliberal (Braga; Antunes, 2009). Por conseguinte, o item a seguir tece um panorama da organização do trabalho em *call centers*, compreensão primordial para apreensão da nova (e velha) dinâmica de precarização.

4.2 Produtividade e controle: a organização do trabalho em *telemarketing*

Apesar de estar apoiado em novas tecnologias - fusão da informática e telecomunicações - no setor de *telemarketing* constatam-se elementos de continuidade e descontinuidade com a forma organizativa de trabalho, que, resguardadas as distinções entre a

produção industrial e o setor de serviços, remonta às condições de trabalho das fábricas do século XIX e XX, apresentando rotinas extremamente padronizadas e controladas.

Argumenta Antunes (2018) ser o trabalho no setor marcado por uma processualidade contraditória, evidenciando como a natureza expansionista do capital necessita aperfeiçoar a organização do trabalho, adequando-a supervalorização, trazendo consigo novos padrões na busca de eficiência e produtividade, que:

1. articula tecnologias do século XXI (TICs) as condições de trabalho herdeiras do século XX [e porque não falar no XIX?]; 2. combina estratégias de intensa emulação de teleoperadores/as, ao modo de flexibilidade toyotizada, com técnicas gerenciais tayloristas de controle sobre os trabalhadores predominantemente prescrito; 3. associa o trabalho em grupo com a individualização das relações de trabalho, estimulando tanto a cooperação como a concorrência entre os trabalhadores, entre tantos outros elementos que formam sua atividade (Antunes, 2018, p.91)

Nas linhas de atendimento da "sociedade da informação" (Castells, 1999) é notório a presença de princípios da administração científica na organização do trabalho. Sendo assim, a lógica da organização tayloristas/fordistas é traduzida desde o parcelamento das tarefas, passando pelo controle dos tempos e movimentos, bem como da cisão entre planejamento e execução do trabalho do “gorila inteligente” ou do “homem de tipo boi” (Taylor, 1987), recompensa e incentivo, produção em série.

Taylorismo que objetivava, sobretudo, a exploração do trabalho ao máximo, recorrendo às atividades gerenciais na apropriação do saber tácito do trabalhador e não propriamente ao desenvolvimento da tecnologia, como já posto no capítulo 2. Aspectos repostos nas formas contemporâneas toyotista de gestão do trabalho flexível, polivalente e engajada, marcada por autovigilância, horizontalização da produção, controle de qualidade e inserida em meio ao desenvolvimento tecnológico. Ambos detêm como finalidade acelerar movimentos e diminuir o tempo morto da jornada de trabalho, elevando a lucratividade¹⁰⁴.

Lembremos que a racionalização do trabalho surge como resposta do capital à resistência dos trabalhadores, introduzindo mudanças na extração de mais-valia, cuja tendência, apontada por Braverman (1987), é a expansão e aprofundamento da desqualificação e degradação do trabalho, em meio a flexibilização e desregulamentação.

Dessa maneira, na contemporaneidade formas antigas de controle são repostas, transvestidas sob a aparente “modernidade” ao serem potencializadas pelo uso das TICs, de modo a eliminar a iniciativa do trabalhador. Braga (2009) aponta que o *telemarketing* é o *locus*

¹⁰⁴ Alves (2007, p. 246-247) compreende que o toyotismo tende a mesclar-se, em maior ou menor proporção, com outras vias de racionalização do trabalho, capazes de dar maior eficácia à lógica da flexibilidade, isto é, mescla o novo e o arcaico, mas ele não deixa de ser o “momento predominante” no novo processo produtivo.

do “infotaylorismo”, escancarando a simplificação e desqualificação do trabalho de prestação de serviços mediado pelas tecnologias.

A questão que se coloca aqui é: como as características supracitadas se expressam na organização do trabalho do setor? Antes de responder, comecemos compreendendo que *call center* abrange - “ambiente de trabalho no qual a principal atividade é conduzida via telefone e/ou rádio com a utilização simultânea de terminais de computador” (Brasil, 2007).

Trata-se de um setor que, em linhas gerais, desenvolve três tipos de atendimento: receptivo (o operador recebe a solicitação do atendimento do cliente, oferecendo informações e prestando serviços através do Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) etc); ativo (o operador realiza a ligação com o intuito de ofertar produtos e serviços, sendo, pois, sinônimo de vendas); ou híbrido, (que realiza os dois tipos de atividades receptivas e ativas, exigindo maior destreza) (Venco, 2006b).

Tais divisões rebatem na organização do trabalho, já que no atendimento receptivo os índices avaliativos têm relação com a qualidade e o tempo médio de atendimento, enquanto o ativo possui índices avaliativos vinculados a metas de vendas. Quanto ao funcionamento, o *call center* pode existir dentro da empresa, ou ser terceirizado.

Nitidamente três "instrumentos de trabalho" passam a ser primordiais ao trabalho do operador, a saber: o computador, a linha telefônica e a linguagem, de modo que a voz dos atendentes “passa a ser o elemento principal da atividade substituindo os músculos da produção industrial do passado” (Venco, 2006a, p.8). Aspecto que, como veremos mais adiante, vai rebater na manifestação do adoecimento laboral, prevalecendo lesões osteomusculares e transtornos mentais.

No transcorrer do trabalho, em efetiva atividade, o operador fica a maior parte do tempo com atenção aos "instrumentos de trabalho" - 85% a 90% da carga horária” (Nogueira, 2006, p.62) - nas chamadas Posições de Atendimento (PAs).

Período que compõe a duração da jornada que, conforme anexo da NR17 é de no máximo 6 (seis) horas, devendo ser incluídas pausas de 20 (vinte) minutos (6.4.2), fragmentado em 15 min. de pausa-lanche e 5 min. de parada particular (Nogueira, 2006). Some-se a isto a possibilidade de existir hora extra de até duas horas (6.1.3), podendo a jornada chegar a 8 horas, cabendo ao operador baixa autonomia nos horários (PUC-SP, 2005) - coexistindo tanto a extração de mais-valia relativa tanto quanto a absoluta no setor.

Jornada, que, à primeira vista, favorece a execução de outra atividade (e influência no perfil de trabalhador prevalecente, como veremos adiante), mas que oculta a estratégia patronal,

visto que a produtividade no período maior que seis horas, conforme estudos, decai¹⁰⁵ e a racionalidade do uso do tempo aqui é essencial, sendo o trabalho intensificado.

Movimento de intensificação já previsto por Marx (1996b) e posto em prática a partir do momento em que as horas de trabalho são controladas pela legislação¹⁰⁶. Sendo assim, à medida que a maior intensidade se generaliza, cai o valor das mercadorias, mantidos constantes a produtividade do trabalho e o tempo da jornada, gerando maior consumo da força de trabalho.

Todo aperfeiçoamento da maquinaria é um meio de exaurir ainda mais a força de trabalho, já que “dentro de certos limites, ganha-se em grau de esforço o que se perde em duração” (Marx, 1996, p.43). O tempo assume caráter determinante na disciplina e controle dos trabalhadores, já que mesmo face a mudança na composição orgânica (aumento do capital constante em detrimento do capital variável), a única forma de extrair mais-valia é através da intermediação da mão humana.

Nogueira (2006), ao pesquisar a empresa de *telemarketing*, que denominou *Mark*, evidencia esse processo ao transcrever a experiência de uma ex-operadora:

[...] eu trabalhava das 2 às 8 da noite, eu ficava 6 horas sentada, só tinha 15 minutos para tomar café e 5 minutos para ir ao banheiro. O resto era tudo chamada, caía uma atrás da outra, você não tinha como ficar levantando mais, ou você usa nesse meio espaço no banheiro ou você não ia mais, eram 6 horas sentada recebendo ligação direto. (Nogueira, 2006, p.62)

Nesse contexto, o controle existente entre os intervalos se põe como forte traço de precarização e desumanização do trabalho. Nogueira (2006) também ilustra este aspecto recorrendo a narrativa da operadora Maria:

Aqui os intervalos são divididos em 15 minutos para o lanche, eles falam aqui que é lanche mas seria o tempo para a gente estar se alimentando, comendo alguma coisa, mesmo porque aqui não teria como, não daria para fazer a digestão. E 5 minutos seria a pausa particular para ir ao banheiro. Eu tento fazer essa meta de 15 minutos de lanche e 5 de particular, mas sempre eu não consigo. Quando a gente comenta que precisa ir mais vezes ao banheiro eles acham ruim porque falam pra gente que tem 5 minutos que você tem que se virar, Eu por exemplo, já deixei diversas vezes de fazer a pausa particular (Nogueira, 2006, p.73-74)

Dados da PUC/SP (2005) evidenciam que, no universo de 103 empresas de *telemarketing* pesquisadas, em média os operadores atendem cerca de 69 chamadas por dia, quantitativo maior quando se trata de terceirizadas (79 chamadas por dia). Condição de

¹⁰⁵ O GLOBO. Expediente de seis horas gera mais produtividade e felicidade diz pesquisa. Disponível em: <https://oglobo.globo.com/brasil/expediente-de-seis-horas-gera-mais-produtividade-felicidade-diz-pesquisa-19278484> Acesso: 16 de novembro de 2023.

¹⁰⁶ Marx (1996b) A hora mais intensa da jornada de trabalho de 10 horas contém, agora, tanto ou mais trabalho, isto é, força de trabalho despendida, do que a hora mais porosa da jornada de trabalho de 12 horas. Seu produto tem, por isso, tanto ou mais valor do que o da 1 1/5 hora mais porosa. Abstraindo a elevação da mais-valia relativa pela força produtiva acrescida do trabalho, agora, por exemplo, 3 1/3 horas de mais-trabalho fornecem ao capitalista, para 6 2/3 horas de trabalho necessário, a mesma massa de valor fornecida antes por 4 horas de mais-trabalho para 8 horas de trabalho necessário (Marx. 1996b, p..43)

terceirizados que apenas acentua a intensificação e precarização do trabalho. Para tal, é imprescindível a redução ao máximo da temporização - período entre uma chamada e outra, que no Brasil em 72% das empresas é de 15 segundos (Ricci; Rachid, 2013). Ritmo que apresenta semelhanças com a linha de produção fordista, já que se deve trabalhar dando o máximo que o corpo e a mente aguentam.

A redução ao máximo o tempo livre dos operadores é potencializada pela existência de “um aparelho de distribuição automática (DAC) que faz uma seleção das funcionárias que estão há mais tempo ociosas, colocando-as sistematicamente em ação” (Venco, 1999, p.41), de modo que não há o controle dos operadores sobre o tempo entre os atendimentos.

Fluxo informacional que, salvo a produção flutuante, evoca similaridades com a linha de montagem da indústria automobilística de cariz fordista. Eis a "fábrica do século XIX nos serviços do século XXI" (Venco, 2006a), colocando a força de trabalho sob condições que nos remetem ao século XIX - onde era acentuado trabalhos por longas horas, baixos salários e péssimas condições de trabalho. Adaptado para as organizações de serviços permanece o velho modelo industrial, mediante existência de modelos organizacionais, a princípio, ultrapassados alterados pela utilização de avanços tecnológicos.

Tempo: fator imprescindível à sobrevivência do modo de produção capitalista, já que todo tempo para além do tempo de trabalho necessário (à produção e reprodução das condições materiais de existência) é tempo disponível a extração de sobretrabalho, isto é, a acumulação de capital. Não é por acaso que o controle sobre o trabalho, imprimindo controle e disciplina na produção, se tornou primordial ao capitalismo, de modo que a redução da jornada de modo algum implicou na redução do tempo de trabalho (duplicado em intensidade, não aumentando o tempo livre, mesmo face a possibilidade concreta posta).

Não é por acaso que o recurso ao taylorismo é constatável no setor de *telemarketing*. E, portanto, não é por acaso que o tempo médio de atendimento (TMA), composto pelo tempo entre o contato com o cliente até a finalização do atendimento, constitui-se no elemento-chave e cujas diretrizes já são pré-definidas e norteadas pelos anseios do capital:

Se o tempo médio é menor que o estimado, então, existe a margem para reduzir ainda mais o tempo previsto. Se ultrapassado o estimado, logo faz-se necessário rever os procedimentos, verificar se não é necessário retrainar a equipe, fazer a atualização dos *scripts* ou ampliar ou diminuir as equipes de trabalho. Neste sentido, o atendente é visto apenas como mais uma das engrenagens utilizadas pelas CTAs e o supervisor retira ou coloca, muda a posição, amplia ou diminui a pressão sobre ela (Oliveira, 2009, p.123)

Se o TMA é ultrapassado, vários dispositivos de alerta são acionados, que vão desde a emissão de sinal intermitente na tela, o número de pessoas na fila de espera, mudança de cor da tela do computador durante cada chamada, culminando até em sanções disciplinares.

Sob a lógica da racionalidade do tempo e aumento da produtividade, além da DAC tem-se a Unidade de Resposta Audível (URA) e a CTI, *Computer & Telephony Integration* (CTI). Esta última abrange a conexão de um computador a DAC, sendo usados comandos da central para deslocar as chamadas. Já a URA é uma interface telefônica, que permite a entrada de dados por meio do teclado do telefone ou da fala humana, recepcionando as ligações e apresentando um menu eletrônico. Dentre as opções apresentadas “desdobram-se em várias outras, otimizando o atendimento eletrônico e evitando, ao máximo, a concretização do atendimento humano” (Venco, 1999, p.36).

Com efeito, o objetivo do setor é ampliar os serviços ofertados sem a intermediação humana, o que pode ser evidenciado por Venco (1999) ao investigar o trabalho junto a *call centers* que prestam serviços de natureza bancária, trazendo a narrativa de um gerente:

A ideia é conseguir direcionar o máximo possível de trivial para o atendimento eletrônico e preservar o atendimento pessoal para aquilo que é mais complexo. O que eu quero que caia no atendimento pessoal é apenas problemas, aconselhamento comerciais, coisas que dependem de uma interatividade com operador; todo o resto, talão, extrato, saldo, serviços que não dependem de uma negociação, fica no eletrônico [...] tudo que é padronizável eu gostaria de direcionar ao eletrônico (Gerente Central de Atendimento - Banco Estrangeiro, 25/9/96) (Venco, 1999, p.39)

Toda essa tecnologia assume inúmeros papéis estratégicos, permitindo impulso formidável no monitoramento sobre a temporalidade e os procedimentos de trabalho, já que elas passam a conduzir o processo, potencializando a subsunção real do trabalho ao capital ao autonomizar radicalmente os processos de trabalho. Aprisionando espiritualmente pela lógica do capital, o "trabalho do teleoperador, torna-se [...] objeto de uma regulação tecnológica centrada na mobilização permanente da força de trabalho” (Braga, 2009, p.72).

Na organização do trabalho em *call center*, deve-se citar a uniformização das tarefas, marca contundente com a lógica do planejamento prévio taylorista, que marca o intenso controle de “produto” e do processo, influência no TMA. São aplicados normas e procedimentos, aumentando a velocidade do trabalho mediante protocolo de comunicação norteador da abertura, desenvolvimento e finalização do atendimento - o *script* (roteiro):

[...] orientadores das falas dos operadores - de modo que todo contato com os clientes seja norteado por sua leitura - que ficam expostos nas telas e indicam como recepcionar o cliente e informá-lo sobre o produto a ser vendido ou serviços a serem prestados. A ideia é imprimir maior objetividade as falas reduzindo o tempo de atendimento (Venco, 2006b, p.9)

A “mercadoria informação”, então, contém componentes pré-estabelecidos reutilizando a inserção do trabalhador como “apêndice da máquina”. É aniquilada a livre adaptação da organização do trabalho, desprovendo o operador da iniciativa, treinado e adestrado, de modo que passam a reproduzir de maneira contínua e habitual o imposto. O trabalhador é transformado em uma peça anexa ao fluxo gerencial, sendo destituído da característica que o diferencia enquanto humano - a sua capacidade de concepção, reduzindo ainda mais a sua liberdade de escolha frente às possibilidades de realização do trabalho.

Lessa (1999, p.29) já colocava que se “antes, o trabalho expressava a prévia-ideação do trabalhador. Agora o trabalhador executa (prévia-ideação) do seu patrão” de modo que “deixa de ser expressão de uma escolha feita por um indivíduo e levada à prática por outro, com a finalidade de dar lucro ao patrão que não trabalhou”. Deslocamento escancaradamente visível no telemarketing, já que a aderência a *script*, dar-se-á em conformidade a padrões de comportamento prescritos. Oliveira *et al* (2006) exemplifica o uso do *script*:

[...] ao atender a ligação, o operador deve identificar-se (dizer nome e sobrenome); deve repetir o nome do cliente no mínimo três vezes (no início, durante a ligação e no final). Quando solicitar um tempo de espera ao cliente, deve dizer “só um momento por gentileza” e colocá-lo para aguardar. Ao retornar deve falar: “senhor/a x, obrigado por aguardar”. Ao final da ligação deve dizer: “ficou alguma dúvida?” e agradecer: “a empresa y agradece a sua ligação” (Oliveira *et al*, 2006, p.130)

Ao robotizar e roteirizar os sujeitos do trabalho, por um lado, permite o atendimento do máximo de chamadas possíveis, por outro, retira o conteúdo humano do trabalho, executado de forma monótona e repetitiva. Além de determinar a fraseologia do serviço - multiplicando as chamadas por hora trabalhada - é controla a entonação de voz, cerceando manifestações emocionais: “a empresa preconiza a expressão da afetividade como tática de aproximar o cliente aos serviços prestados [...] sem encorajá-lo a permanecer na linha além do estritamente necessário” (Nogueira, 2006, p.67).

A autonomia do teleoperador é significativamente limitada, mas não ceifada, já que os *scripts* apresentam limitações face à inadequação ou insuficiência, permitindo: “uma margem de autonomia (adequação ao cliente: idade, região, escolaridade, humor, interação). A autonomia real é exercida na interação com o cliente, na diversidade, na variabilidade de cada ‘caso’” (Rosenfield, 2009, p.177).

Margem de autonomia que deve ser norteadada pela busca de soluções que tragam resultados, o que tende a transformá-lo em uma “espécie de autômato inquieto”¹⁰⁷, isto é, um

¹⁰⁷ Enorme autômato, eis uma das configurações que a fábrica assume conforme Marx (1996b), composto por inúmeros órgãos mecânicos e conscientes, agindo em concerto e sem interrupção para a produção de um mesmo objeto, de modo que subordinados a uma força motriz que se move por si mesma, na qual o trabalhador precisa adaptar-se ao autômato das máquinas, tornando-se objeto

componente vivo da “oficina”, já que os objetivos são claros “multiplicar operações e diminuir seus custos por meio da redução do estatuto da comunicação a condição de pura instrumentalidade” (Braga, 2009, p.71). A comunicação, que seria um processo humano, é instrumentalizada ao ponto de transformar os homens em máquinas vivas.

Não se deve desconsiderar aqui a existência de formas de resistência:

[...] enquanto forma de exercício de uma autonomia real. Alguns exemplos: para aliviar a pressão, alguns operadores fazem atividades paralelas desvinculadas da tarefa (ler a página do provedor, lixar as unhas); descobrem mecanismos que possibilitem voltar para o fim da fila dos atendentes que aguardam chamadas dos clientes; omitem informações ao cliente que possam comprometer a venda; desligam (dito “derrubar”) para diminuir o tempo médio da chamada ou para abandonar um cliente complicado ou um serviço que não reverte em comissão; fazem uma pausa para procurar informações sem fazê-lo realmente [...] Ou simulam vendas para auferir comissões (Rosenfield, 2009, p.180)

Como expressão da dicotomia radical entre o trabalho manual e o intelectual, potencializada pelo taylorismo/fordismo, vem a ser dinamizado a rígida hierarquia gerencial estratégica no setor, que se constitui em uma das fontes de controle, desgaste e tensão. Reduzindo, paulatinamente, cada movimento manual é posta ações cronometradas e prescritas. Fazendo analogia a gerência taylorista tem-se, que: “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” (Braverman, 1987, p.94). Não é por acaso que Dejourns (1992) compreende que o taylorismo é, ainda hoje, uma das modalidades de gestão da força de trabalho cujo recurso não é dispensável, principalmente no setor de serviços.

Lembremos que Marx (1996b) já salientava que a divisão parcelar do trabalho além de fragmentar o trabalho, mutila e transforma o trabalhador em um aparelho de trabalho parcial; e que “ao estabelecer relações antagônicas, de trabalho alienado, mão e cérebro tornam-se não apenas separados, mas divididos e hostis, e a unidade humana de mão e cérebro converte-se em seu oposto, algo menos que humano”. (Braverman, 1987, p.113).

Em termos gerais Venco (2006b), nos traz a básica distribuição hierárquica existente no setor de *telemarketing*, cuja base é composta por operadores, subordinado a uma infinidade de superiores:

Figura 1: Pirâmide hierárquica de um call center



Fonte: Elaboração própria com dados de Venco (2006b)

Estrutura similar pode ser constatada em outras empresas, tal como posto por Oliveira (2009), ao estudar a Atento do Brasil SA, empresa de teleatendimento de origem espanhola, cuja sede subsidiária no Brasil está localizada em São Paulo. Trata-se de uma empresa que o organograma dispõe seis níveis hierárquicos: a) diretor geral; b) vice-presidentes; c) diretoria; d) gerências; e) supervisão/gestores; f) atendentes (operadores).

Dados da PUC-SP (2005) coloca a relação entre gerentes, supervisores e atendentes na média de 1 (um) gerente para cada 20 (vinte) supervisores e para cada supervisor uma média de 20 (vinte) atendentes. A supervisão cabe, em qualquer *telemarketing*, papel fundamental na organização e produção, ao ser responsável pela atuação do operador (a gerência científica de Taylor), impedido de abandonar o fluxo informacional:

A lista de tarefas que os supervisores devem desenvolver em conjunto com as gerências da área de operação são: a) busca constante pela qualidade; b) acompanhamento do tráfego de chamadas/ligações; c) adequação da escala/número de trabalhadores; d) desenvolvimento de programas para redução de absenteísmo e *turn-over* dos atendentes, principalmente nas áreas que exigem equipes bem treinadas e preparadas; e) avaliação e revisão de *scripts*; f) treinamento de equipes e definição dos perfis dos atendentes, de acordo com o tipo de atividade a ser realizada; garantir o devido *feedback* às equipes; h) desenvolver, acompanhar e revisar os critérios pelos quais os atendentes são avaliados; i) garantir meta de qualidade e redução de custos (Oliveira, 2009, p.121)

Tais atividades são auxiliadas pelo recurso às TICs, registrando toda movimentação do operador. A gravação e o registro do número de ligações realizadas e recebidas, as pausas, as estatísticas dos resultados, a indicação de clientes, o tempo excedido de atendimento entre outros, são dados que subsidiam o supervisor no exercício da sua função de controle e

planejamento *in loco*. Gravação que permite o monitoramento, por parte dos supervisores quanto ao cumprimento de regras e procedimentos pré-determinados.

Sob tal enfoque, Cavaignac (2010, p.119) tece um paralelo entre o supervisor a uma espécie de capitão do mato “que está sempre disposto a perseguir os ‘escravos’ sob sua responsabilidade (operadores de uma mesma bateria), de modo a fazê-los cumprir as ordens (metas) do senhor (empresa)”.

Entretanto, ao monitorarem os atendentes, os supervisores - espécie particular de trabalhador assalariado, que encarna a personificação do capital no processo de trabalho (Lessa, 2011) - são monitorados já que “os diretores cobram gestores (coordenadoras), que cobram as supervisoras, que por sua vez cobram as teleoperadoras” (Nogueira, 2006, p.70), ocasionando “uma pirâmide de coações com efeito cumulativo” (Venco, 2006b).

Como se não bastasse, o controle e pressão também é exercido pelos clientes durante o atendimento, “vendo-se no direito de tratar os operadores como serviçais”, assim “os momentos de pausa são [...] momentos de alívio da tensão causada pelos maus-tratos, chegando comumente a se expressar em choro” (Nogueira, 2006, p.158).

Ao ser um setor terceirizado intensificando a flexibilização das relações laborais, existe no *telemarketing* uma pressão externa, oriunda da empresa contratante:

Na companhia analisada, há a disponibilização de todos os relatórios de produtividade para os clientes pela internet, o que lhes faculta consultas aos índices de vendas do seu produto a qualquer hora do dia, de qualquer lugar. Todavia, há também uma inovação de maior impacto e fator de destaque para a competitividade da empresa: a monitoração on-line que permite ao cliente externo (empresa contratante) ouvir de qualquer parte do mundo os últimos cinquenta contatos realizados por tipo de operação, segmentados por status [...] De acordo com a empresa, essa tecnologia não está disponível em países desenvolvidos - caracteriza-se assim, o Brasil como pioneiro em procedimentos técnicos para *call center* (Venco, 2009, p.157)

Torna-se latente que, “é posto uma miríade de controle as ações do operador viabilizada pelo *software*, que se assemelha-se ao Panóptico de Bentham e o Panóptico Eletrônico¹⁰⁸, na Terceira Revolução Industrial. São criados espaços que confinam os trabalhadores e incorporando, como” o ‘grande irmão’ que a tudo controla e tudo registra” (Venco, 1999, p.85), isto é, o olhar é posto como instrumento de controle.

Semelhança com o panóptico, advém da sua análise como ferramenta de vigilância difusa, na medida em que o operador vem a ser constantemente observado, corrigido e

¹⁰⁸ Reis (2017, p.386) dispõe em nota que “O panóptico de Bentham foi descrito por Foucault (1975) e consiste em um projeto de prisão circular, cujas principais características são: disposição circular das celas individuais, celas divididas por paredes e com a parte frontal exposta à observação, uma grande torre é disposta no alto e no centro de forma que o diretor pode administrar a prisão de maneira a “ver sem ser visto”. Segundo Foucault, o efeito mais importante do panóptico é induzir no detento um estado permanente e consciente de visibilidade que assegura o funcionamento automático do poder.” isto é, como uma espécie de laboratório de poder.

reorientado por sua chefia imediata, pelos clientes que atende e pela empresa contratante. A tecnologia torna primordial a vigilância do operador, que, por vezes, não sabe se é observado.

Ainda na perspectiva do controle tem-se a organização arquitetônica dos *call centers* favorecendo a vigilância, já que conforme Reis (2017, p.383), ao analisar dados oriundos de fiscalizações, “[...] devido à organização física dos postos de trabalho, o operador, para sair de sua PA, deve, necessariamente, passar pelo supervisor. Até mesmo as saídas para satisfação de necessidades fisiológicas são alvo de controle”.

Neste debate, contribui Venco (1999), resgatando conceitos de Foucault que entende ser a disciplina é antecessora da arquitetura, influenciando-a, na medida em que “é no espaço físico que se garante a obediência, estuda-se a economia de tempo e dos movimentos e, sobretudo, materializa-se a disposição hierárquica” (Venco, 1999, p.52), isto é, controlando o tempo e maximizando a produção. Portanto, a referida autora estabelece similaridades entre os espaços dos *call centers* e as situações analisadas por Foucault na obra *Vigiar e Punir*, já que sua análise pode se referir tanto aos espaços das fábricas como no setor de serviços:

Para ele, a “arte das distribuições” segue quatro regras básicas, que são comparadas nos colégios, conventos, quartéis e oficinas. Em primeiro lugar, o autor aponta a necessidade de se utilizar, muitas vezes, “cercas” – “a especificação de um lugar heterogêneo a todos os outros e fechado em si mesmo”. Em segundo, considera que o “princípio da clausura” não é por si só suficiente nos “aparelhos disciplinares, pois trabalham esse princípio de forma mais flexível e mais fina”. Segundo o autor, o princípio do “quadriculamento”, ou da “localização imediata”. determina que cada indivíduo ocupe um lugar, impedindo a formação de grupos e aumentando o controle sobre eles. A terceira regra da “arte das distribuições”, a “localização funcional”, irá “codificar um espaço que a arquitetura deixava livre e pronto para vários usos. Lugares determinados se definem para satisfazer não só a necessidade de vigiar, de romper as comunicações perigosas, mas também de criar um espaço útil”. Foucault considera, ainda, que a aplicação dessa regra aos espaços produtivos exige maior elaboração técnica, pois dois aspectos fundamentais devem ser associados: o isolamento e a articulação da produção. Com relação à última regra, a “disposição em filas”, o autor observa que “as disciplinas criam espaços complexos: ao mesmo tempo arquiteturais, funcionais e hierárquicos. (Venco, 1999, p.52-53)

De acordo com Venco (1999), há similaridades entre a distribuição espacial dos *call centers* as plantas dos antigos quartéis franceses que datam de 1979 - cujo modelo de funcionamento, expresso em relações de poder, pode ser generalizável ao ser propício à vigilância, esquadrinhamento e controle:

A Central possui um *lay-out* bastante específico onde cada sala é subdividida em pequenos compartimentos, que recebem a denominação de “bacias”. Nas “bacias” as operadoras têm em sua frente apenas o computador e o *head-set*, suas únicas e fundamentais ferramentas de trabalho. As divisórias laterais as impedem de visualizar suas colegas, muito embora todas elas possam ser observadas pelo supervisor [...] A segmentação em bacias carrega em si um caráter controlador e, ainda em concordância com Foucault, “adestrador”, na medida em que limita o estímulo visual e o auditivo, levando os trabalhadores a uma concentração contínua, contribuindo fortemente para o condicionamento dos procedimentos na organização do trabalho. (Venco, 1999, p.57)

Vejamos a ilustração da estrutura descrita na qual é possível notar a divisão dos operadores em filas compostas pelas PA's, separadas por uma divisória lateral e frontal. Assim, o operador centra-se no seu trabalho, que é passível de vigilância.

Figura 2 - Organização arquitetônica de um *call center*



Fonte: El Español¹⁰⁹

Nota-se que a própria estrutura, separando os trabalhadores por divisórias, vem a impulsionar a produtividade, blindando os operadores de transferências externas, impedindo a interação entre os pares (enfraquecendo a criação de sistemas de solidariedade e de defesa coletiva, como veremos a seguir) ao individualizar os corpos.

Contribuindo com tal perspectiva tem-se, uma das entrevistadas por Venco (2006) comparou o exercício do poder disciplinar, executado no *call center*, com o sistema escolar envolto por regras, advertências, sanções, recompensas e hierarquia entre saber e fazer, além da infantilização cujo auge, como veremos adiante, é o pedido formal para ir ao banheiro.

Marx (1996b), ao analisar o contexto da grande indústria, já observava isso ao comparar a disciplina de quartéis ao código fabril, cujo objetivo era disciplinar, controlar e adequar o trabalhador a nova forma de produzir:

No lugar do chicote do feitor de escravos surge o manual de penalidades do supervisor. Todas as penalidades se resolvem, naturalmente, em penas pecuniárias e descontos de salário, e a sagacidade legislativa desses Licurgos fabris faz com que a violação de suas leis lhes seja onde possível ainda mais rendosa do que sua observância (Marx, 1996b, p.57)

Em tal contexto o patrão é o legislador absoluto reprimindo condutas indesejáveis, priorizando o exercício, o treinamento e a repetição. Aspecto que, mesmo face a legislação trabalhista, é reposto na contemporaneidade, de modo que no setor de *telemarketing* tem-se a

¹⁰⁹ Imagem oriunda da matéria “*El ‘esclavo’ que hay detrás de las llamadas que nos martirizan: así se trabaja en los call center*” de Brals Cedeira. Disponível em: https://www.elespanol.com/reportajes/20190504/esclavo-detras-llamadas-martirizan-trabaja-call-center/395711144_0.html Acesso em: 02 jun. 2023

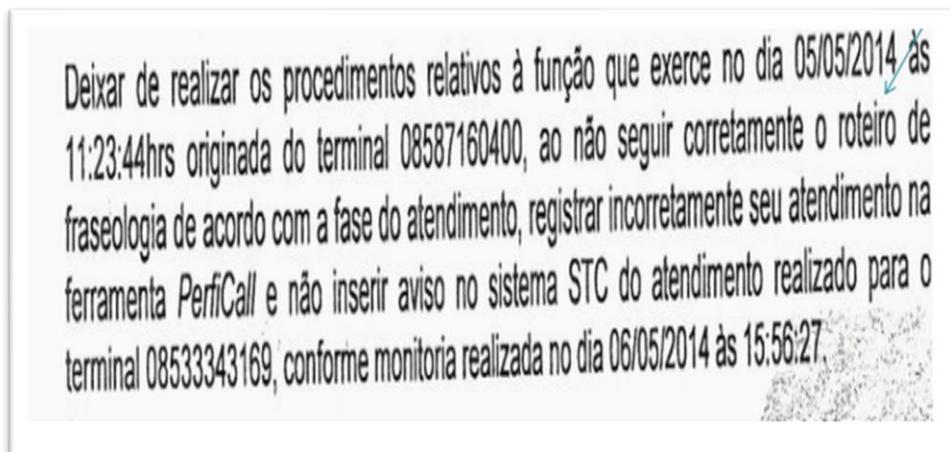
existência de aplicação de punições, advertências e suspensões, na maioria das vezes desproporcionais, instaurando a sensação de medo constante.

Medo: um dos meios colocados pelo toyotismo para elevar a produtividade. A vista disso, “através do medo do desemprego o trabalhador assalariado consente maior nível de exploração da sua força de trabalho e renúncia a direitos sociais e trabalhistas, por exemplo [...] O medo dissolve o sujeito e a subjetividade humana” (Alves, 2006). Reis (2017) ao analisar relatórios de fiscalização de uma empresa constatou que entre 2014 e 2015:

foram aplicadas 1877 penalizações. Destas, 83 foram devido à excessos de intervalo lanche e pausa descanso, sendo que 46 foram devido à “excessos” menores ou iguais a cinco minutos. A título de exemplo, verificou-se uma suspensão de dois dias por um “excesso” de intervalo lanche de quatro minutos; uma suspensão de um dia por um “excesso” de pausa lanche de três minutos e quarenta segundos; doze advertências por “excessos” de pausas inferiores a dois minutos e três por “excessos” menores de um minuto (atrasos de apenas segundos (Reis, 2017, p. 389)

Dentro dos *call centers*, portanto, os operadores são submetidos a penalidades em virtude desde atrasos, ausências, interrupções durante as tarefas, não cumprimento de metas, aumento do TMA, dentre outras que podem gerar desde a advertência por escrito até a demissão por justa causa. Vejamos alguns exemplos de advertências constatadas em fiscalização, entre 2013 e 2015, pela Secretaria e Inspeção do Trabalho (SIT/MTE), que reforçam a importância dada pelo setor aos seus mecanismos de controle tais como o *script*:

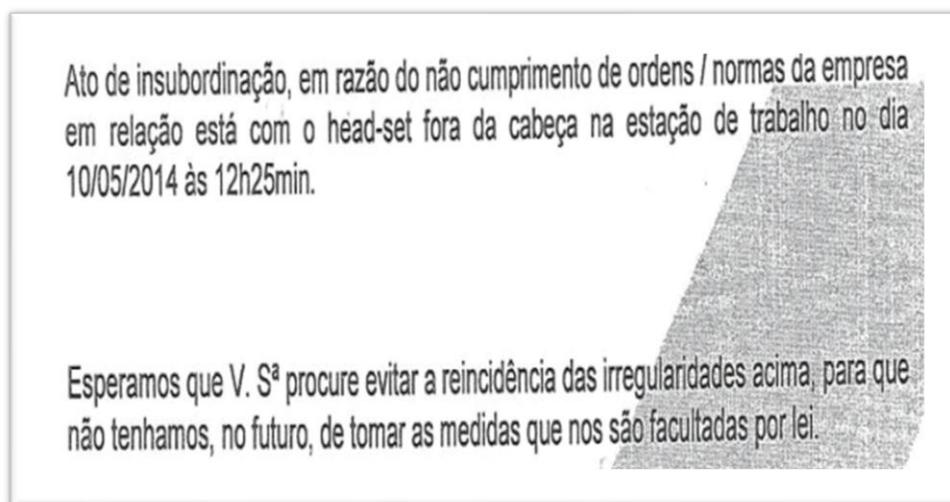
Figura 3 - Advertência pelo não uso correto do *script*



Fonte: Dados de fiscalização Secretaria e Inspeção do Trabalho (SIT/MTE)

Nesse sentido, tem-se a imposição de medida disciplinar pelo não uso do *headset* (fones de ouvido que contam com um arco envolvendo a cabeça e um microfone, utilizado para realizar atendimentos), escancarando a imprescindibilidade do operador está preso a seus “instrumentos de trabalho”, restringindo a sua movimentação ao alcance do fio.:

Figura 4 - Medida disciplinar pelo não uso do headset



Fonte: Dados de fiscalização Secretaria e Inspeção do Trabalho (SIT/MTE)

Outro aspecto a ser aqui considerado e que contribui na intensificação do trabalho e que coloca aspectos toyotistas é a remuneração, que conforme Reis (2017), que equivale à metade da remuneração dos trabalhadores do setor de serviços¹¹⁰, sendo composta no setor por uma parcela fixa (um salário-mínimo - representação monetária, em preço, do valor da força de trabalho) e outra variável.

No que tange a parcela fixa cabe considerar o fato de que o DIEESE (2023)¹¹¹ por intermédio da Pesquisa Nacional da Cesta Básica de Alimentos, divulgada anualmente, dispõe acerca da diferenciação do que seria o salário mínimo nominal (que conforme o art. 7º, inc. IV, da CF é fixado em lei, nacionalmente unificado, e deve ser capaz de atender às suas necessidades vitais básicas e às de sua família com moradia, alimentação, educação, saúde, lazer, vestuário, higiene, transporte e previdência social, com reajustes periódicos que lhe preservem o poder aquisitivo, ou seja bens estritamente necessários à reprodução biológica) x o salário mínimo necessário (para o acesso ao posto em preceito constitucional).

Em 07/2023 o salário nominal era de R\$1.320,00, mas o salário necessário é de 6.528,93, ou seja, quase cinco vezes maior. Ainda aqui cabe pontuar que segundo o presidente da Associação Brasileira de Telemarketing (ABT), Topázio Silveira Neto, o operador de *call center* no Brasil ganha 3x menos do que os demais operadores em nível internacional.

¹¹⁰ Na época da edição de Reis (2017) o salário-mínimo equivalia a R\$937,00. Contudo, pontua a autora, em nota de rodapé, com base em dados do DIEESE (2015) que naquele momento “Os trabalhadores dos Serviços possuem remuneração média de R\$ 2.213, enquanto o Teletendimento está em nível bem inferior, com R\$ 1.091 (metade da remuneração dos Serviços).” (p.375)

¹¹¹ DIEESE. Pesquisa nacional da Cesta Básica de Alimentos. Disponível em <https://www.dieese.org.br/analisecestabasica/salarioMinimo.html>. Acesso em 01 de ago. de 2023

Vê-se que o capital se apropria do valor excedente e avança para reduzir ao máximo parte do necessário descaradamente. Tal comparativo da composição salarial enaltece uma das características que faz a superexploração ser observada no Brasil e acentua a exploração da força de trabalho vivenciada no setor, composto por empresas estrangeiras atraídas pela possibilidade da remuneração abaixo do valor da força de trabalho, reduzindo o fundo de vida do trabalhador, apropriado pelo capital.

Já para a composição da remuneração variável, são desenvolvidas no *telemarketing* campanhas “como estratégia patronal aumentar a produtividade através da intensificação do ritmo de trabalho, utilizando inclusive mecanismos que podem dificultar a consciência desse objetivo por parte das trabalhadoras” (Nogueira, 2006, p.80), transvestidas como meio de “valorização de potencialidades”.

Trata-se de uma forma de pagamento que possui similaridades com o salário por peça, analisado por Marx (1996a). Tem-se a junção entre qualidade e intensidade controlados pela forma de salário, tornando obsoleta a vigilância, já que “no salário por peça a exploração dos trabalhadores pelo capital é mediada pelos próprios trabalhadores como força de trabalho como mercadoria” (Alves, 2008a, p.136). É uma forma de remuneração que também favorece a existência da terceirização, afinal à prévia Marx (1996b), que o salário por peça viabiliza “a interposição de parasitas entre o capitalista e o trabalhador assalariado”.

Simultaneamente, deve-se pontuar que Taylor (1987) já havia previsto a necessidade da atribuição de prêmios por produtividade face a trabalhos intensos

É absolutamente necessário, então, quando os trabalhadores estão carregados de tarefa que exige muita velocidade de sua parte, que a eles também seja atribuído pagamento mais elevado, cada vez que forem bem-sucedidos. Isto implica não somente em determinar, para cada um, a tarefa diária, mas também em pagar boa gratificação ou prêmio todas as vezes que conseguirem fazer toda a tarefa diária em tempo fixado. (Taylor, 1987, p.111).

De certa forma o salário passa a ser individualizado com pagamentos adicionais instigando a competitividade entre trabalhadores, aumentando a extração de mais-valia e contendo potencial de reduzir os conflitos entre capital x trabalho. Podemos, a partir da disso, constatar a realidade vivenciada pelos operadores de *telemarketing* em que o estabelecimento de metas viabiliza a intensificação do trabalho “por conta própria” do operador, já que não tem como contrapartida nenhuma melhoria nas condições de trabalho, ocasionando o adoecimento (físico e psíquico) prematuro da sua força de trabalho.

Dessa forma, é importante observar que envolvimento e o engajamento do operador é instigado mediante compensação, por intermédio de metas, implica:

[...] a) no desenvolvimento de mais um mecanismo disciplinador do trabalho, como na instituição de uma espécie de engajamento “voluntário” dos trabalhadores e trabalhadoras visando o aumento da produtividade; b) no incentivo ao controle de faltas exercido, não raro, entre os próprios membros dos times de produção/equipes de trabalho; c) na diminuição do tempo de repouso; d) na promoção da competição entre os trabalhadores e suas equipes, visando o recebimento dos valores estipulados nos acordos firmados para essa finalidade; e) no aprofundamento das experiências de acordos coletivos firmados por empresa (Antunes, 2018, p. 163)

Bater a meta: são as palavras de ordem, sendo a principal a ser atingida o TMA (pré-estabelecido norteado pelas necessidades do capital, diminuindo ao máximo o tempo livre do operador). Reis (2017) aponta o caráter inatingível das metas estabelecidas:

Verificou-se durante as fiscalizações que os critérios utilizados para o recebimento desta remuneração adicional são, na maioria das vezes, pouco claros para os trabalhadores, com cálculos complexos, muitas vezes com exigências que independem do empenho dos mesmos [...], além de serem alterados com muita frequência, causando confusão e indefinições para os trabalhadores. Como exemplo de critérios para o recebimento da RV, verificou-se que, na empresa X, para o trabalhador se tornar “elegível” para o recebimento do referido adicional, havia um limite para faltas, inclusive para as justificadas. O trabalhador não poderia ter mais de 4% de absenteísmo justificado [...] (Reis, 2017, p.376)

Crítérios que, por vezes, independem da governabilidade do teleoperador, de modo que, de um universo de 14 mil empregados de uma das empresas pesquisadas pela autora, apenas 74% não receberam qualquer valor referente a remuneração variável. No relatório da fiscalização realizada em uma destas empresas constava como uma das justificativas acerca dos critérios utilizados que, ““como a remuneração variável é um *‘plus’*, algo a mais que a empresa oferece ao trabalhador, independentemente de seu salário fixo, as regras para o recebimento da mesma são de inteira escolha e opção da empresa” (Reis, 2017, p.380)

Não há como negar que o setor é envolto por um clima de acirramento por competitividade, seja individual ou coletiva (engajamento estimulado). Em outros termos: estabelecimento de metas, bem como o trabalho em equipe, favorece ao controle e a competição, levando o trabalhador a ser carrasco de si mesmo, além de se tornar supervisor do outro (Alves, 2008a, p.137).

Dinâmica evidenciada por Braga (2009) que, ao investigar uma empresa de *telemarketing*, dispôs acerca do caráter cooperativo do trabalho do operador, vinculada à metas e o reforço do ritmo:

A equipe é o seguinte: ela tem uma meta pra bater, tem a meta individual, da equipe e da empresa. Se você não bater sua meta não vai ajudar a equipe a bater a dela e a sua comissão depende de todos esses fatores. Então realmente tem que ter uma equipe, todo mundo tem que vender, pegar junto, porque se um só cair você acaba sendo discriminado pela própria equipe. Porque você está prejudicando eles. Você vendeu, vendeu duzentos e alguma coisa, vai dar uma comissão altíssima, mil reais, mas seu colega não vai ganhar, porque a equipe estava desfalcada e não bateu a meta da equipe. (Teleoperadora 3, Empresa A, 2006) (Braga, 2009, p.80)

Características que evidenciam aquilo que Alves (2011, p.62) já colocava: ser o toyotismo um taylorismo às avessas por requerer uma unidade "orgânica entre ação e pensamento no local de trabalho" (Alves, 2011, p. 62) - valorizando "[...] uma dimensão da criatividade deixada em segundo plano no taylorismo mais tradicional, qual seja, suas capacidades cognitivas" (Wolff, 2003, p.431).

A vista disso, na perspectiva do engajamento do trabalhador a lógica do capital, coloca-se a existência no setor do constante controle da qualidade, ao ser estimulado reuniões para discussão do trabalho e desempenho, “convertendo-se num importante instrumento para apropriar-se do *savoir faire* intelectual e cognitivo do trabalho” (Nogueira, 2006, p.81-82).

Aspectos toyotistas, que representam a manutenção das formas objetivas de exploração anteriores, ampliando as formas subjetivas e colocando a inteligência humana a serviço do capital. Põe-se aquilo que Alves (2008a) denominou de “‘captura’ da subjetividade do trabalho”, na medida em que com “a empresa toyotista busca hoje mobilizar conhecimento, capacidades, atitudes e valores necessários para que os trabalhadores possam intervir na produção, não apenas produzindo, mas agregando valor” (Alves, 2008a, p.123).

Para tal, são acionados mecanismos de coerção, consentimento e de manipulação, mediante o envolvimento estimulado por instâncias mediadoras, sejam elas a forma de remuneração, controle de qualidade, participação entre outras. Sendo assim, como parte do ideário das empresas de *telemarketing* coloca-se, “a preocupação [...] em adquirir certificações de qualidade.

Como, por exemplo, as certificações tipo ISO, que impõe padronização rígida para as formas de atendimento” (Nogueira, 2006, p.83). Tais certificações deram início ao sistema de gestão de qualidade, dando visibilidade às empresas na ótica do mercado ao transmitir a ideia de garantia de qualidade e eficiência. Passa a ser otimizada a gestão participativa, que segundo a lógica patronal “só pode ocorrer se houver ‘perfeita harmonia’ entre a alta tecnologia e a ‘valorização das pessoas’” (Nogueira, 2006, p.84)

Wolff (2003), partindo de Juran (1993), compreende que os CQQs aliados ao trabalho em equipe viabilizam a expropriação intelectual:

Uma equipe é um sistema de processamento produzindo saídas (soluções de problemas, decisões, planos estratégicos, políticas, desenhos de engenharia, equipamento consertado etc) para o usuário. Os resultados de alta utilidade (soluções inovadoras) são possíveis porque a ideia geradora e os processos de avaliação usados pelos grupos podem produzir resultados que geralmente não são possíveis com a simples combinação de ideias e esforços de pessoas trabalhando sozinhas (Juran *apud* Wolff, 2003, p.435)

Coloca-se a taylorização das capacidades cognitivas, restando ao trabalhador pensar para o capital e permanecer em estado de autocontrole, pois "se descarta, por um lado, a figura do capataz ou 'inspetor', por outro, a reintroduzir na própria subjetividade do trabalhador" (Wolff, 2003, p.440). Vivenciamos, portanto, o terceiro momento de abstração e reificação do trabalho vivo na era informacional (Wolff, 2009) que mediante o setor de *telemarketing* faz do uso da tecnologia a serviço do aperfeiçoamento do controle dos movimentos e da produtividade meio da degradação da atividade, das condições de trabalho e do próprio trabalhador.

Diante da intensa subordinação, exploração e precarização estrutural e subjetiva das suas capacidades laborativas, a organização do trabalho em *call centers* detém inúmeros fatores capazes de resultar em condições nocivas aos trabalhadores. Precarização do trabalho que é ocultada diante do "sorriso da voz" apresentado por operadores *call center* no transcorrer do atendimento, e que demanda uma análise mais aprofundada no item a seguir.

4.3 Telemarketing: nas linhas da difusão da precarização do trabalho

Conforme Antunes (2015), embora o trabalho precário seja uma constante no Brasil, a precariedade se metamorfoseou, ocupando um lugar estratégico, deixando de ser periférica (ou residual) para se institucionalizar, sob a lógica de dominação capitalista. Percepção que advém do fato da precariedade, histórica e estruturalmente, se originar como "uma condição histórico-ontológica da força de trabalho como mercadoria" (Antunes, 2015, p.113). Sendo, pois, a precariedade condição e a precarização "um processo de diluição (ou supressão) dos obstáculos constituídos pela luta de classes a voracidade do capital no decorrer do século XX [...] possui[ndo] um sentido de perda de direitos [...]" (Alves, 2007, p.114).

Ambas possuem tríplice determinação: histórico-ontológico do trabalho vivo sob as condições do capital; sócio-institucional imposta pela ordem sistêmica do capital para garantir a reprodução da acumulação; e e histórico-genética - meio de apreender a particularidade da objetivação do capitalismo no Brasil (Alves, 2007).

Ao apropriar-se do trabalho excedente e, paulatinamente, de parte do trabalho necessário à reprodução da força de trabalho, o capital repõe e agudiza a precarização do trabalho, complexificação da relação capital-trabalho imposta pela reestruturação do capital. Portanto, "desde o século XVI o capitalismo moderno tem ampliado as condições de precariedade social de homens e mulheres despossuídos da propriedade dos meios de produção da vida material" (Alves, 2007, p.112). Por isso que,

a precarização é, por um lado, um fenômeno intrínseco à sociabilidade construída sob o signo do capital; por outro, uma forma particular assumida pelo processo de exploração do trabalho sob o capitalismo em sua etapa de crise estrutural, podendo, portanto, ser mais ou menos intensa, uma vez que não é uma forma estática. Nas épocas de crise - ainda mais quando esta tem um claro acento estrutural - o que se assiste é a sua intensificação, o que vimos denominando como a persistente tendência à *precarização estrutural do trabalho em escala global* [...] (Antunes, 2015, p.413)

Aprimorando o controle da subjetividade e fragmentando os trabalhadores, com a reestruturação do capital, a precarização do trabalho aparece sob o neologismo da flexibilização do trabalho. Sendo assim, a precarização é imposta "não apenas por meio da perda de direitos e do aumento da exploração da força de trabalho, por meio do alto grau de extração de sobretrabalho de contingentes operários e empregados da produção social", mas o "crescente contingente de trabalhadores desempregados supérfluos à produção do capital" (Alves, 2007, p.126).

Nesse contexto, é generalizada a subproletarização do trabalho, manifestada nas formas de trabalho precário, parcial, temporário, subcontratado, terceirizado, doméstico e informal. Conseqüentemente, ocorre a fragmentação, complexificação e heterogeneização da classe trabalhadora, pautada pela crescente incorporação contingente feminino, trabalho infantil e migrante, acompanhado de formas de degradação do trabalho. (Antunes, 2015)

Na particularidade brasileira, a explicação histórica da *precariedade estrutural*, a *precarização* e a *nova precariedade do trabalho* detém três dimensões: a primeira vincula-se a natureza do modo de produção capitalista, baseado na divisão hierárquica do trabalho e da propriedade privada, cabendo a compreensão do Brasil inserido no mercado mundial; a segunda abarca a particularidade da objetivação histórica do capitalismo no país, de natureza colonial-escravista, de cariz autocrático-burguês dependente e subalterna aos interesses internacionais; e a terceira possui relação às mutações estruturais (e de conjuntura) do capitalismo no país nos últimos trinta anos - em que o "tônus discursivo dominante é o mesmo: flexibilização, desregulamentação e empregabilidade" (Alves, 2007, p.278).

A precarização e precariedade, então, se põem como qualificações das condições de trabalho e de vida dos trabalhadores levado ao seu limite, o que reitera a lógica capitalista da transformação do trabalhador em mero componente de produção. Como expressão concreta da "lógica desumana e desumanizadora" (Mészáros, 2002), tem-se novos padrões organizacionais (com a introdução de métodos "participativos") fazendo emergir novas modalidades de intensificação da exploração do trabalho combinadas com o arcabouço tecnológico informacional, afetando objetiva e subjetivamente o modo de ser dos trabalhadores, resultando no novo e precário mundo do trabalho (Alves, 2000).

Nesse sentido, o setor de *telemarketing* no Brasil expressa esta nova tendência, já que a organização do trabalho, apresentadas anteriormente, reitera a nova lógica de gestão da força de trabalho prevalecente, envolta pelo controle da produtividade, ao mesmo tempo, por modernas tecnologias e formas pretéritas de controle do trabalho, culminando na acentuação da intensificação das rotinas de trabalho e envolvimento do trabalhador. A organização do trabalho tende a se enquadrar no neotaylorismo ou pós-taylorismo informacional, garantindo a qualidade e a satisfação do cliente em um ritmo acelerado (Braga, 2009).

Sob tal enfoque, diante do "sorriso na voz" expresso no atendimento junto ao cliente, tem-se a ocultação da precarização do trabalho, vivenciada no setor e expressa tanto pela forma organizacional e de controle, de sociabilidade no trabalho, da saúde ocupacional, da estabilidade/rotatividade e do perfil prevalecente, além do descumprimento da legislação.

Dentre tais aspectos, alguns já foram abordados, tal como a terceirização que se constata na maioria das empresas de *call center*, que é um fator de segmentação, rebaixamento do padrão de contratação com repasse de responsabilidades a das contratantes a tomadoras, sendo a porta de entrada decisiva para precarização.

Some-se a isto a remuneração, que tem sua parte fixa vinculada ao mínimo do salário e sua parte variável vinculada a metas inatingíveis, sendo “apontada como fator de estresse e de conflitos entre os colegas de trabalho, na disputa por vendas e na competição por resultados, que é fomentada diretamente pela política de gestão empresarial” (Dutra, 2017, p.115) levando o trabalhador a ultrapassar os seus limites. Por conseguinte, abordaremos aqui os nexos existentes entre as condições de trabalho postas no setor e a precarização.

4.3.1 Do outro lado da linha, perfil predominante da categoria profissional

Os trabalhadores que desenvolvem a atividade de *telemarketing*, comumente, são denominados "operadores de *telemarketing*", profissão que é desdobramento da atividade de telefonista. Sendo assim, conforme a Classificação Brasileira de Ocupações (CBO), instituída pela Portaria MTE nº397 de 2002¹¹² e que expõe as diversas atividades profissionais existentes no Brasil, objetivando subsidiar as políticas públicas de emprego, a ocupação de operador de telemarketing, CBO 4223 pertence ao grupo de trabalhadores da informação ao público. Para

¹¹² CEDI. PORTARIA Nº 397, DE 09 DE OUTUBRO DE 2002 Aprova a Classificação Brasileira de Ocupações - CBO/2002, para uso em todo território nacional e autoriza a sua publicação. Disponível em: https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/prop_mostrarintegra?codteor=382544&filename=LegislacaoCitada%20INC%208189/2006. Acesso: 16 de nov. de 2023

tal, atuam como assalariados em empresas de *call center* que prestam serviços de teleatendimento a terceiros ou em serviços de teleatendimento de uma empresa, seguindo roteiros, *scripts* e controlados para captar, reter ou recuperar clientes (CBO-MTE, 2023)¹¹³

Trata-se de uma profissão que requer ensino médio completo (ou até ensino superior incompleto), seguidos de cursos básicos de qualificação. Escolaridade que conforme Oliveira (2009) ao analisar o universo da Atento do Brasil, influencia o tipo de *telemarketing*: se receptivo, requer menor escolaridade por lidar com atendimentos mais simples (*script* mais fácil e treinamento menor); e o ativo demanda escolaridade e treinamento maior.

Simultaneamente, aqui a qualidade da voz e de audição são fundamentais, já que esses profissionais prestam serviços de informação nas mais variadas relações comerciais, bem como o poder persuasão, agilidade de atendimento, agilidade de digitação entre outros, combinando telecomunicações e informática.

Distintos autores ao analisar o setor de *telemarketing*, pesquisando diferentes empresas, abordam um perfil sócio-ocupacional com similitudes. Cabe aqui uma apertada síntese que denota um perfil que tem um corte de gênero, raça e geração muito claros, colocando em marcha a exploração de vulnerabilidades, sejam elas sociais ou identitárias

Nogueira (2006), ao estudar a empresa que denominou Mark, chega a compreensão de que setor é notadamente constituído por cerca de 70% de força de trabalho feminina, 45% de jovens entre 18 e 25 anos, com boa dicção, fluência verbal, conhecimentos de informática e no mínimo o ensino médio completo. Braga (2009) ao estudar duas empresas que monopolizam o setor, reforça o referido perfil:

Dos 131 questionários respondidos pela empresa A, 68% eram mulheres e 32% de homens; quanto à idade, constatou-se uma presença marcante presença de jovens: 43% tinham entre 18 e 24 anos, 21% entre 25 e 29 anos, 18% entre 30 e 40 anos e 18% entre 40 e 50 anos - ninguém acima de 50. No que concerne à escolaridade, há uma forte presença de trabalhadores com o segundo grau completo, 65%. Do restante, 29% dos entrevistados declararam estar cursando o ensino superior e 6% declararam possuir ensino superior. Ninguém assinalou as opções ensino primário completo ou secundário completo (Braga, 2009, p.75)

Indaga-se: por que mulheres? Porque nada no capitalismo é à toa e tudo se centra em uma única finalidade, lucro, isto é, geração de resultados pela empresa contratante. Souza-Lobo (2021) já defendia que a classe trabalhadora tem dois sexos, concepção fundamental para compreender as múltiplas singularidades da classe trabalhadora, desvelando as condições concretas do trabalho e a opressão e exploração sobre as mulheres na sociedade capitalista.

¹¹³ CBO/TEM. CBO 4223-15. Disponível em: <https://www.ocupacoes.com.br/cbo-mte/422315-operador-de-telemarketing-receptivo>

Portanto, parte a autora da compreensão de que subordinação da mulher a opressão masculina deve ser vista enquanto inerente às relações sociais iniciadas a partir do surgimento da propriedade privada dos meios de produção.

Sob a égide do capitalismo, que reduziu da premissa ontológica do trabalho a (re)produção de riquezas, a Revolução Industrial permitiu que o trabalhador viesse a perder o total domínio do processo de trabalho face a automação, abrindo-se vias a incorporação da mulher no mercado de trabalho, como já discutido no capítulo 1, porém de modo subalterno, enquanto mão de obra barata.

Findada a Revolução Industrial "aos poucos foi se organizando a família operária patriarcal: marido provedor e esposa provedora completamente e dona da casa, confirmando a divisão sexual desigual que se mantém até o presente" de modo que às relações sociais capitalistas imprimem "uma conotação considerada 'natural' à mulher, dada pela subordinação" (Nogueira, 2006, p.26).

Com efeito, foi imposto a divisão sexual do trabalho que não contempla nenhuma neutralidade, ao reforçar a dominação e subordinação histórica entre os sexos, fundada “[...] em relações sociais e representações culturais, em estratégias patronais do Estado e em práticas de resistência de mulheres e homens” (Nóbrega, 2006, p.156). Portanto,

Na divisão sexual do trabalho, operada pelo capitalismo, dentro do espaço fabril, geralmente as atividades de concepção ou aquelas baseadas em capital intensivo são preenchidas pelo trabalho masculino, enquanto aquelas dotadas de menor qualificação, mais elementares e muitas vezes fundadas em trabalho intensivo, são destinadas as mulheres trabalhadoras (Antunes, 2002, p.105).

Quadro acentuado com a reestruturação produtiva, que repõe um paradoxo: a intensificação da inserção feminina no mundo do trabalho, porém, predominantemente, no espaço dos empregos precários, marcados pela informalidade, com desníveis salariais em relação aos homens e em regime *part-time*¹¹⁴, tal como ocorre no setor de *telemarketing* de modo que, muitas vezes, longe de acabar com as desigualdades entre os sexos, coabitam e reforçam a divisão sexual do trabalho (Nogueira, 2006).

Recordemos que Marx (1996b) já colocava a entrada da mulher na produção viabilizada pela dispensabilidade da força muscular proporcionada pela maquinaria, bem como Mészáros (2002), coloca a entrada delas no mercado de trabalho durante o século XX como

¹¹⁴ Contrato de trabalho em regime de tempo parcial (ou part time), pode ser compreendido, nos termos do art. 58-A da CLT, como aquele cuja duração não exceda a trinta horas semanais, sem a possibilidade de horas suplementares semanais, ou, ainda, aquele cuja duração não exceda a vinte e seis horas semanais, com a possibilidade de acréscimo de até seis horas suplementares semanais

sinônimo do reforço da sua anulação sob o peso das contradições do sistema, não resultando em sua emancipação. Acrescenta o autor:

[...] extralimitação do capital por si mesmo em relação às mulheres traz força de trabalho a um número cada vez maior delas, sob o inexorável impulso expansionista do sistema: uma alteração que não pode se completar sem que se levante a questão da igualdade de mulheres, eliminando no processo alguns tabus e barreiras anteriormente existentes. Este movimento –que surge do indispensável impulso do capital para a expansão e não dá mais leve inclinação a uma esclarecida preocupação emancipadora em relação às mulheres–erra o tiro no momento oportuno. Não apenas porque as mulheres têm de aceitar uma parcela desproporcional das ocupações mais inseguras e mais mal pagas no mercado de trabalho e estejam na péssima situação de representar 70 por cento dos pobres do mundo. O movimento também erra o tiro porque, em virtude do seu papel decisivo na família nuclear, as exigências que são (e continuarão a ser) jogadas em cima das mulheres são cada vez mais difíceis de satisfazer no cenário mais amplo, contribuindo para que qualquer ‘disfunção social’ seja associada à crescente instabilidade da família [...] como [...] a taxa de criminalidade juvenil [...] Quanto maiores as ‘disfunções sociais’, maiores a carga e as exigências impostas às mulheres como eixo da família nuclear; quanto maiores esses pesos, menores as suas condições de lidar com eles, além do seu papel de ganha-pão, do ‘segundo turno’ depois do trabalho e afins... (Mészáros, 2002, p. 304-305)

Não é por acaso, portanto, que as mulheres sejam submetidas sobrecarga de trabalho doméstico aliadas a precárias condições de trabalho, ocultada sob o véu da “igualdade de oportunidades” que “está nas mãos dos que anseiam por evitar qualquer mudança nas relações de poder prevaletentes e nas correspondentes hierarquias estruturalmente impostas” (Mészáros, 2002, p.305).

Dados de 2019 da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua (Pnad) evidenciam a diferença salarial entre o rendimento das mulheres, que no Brasil representa, em média, 77,7% do rendimento dos homens (R\$ 1.985 frente a R\$ 2.555). Já a taxa de desemprego entre as mulheres é de 14,1%, enquanto a dos homens é 9,6%, deprimindo ainda mais seus níveis de reprodução de vida. Desigualdades emergentes da divisão sexual do trabalho e que respondem o porquê de 70% dos pobres do mundo serem mulheres.

Logo, a concentração massiva do sexo feminino no *telemarketing* não é mera causalidade, já que “esse setor permite evidenciar que a força de trabalho feminina tem como característica a atribuição de tarefas monótonas, repetitivas, estressante como é o caso do *telemarketing*” (Nogueira, 2006, p.226).

Nogueira (2006) além de reconhecer que a divisão sexual do trabalho no Brasil - presente nos espaços do trabalho e da reprodução - é escandalosamente favorável ao sexo masculino, dispõe que existe uma forte inter-relação entre precarização do trabalho feminino no *call center* e opressão masculina existente na família patriarcal. Questiona a autora: "quem é essa mulher que nos fala ao telefone e que, na maioria das vezes, nós, consumidores em potencial, não ouvimos o que tem a dizer?" (NOGUEIRA, 2006, p.13) e conclui que, na

empresa que pesquisou, "o número total de trabalhadores eram de aproximadamente 2 mil, sendo que a proporção da força de trabalho feminina é de 78% em relação a masculina que é 22%" (Nogueira, 2006, p.17-18).

Dentre as características que podem explicar o porquê de existirem mais mulheres no *call center* está a **jornada de trabalho** mais curta e em turnos variados no setor, que permite conciliar o trabalho com outro tipo de atividade. Flexibilidade no horário, que não ignora o fato de que não há espaço para flexibilidade no tempo no trabalho em efetiva atividade, já que o operador é submetido a supervisão intensiva sobretudo no controle do tempo.

Em outros termos, a jornada viabiliza à mulher conciliar o trabalho com suas funções de reprodução, exercendo atividades não-remuneradas de dona de casa, já que ela

[...] em geral, realiza sua atividade duplamente, dentro e fora de casa, ou se quisermos, dentro e fora da fábrica. E, ao fazê-lo, além da duplicidade, dentro e fora de casa, ou se quisermos, dentro e fora da casa, ela é duplamente explorada pelo capital: desde logo por exercer, no espaço público, seu trabalho produtivo no âmbito fabril. Mas no universo da vida privada, ela consome horas decisivas no trabalho doméstico, com o que possibilita (ao mesmo tempo ao capital) a sua reprodução, nessa esfera de trabalho não diretamente mercantil, em que criam condições indispensáveis para a reprodução da força de trabalho de seus maridos, filhos/as e de si própria. Sem essa esfera da reprodução não diretamente mercantil, as condições de reprodução do sistema de metabolismo social do capital estariam bastante comprometidas, se não inviabilizadas (Antunes, 1999, p.108-109)

A imbricação da esfera produtiva com a reprodutiva possui funcionalidade ao capital, não somente por ampliar o leque de trabalhadores a serem explorados pelo capital, mas por garantir redução dos custos da reprodução da força de trabalho, mantendo o seu próprio valor em patamares reduzidos. Ou seja, “longe de ser um resquício pré-capitalista, o trabalho doméstico não remunerado das mulheres tem sido um dos pilares da produção capitalista, ao ser o trabalho que reproduz a força de trabalho” (Federici, 2017, p.12).

Marx (1996b), revelava esta dinâmica ao conceituar reprodução simples, enfatizando a necessidade de a força de trabalho ser empregada na produção de mais-valor:

a reprodução simples reproduz continuamente a própria relação capital, capitalistas de um lado, assalariados do outro, também a reprodução em escala ampliada ou a acumulação reproduz a relação capital em escala ampliada, mais capitalistas ou capitalistas maiores neste polo, mais assalariados naquele. A reprodução da força de trabalho, que incessantemente precisa incorporar-se ao capital como meio de valorização, não podendo livrar-se dele e cuja subordinação ao capital só é velada pela mudança dos capitalistas individuais a que se vende, constitui de fato um momento da própria reprodução do capital. Acumulação do capital é, portanto, multiplicação do proletariado (Marx, 1996b, p.246)

A título de ilustração tem-se Bruschini *apud* Nogueira (2006, p.30), que constatou "em pesquisa com mulheres de famílias das camadas médias paulistanas [...] por meio do registro de atividades realizadas por elas no dia anterior da entrevista, que o tempo gasto nas tarefas domésticas variava de 7 a 9 horas".

Dados mais recentes, de 2019, da Pesquisa Nacional de Amostra de Domicílios (Pnad/IBGE-2020)¹¹⁵, reforçam que a jornada da mulher no serviço doméstico é superior à do homem por semana, são elas que dedicam mais tempo a trabalhos domésticos, totalizando 21,4 horas semanais, enquanto os homens destinam 11 horas por semana para essas atividades - tempo de trabalho apropriado pelo capital sem nenhum custo, fazendo-as ficarem mais sujeitas a trabalhos precários informais, a contratos intermitentes ou parcial.

Outro fator que eleva o quantitativo de mulheres empregadas no setor é referente às suas “**qualidades naturais**”, isto é, “as ditas qualidades da mulher socialmente erigidas, como a paciência, a capacidade de ouvir, a delicadeza no trata com clientes e, por fim, a conclusão de que todos os homens e mulheres, preferem falar ao telefone com uma mulher” (Venco, 2009, p.161). Nesse sentido, o site da empresa Del Grande¹¹⁶, que fornece recursos para *call center*, exalta tais qualidades:

A própria estrutura física das mulheres favorece esse tipo de trabalho. Suas cordas vocais produzem **sons mais suaves** e isso ajuda bastante a comunicação. Uma voz mais leve permite que o interlocutor do outro lado da linha permaneça calmo, paciente e atento ao que é falado. Isso gera uma sensação de empatia em ambas as partes e facilita o diálogo. A voz calma também é **sinal da paciência feminina**. Essa característica é facilmente encontrada na maioria das mulheres no *call center*, que conseguem atender e entender os problemas de quem está do outro lado da linha. Há quem diga que a própria cultura e **criação dada às mulheres** promove estes comportamentos mais calmos e atenciosos, afinal, elas precisam se dedicar e dar toda a sua atenção quando se tornam mães. Por isso, não há ser mais adequado para ouvir e ajudar os outros do que as mulheres (Del Grande) (grifos meus)

Naturalizam-se funções, desconsiderando os aspectos sociais, culturais e políticos que influem na sua construção, até porque “[...] quando se institui é *natural* que a mulher se ocupe do espaço doméstico, deixando livre para o homem o espaço público, está-se, rigorosamente, *naturalizando* um resultado da história” (Saffioti, 1979, p. 11). Qualificações e trajetórias ocupacionais que são mecanismos históricos influenciadores da inserção de homens e mulheres no mercado de trabalho, já que

[...] a hipótese de que as mulheres são objeto de uma forma de apropriação particular, enquanto corpo, e não apenas enquanto força de trabalho (Guillaumin, 1978), o que marca as relações contratuais no feminino, diferentemente do contrato da força de trabalho masculina, introduzindo uma relação de subordinação de natureza distinta, pode ser pertinente para a análise de algumas modalidades de relações de trabalho. Iluminam em particular a compreensão das relações de trabalho dominantes em certas profissões “femininas”: trabalho doméstico assalariado, secretárias, onde efetivamente ocorre uma extensão das funções e da representação das mulheres na reprodução, que assume forma de uma relação de apropriação não mercantil (Chabaud, 1984) (Souza-Lobo, 2021, p.156)

¹¹⁵ ALMEIDA, Cassia. Aumenta a diferença na carga de trabalho doméstico entre homens e mulheres. Disponível em: <https://oglobo.globo.com/economia/celina/noticia/2020/06/aumenta-diferenca-na-carga-de-trabalho-domestico-entre-homens-mulheres-24461795.ghtml> Acesso: 16 de nov. de 2023

¹¹⁶ DELGRANDE. Por que existem mais mulheres no call center? Disponível em: <https://delgrande.com.br/blog/mulheres-no-call-center/> Acesso: 16 de nov. de 2023

Para o capital, a vigência da divisão sexual do trabalho é condição necessária à flexibilidade no contexto de reestruturação produtiva:

[...] estratégias de utilização [apropriação] do corpo, através de suas “qualidades” naturais ou sociais, como representações de qualidades. Assim, os dedos ágeis, a paciência, a resistência e a monotonia são considerados próprios da força de trabalho femininas. Como observam vários pesquisadores, a própria qualificação é sexuada e reflete critérios diferentes para trabalhos realizados por homens e mulheres, ocorrendo frequentemente uma desqualificação do trabalho feminino, assimilado a dons naturais, desconsiderando-se o treinamento informais (Souza-Lobo, 2021, p.156)

É nítida a desvalorização do trabalho feminino, vistas como corpos dóceis aos princípios da organização taylorista no setor de *telemarketing*, com acentuado controle do trabalho e do tempo, viabilizando as empresas obterem maior produtividade. Ainda há de ser considerado, contrariando a tendência da concentração de jovens no setor, que:

[...] mulheres mais velhas podem ser preferidas para determinados serviços. É consenso entre eles [gerentes] por exemplo, que estas são mais eficientes no setor de retenção, destinado a atender clientes em fase de desistência do produto ou serviço oferecido (Venco, 2009, p.161)

Venco (2009) nos traz a existência de um outro grupo populacional que compõem o setor: homossexuais e transsexuais, valorizados pelas destrezas no trabalho, que auxiliam na efetivação de vendas e retenção de clientes. E reiteradas barreiras raciais, estética ou sexual, já que o setor abarca parte da população que

sofrem discriminações em outros setores da economia, em especial em serviços vis-a-vis, da mesma forma que outros observados nas empresas como negros, obesos, portadores de necessidades especiais, ou seja, pessoas que não correspondem ao ideário estético ditado pela sociedade de consumo (Venco, 2009, p.162)

Para ilustrar tal perspectiva a autora recorre a narrativa de um operador:

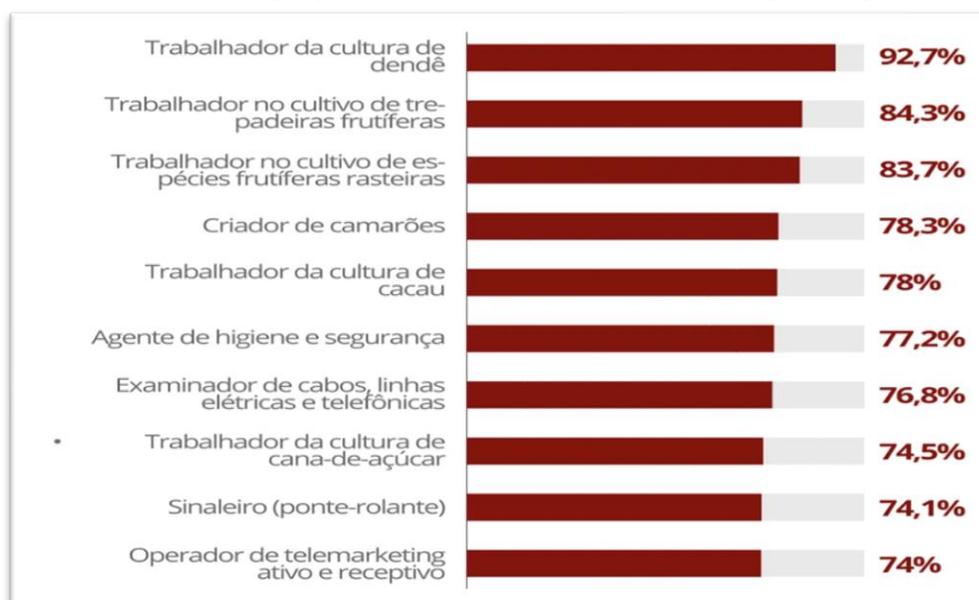
Você nunca sabe se estará empregado amanhã [...], porque, no meu caso, eu brinco muito na minha operação e as pessoas me chamam de “PPV” – que é preto, pobre e veado – é uma brincadeira que a gente faz [...] eu não sou preconceituoso comigo mesmo, mas você acaba [...] o que são os diferenciados na sociedade? As lésbicas, os homossexuais, uma pessoa que talvez não tenha uma aparência tão boa quanto a sociedade coloca, de repente uma pessoa que manca, que seja anã, esses são aceitos no *telemarketing*. (Operador de *telemarketing*, 27 de maio de 2005) (Venco, 2009, p.163)

São repostas características próprias da sociedade capitalista, isto é, a permanência da desigualdade, dominação e hierarquização da sociedade. No Brasil tais aspectos excludentes são acentuados pela “herança histórica”, que preserva “traços arcaicos derivados da ordem escravista-colonial que passaram a estruturar o mercado de trabalho no Brasil” (Alves, 2007, p.273). Tem-se a segregação racial, que mesmo após a Abolição da Escravatura em 1888, impõe aos negros trabalhos mal pagos precários, mal pagos e sem direitos trabalhistas. Neste aspeto, Almeida (2018, p.135) afirma que o racismo torna normal “a superexploração do trabalho, que

consiste no pagamento de remuneração abaixo do valor necessário para a reposição da força de trabalho e maior exploração física do trabalhador”

Dados da RAIS divulgados pelo G1 apontam que negros ocupam postos de trabalho com baixa qualificação, sendo que, em 2016, 74% dos operadores de *telemarketing* ativo e receptivo eram negros:

Gráfico 3 - Proporção de negros em atividades com baixa qualificação



Fonte: Gomes (2018)¹¹⁷

“Herança” que atribui à população negra ocupações mais precárias com menores salários, que em 2019 chegou a ser 45% menor do que do que o dos brancos, de acordo com a Pesquisa Nacional Por Amostra de Domicílios (Pnad/IBGE)¹¹⁸ e se tratando de mulheres negras a situação a média salarial chegou a ser 70% menor do que a das mulheres brancas. Vê-se que as “diferenças raciais e de gênero garante que o trabalho seja realmente submetido ao capital, uma vez que o racismo retira do trabalhador qualquer relevância enquanto indivíduo” (Almeida, 2018, p.142)

Venco (2009) coloca a fala de um gerente de recursos humanos que compreende ser o setor meio dessas pessoas se sentirem “protegidas”, podendo se “esconder” por trás da tela e do

¹¹⁷ GOMES, Helton. Brancos são maioria em empregos de elite e negros ocupam vagas sem qualificação. G1, 2018. Disponível em: <https://g1.globo.com/economia/noticia/brancos-sao-maioria-em-empregos-de-elite-e-negros-ocupam-vagas-sem-qualificacao.ghtml> Acesso em: 01 jun. 2023

¹¹⁸ ACCARINI, André. Racismo estrutural segrega negros no mercado de trabalho. CUT, 2020. Disponível em: <https://www.cut.org.br/noticias/racismo-estrutural-segrega-negros-no-mercado-de-trabalho-548e> Acesso em: 01 jun. 2023

telefone, funcionando como um “anteparo social”. Perspectiva afirmada por uma operadora que compreende que o setor aquele acolhe quem o mercado de trabalho expele:

Na realidade, eu acho que as empresas de teleatendimento se aproveitam de talentos que não puderam ser demonstrados no mercado. Por exemplo, uma pessoa pode trabalhar numa loja do shopping porque ela é muito gorda, não tem como [...] e pode ser que ela tenha um bilhão de qualidades, mas [a] um dos pré-requisitos ela não atende. Eu acho que essa questão, o *telemarketing* consegue utilizar essas pessoas que não se enquadram em outros setores. O obeso sabe que pode ser empregado na empresa de *telemarketing*, então ele diz: eu vou fazer o melhor que eu puder [...] eu vou me doar ao máximo, me empenhar ao máximo, porque [e uma coisa [em] que me enquadrado (Operadora de *Telemarketing*, 9 de agosto de 2005) (Venco, 2009, p.164)

Mesmo o *telemarketing* sendo posto como “anteparo social”, fatos cotidianos demonstram que o setor reproduz atmosfera hostil de trabalho marcada pelo racismo e homofobia. Em 2019, uma funcionária da LIQCorp denunciou a prática de racismo religioso imposta pelos seus colegas e tornando-se insustentável quando sua supervisora a pegou pelos braços e seguiu dizendo que ela precisava aceitar Jesus¹¹⁹. Em 2023, a Atento Brasil foi condenada por não tratar atendente trans masculino pelo seu nome social¹²⁰.

Dito isso, devemos observar que o perfil predominantemente composto por mulheres cis, homossexuais, transexuais e jovens, em sua maioria negros, visa justamente que eles cedam às pressões do trabalho, já que encontram dificuldade em serem inseridas em outro trabalho em melhores condições. Simultaneamente, é mascarado os índices de desemprego, ocultando a “subproletarização tardia”, isto é, “a nova precariedade do trabalho assalariado sob a mundialização do capital” (Alves, 2000, p.55).

Dados da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD) divulgados em 2022, escancara que o desemprego detém um recorte de gênero e raça: 7,5% entre os homens comparado a 11,6% no caso das mulheres; permanecendo abaixo da média nacional entre brancos (7,3%) e acima tanto para pretos (11,3%) como para pardos (10,8%), classificação usada pelo instituto, assim quase dois terços dos desempregados (64,7%) eram pretos ou pardos. Some-se a isto que o desemprego entre jovens de 18 a 24 anos representava 31% dos desempregados e entre 25-29 anos, 58,5%

Quanto aos jovens, o fato é que o setor de *call center* se constitui a porta de entrada deles ao mercado de trabalho, por não exigir experiência anterior e pela curta jornada de trabalho, tornando o setor atraente para o ingresso. Cavaignac (2010) aponta que:

¹¹⁹ G1. Jovem denuncia racismo religioso de colega que disse que pessoas do candomblé são 'almas perdidas nas trevas' Disponível em: <https://g1.globo.com/ba/bahia/noticia/2019/11/05/jovem-denuncia-racismo-religioso-de-colega-que-disse-que-pessoas-do-candomble-sao-almas-perdidas-nas-trevas.ghtml>. Acesso em 05 set. 2023

¹²⁰ CASTRO, Grasielle. Call-center é condenado por não tratar atendente trans masculino por nome social. JOTA, 2023. Disponível em: <https://www.jota.info/coberturas-especiais/diversidade/call-center-e-condenado-por-nao-tratar-atendente-trans-masculino-por-nome-social-16052023> Acesso em 05 set. 2023

[...] no capitalismo flexível de hoje, juventude equivale à flexibilidade e idade equivale à rigidez. Desse modo, os jovens tornam-se mais atraentes por possuírem esquemas mentais mais flexíveis, por terem mais energia física para enfrentar as exigências do local de trabalho flexível, por estarem mais dispostos a correr riscos, além de serem mais maleáveis em termos de submissão imediata[...] os trabalhadores mais velhos e experientes, quando comparados aos que estão apenas começando, têm mais conhecimento e poder de voz para falar contra o que encaram como más decisões, tendem a julgar os superiores e são mais intolerantes frente às ordens que recebem. Daí a preferência de muitas empresas pelos trabalhadores mais jovens e inexperientes, de modo a evitar qualquer tipo de resistência à lógica da acumulação flexível (Cavaignac, 2010, p.55-56)

Se por um lado, o setor atrai jovens por características que lhes são próprias e pela pouca ou nenhuma experiência de trabalho, que gera o desconhecimento de direitos, tornando-os aptos a suportar a pressão despida de limites. Por outro, é capaz de expelir tais contingentes, já que o setor não é visto como uma opção de edificar carreira e sim como uma circunstância. Contudo, face à possibilidade de mobilidade de carreira, ela é maior em empresas com *call center* próprio (29,9%) do que em *call center* terceirizados (16,1%) (PUC, 2005), escancarando a assimetria entre ambos e o engessamento do setor.

Tais jovens veem o setor como “empregos de passagem” / um “emprego trampolim”. Seja por não exigir experiência anterior. Seja pela oportunidade de adquirir experiência e assumir cargos mais valorizados no futuro. Seja pela curta jornada de trabalho, que permite o exercício de atividades paralelas, como, por exemplo, cursar faculdade.

Realidade que escancara “a falta de investimento público na qualificação profissional e, sobretudo, na educação superior, estes jovens geralmente têm de financiar seus próprios estudos” (Cavaignac, 2010, p.56), bem como contribui “[...] para a ampliação da massa de trabalhadores a disposição do capital, cujo trabalho é intensamente explorado e mal remunerado (Cavaignac, 2010, p.195-196).

Quanto a este último aspecto cabe aqui um adendo: o aperfeiçoamento profissional não é um dos objetivos do setor, que mira exclusivamente em qualidade voltada à produtividade. Portanto, qualquer perspectiva de melhoria e aperfeiçoamento na vida laborativa é posta por uma ação individual, fato notório na medida em que no ano de 2021, a Atento Brasil, uma das maiores empresas de *call center* do país, proibiu que seus trabalhadores fizessem o Exame Nacional do Ensino Médio (ENEM)¹²¹, contrariando o disposto no art. 473 da CLT que em seu inciso VII.

¹²¹ ESQUERDA DIÁRIO. Sem direito ao futuro | DENÚNCIA: Telemarketing Atento impede que trabalhadores façam o ENEM. Disponível em: <https://www.esquerdadiario.com.br/DENUNCIA-Telemarketing-Atento-impede-que-trabalhadores-facam-o-ENEM> Acesso em: 16 nov. 2023

Por inúmeros aspectos que vem a expelir jovens trabalhadoras do setor, tem-se que ele é marcado por uma alta rotatividade que lhe é inerente e acentuada por ser um setor tendencialmente terceirizado, como veremos a seguir.

4.3.2 Vínculos frágeis e breves: a rotatividade (*turnover*) como uma constante

Conforme DIEESE (2011), a rotatividade (*turnover*) representa a substituição do ocupante de um posto de trabalho por outro, ou seja, a demissão seguida da admissão envolvendo vários trabalhadores, podendo ser por iniciativa pessoal ou da empresa. A rotatividade, por um lado, demanda das empresas a busca por instrumentos e meios para gerenciar seus impactos, por outro, representa insegurança quanto ao contrato de trabalho, bem como, em alguns casos, afetam os recursos públicos atrelados ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), já que a sua utilização intensiva e recorrente impacta fortemente nos resultados contábeis com os recursos despendido com o seguro-desemprego.

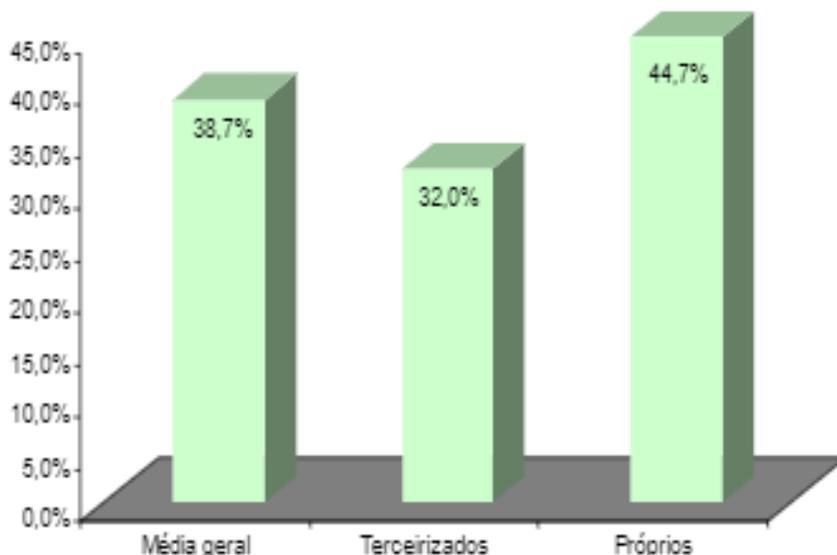
Rotatividade, portanto, não é causa, mas consequência de variáveis internas (por exemplo condições de trabalho, aspectos relacionais entre outros) e externas (por exemplo a conjuntura econômica, oferta e procura de emprego entre outros). A vista disso, face ao perfil prevalecente no setor de *telemarketing*, devemos pontuar que o tempo médio de permanência dos atendentes em 2005 era de 2,4 anos, sendo que 44,0% deles têm menos de 1 ano no emprego e apenas 12,7% possuem mais de 5 anos no setor (PUC, 2005, p.8), mesmo com significativa geração de postos de trabalho anunciadas cotidianamente.

Realidade também evidenciada por Cavaignac (2010) que, ao analisar o universo de uma empresa de *telemarketing* em Fortaleza/CE, chegou à conclusão de que:

Entre os pesquisados, 8,33% têm, no máximo, 6 meses de trabalho na empresa; 44,17%, ou seja, a maior parte deles, têm de 7 meses a 1 ano; 25,83% têm de 13 meses a 2 anos; 12,50% têm de 25 meses a 3 anos; 5% têm de 37 meses a 4 anos; 2,5% têm de 49 meses a 5 anos e apenas 1,67% têm mais de 5 anos de empresa. A maioria dos operadores de *telemarketing* tem, portanto, menos de dois anos de trabalho na empresa (Cavaignac, 2010, p.197)

Nesse sentido, dados da PUC (2005) também trazem à tona que a média geral de rotatividade no setor era de 38,7%, com diferenças consideráveis entre *call centers* próprios e terceirizados, com 44,7% e 32,0% respectivamente. Vejamos:

Gráfico 4 - Empregados com menos de 1 (um) ano de emprego



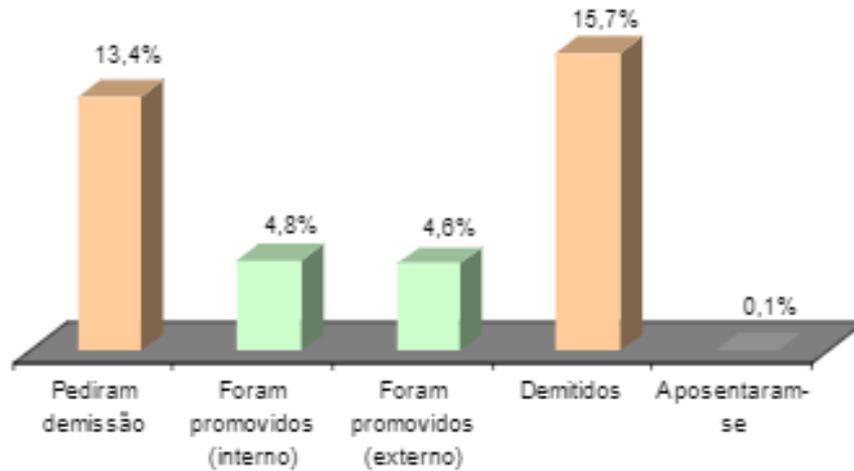
Fonte: PUC (2005)

Não causa nenhum estranhamento, face ao já posto até aqui, o fato de que a condição de “terceiros” promove maior rotatividade, pois lembremos que a terceirização produz um combo de subcontratação com cascata de pressões cujo único objetivo é reduzir custos. A terceirização determina distinção entre as condições e relações de trabalho na empresa terceirizada ou não, já que a subcontratada quer manter sua margem de rentabilidade, o que geralmente ocorre com a redução de custos (leia-se: redução de encargos trabalhistas).

Cabe, então, pontuar, com base em Reis (2017) que:

Os elevados índices de rotatividade encontrados no setor de teleatendimento são comparáveis aos encontrados em atividades que possuem esses índices elevados devido a características próprias da atividade, como no caso da construção civil, ou características como sazonalidade, contratos por prazo determinado, etc. (DIEESE, 2014a). Segundo esse mesmo órgão, as taxas de rotatividade do setor de teleatendimento, de 2007 a 2013 se mantiveram acima de 90%, sendo que em 2013 ficou em 109,5% (DIEESE, 2015). Esses valores são bem superiores ao valor encontrado no setor de serviços, que gira em torno de 59,6% (p. 07), ou ao mercado de trabalho celetista, em que a taxa de rotatividade global foi de 63,7% (p.03), todos dados de 2013 (DIEESE, 2014b) (Reis, 2017, p.393)

Elementos ensejadores da alta rotatividade são postos em sua grande maioria pelo fato de que o operador ou pede demissão (13,4%) ou é demitido (15,7%), com um baixo quantitativo de operadores promovidos, o que reafirma o engessamento do setor a possibilidade de ascensão na carreira, como discutido anteriormente:

Gráfico 5 - Percentuais de rotatividade (*turnover*)

Fonte: PUC (2005)

Fundamentando-se em dados da RAIS (2003-2006) Mocelin e Silva (2008, p.377) afirmam que no setor de *telemarketing* “os contratos celetistas por tempo indeterminado estiveram na casa de 96%, com redução do número de temporários, que caiu em 3,1, em 2003, para 1,8% em 2005”. Ou seja, o caráter temporário advém “do elevado índice de desligamento por iniciativa dos empregados ou de demissões”.

Demissões que, conforme o DIEESE *apud* Reis (2017), passaram a ocorrer em grande parte (51,6%) a pedido do empregado. Quadro que pode ocultar a existência do induzimento ao pedido de demissão por parte do empregado, pois a empresa tenta se eximir de alguns encargos de uma demissão sem justa causa, a saber: 13º salário proporcional, férias + 1/3 proporcionais, aviso-prévio, indenização sobre os depósitos do FGTS e seguro-desemprego.

Note-se, a título de ilustração, o caso que Venco (2006a) relata a vivência de uma operadora intimidada pelo seu superior:

[...] com dois anos e meio de empresa, uma operadora integrava a "melhor equipe de vendas" da casa. O trabalho repetitivo, a pressão por aumento da produtividade e os maus tratos da supervisão foram arrefecendo seu estímulo para o trabalho. Desde então, foi sendo trocada de equipe e hoje compõe a "pior equipe", segundo a supervisão. Seu desânimo e sua inadequação a esse tipo de organização da produção fizeram com que ela pedisse diversas vezes a inclusão de seu nome na lista de desligamentos da empresa. Com o tempo, a entrevistada passou a sofrer crises compulsivas de choro a cada constatação de que seu nome não constava da lista. Em dado momento, quando ela voltava das férias, a chefia alegou estar em posse de uma gravação cujo julgamento, feito pela empresa e pela empresa-cliente, indicava um comportamento insinuativo com determinado cliente. A solução proposta pela empresa era que ela pedisse demissão ou, em caso contrário, seria demitida por justa causa. (Venco, 2006a, p.13)

Justa causa, que macula a imagem do trabalhador face ao mercado de trabalho, não foi aplicada no caso citado, já que a operadora exigiu o acesso a gravação, procurou orientação no sindicato e permaneceu na empresa, mas foi transferida de unidade. Caso que escancara a busca constante da melhor e mais produtiva equipe como máxima, como observou Braga (2012, p.214) ao descrever o “ciclo do teleoperador”.

O ciclo do teleoperador abrange o período desde a contratação do operador até o seu “descarte” pela empresa, o que dar-se-á em torno de 20 a 24 meses. Sendo assim, de início o operador é contratado sem exigência de atributos especiais, adquirindo habilidades após cerca de dois ou três meses. Após esse período, o operador apresenta o seu ápice de desempenho, posto no intervalo de um ano, e, conseqüentemente, obtendo o incremento na remuneração.

Contudo, “o endurecimento das metas, a rotinização do trabalho, o despotismo dos coordenadores de operação, os baixos salários e a negligência por parte das empresas em relação à ergonomia e à temperatura do ambiente provocam o adoecimento e alimentam desinteresse pelo trabalho” (Braga, 2012, p.214).

É nesse momento, que o operador é descartado!

Dutra (2017, p.135) constatou, ao analisar um *call center* da Bahia, que os pedidos de demissão do setor servem também para evitar penalidades de dispensa por justa causa, mas “mesmo quando desejosos do desligamento, é praxe entre os operadores pedir ou esperar a dispensa, para garantir o saque do FGTS e o recebimento “cheio” das verbas rescisórias”.

É aberto aquilo que a autora chama de “circunstância bizarra”, isto é a dispensa imotivada como premiação aos “bons operadores”, aos que “merecem”. Conjuntamente, o “fim da relação de emprego [...] é saboreado como alegria e libertação” (Dutra, 2017, p.136).

Libertação de alguns elementos:

[...] questionados sobre o que menos gostam no emprego atual indicaram: a) baixa remuneração, aquém do piso da categoria; b) trabalho aos sábados; ; c) qualidade da alimentação oferecida (lanches de baixa qualidade e que geralmente fazem mal); d) tempo reduzido para a alimentação; e) reclamação e maus-tratos de clientes (muitos acham que os atendentes são os culpados pelos problemas da empresa); f) falta de respeito da empresa e a forma como alguns supervisores tratam os operadores; g) valor baixo para o transporte (somente uma condução por dia); h) distância da residência; i) pausa reduzida (para algumas necessidades); j) falta de possibilidade de ascensão na carreira; k) poucos benefícios adicionais; l) ambiente de trabalho; m) falta de autonomia e de motivação no trabalho; n) pressão para alcance das metas; o) quantidade muito grande de trabalho (muita pressão); p) jornada de trabalho muito intensa; q) insegurança no emprego; r) e baixa atuação sindical (sindicato acata o que a empresa manda, deixando-a fazer o que bem entende) (Oliveira, 2009, p.128)

Tais aspectos devem ser considerados já que a rotatividade, frequentemente associada à repetitividade e à monotonia do trabalho, detém outros determinantes. Convém pontuar que a

elevada e constante oferta de vagas, oculta a precarização latente e dar-se-á como consequência da rotatividade.

Braga (2012, p.213-214) coloca que é “exatamente porque a indústria de *call center* não necessita de uma força de trabalho com qualificação especial” que “as empresas beneficiam-se de um regime de relações de trabalho apoiado em elevadas taxas de rotatividade da força de trabalho”. Engana-se, portanto, quem pensa, que se no caso posto por Venco (2006a), como de milhares outros operadores, se a demissão fosse realizada a pedido ou por parte da empresa, não haveria mão-de-obra apta para substituição.

Objetivando manter a alta rotatividade sem custos, “[...] a empresa efetua pré-contratações coletivas, faz o treinamento de todo o grupo (sem é claro, remuneração e contrato assinado) e os coloca na espera. Esta servirá para substituir o trabalhador desgastado, com ‘prazo de validade vencido’” (Rosenfield, 2009, p. 178). Prazo que se traduz em queda da produtividade ocasionada, na maioria das vezes, pela alta taxa de adoecimento físico e psíquico do proveniente do trabalho. Forma-se um “exército industrial” de reserva próprio e já qualificado a assumir os postos desocupados a qualquer tempo.

Recordemos que Marx (1996b) já apontava ao analisar o contexto da grande indústria, no capítulo XXIII d’O Capital - *A Lei Geral da Acumulação Capitalista* - que “[...] o crescimento da parte variável do capital, e, portanto do número de trabalhadores ocupados, está sempre ligado a fortes flutuações e à produção transitória de superpopulação”, assim “com a acumulação do capital produzida por ela mesma, a população trabalhadora produz, portanto, em volume crescente, os meios de sua própria redundância relativa” (Marx, 1996b, p.262). Acrescenta o citado autor:

se uma população trabalhadora excedente é produto necessário da acumulação ou do desenvolvimento da riqueza com base no capitalismo, essa superpopulação torna-se, por sua vez, a alavanca da acumulação capitalista, até uma condição de existência do modo de produção capitalista. Ela constitui um exército industrial de reserva disponível, que pertence ao capital de maneira tão absoluta, como se ele o tivesse criado à sua própria custa. Ela proporciona às suas mutáveis necessidades de valorização o material humano sempre pronto para ser explorado, independente dos limites do verdadeiro acréscimo populacional. (Marx, 1996b, p.262-263)

Essa superpopulação “é criada pelo simples processo de “liberar” constantemente parte dos trabalhadores, por métodos que diminuem o número de trabalhadores ocupados em relação à produção aumentada.” (Marx, 1996b, p.263), gerando uma massa de disponíveis aos momentos de expansão, independente da barreira natural do crescimento populacional.

Para Marx (1996b) esta superpopulação possui continuamente três formas: latente - relacionada à transferência da população rural para a cidade; líquida - composta por trabalhadores que são ora repelidos, ora atraídos em maior proporção, sendo recrutado dela cada

vez mais “massas maiores de trabalhadores em idade jovem, de massas menores em idade adulta” (Marx, 1996b, p.271), culminando no seu esgotamento prematuro; e a estagnada - envolta por aqueles que não foram absolvidos pela indústria e sua parte mais profunda ocupa o terreno do pauperismo “ela proporciona, assim, ao capital, um reservatório inesgotável de força de trabalho disponível” (Marx, 1996b, p.272).

Nesse sentido, a superpopulação relativa constitui-se na condição de vida da indústria moderna e necessidade de acumulação, já que “o sobretrabalho da parte ocupada da classe trabalhadora engrossa as fileiras de sua reserva, enquanto, inversamente, a maior pressão que a última exerce sobre a primeira obriga-a ao sobretrabalho e à submissão aos ditames do capital”. (Marx, 1996b, p.266).

Em outros termos: o exército industrial é sempre funcional, mantendo e/ou reduzindo os salários abaixo do valor capaz de atender as necessidades do trabalho, além de criar uma massa de sujeitos aptos a aceitar os ritmos impostos no trabalho, o que se passa fundamentalmente pela desvalorização e superexploração da força de trabalho.

Feitas tais ponderações, a constituição de um “exército de reserva” “próprio” e apto a assumir o posto de trabalho que possa vir a ser desocupado no setor é exemplificada por Rosenfield (2009) que resgata um relato de um dos teleoperadores extraído da sua pesquisa:

Quando tu entras, eles te fazem passar por um treinamento. Tu fazias o treinamento e era certo que tu ias trabalhar, só que às vezes podia levar um tempo, porque eles levam um tempo para irem precisando das pessoas. Depois eu fui entender que a empresa, ela vai demitindo e vai repondo, e sempre tem que ter aquela reserva ali, porque é um trabalho que, embora não seja muito complexo, tu tens que conhecer o produto, tem que saber muita coisa que não tem como entrar, num dia, e já saber (Operadora) (Rosenfield, 2009, p. 178)

A empresa, então, se exime de reconhecer o vínculo trabalhista, mas mantém na expectativa o trabalhador, já previamente qualificado a trabalho, cujo ritmo estressante e intenso torna a mercadoria força de trabalho com curto prazo de validade. Em decisão da 3º Vara do Trabalho de Juiz de Fora (processo: 0011080-40.2020.5.030031), Martha Halfeld Furtado de Mendonça Schmidt, reconheceu a relação de emprego entre uma trabalhadora e uma empresa de *call center*, em um período anterior ao anotado na Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS).

Na ação, a trabalhadora alegou que a prestação de serviços iniciou em 14/01/2019, mas a anotação na CTPS foi posta 04/02/2019, já a empresa sustentou ser o período destinado a seleção de novos empregados. No entanto, a sentença foi favorável à trabalhadora e entendeu, face às provas, que denotam ser a capacitação específica para as atividades da empresa, se tratar

de período experimental, em que há vínculo de emprego. A empresa foi condenada a pagar o salário e seus respectivos reflexos do período.

Na garantia da oferta de uma força de trabalho previamente qualificada, o Estado também passa a assumir o papel de garantia. Vejamos, a título de ilustração, na capital alagoana, matéria publicada no Portal G1, cujo teor não é raro:

Figura 5 - Reportagem com oferta de curso de *telemarketing*



g1 ALAGOAS TV GAZETA

Sine Maceió abre seleção com 200 vagas em curso de telemarketing; veja como se inscrever

Cadastramento de currículos acontece na segunda (17) e na terça (18).

Por g1 AL
13/07/2023 19h13 · Atualizado há um mês

Fonte: G1¹²²

Logo, coloca-se uma aparente tentativa da empresa, com auxílio do Estado, de se resguardar de possíveis processos na justiça, mas assegurando a formação de indivíduos de prontidão e capazes de atuar a qualquer momento, já que no teor na matéria consta que “os aprovados **poderão ter** contratação imediata pela empresa Almaviva”, mas coloca os critérios do curso - com duração de 15 dias, de segunda a sábado - similares ao de contratação: o candidato precisa ter obrigatoriamente 18 anos ou mais, ensino médio completo, conhecimentos básicos de informática e morar em Maceió/AL.

Este “exército industrial” próprio também permite ao *call center* operar em constância, bem como intensifica o trabalho daqueles já efetivamente empregados, que, temendo o desemprego, se submetem ao ritmo posto e face às condições de trabalho. Dessa forma, o setor de *telemarketing*, por diversas razões próprias ao ramo notadamente, faz com que os operadores não se identifiquem (com a atividade e com a categoria profissional).

¹²² G1. Sine Maceió abre seleção com 200 vagas em curso de telemarketing; veja como se inscrever. Disponível em: <https://g1.globo.com/al/alagoas/noticia/2023/07/13/sine-maceio-oferta-200-vagas-em-curso-gratuito-de-telemarketing-veja-como-se-inscrever.ghtml> Acesso em: 01 jul. 2023

A rotatividade aliada à intensificação do trabalho, constituem-se em uma das expressões do processo de precarização do trabalho no Brasil. Junção que coloca em cena a degradação da construção de identidades profissionais, limitando as possíveis estratégias de mobilização coletiva por parte dos operadores, de modo a reduzir o engajamento pela busca de melhorias das condições de trabalho e resistência.

É diante desse cenário que novos desafios se impõem aos sindicatos - ferramenta de contraposição a exploração imprescindível na sociedade do capital - já que, tem-se a debilidade política e ideológica da organização sindical no *call center*, que também é manifestação da crise do sindicalismo no Brasil, demonstrando a sua “dificuldade [...] em preservar o horizonte da classe diante da nova etapa de acumulação capitalista flexível” (Alves, 2000, p.275-276), apresentando “uma incapacidade relativa de erguer uma contra-hegemonia à lógica do capital” (Alves, 2000, p.276) face à capacidade do capital em manipular tais organizações auxiliando o regime predatório da exploração do trabalhador.

4.3.3 Entre fragilidade e resistência: a organização coletiva dos operadores

Neste estudo optamos por recorrer a perspectiva do trabalho enquanto categoria fundante do ser social e que, independentemente da forma que se expressa na sociedade de classes, mantém a sua centralidade. Portanto, não há como negar o papel do trabalho como elemento primordial na construção identitária - mesmo que atualmente atrelado a geração de riqueza dentro da lógica capitalista - contribuindo para a construção de um sentido:

seja por meio do reconhecimento do trabalho pela hierarquia (através da escuta, do apoio, do encorajamento, do acesso a respostas, da transmissão da informação) que confirma a contribuição aportada por aquele trabalho, seja pelos pares-colegas (com a estima, a cooperação, a troca igualitária, o reconhecimento do trabalho bem-feito) que colabora na construção da identidade coletiva e serve de defesa identitária. (Rosenfield, 2009, p.174)

Identidade envolta por dinamismo de conceito, mas que abrange a forma como o indivíduo se exterioriza no mundo e o interioriza, constituindo sua identidade pessoal (oriunda das relações interpessoais) e social (derivada das posições sociais), como processos indissociáveis dentro de condições materiais e históricas dadas. Ou seja, “o trabalhador não conta não somente com uma retribuição pelo seu serviço, mas espera igualmente que ele contribua na construção de sua identidade social e individual” (Rosenfield, 2009, p.174). Afinal, é por intermédio do trabalho que o homem renova sua própria existência.

Segundo a referida autora, na constituição da identidade no trabalho são fatores primordiais: o reconhecimento, a autonomia e a cooperação. Reconhecimento do trabalho é

expresso na realização do indivíduo, que tem um retorno sobre si mesmo reafirmando ou construindo sua identidade. Já a autonomia pode ser pensada por intermédio de três dimensões: operacional (o controle sobre o trabalho), identitária (construção do indivíduo em si na sua interrelação com o futuro coletivo) e social (o reconhecimento social). No tocante a cooperação tem-se o compartilhamento entre iguais na construção de uma experiência coletiva “capaz de liberar o trabalhador da sua solicitude e de desenvolver mecanismos de proteção a dominação através de estratégias coletivas” (Rosenfield, 2009, p.175)

No Brasil, entretanto, as mutações ocorridas no mundo do trabalho, a partir da década de 80 em diante, acarretaram modificações capazes de impactar não só materialmente no trabalhador, mas sobretudo, subjetivamente (afetando seus modos de ser e de agir) (Antunes, 2015), acentuando a perda do controle do trabalhador de si mesmo e do produto da sua atividade.

Tratando-se do trabalho em *call center*, Rosenfield (2009) constatou que os fatores acima elencados se encontram prejudicados pelas características inerentes à própria organização do trabalho. Eis um setor, como já vimos, marcado por um ritmo intenso e prescrito, coerção interna (via mecanismos que combinam modernas tecnologias de vigilância e controle com pressões por metas e ameaças) e externa (por parte da empresa contratante - que demanda resultados). Apresentando, portanto, um legado *taylorista* que:

[...] engendra, definitivamente, mais divisões entre os indivíduos do que pontos de união. Mesmo se eles partiram coletivamente da vivência do local de trabalho, do barulho, da cadência e da disciplina, o fato é que, pela própria estrutura desta organização do trabalho, os operários são confrontados um por um, individualmente e na solidão, as violências da produtividade (Dejours, 1992, p.39)

Paralelo ao recurso automação, aspectos marcantes do toyotismo - momento predominante da reestruturação produtiva se põe a plena efetivação da subsunção do trabalho ao capital, “subsumindo-o principalmente no plano ideológico, as necessidades de valorização do capital” (Alves, 2000, p.304) - tem-se a reposição formas de trabalho das antigas fábricas do século XIX, em que o trabalhador tem amordaçado a liberdade de organização, reorganização ou adaptação ao trabalho (Dejours, 1992).

Coloca-se a racionalização que faz *call center* ser marcado por contradições, uma vez que busca associar as competências relacionais e comunicacionais a subordinação a regras e normas inflexíveis (Rosenfield, 2009). Espaços de autonomia no setor, então, são meramente operacionais, não revertendo em autonomia identitária e a cooperação é substituída por individualização. Para tal, contribui a existência de esquemas de controle postos pelos

operadores mediante a vigilância mútua que reduz a possibilidade do surgimento de laços de confiança, solidariedade e comprometimento mútuo.

Sob tal enfoque, Rosenfield (2009) destaca que setor de *telemarketing* é organizado de forma a inviabilizar a construção da identidade individual e social, desvinculando o trabalho da realização pessoal. Ou seja, “sem se reconhecer e ter reconhecida a sua importância e a utilidade do seu serviço [...] os teleoperadores não vislumbram a contribuição social do seu trabalho” (Rosenfield, 2009, p.183). Acrescenta a autora que:

O enfraquecimento do elo simbólico com o trabalho enquanto mediação identitária, aliado ao temor constante de exclusão do mundo do trabalho, implica uma adesão às regras, formatos e condições da ocupação. Aderir, como evoca o termo, significa colocar-se, associar-se, dar o seu consentimento. A adesão ao trabalho é o modo pelo qual o teleoperador se relaciona com um trabalho que lhe é ofertado, mas sobre o qual ele não tem nenhuma ingerência. (Rosenfield, 2009, p. 183).

Ainda favorecendo a fragilidade na organização coletiva tem-se o perfil de trabalhador no setor, de modo que, conforme Rosenfield (2009), passam a existir dois perfis identitários entre os teleoperadores: aqueles que investem em atividades paralelas, possibilita curta jornada de trabalho e aqueles adentram no setor já com a perspectiva de encontrar uma outra ocupação, até mesmo em outra empresa do mesmo setor. Entre ambos há em comum a construção de uma identidade provisória, já que

Os primeiros desenvolvem uma identidade provisória no trabalho porque este é um emprego de passagem. Seu investimento pessoal repousa sobre as perspectivas profissionais futuras. O emprego em *call center* é um trampolim, uma maneira de viabilizar financeiramente objetivos futuros mais nobres, como se formar e atuar na área de formação. Sua relação com esse trabalho é instrumental. Os segundos desenvolvem igualmente uma identidade provisória porque não há projeção profissional nem de carreira. Há uma sucessão de atividades por tempo determinado, em outros ramos, até no ramo de *telemarketing*, se não houver outra opção. (*Idem*, p. 184).

Não é colocada nenhuma perspectiva de ascensão profissional ao operador, que já entra com planos de sair do setor, criando-se a enorme rotatividade que embarga a viabilização da construção de uma profissão – com sua linguagem, cultura, modos de transmissão entre antigos e novos (Braga, 2012, p.220).

Inexpressividade de identificação é um dos fatores que ajudam a esclarecer o incipiente dinamismo coletivo que se expressa na baixa mobilização sindical - um dos elos decisivos do movimento de classe - já que “é o reconhecimento do sofrimento do trabalho que permite almejar sair do isolamento e cooperar, é para se proteger e se defender do sofrimento que os trabalhadores constroem estratégias coletivas de defesa” (Rosenfield, 2009, p.183)

Simultaneamente, a fragmentação coletiva se intensifica pelo fato de o setor ser predominantemente terceirizado, pois, conforme Mocelin e Silva (2008), a condição de

terceirizados o elo trabalhador-empresa é ocultada contribuindo para “desterritorialização” e “individualização”. Coloca-se ao trabalhador a confusão de quem é o real empregador:

uma vez que são contratados por uma empresa, mas trabalham para outra. Seria difícil para o empregado criar uma identidade com a operadora, uma vez que oscilam entre o empregador - que é a operadora - e o cliente da operadora - para quem o empregado da operadora presta serviço de *telemarketing*. (Mocelin; Silva, 2008, p.377)

Distintas formas de contrato e inserção vem a dificultar a percepção de pertencimento, suprimindo a ação eficaz de atuação e representação coletiva diante da dispersão geográfica. Dutra (2017) coloca que na empresa de *telemarketing* que investigou:

o momento mais direto de contato com os tomadores de serviços acontece quando são enviados seus representantes para visitar os *call centers*, dias em que, nas palavras dos operadores, a empresa funciona de modo anormal, com rigor diferenciado em relação à higiene do local de trabalho, à vestimenta e postura dos operadores e supervisores e também quanto à qualidade dos atendimentos (Dutra, 2017, p.112)

Além disso, tem-se o fato do setor ser relativamente novo, ganhando expressão a partir da década de 90, em que já se fazia presente a crise do sindicalismo brasileiro, contexto marcado por: crescente individualização das relações de trabalho; fortíssima corrente no sentido de desregulamentar e flexibilizar ao limite o mercado de trabalho; esgotamento dos modelos sindicais vigentes nos países avançados que optaram pelo sindicalismo de participação; tendência à burocratização e institucionalização das entidades sindicais; e a ação do capital inibidora e controladora dos movimentos de esquerda (Antunes, 2015)

Certamente, a crise do sindicalismo brasileiro detém como

[...] principal sintoma político-ideológico [...], por um lado, o desenvolvimento do sindicalismo corporativista de participação e, por outro lado a ineficiência estrutural das estratégias sindicais “obreiristas” de confronto intrínsecas ao sindicalismo de classe. Na verdade, a crise do sindicalismo no Brasil é, na atual situação, o resultado político-ideológico da crise do mundo do trabalho (de caráter estrutural e não apenas conjuntural), caracterizado pelo surgimento de um novo e precário mundo do trabalho (Alves, 2000, p.300),

A debilidade de contestação se manifesta com o predomínio de ações defensivas/propositiva de cariz neocorporativista, que inclui em sua pauta a parceria com o capital “tornando-se incapaz de constituir uma prática política coerente com a necessidade de um novo projeto de sociedade socialista” (Alves, 2000, p.303). Nesse contexto, o setor de *telemarketing*, por ser um setor marcado por indivíduos com uma identidade provisória aliado à incipiente tradição sindical consolidada, manifesta-se frágil face à sanha do capital.

Cavaignac (2010, p.210) ao investigar uma *call center* entre 2006 e 2010 em Fortaleza/CE identificou que 12,5% afirmaram participar de algum sindicato, enquanto 87,5% sequer apoia o movimento sindical, o que pode ser justificado pela “ausência ou fragilidade de

elementos essenciais a uma organização política [...] interesse, identificação coletiva e legitimação das entidades sindicais”.

Para reafirmar esta concepção a autora recorreu a falas de atendentes:

Não sou filiada, mas contribuo anualmente. Tenho a impressão de que o sindicato não faz muita diferença. (Atendente). Todo funcionário é sindicalizado no ato da admissão. Apesar de ser filiada, não acredito nas propostas de trabalho apresentadas. (Atendente). Prefiro não me envolver em questões políticas. (Atendente). Só conheço o sindicato (Sinttel) porque eles espalham panfletos na frente da empresa. Não conheço o bastante para participar. (Atendente). O sindicato está a favor dos empregados apenas de boca. (Atendente). Não confio em sindicato. Creio que eles só têm interesses próprios e não visam o bem dos funcionários. (Atendente). Não existe sinceridade, só demagogia e falta de vontade. (Atendente). Participo porque é o sindicato da categoria (Sinttel). (Atendente). Só sei que descontam do meu salário. (Atendente). Não fazem nada, a não ser na época do dissídio. (Atendente). Não vejo necessidade de participar da categoria. (Atendente). Não tinha interesse pelo sindicato. Era muita zoada e poucas ações. (Ex-atendente) (Cavaignac, 2010, p.210)

Vejam que as falas culminam na descrença com a ação sindical, por um lado, reduzida a contribuição sindical, por outro, vista como ineficaz aos anseios emergentes dos operadores. Frisa-se, por oportuno, que a Reforma Trabalhista (Lei 13.467/2017) institucionalizou o caráter facultativo da contribuição sindical, cujo efeito rebote, conforme dados do IBGE¹²³, deu-se ao elevar em maior proporção a queda da sindicalização no Brasil, uma das dimensões históricas da crise do sindicalismo moderno, com a redução em 21,7%, declinando o seu poder ao afetar as negociações e apoio aos movimentos sociais.

Braga (2012) objetivando compreender os obstáculos à atuação sindical, ao pesquisar o universo de duas das maiores empresas do setor de *telemarketing*, recorreu a diretores sindicais e sindicalistas de base acerca, os quais entendem que:

[...] tão logo um teleoperador se aproximava do sindicato, desenvolvendo alguma atividade organizativa, era logo perseguido pelas empresas ou simplesmente perdia o emprego devido ao encerramento de seu contrato, obrigando o sindicato a recomençar, sem maiores acúmulos, todo o trabalho. Além disso, outra observação muito frequente associada ao diagnóstico sindical a respeito das dificuldades organizativas impostas pelo setor remetia à inexperiência política dos teleoperadores. Por se tratar de uma categoria formada predominantemente por jovens recém-chegados ao mercado de trabalho[...] (Braga, 2012, p.221)

Sob tal enfoque, aqueles que insurgem são penalizados individualmente, dificultando o engajamento em pautas de longo prazo ou em pautas que impliquem mobilizações mais concentradas” (Dutra, 2017, p.232). Como se não bastasse, a miríade de atividades constituídas com a desregulamentação e privatização das telecomunicações também veio a reduzir a

¹²³ SILVEIRA, Daniel. Brasil perdeu 21,7% dos trabalhadores sindicalizados após a reforma trabalhista, diz IBGE. Disponível em: <https://g1.globo.com/economia/noticia/2020/08/26/brasil-perdeu-217percent-dos-trabalhadores-sindicalizados-apos-a-reforma-trabalhista-diz-ibge.ghtml> Acesso em 01 jul 2023

influência dos sindicatos, que contribuíram para essa heterogeneidade, desencadeando a disputa na definição de suas bases de representação.

Na região metropolitana de São Paulo, por exemplo, tem-se o Sindicato dos Trabalhadores em Empresas de Telecomunicações (SITETEL - 1942) e o Sindicato dos Trabalhadores de *Telemarketing* (SINTRATEL - 1992), protagonizando litígios judiciais na disputa de representação dos teleoperadores (Braga, 2012). Disputa que gira em torno na atividade preponderante da empresa que norteia o enquadramento sindical, de modo que a justiça vem reconhecendo a legitimidade representativa da SINTRATEL.

A vista disso, Braga (2012) passa a considerar que antes da privatização do setor os laços de solidariedade eram mais estáveis em virtude da baixa rotatividade e a relativa homogeneidade dos trabalhadores facilitando a ação sindical. Homogeneidade fragmentada com surgimento de novas empresas e novos segmentos, acompanhada de diversas formas de emprego. Sendo assim, “após o ciclo das privatizações, tendo em vista um cenário marcado por terceirizações e demissões, os sindicatos acabaram se reorientando prioritariamente para a manutenção do emprego nas antigas empresas” (Braga, 2012, p.221).

Mediante um sindicalismo de participação, põe-se a luta pela preservação de direitos, submetendo-se à lógica da empresa ao colocar à margem a perspectiva de classe, fortalecida pela terceirização - cujo recurso irrestrito já é uma realidade no Brasil, ignorando (ou não) o fato de que ela além de fragmentar os trabalhadores, pulveriza os sindicatos e enfraquece as ações coletivas, culminando, inclusive, na disputa entre os sindicatos. Some-se a isto, o que Braga (2012, p.223) denomina de “sindicalismo cidadão”, segundo o qual o sindicato garante a seus associados diversos serviços outrora oferecidos pelo Estado, como convênios médicos e educação profissionalizante e complementar”.

O “novo sindicalismo” se coloca ao setor, de modo que a ação sindical passou a ser norteada pelo pragmatismo (onde os salários predominam sobre os direitos) e mudança de estratégia reivindicativa, isto é, “negociações com as empresas substituíram completamente qualquer recurso ao confronto aberto” (Braga, 2012, p.222).

Contudo, devemos considerar que o recurso ao instrumento da greve ainda persiste, mas detém a sua eficácia reduzida, direcionando sua pauta para a negociação em detrimento da mobilização, dissolvendo-se qualquer atitude de antagonismo de classe. Levando o sindicato a “[...] ser co-partícipe da gestão da produção do capital” (Alves, 2000, p.331)

Braga (2012) ilustra bem essa mudança de perspectiva no setor de *telemarketing* recorrendo a fala de Almir Munhoz, presidente do SINTETEL em julho de 2009:

“Nós somos um sindicato que sempre prezou pelo diálogo – sempre: esse é o nosso lema, e vamos às últimas consequências dessa questão. Nós só partimos pra um confronto quando não existe mais possibilidade de diálogo. Porque o que interessa para um sindicato, no nosso ponto de vista, é que o trabalhador saia beneficiado, e não prejudicado. Então não adianta eu ter as minhas posições políticas, as minhas tendências políticas radicais, e que o trabalhador não saia beneficiado por isso. [...] Lutamos contra a privatização, não conseguimos o nosso êxito – vamos participar, então. Por quê? O trabalhador não pode ser prejudicado nessa questão. Não importa a minha tendência política, se eu sou de esquerda, se eu sou de direita. [...] O partido nunca influi na decisão do sindicato” (Braga, 2012, p.222)

De acordo com o citado autor, mediante seus levantamentos, até o segundo semestre de 2003, relatos de mobilizações coletivas ou ocorrência de greves eram raras, colocando destaque na greve da empresa “Quatro/A” no Rio de Janeiro em 2000 relacionada à qualidade da alimentação. Outros movimentos vieram a ser deflagrados posteriormente, tal como a greve dos operadores da empresa Telemar/Oi, em 2007, em face do descontentamento dos funcionários com a Convenção Coletiva de Trabalho (Cavaignac, 2010).

Em 2008 operadores da CSU *Cardsystem*, da unidade de Santo André e São Paulo paralisaram suas atividades em protesto contra o descumprimento do acordo para o pagamento da PLR (BRAGA, 2012). Em caso mais recente tem-se a greve dos operadores terceirizados da empresa BS Tecnologia e Serviços, que presta serviço ao Detran/RJ em janeiro de 2023 em virtude de salários e benefícios atrasados (BdF, 2023)¹²⁴

Entretanto, mesmo diante de tal panorama, Braga (2012), consegue captar a emergência de movimentos paradiplomáticos de caráter mais ofensivo, por três fatores: a indústria de *call center* passou a ser encarada por muitos como um horizonte ocupacional mais ou menos inescapável; apesar da rotatividade, a busca de outro emprego dar-se no mesmo setor, gerando o acúmulo de experiências organizativas e descontentamento de base face ao endurecimento das condições de trabalho; e emergência de laços de solidariedade no setor posta, contraditoriamente, pela necessidade do atingimento de metas coletivas, que se manifestam em situações de conflito, bem como no compartilhar de experiências “de discriminação por gênero, orientação sexual e raça tende a reforçar esses laços, criando, ao mesmo tempo, certa inclinação para a mobilização coletiva. O mesmo se poderia dizer a respeito da vivência do adoecimento [...]” (Braga, 2012, p.235).

Favorecendo a isto tem-se a existência de um mercado informal interno, no qual as operadoras visando complementar a renda acabam criando um meio de comunicação, de modo

¹²⁴ CUT. RJ: Terceirizados de *call center* do Detran mantêm greve contra atraso nos salários. Disponível em: <https://www.cut.org.br/noticias/rj-terceirizados-de-call-center-do-detran-mantem-greve-contr-a-atraso-nos-salario-638e> Acesso em: 01 mai. 2023

que qualquer perspectiva simplista de que há ausência de condições mínimas dos operadores na participação da luta de classes (Braga, 2012). Portanto:

estamos diante de trabalhadores que, a despeito das dificuldades interpostas à mobilização coletiva pela indústria de *call center*, começam a formar um embrião de consciência coletiva, forte o suficiente para garantir alguns passos importantes no caminho da auto-organização sindical. Acrescentaríamos que as mesmas características relativas à composição e à rotatividade da força de trabalho – baixa remuneração, discriminação de gênero e orientação sexual, forma subalterna de inserção ocupacional nas empresas, qualidade do processo de trabalho e falta de tradição de organização política – não representam obstáculos absolutos para a ação coletiva. Em alguns casos, essas condições podem, ao contrário, favorecer a deflagração da mobilização sindical. (Braga, 2012, p.231)

Se põem, então, novas situações que criam campos de conflito com potencial de fazer com que os sindicatos possam ampliar suas bases, de modo que Dutra (2017) coloca alguns mecanismos de resistência individuais e coletivas. Quanto ao primeiro

[...] podem ser divididas em dois grandes grupos: a insurgência dos operadores que pretendem continuar no emprego, mas que, amparados pela ideia de defesa de direitos, enfrentam desvios na organização do trabalho; e a insurgência dos operadores que, atingindo um ponto de saturação em relação àquela experiência de trabalho, arriscam a contestação assumindo o possível ônus da punição ou mesmo da perda do emprego. Importante observar que os dois tipos de conduta repercutem no ambiente de trabalho, como formas de “insuflar” os demais empregados contra determinadas práticas, embora se assentem em noções de cidadania completamente distintas (Dutra, 2017, p.235)

Tratando-se do primeiro grupo, a título de ilustração, a autora coloca desde a reclamação de direitos, que abarca a menção ao anexo II da NR 17, até questionamentos a respeito de acúmulo de funções. Já o segundo grupo abarca o descumprimento de condutas de exigências consideradas excessivas pelos empregados, tais como faltas injustificadas, apresentação de atestados médicos falsos, a colocação de pausas não autorizadas e até “derrubar a ligação” de consumidor inconveniente ou de uma demanda longa que aparece ao final da jornada, obrigando o seu prolongamento.

Perspectiva que não nega o fato de que a captura da subjetividade no novo complexo de reestruturação produtiva coloca-se como um dos elementos mais importantes do processo de contradição capitalista, reafirmando o imperativo do resgate a subjetividade antagônica de classe para além do capital, principalmente nos espaços coletivos, já que

[...] apenas a oposição de contradições objetivas não conduz, por necessidade do processo, um movimento de negação. É pela intervenção da subjetividade revolucionária que a negação pode surgir - e se desenvolver - no interior do processo de contradição do capital [...] subjetividade antagônica de classe [...] Só quando ela se desenvolve - e predomina sobre os demais modos de subjetividade contingente de classe - é que confere dinamicamente uma direção ao processo de contradição, capaz de instaurar uma processualidade de negação do capital (Alves, 2000, p.305)

E primordial ultrapassar a luta defensiva, restrita aos efeitos do capital na produção e não as verdadeiras causas da debilidade do mundo do trabalho, cabendo ao sindicato o papel de

contribuir para o movimento social e político de contestação à ordem burguesa “se do ponto de vista estratégico, se forem capazes de unir os laços de solidariedade e o sentido de pertencimento de classe” (Antunes, 2018).

Não perdemos de vista a imprescindibilidade da organização coletiva nos limites da sociedade capitalista, pois o seu fortalecimento auxiliará na manutenção das condições mínimas de trabalho principalmente na relação saúde-doença. Ou seja, o capitalismo contém na sua essência a sua negação. Afinal, “quanto mais frágil a legislação protetora do trabalho e a organização sindical na localidade, maior o grau de precarização das condições de trabalho, independente do grau de ‘modernização’ nas linhas de produção ou ambientes de trabalho como um todo” (Antunes, Praun, 2015, p.411)

A vista disso, deve-se considerar que o ritmo impetrado no setor de *telemarketing* está na base do desgaste e da degradação da saúde dos operadores, de modo que o capital exaure a existência daquilo que lhe mantém: a força de trabalho. Por conseguinte, veremos a seguir, que a submissão do operador aos imperativos do capital é intermediada pelo sofrimento mental e deterioração física - o que dar-se-á mesmo com normativas protetoras, gerando, inclusive, ônus significativo à previdência social com a subnotificação de agravos - face a classificação de benefícios previdenciário como doença comum.

4.4 Potencial patogênico: o adoecimento físico e psíquico do operador

Conforme a Organização Mundial de Saúde (OMS) a saúde é um estado de completo bem-estar físico, mental e social, o qual não pode ser confundido com a mera ausência de doença. Concepção que para Souza (2016, p.343) “confere caráter tautológico, de estado absoluto e estático, à saúde, anulando sua processualidade”, de modo que “o adjetivo completo expressa uma condição de estado absoluto, em que ou se tem saúde ou não se tem, não existindo processo, busca ou conflito”.

Nesse sentido, compreende Laurell (1982) - partindo da análise de como os perfis patológicos se expressam de acordo com as transformações da sociedade - ser a saúde-doença um processo social e histórico, isto é, um fenômeno material e objetivo. Sendo assim, a compreensão do processo saúde-doença, deve ultrapassar as determinações múltiplas, biológicas e sociais, abrangendo a capacidade de enfrentamento, levando a necessidade da compreensão da relação homem x natureza - em que se dá a relação entre o processo de trabalho e o biopsíquico humano (Souza et al, 2017)

Laurell (1982), então, entende o processo saúde-doença da coletividade como:

[...] o modo específico pelo qual ocorre no grupo o processo biológico de desgaste e reprodução, destacando como momentos particulares a presença de um funcionamento biológico diferente como consequência para o desenvolvimento regular das atividades cotidianas, isto é, o surgimento da doença. (Laurell, 1982, p.11)

A vista disso, a citada autora pontua duas vias capazes de demonstrar o caráter social da doença: a análise das condições de saúde em diferentes sociedades (no mesmo momento histórico); e a demonstração da frequência e a distribuição da doença nos diversos grupos sociais presentes na sociedade, de modo que “existindo uma articulação entre o processo social e o processo de saúde e doença, este deve assumir características distintas conforme o modo diferencial com que cada um dos grupos se insere na produção e se relaciona com os grupos sociais restantes” (Laurell, 1982, p.7)

Com efeito, “a saúde é um processo social objetivamente existente, participe da processualidade geral do ser social” (Souza, 2016, p.342). Reafirma-se a perspectiva de que o estado de adoecimento detém a relação dialética entre estar doente e estar saudável, a qual é condicionada pelos conflitos e a totalidade social em que se inserem os indivíduos em um dado momento predominante. Por conseguinte, tem-se uma relação entre adoecimento e a natureza e o funcionamento do capital, a qual, não por acaso, é ocultada, já que:

Na sociedade capitalista, por exemplo, o conceito de doença explícita está centrado na biologia individual, fato que lhe retira o caráter social. O conceito de doença oculta, quer dizer, está subjacente na definição social do que é doença, refere-se a incapacidade de trabalhar, o que a coloca em relação com a economia e eventualmente com a criação da mais-valia e possibilidade de acumulação capitalista (LAURELL, 1982, p.9)

Sob o enfoque social, compreendendo a saúde e doença como polos de um processo dinâmico, colocam-se determinantes externos do entorno social, dentre eles as condições de trabalho, sendo, pois, fruto da inter-relação do indivíduo com seu meio, de modo que “os processos de trabalho não são apenas contextos externos da saúde, mas, sim, fatores condicionantes” (Souza *et al.*, 2017, p.257).

Portanto, ao se refletir acerca do “trabalho útil, criador de ‘valores de uso’ (Marx, 2013), suscita o desenvolvimento das capacidades físicas e mentais do ser humano, constituindo-se assim como um produtor de saúde” bem como “quando não existem as condições objetivas e subjetivas para que o trabalho seja estímulo das potencialidades, este pode converter-se em um produtor de doenças.” (Souza *et al.*, 2017, p.258).

O trabalho, portanto, pode ser fonte de realizações e de prazer e, a depender das condições da sua execução, também pode causar sofrimento, adoecimento e até a morte. Lembremos que sob a égide do capital a subsunção do processo de trabalho ao processo de valorização, implica na "subordinação de sua integridade física aos ditames da reprodução da

referida relação social" existindo "uma tensão permanente, quando não contradição, entre saúde e trabalho no atual modo de produção da riqueza social" (Filgueiras, 2017, p.27) - o que é realçado com o recrudescimento da exploração.

O adoecimento com nexos laborais é tão antigo quanto a submissão do trabalhador às diferentes formas de exploração, de modo que Antunes (2018) coloca que Engels, em *A situação da classe trabalhadora na Inglaterra*, já narrava as condições de trabalho no século XIX, como raiz de um conjunto de enfermidades (que, não raramente, levavam à morte), mas que eram banalizadas, vistas como consequência necessária à produção. Vejamos:

Tal é o preço que a sociedade paga para dar às belas damas da burguesia o prazer de usar rendas – e não é barato? Somente alguns milhares de operários cegos, algumas filhas de proletários tísicas e uma geração raquítica desta população, que transmitirá as suas enfermidades aos filhos e aos netos. E que importa? Nada, absolutamente nada. A nossa burguesia fechará com indiferença o relatório da comissão governamental e continuará com rendas às suas esposas e filhas. Que bela coisa, a serenidade de alma de um burguês inglês! (Engels, 2010, p.220)

Ao longo dos séculos seguintes, mediante a ampliação do recurso à maquinaria, o controle e a intensificação do trabalho, novas formas de acidentes e adoecimentos com nexos laborais tornaram-se constantes, evidenciando que “não existem [...] limites para a precarização, apenas formas diferenciadas de sua manifestação” (Antunes, 2018, p.160).

Diante das recentes formas de organização do trabalho e da produção, tem-se como alterações mais perceptíveis o recurso a robôs e sistemas informacionais e comunicacionais sofisticados, contribuindo “[...] para maior incidência do processo de adoecimento, a progressiva diminuição ou ausência do mínimo de controle dos trabalhadores sobre o processo de trabalho” (Antunes, Praun, 2015, p.414).

Vale frisar, segundo a OIT *apud* UFBA (2020, p.9) que "anualmente, 2,3 milhões de pessoas morrem no mundo por conta do trabalho, dentre as quais, aproximadamente 2 milhões devido a doenças ocupacionais, ou seja, cerca de 85% das fatalidades". Tratando-se dos "infortúnios não letais que conseguem ser contabilizados pelo INSS" é constatável que "no mercado de trabalho brasileiro têm ultrapassado a marca de 700 mil, por ano, desde 2008 (incluindo acidentes típicos, de trajeto e doenças ocupacionais)" (Filgueiras, 2017, p. 19)

Tais dados enaltecem parte do panorama real, frente à subnotificação de agravos ocupacionais, e evidenciam a "dinâmica pró-cíclica da acidentalidade", de forma que os acidentes tendem a crescer com a expansão da economia e uso da tecnologia, superando as barreiras territoriais e largamente utilizadas para exercer maior controle e pressão.

Tem-se, então, a associação "ao padrão de gestão do trabalho predominantemente [predatório] adotado pelos empregadores que aqui operam", isto é

sem respeitar qualquer limite que considere entrave ao processo de acumulação, engendrando consequências deletérias para a saúde e segurança de quem trabalha, comumente caminhando no sentido da dilapidação, inutilização ou mesmo eliminação física dos trabalhadores (Filgueiras, 2017, p.21).

O supracitado autor defende que a reprodução do padrão predatório é sustentada por uma tríade, que se retroalimentam: a ocultação dos riscos ocupacionais e o adoecimento relacionado ao trabalho; a individualização, de modo que os empregadores buscam transferir responsabilidades pelos agravos, mantendo intacta a forma de gestão do trabalho que engendra os acidentes; e a confrontação direta a determinações legais, dentre elas as NRs.

Some-se a isto o fato de que o padrão predatório é "facilitado e objetivamente incentivado por uma postura do Estado (por meio das suas instituições de regulação do direito do trabalho) hegemonicamente conciliadora com os ilícitos praticados pelos empregadores" (Filgueiras, 2017, p. 21), que enquanto aparato sociopolítico da classe economicamente dominante, coloca-se na regulamentação das antagônicas relações de produção e reprodução, apresentando-as como se fossem relações entre iguais.

Entretanto, Filgueiras (2017) falha ao compreender o que "padrão de gestão do trabalho predominante predatório" não possui relação com a "superexploração do trabalho" e sim com um caráter "endogeneizado e reproduzido pela dinâmica da luta de classes internamente" (Filgueiras, 2017, p.31). Tal perspectiva adotada pelo autor ignora os mecanismos de compensação da transferência do excedente orquestrada, negando aspectos que acentuam a resistência do capital a limitações de seus arbítrios no processo de acumulação e de exploração da força de trabalho. Fatores que afetam de maneira direta e indireta o desgaste mental e físico do trabalhador, já que a superexploração remete ao uso excessivo dos mecanismos de exploração (seja mediante a mais-valia absoluta e/ou relativa).

Nesse sentido, cabe resgatar a concepção de Dejours (1992), que coloca a organização do trabalho como fonte de adoecimento, detentor de quatro pilares: a intelectualização, a despersonalização do agir no trabalho, a intangibilidade e o individualismo. Este último é visto por Dejours e Bègue *apud* Antunes e Praun (2015) como pano de fundo da origem de processos de adoecimento, já que como isolamento há a quebra do tecido de solidariedade inviabilizando estratégias coletivas de defesa.

Ao analisarmos o universo do *telemarketing* no Brasil é constatável, como posto no item anterior, a mobilização coletiva ainda recente aliada a entidades sindicais que não estão politicamente fortalecidas, o que é auxiliado pela própria organização do trabalho e o perfil prevalecente no setor, que tende a desmontar a organização de classe. Some-se a isto, o fato de

que há “progressiva diminuição ou ausência do mínimo de controle dos trabalhadores sobre o processo de trabalho” (Antunes, 2018, p.160), fator adoecedor.

Sob a vigência da acumulação flexível, tem-se no *telemarketing* a intensificação do trabalho e os mecanismos de gestão superexploração deteriorando as condições de trabalho, já que é - calcados, além da falta de autonomia para execução das atividades no setor e atividades prescritas, na pressão por produtividade, altas cargas de trabalho, excesso de aplicação de advertências, assédio moral - como a agentes causadores de adoecimento.

Reis (2017), assim como outros autores, admite a relação entre saúde e trabalho e o adoecimento dos trabalhadores no setor do *telemarketing*. Para tal, objetivando evidenciar que análises acerca do adoecimento no setor não são recentes, a citada autora recorre a estudos do médico francês Le Guillant (1956), o qual denominou de “*Neurose das Telefonistas*”. Quadro de sintomatologia variável - em decorrência da exigência de rendimento e de controle no trabalho - como fadiga nervosa, alterações do humor, distúrbios do sono, manifestações somáticas como angústias, palpitações, cefaleias etc. - acentuado pelo progresso tecnológico.

Inegavelmente, as inovações tecnológicas (com destaque aqui a informática como mediadora no setor de telecomunicações), se por um lado, impulsionou no consumo desse serviço, novos recursos para a troca de informações, por outro lado, intensificou o trabalho e o controle do tempo e movimentos, na medida em que

[...] sob a atual fase do capitalismo, o domínio do trabalho é, mais do que nunca, domínio do tempo de trabalho. A pressão pela capacidade imediata de resposta dos trabalhadores às demandas do mercado, cujas atividades passaram a ser ainda mais controladas e calculadas em frações de segundos, assim como a obsessão dos gestores do capital por eliminar completamente os tempos mortos dos processos de trabalho, tem convertido, paulatinamente, o ambiente de trabalho em espaço de adoecimento (Antunes, 2018, p.160)

A forte taylorização aliada a nova disposição sociocognitiva com a rigidez postural, alavancaram os riscos de doenças ocupacionais no setor, que apresenta similitudes com a indústria até no adoecimento já que é: controlado, prescrito, dicotômico (concepção e execução), e, agora, disseminado no contexto de desmanche das barreiras geográficas e de proteção legais, agora, conquistadas, mas cotidianamente desrespeitada.

Dito isto, Dejours (1992, p.52) ao abordar os efeitos do trabalho repetitivo sobre a atividade psíquica, compreende que há subtração do estágio intermediário entre o corpo e o pensamento: a atividade intelectual de modo que "quanto mais a organização do trabalho é rígida, mais a divisão do trabalho é acentuada, menor é o conteúdo significativo do trabalho e menor as possibilidades de mudá-lo". Acrescenta o autor:

Nas tarefas repetitivas, os comportamentos condicionados não são unicamente consequências da organização do trabalho. Mais do que isso, estruturam toda a vida

externa ao trabalho, contribuindo, desse modo, para submeter os trabalhadores aos critérios da produtividade. A erosão da vida mental individual dos trabalhadores é útil para a implantação de um comportamento condicionado e favorável à produção. **O sofrimento mental aparece como intermediário necessário para a submissão do corpo.** (Dejours, 1992, p.96) (grifos meus)

A manutenção da agilidade produtiva é intermediada pela inibição da atividade espontânea. Se por um lado, temos um sujeito dotado de história de vida altamente personalizada, por outro, coloca-se a injunção despersonalizante (Dejours, 1992). Vivência que “implica em uma experiência afetiva difícil, uma vez que envolve sentimentos de fracasso e impotência [...] parecendo-lhe incapacidade sua não conseguir a efetividade da realidade apresentada pela corporação” (Ziliotto; Olivera, 2014, p.170).

No intuito de minimizar sofrimentos são desenvolvidas estratégias defensivas para manutenção da “normalidade”, que não implica ausência de sofrimento ao abranger "o resultado de uma composição entre o sofrimento e a luta (individual e coletiva) contra o sofrimento no trabalho" (Dejours *apud* Araujo; Freitas, 2021, p.371), implicando em um esforço constante contra a "desestabilização psíquica provocada pelas pressões do trabalho" (Dejours *apud* Araújo; Freitas, 2021, p.371). Diante das vivências de sofrimento, os operadores desenvolvem estratégias defensivas:

Entre as defesas desenvolvidas contra o sofrimento estariam: cultivar a ideologia de "cada um por si", mostrando-se individualista e com segredos perante a chefia e a equipe de trabalho; apresentar tendências interpretativas, focando todas as hostilidades alheias para si; passar por cima do superior imediato, não se dirigindo mais a ele, passando diretamente ao nível superior, o que coloca o gestor em uma posição delicada ou desconfortável; não delegar o trabalho, assumindo a postura de realizar tudo sozinho; recusar-se cumprimentar os colegas, uma vez que não somente o conflito é evitado, mas também tudo aquilo que representa uma ocasião para que ele aconteça; enfrentar o sofrimento silenciosamente e só verbalizá-lo no consultório médico, caracterizando a individualização máxima do sofrimento e o sinal de que as defesas coletivas não são mais eficazes; evitar todas as ocasiões de discussão fora do local de trabalho, assumindo uma posição de esquivar-se perante os conflitos que se apresentam. (Ziliotto; Oliveira, 2014, p.176).

As autoras, ao analisarem uma empresa de *telemarketing* constataram também como mecanismos de defesa a combinação entre grupos de não vender nenhum produto ou serviço, já que “o valor de comissionamento recebido por produto vendido não compensa os xingamentos que escutam dos clientes”; e, quanto aos supervisores a ação de “colocar no mesmo corredor os funcionários mais questionadores para que possam acompanhá-los de maneira mais próxima” (Ziliotto; Oliveira, 2014, p.190).

Contudo, é importante ressaltar que a “normalidade” e a saúde não são equivalentes, já que a primeira exige uma gama de estratégias defensivas, de modo que

Quando o sofrimento não é mais contornável devido ao esgotamento de todos os recursos internos para a continuidade da execução das atividades e das demandas

organizacionais, o trabalhador se torna vulnerável, não consegue mais a manutenção do equilíbrio e a patologia surge (Araújo; Freitas, 2021, p.372).

Tais autoras recorrem ao conceito de “normalidade sofrente” de Dejours (2015) para afirmar que o sofrimento está arraigado ao conceito de normalidade, uma normalidade enigmática, já que “reflete uma grande luta contra a desestabilização psíquica provocada pelas pressões do trabalho (Dejours, 1999a) e pressupõe a implicação de três conceitos [...]: o de estratégias de defesa, o de sofrimento e o de reconhecimento (Dejours, 2012a)” (Araújo; Freitas, 2021, p.372). Contudo, não negam que “trabalhadores que se apresentam aparentemente em estado de normalidade conseguem executar suas funções, mas em suas experiências subjetivas mais íntimas, vivenciam sofrimentos profundos relacionados ao trabalho” (Araújo; Freitas, 2021, p.372).

Diante disso, não é de se estranhar que o adoecimento, principalmente de ordem psicológica, tem-se tornado comum no setor, cuja reprimenda da “vadiagem” taylorista, colocando o trabalhador em um constante estado de tensão mental. Afinal, os operadores de telemarketing “são a ponta de lança do mau atendimento prestado pelas empresas no país. É o pessoal treinado para segurar a insatisfação, não deixando o problema subir para onde não há baía apertada e sim sala com vista” (Sakamoto, 2012).

Objetivando ilustrar esta dinâmica de tensionamento, bem como o fato de que: “basta diminuir a pressão organizacional para fazer desaparecer toda manifestação de sofrimento” (Dejours, 1992, p.157), tem-se Mendonça (2014), recorrendo a fala da operadora que passou a chamar de Nicole:

Eu dormia perto da minha mãe, e ela me disse: você está conversando com o cliente enquanto dorme. Eu não acreditava, mas uma vez vi a minha irmã, que também era atendente de *telemarketing*, sonhando. Ela dizia: 'Senhor, o senhor não pode pagar isso aqui'. E aí comecei a responder e ela continuava. Nessa hora percebi que também era real comigo

Eu tinha pesadelo com meta, sonhava que seria mandada embora, sonhava que meu supervisor era um monstro que me perseguia para eu bater a meta. No fim, eu já não conseguia nem dormir, ficava pensando no inferno que seria o dia seguinte. (Mendonça, 2014)

A tensão é direcionada principalmente em torno da eficiência e nas possibilidades de aprimoramento, favoráveis à produtividade, que “[...] baseia-se no estado permanente de poder ser controlado. Não se pode imaginar uma disciplina mais eficaz ou perfeita que a existente, pelo fato de se poder ser controlado a qualquer momento, sem mesmo saber em que momento esse controle é exercido” (Dejours, 1992, p.102).

Conforme Dejours (1992), ao analisar o trabalho das telefonistas, as reações agressivas provocadas pelo controle e conteúdo da atividade, gera uma agressividade reativa orientada

para adaptação a atividade "onde a frustração alimenta a disciplina". Ou seja, a irritação e a tensão são meios de obtenção de melhor rendimento:

De um lado, temos a angústia como correria de transmissão da repressão e, de outro, a irritação e a tensão nervosa como meios de provocar um aumento de produção. Mostra-se então, nesse trabalho de informações telefônicas, que o sofrimento longe de ser epifenômeno, é o próprio instrumento para obtenção do trabalho. O trabalho não causa o sofrimento, é o sofrimento que produz o trabalho (Dejours, 1992, p.103)

Em virtude do esforço mental demandado, não é de se estranhar que o sofrimento psíquico venha a prevalecer no setor de *telemarketing* (o que não ignora a existência do adoecimento físico existir), atividade taylorizada posta no contexto de dilaceração da subjetividade do trabalho, na medida em que:

o toyotismo altera a implicação subjetiva do fordismo, a nova implicação subjetiva repercute na instância do corpo como parte constitutiva da subjetividade [...]O fordismo-taylorismo criou a rigidez na disposição mente-corpo, que o toyotismo tende a flexibilizar. Aliás, ele é obrigado a flexibilizar para poder constituir a nova forma de subsunção do trabalho vivo ao novo modo de organização da produção de mercadorias (Alves, 2007, p.223)

“Corpo útil, produtivo e submisso” é a aquilo que o capital tenta preservar, de modo que são constituídas “[...] subjetividades precárias, ou subjetividades em desefetivação, atingidas pelo estresse e subsumidas as implicações contraditórias da relação-capital” (Alves, 2007, p.233). Assim, a submissão a intensificação do trabalho é mediada pela instrumentalização do medo.

Em função disso, a respeito das condições de trabalho no *call center*, há registro comum na literatura da submissão dos trabalhadores a fatores de estresse, tais como: a dificuldade de manter a qualidade exigida no atendimento; a grande quantidade e informações; sobrecarga da memória; número de clientes na espera; repetitividade da tarefa em contraste com a sua complexidade; falta de controle sobre o trabalho; relação difícil com o cliente e as próprias condições de trabalho. (Glina; Rocha *apud* UFBA, 2020).

Some-se a isto o vínculo do salário ao desempenho no trabalho, que implica no aumento da intensidade do trabalho e da produtividade, sem nenhum compromisso por parte das empresas sobre a melhoria das condições de trabalho (Antunes; Praun, 2015).

Como reação humana natural de enfrentamento a situações de perigo, tem-se o estresse desenvolvido no setor e, agora, transvestido como a doença universal da sociedade toyotista, sendo sintoma da subjetividade em desefetivação¹²⁵, a negação da plena atividade humano-

¹²⁵ Marx *apud* Alves (2006, p.101) coloca na obra *Manuscritos Econômico-Filosóficos* que: O produto do trabalho é o trabalho que se fixou num objeto, fez-se coisa (sachlich), é objetivação (Vergegenständlichung) do trabalho. A efetivação (Verwirklichung) do trabalho é a sua objetivação. Esta efetivação do trabalho aparece [...] como desefetivação (Entwirklichung) do trabalhador, a objetivação como perda do objeto e servidão ao objeto, a

sensível (Alves, 2007). Limitando a realização dos operadores enquanto sujeitos, o *telemarketing* vem a domesticá-lo tornando-o despossuído de seu corpo físico e psíquico.

Neste setor, o sofrimento que resultante pode aqui ser ilustrado ao, tomarmos por exemplo o Estado da Paraíba que, conforme dados da plataforma unificada entre MPT e OIT Brasil¹²⁶, com base em levantamentos do Instituto Nacional de Seguro Social (INSS), em 2022 apresentou mais de 30 mil afastamentos do trabalho por doenças mentais, comportamentais ou nervosas, sendo mais de 6 mil casos por episódios depressivos.

Contudo, conforme o relatório de pesquisa "caminhos do trabalho" elaborado pela Universidade Federal da Bahia e a Procuradoria Regional do Trabalho da 5ª Região - objetivando descortinar o adoecimento laboral entre três maiores empresas de *call center* na Bahia (TEL Centro de Contatos), a ATENTO e a *LIQ Corp*) para nortear ações institucionais - tem-se que os trabalhadores do *call center* adoecem desproporcionalmente, em comparação ao conjunto do mercado de trabalho (mas não apenas) no que concerne ao adoecimento psíquico, mas, contraditoriamente, o reconhecimento da natureza ocupacional do agravo¹²⁷ é substancialmente menor, levando trabalhadores a serem dispensados e lesionados.

Embora os fatores de adoecimento de ordem psicológica sejam mais comuns, já que são colocados mecanismos de gestão pautados na pressão psicológica, elas não são os únicos que se manifestam no setor, pois:

não dá para separar o físico do psicológico, pois o trabalho estranhado tende a atingir a totalidade viva da força de trabalho. Muitas vezes, como se constata através de pesquisas epidemiológicas, o que se manifesta no corpo física de singularidades típicas são sintomas de distúrbios psicológicos, de aguda insatisfação com o trabalho estranhado, como podemos verificar no crescimento de casos de LER (Lesões Por Esforço Repetitivo) nos últimos anos. Tais dados de crescimento de LER principalmente entre empregados de escritório, decorrem do estresse. É uma forma de desefetivação do trabalho vivo, sendo apenas a ponta de um iceberg. (Alves, 2006, p.105)

Diante da não dissociação da vida psíquica do corpo, de modo a existir integração no funcionamento do organismo, colocam Ziliotto e Oliveira (2014)

O que está implicado no sofrimento humano no trabalho é, antes de tudo, o corpo, pois é nele que se instala o sofrimento por meio da restrição de condutas e, através do corpo identifica-se a medida do sofrimento, seja na lesão, na dor da incapacitação de

apropriação como estranhamento (Entfremdung), como alienação (Entausserung). [...] A efetivação do trabalho tanto aparece como a desefetivação que o trabalhador é desefetivado até morrer.

¹²⁶ FECHINE, Dani. 'Era como se eu estivesse sempre deprimida após meu expediente', relata ex-operadora de telemarketing, na PB. Disponível em <https://g1.globo.com/pb/paraiba/noticia/2023/09/17/era-como-se-eu-estivesse-sempre-deprimida-apos-meu-expediente-relata-ex-operadora-de-telemarketing-na-pb.ghml> Acesso em 16 nov. 2023

¹²⁷ O citado documento coloca as situações que ensejam o reconhecimento do caráter ocupacional do agravo, a saber: em caso que de agravamento da doença anterior ao vínculo empregatício; quando há dúvidas sobre o caráter ocupacional da enfermidade (NR17); e quando o trabalho for concausa para o adoecimento, sendo, pois necessário a emissão da Comunicação de Acidentes de Trabalho (CAT)

movimentos, na autoagressão, na vivência de estresse e fadiga. (Ziliotto; Oliveira, 2014, p.180)

Nogueira (2006, p.87), ao analisar os rebatimentos da atividade de *telemarketing*, exemplifica, por intermédio da fala de uma ex-teleoperadora, a realidade intensamente adoecedora do setor: "normalmente a pessoa aguenta um ano como teleoperadora mais que um ano já começa a dar LER ou problema na coluna". Recordemos aqui, o "ciclo do teleoperador" (Braga, 2012), já pontuado aqui no item anterior, que culmina na descartabilidade (cada vez mais prematura) de uma mercadoria (força de trabalho) já consumida avidamente e cuja substituição é imediata.

Convém pontuar que a Lesão por Esforço Repetitivo (LER) abrange um conjunto de doenças tais como tendinite, bursite e tenossinovite, sendo intensificada com o advento da informática e dos computadores, enquanto os Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho (DORT) são similares a LER, mas detendo como fator causador o trabalho (Nogueira, 2006). Trata-se de doenças ocupacionais que ganham margem de disseminação no *telemarketing*, favorecido pela não aplicabilidade da legislação, tal como o Anexo da NR17, que dispõe de condições ideais que, se adotadas, poderiam reduzir o adoecimento, bem como a atuação do sindicato fortalecido. Souza *et al* apud UFBA (2020) colocam como riscos para o adoecimento osteomuscular:

a) excessiva movimentação das articulações; b) demasiados esforços quanto à velocidade ou força; c) repetitividade das ações; d) permanência por um longo período de tempo em posições estáticas; e) tempo reduzido para recuperação; e) controle rigoroso sobre o trabalho; e d) relações interpessoais desgastantes (Nogueira, 2006, p.17)

Ou seja, são patologias associadas à organização do trabalho e aos modos de gestão da força de trabalho envoltas pela submissão a controles organizacionais rígidos. Sendo assim, Sato e Bernardo (2005), analisando a realidade do Centro de Referência em Saúde do Trabalhador (CRST), constataram que os mesmos fatores relacionados à organização do trabalho desencadeavam adoecimento psíquico também podem desencadear LER/DORT, sendo a atividade nos *call centers* um exemplo bastante ilustrativo:

[...] os teleoperadores chegam ao serviço de saúde expressando apenas a queixa de LER e é somente quando são indagados a respeito das causas que atribuem a seus sintomas – a tensão vivenciada cotidianamente pelas situações de pressão, pela falta de autonomia e pelo controle excessivo no trabalho – que referem, comumente, a existência de sintomas de ordem psíquica, tais como depressão, insônia, desequilíbrio emocional etc (Sato; Bernardo, 2005, p.873)

Certamente, a organização do trabalho aliada a utilização intensiva de tecnologia vem a agregar riscos físicos e psíquicos ao trabalho face às exigências mentais e comunicacionais. Conforme Cordeiro (2011, p.54) recorrendo à análise de Elkeles e Seligman-Silva a expansão

mundial dos distúrbios osteomusculares é reflexo de “uma época em que o trabalho que se impõe é o mental e não o ‘executado com os músculos’”.

Outras patologias são postas por Dutra (2017), ao analisar o universo do *telemarketing* na Salvador/ Bahia, que permitem constatar a flexibilização como base dos novos contornos do adoecimento na contemporaneidade:

Em relação ao marcador do adoecimento laboral, chama atenção, no conjunto das entrevistas, o registro de problemas de saúde apontados pelos operadores como surgidos após a prestação de serviços no teleatendimento. As queixas variam desde dores de cabeça frequentes, gastrite, ganho de peso excessivo, problemas urinários, dores nas colunas e nos membros superiores (bursites, tendinites, LER, síndrome de túnel do carpo), problemas respiratórios (rinites, sinusites e alergias de modo geral), conjuntivites, inflamações oculares, dores de garganta, laringites, pólipos na garganta, afonia, rouquidão, problemas de pressão arterial, até quadros como depressão, transtornos de ansiedade, síndrome do pânico, crises de choro, além de irritação e estafa (Dutra, 2017, p.129)

Ressalta a autora que, no universo da empresa investigada, era praticamente nulo treinamentos e medidas de prevenção em saúde e segurança. E quando existiam, restringiam-se ao treinamento inicial ou no transcorrer davam-se via educação a distância (EAD). Objetivando, então, evitar a consolidação do adoecimento o desligamento é posto como alternativa face aos primeiros sintomas, de modo que “quantidade de atestados médicos apresentados e a alta taxa de absenteísmo demarcam a predisposição ao adoecimento laboral” (Dutra, 2017, p.131), sendo também fator de discriminação e isolamento.

Contribuindo para evidenciar o nexos causal do adoecimento com o trabalho no setor, tem-se o controle exercido que reverbera nas pausas. Claramente insuficientes para proporcionar o descanso e alimentação, bem como para a satisfação de necessidades fisiológicas, o usufruto das pausas deve ter seus motivos expostos ao supervisor. Reis (2017) recorre a Le Guillant (1956), analisando situações há mais de 60 anos, para exemplificar que tal quadro de adoecimento ocasionado pelo controle de pausas não é recente:

As operadoras devem pedir permissão à controladora para sair quando tem necessidade fisiológica a satisfazer, o que é chamado de “ir e vir”, com duração de 5 minutos. Quando este tempo é ultrapassado desencadeia interrogatórios cerrados sobre a utilização do sexto minuto. (Guillant *apud* Reis, 2017, p.384)

Rosenfield (2009) coloca um exemplo mais atual:

[...] Queria falar de um exemplo que ilustra bem. Me contaram uma coisa de uma mulher, tinha quarenta e poucos anos, era uma das pessoas mais velhas que tavam lá. Super dedicada. Teve um dia que ela tava atendendo, ela tava precisando muito ir ao banheiro, e ela pediu para usar a pausa, só que tem que ligar e pedir: “Posso fazer a minha pausa?” E é constrangedor, tu quer ir ao banheiro e pede: “Posso fazer particular?” “Mas tem fila, pra que que tu quer?” “Quero ir ao banheiro.” **E ela não tava aguentando, há horas que ela tava pedindo e eles não tavam liberando; e ela urinou na roupa, no trabalho, lavou o chão, a cadeira, a roupa.** (Operador 2) (Rosenfield, 2009, p.182) (grifos meus)

Restrição a idas ao banheiro são práticas corriqueiras e objetivam manter o tempo médio de atendimento sob os parâmetros estabelecidos, infantilizando os operadores e ferindo sua dignidade¹²⁸. Lembremos que, como já pontuava Marx (1996a), o valor das mercadorias é determinado pelo tempo de trabalho socialmente necessário para a produção, abrangendo o tempo de trabalho necessário a produção dos meios de subsistência do trabalhador e o tempo de trabalho excedente, que cria a mais-valia primordial para a acumulação capitalista. Portanto, o controle do tempo para o capitalismo abre a possibilidade de reduzir o tempo ocioso aumentando o tempo excedente.

Com o fim de aumentar a quantidade de trabalho não pago do qual se apropria e face a barreiras legais (NR17, CLT etc), o capitalista tem de lançar mão de outras estratégias, intensificando a exploração da força produtiva e do uso dos meios de produção. Conduta que, no telemarketing ao ser demandado um rígido controle tempo de trabalho do operador, culmina casos de infecção e incontinência urinária:

Importante o registro de que as doenças do trato urinário aparecem com frequência entre os problemas de saúde apontados pelos trabalhadores e se relacionam diretamente com o controle do uso do sanitário, de modo que, não apenas o caráter invasivo da autonomia e da intimidade dos sujeitos é problemático, inclusive porque infantilizador, mas também sua efetiva influência negativa sobre o funcionamento fisiológico dos trabalhadores (Dutra, 2017, p.126)

Nesse quadro, cabe registrar o assédio moral no âmbito dos *call centers* como estratégia de gestão para obtenção de resultados e compreendido aqui enquanto situação que “se manifesta principalmente pelo uso abusivo do direito de dirigir, controlar, regulamentar e sancionar o trabalhador na prestação de serviços” (Araújo *apud* Reis, 2017, p.174).

Nesse debate, contribui Antunes e Praun (2015), ao compreenderem que o assédio:

[...] se tratando de uma ferramenta de gestão, sua prática, apesar de personificada na figura de um chefe, supervisor ou outro agente cuja relação de poder possa desencadeá-la, encontra-se em consonância com o conjunto de diretrizes que ordenam o trabalho coletivo na empresa (Barreto, 2013; Barreto, Heloani, 2013; Gaulejac, 2007). As práticas dessa natureza são ferramentas de gestão voltadas para garantir, por meio da pressão institucionalizada, tanto o aumento constante da produtividade como o isolamento e a exclusão daqueles que se constituem como "barreiras" para sua plena realização (Antunes; Praun, 2015, p.420)

Venco (2006) partindo do conceito formulado por Michèle Drida, Marie Grenier aponta o assédio moral como algo que manifesta uma intenção consciente ou inconsciente de anular e destruir a figura do trabalhador. Por intermédio de ameaças (implícitas ou explícitas)

¹²⁸ UFBA (2020) coloca a manifestação do TST quanto ao controle do uso do banheiro como conduta que fere a dignidade do trabalhador e viola regras e princípios constitucionais que regem a saúde no trabalho, para tal foi necessário a existência de uma incidência generalizada de valores indenizatórios baixos para efetivar uma mudança comportamental das empresas.

praticada, em sua maioria, por supervisores é “conquistada” a adesão do trabalhador aos objetivos da empresa, eis a “gestão por medo” (Reis, 2017).

O medo aniquila as expectativas e propicia maior adesão do trabalhador ao sistema capitalista, já que a margem de autonomia para escolher a forma como seu trabalho será realizado é ceifada. Medo aqui colocado no setor de *telemarketing*, principalmente, face à necessidade de sobrevivência, colocando-se como alternativa a insubordinação o desemprego e punições, gerando a angústia, a desmoralização ou o conformismo; e como “a justificativa mais recorrente para a adoção de posturas individualistas, pelo não envolvimento com problemas de outros colegas ou com problemas coletivos” (Dutra, 2017, p.230)

Recordemos que já Engels (2010) já colocava que sob o capitalismo o trabalhador não está isento de constrangimentos, mesmo face a uma aparente liberdade, já que:

Bela liberdade, que deixa ao proletariado, como alternativa à aceitação das condições impostas pela burguesia, a chance de morrer de fome, de frio, de deitar-se nu e dormir como animal selvagem! Belo ‘equivalente’, cujo montante é inteiramente deixado ao arbítrio da burguesia! E se o operário for suficientemente louco para preferir morrer de fome a se submeter às “justas” propostas dos burgueses, seus “superiores naturais”? Ora, é fácil encontrar um outro que as aceite, pois há muitos proletários no mundo e nem todos são insensatos o bastante para preferir a morte à vida (Engels, 2010, p. 118)

Como alternativa a “morrer de fome ou morrer trabalhando” tem-se a exploração e degradação da força de trabalho, satisfazendo a ânsia de valorização do capital. A vista disso, em 2014 em reportagem no Fantástico disponibilizada no portal G1¹²⁹ trazia situações vivenciadas que ilustram situações assediadoras: “a minha gerente montou uma planilha e organizou uma escala onde as funcionárias deveriam engravidar pela ordem”, diz uma operadora, de modo que “quem fosse engravidar teria que avisar com seis meses de antecedência”, conta a operadora.

Na referida reportagem, Nelio Gouvêa, advogado trabalhista, narrou uma situação em que “Um supervisor, por não ter levado a sua equipe a bater a meta, foi colocado no que eles chamam de dinâmica motivacional, colocaram uma roupa de prisioneiro nele. Uma outra funcionária se vestiu de policial militar, e colocaram ele de quatro na frente da equipe inteira”. Já Renata Coelho, procuradora do Ministério Público do Trabalho, afirmou que “Não é só escala de gravidez, não. O empregador quer controlar o ciclo menstrual da mulher porque, quando ele

¹²⁹ G1. Funcionários do setor de telemarketing relatam serie de abusos Disponível em: <https://g1.globo.com/fantastico/noticia/2014/10/funcionarios-do-setor-de-telemarketing-relatam-serie-de-abusos.html> Acesso em: 16 nov. 2023

souber que ela está no período fértil, eles falam: 'olha não esqueça que você está em sua semana fértil. Essa semana você não pode ter relações'" (Portal G1¹³⁰)

Vê-se que opressões de gênero não escapam a este ambiente do trabalho, composto majoritariamente por mulheres. Lembremos também que já nas fábricas, onde a inserção da mulher já era precária, seus corpos eram violados e até deformados, o que agora é reconfigurado sob novos moldes. Consequentemente, Dutra (2017) dispõe acerca de:

registros de situações de assédio sexual por parte de superiores hierárquicos. Essas situações gradavam desde comentários sobre o corpo ou aparência das operadoras, excesso de contato corporal não solicitado, até investidas mais diretas e relacionamentos furtivos entre supervisor e operadoras em troca de vantagens no trabalho. As entrevistas registram que as investidas por parte dos chefes e eventuais relacionamentos estabelecidos entre supervisores e operadoras, quando descobertos pela coordenação e pela gerência, quando muito, dão margem ao desligamento de ambos os envolvidos, mas, em regra, colocavam a assediada como a única penalizada (Dutra, 2017, p.128)

Conduta assediadora também realizada por parte de clientes, submetendo as operadoras ao constante temor de retaliações, as abordagens vexatórias ao comunicar o ocorrido e penalizações, como advertências e suspensões desproporcionais à falta, instaurando entre os trabalhadores uma sensação de medo constante.

Em um contexto assediador e aprisionador cria a “síndrome do sobrevivente”, de modo que o operador se mantém sofrimento ao permanecer no trabalho, sendo levando a exaustão emocional crônica, à despersonalização e à baixa realização profissional, isto é a Síndrome de *Burnout* cujo “surgimento [...] é paulatino, cumulativo, com incremento progressivo em severidade, não sendo, muitas vezes, percebido pelo indivíduo, que geralmente se recusa a acreditar estar acontecendo algo de errado com ele” (RÊGO, 2008, p.56) fazendo com que “os profissionais fiquem contando as horas para o dia de trabalho terminar, fiquem pensando com frequência nas próximas férias e se utilizem de inúmeros atestados médicos para aliviar o estresse e a tensão do trabalho” (Rêgo, 2008, p.60)

São situações abusivas e constrangedoras, que podem levar ao sofrimento psíquico, culminando até em situações extremas de risco de suicídio (Almeida *et al apud* UFBA, 2000, p.14) - expressão da deterioração das condições de trabalho cujas bases de autonomia são gradativamente eliminadas. Outra manifestação de adoecimento decorre da sobrecarga da voz em jornadas de trabalho com reduzidas pausas, tornando problemas vocais recorrente de “[...]queixas de ressecamento, cansaço para falar, esforço, pigarro, tosse, perdas e falhas na voz,

¹³⁰ G1. Funcionários do setor de telemarketing relatam serie de abusos Disponível em: <https://g1.globo.com/fantastico/noticia/2014/10/funcionarios-do-setor-de-telemarketing-relatam-serie-de-abusos.html> Acesso em: 16 nov. 2023

rouquidão, ardência, e corpo estranho na garganta. Muitos desses sintomas estão relacionados a comportamentos de mau uso e abuso na voz (Moreira *apud* UFBA, 2020).

Com efeito, o potencial patógeno do setor evidencia um nítido confronto direto com as determinações legais, dentre elas as NRs. Ressalta-se que desde 1993 o desgaste da atividade de “telefonista de mesa” já era reconhecido pela legislação brasileira, particularmente pela CLT, que em seus art. 226 a 230 estabelecia a obrigatoriedade de jornadas reduzidas e obrigação de pausas.

Inexistia, entretanto, até 2007, regulamentação específica, de modo que Reis (2017) narra o contexto que a antecedeu, marcado por consequências danosas a saúde do trabalhador e que demandou a intervenção do Estado, mediante a proposta de anexo da NR 17:

[...] numerosas demandas de trabalhadores e suas representações, e dos resultados encontrados nas fiscalizações do MT: inúmeras queixas de adoecimento, estímulo abusivo à produtividade, monitoramento exacerbado, controle das pausas para atendimento das necessidades fisiológicas etc. O Anexo II da NR 17 foi, então, publicado em 2007, preenchendo uma grande lacuna na legislação. O Anexo trata desde questões mais objetivas como mobiliário, condições ambientais, jornada e pausas, até fatores mais complexos da organização do trabalho, como compatibilização de metas com condições de trabalho e tempo oferecidas, repercussões sobre a saúde dos trabalhadores decorrentes de sistemas de avaliação para efeito de remuneração variável, monitoramento de desempenho e assédio moral. Trata-se de uma legislação que, se devidamente cumprida, implicaria em importantes mudanças nos locais de trabalho (Reis, 2017, p.366)

O Anexo da NR17 dispõe sobre a organização ideal para o setor regulamentando desde condições mínimas de ergonomia como medidas e tamanho das cadeiras, luminosidade mínima do ambiente, condições fitossanitárias básicas e pausas obrigatórias de decompressão pelo alto nível de estresse ao qual é submetido o trabalhador. Porém, o número de autos de infração lavrados, referentes ao Anexo da NR17, escancara a realidade precária face a insipiente (e até nula) mudança nas condições de trabalho no setor. Vejamos:

Tabela 2 – Números de ações fiscais e autos de infração lavrados de 2007 a 2016¹³¹

Período	Ações fiscais	Autos de infração lavrados referentes ao anexo II NR 17
04/2007 a 12/2007*	211	não houve
01/2008 a 12/2008	220	152
01/2009 a 12/2009	246	285
01/2010 a 12/2010	209	444
01/2011 a 12/2011	212	352
01/2012 a 12/2012	297	510
01/2013 a 12/2013	302	616
01/2014 a 12/2014	273	715
01/2015 a 12/2015	282	534
01/2016 a 12/2016**	170	366

Fonte: Sistema Federal de Inspeção do Trabalho *apud* Reis (2017)

Reis (2017, p.368) coloca que no período de “2009 e 2015, enquanto o número de ações fiscais teve um incremento de 14,6%, o de autos lavrados teve incremento de 87%”, quadro que se mantém nos anos seguintes, demonstrando o descompasso entre o número de autos de infração lavrados, significativamente superior, comparado ao de ações fiscais. Panorama que evidencia o nexos causal entre adoecimento e trabalho no setor. como resultante da centralidade da produtividade monitorada, acelerando o ritmo individual de trabalho para além dos limites considerados seguros, bem como de um somatório de inobservâncias de requisitos e procedimentos referentes à segurança e a medicina do trabalho.

Conforme a UFBA (2020), destoando da realidade tem-se a subnotificação de agravos trabalhistas no Brasil, que também se colocam no setor, de modo que se põe a dificuldade de subsídios fidedignos para análise, avaliação, planejamento e adoção de políticas públicas. Filgueiras *apud* UFBA (2020) coloca quatro indicadores dessa realidade:

- A queda drástica do número de doenças ocupacionais comunicadas pelas empresas após a implantação do NTEP (cai de 30.170, em 2006, para 9700 em 2017).
- A redução do número absoluto de auxílios previdenciários com emissão de CAT (cai seguidamente, de 156.168, em 2008, para menos de 100 mil em 2017).
- O encolhimento da proporção de auxílios acidentários em relação ao total de benefícios auxílio-doença concedidos pelo INSS (cai de 16,5%, em 2008, para menos de 10% em 2017).
- A diminuição do total de auxílios previdenciários em relação ao conjunto da população segurada 8,77% em 2006, para 4,3% em 2017).
- Não há evidência de melhoria nas condições de trabalho que justifiquem esses dados. (UFBA, 2020, p.20)

¹³¹ Reis (2017) ao trazer tais dados ressalta que a portaria da Secretaria de Inspeção do Trabalho nº9 que regulamentou o Anexo II da NR 17 foi publicada em 02/04/2007, bem como houve uma significativa queda do número de ações fiscais e autos de infração lavrados em 2016, provavelmente em virtude da greve dos auditores fiscais entre janeiro e março, além de agosto de 2016 até 2017, sendo, pois, um ano atípico.

UFBA (2020) evidência que há, comumente, a dissociação do adoecimento ao seu caráter ocupacional, constatando o recrudescimento da sua ocultação, de modo que:

O adoecimento psíquico se destaca nesse processo. Entre 2008 e 2013, episódios depressivos foram o 5o maior motivo para concessão de benefícios previdenciários, mas o caráter ocupacional é praticamente ignorado pelos empregadores, e muito pouco identificado pelo INSS, que registrou apenas 6,85% dos benefícios como acidentários, oscilando de 7,5%, em 2008, para 5,9% em 2013. Em 2006, episódios depressivos motivaram a emissão de 389 CAT. Em 2007, transtornos depressivos recorrentes registraram 291 casos, sendo 73 com CAT e 218 sem CAT. Em 2012, episódios depressivos tiveram 3.628 registros de acidentes, sendo 505 com CAT e 3.123 sem CAT. No mesmo ano, transtornos depressivos recorrentes tiveram 1.060 registros, sendo 141 com CAT e 919 sem notificação. (UFBA, 2020, p.21)

Tratando-se especificamente do setor de *telemarketing*, tem-se “uma das atividades com maior peso de acidentes sem CAT registrados pelo INSS”. Ao analisar o universo da TEL, da ATENTO e da LIQCorp, constata-se que tais empresas “só admitem caráter ocupacional de afastamentos que dão origem a benefícios em casos de acidente de trajeto ou acidentes típicos em suas instalações”, bem como “não há registro de CAT da família F emitida pelo empregador, relacionado ao meio ambiente do trabalho” (UFBA, 2020, p.24).

Dejours (1992, p.158) já colocava que “o sofrimento mental e a fadiga são proibidos de se manifestarem. Só a doença é admissível. Por isso, o trabalhador deverá apresentar um atestado médico”. Contudo, diante do controle quanto a horários e as repercussões diante de faltas (justificadas ou injustificadas), a não aceitação pelas empresas de atestados médicos passa a existir, e mesmo se aceitos, não significa dizer que o operador não seja prejudicado. Vejamos a fala de um operador, colocado por Dutra (2017):

Ah, eu tinha que levar o atestado no mesmo dia. Tem essas regras, não sei nas outras empresas, mas lá tem que levar no mesmo dia. Ou você ou alguém da família, mesmo doente. E eu que não tinha ninguém aqui, era praticamente sozinha, eu já fui várias vezes lá passando mal levar o atestado, senão depois eles não aceitavam. E o desconto sim, porque a remuneração variável diminuía. E diminuía as vendas, não atingia as metas e não ganhava as bonificações. (operadora de teleatendimento, entrevista nº 7)

A vista disso, Dutra (2017) também pontua, ao analisar os benefícios previdenciários concedidos, que a subnotificação de adoecimentos não é restrita ao universo das doenças psíquicas, mas abrange as demais patologias. Sendo, pois o adoecimento reconhecido, em sua maioria, na modalidade acidentária, ocultando o adoecimento laboral no setor:

diante da consolidação do adoecimento, a prática é a recusa da emissão da CAT e, por consequência, o não reconhecimento do caráter ocupacional da doença, prática que, em muitos casos, deixa o operador à míngua, visto que o auxílio-doença comum é benefício que exige carência de 12 meses. Desse modo, caso se trate de trabalhador com vínculo de duração inferior a esse prazo, a ausência de emissão da CAT o afasta de qualquer amparo previdenciário. [...] por consequência, de determinação de reintegração ao emprego do trabalhador adoecido e dispensado, não há política institucional de readaptação, mas de assédio e isolamento dos doentes pelo estrito período de duração da estabilidade acidentária, durante o qual muitos são mantidos em inatividade remunerada. (Dutra, 2017, p.133)

A omissão frente ao adoecimento vem a individualizar a sua causa, a fim de culpabilizar o sujeito e colocá-lo como único responsável. Dinâmica que nos leva recorrer a concepção de Minayo (1997), a qual entende ser a saúde e doença na sociabilidade atual, “fatores de produção” e o sistema de saúde dinamizado como meio de tornar o indivíduo produtivo, de modo que:

[...] se uma pessoa tiver uma crise depressiva ou algum outro problema de ordem emocional, ao solicitar um atestado médico num posto de saúde, para não ter descontado um dia do salário, possivelmente não obterá o documento. Isto porque não tem uma doença localizada no corpo. Certamente, dirão: "Você pode trabalhar, isso é problema da sua cabeça, você tem que reagir". A concepção de doença é a localizada no corpo, uma concepção biomédica e que se encontra vinculada à questão da produção (Minayo, 1997, p.34)

Perspectiva de saúde-doença que separa o sujeito de seu contexto integral de vida, e que enaltecem a funcionalidade do trabalhador sadio a lógica do capital. Aqui cabe lembrar o caso da operadora de *call center* que veio a falecer no local de trabalho em junho de 2023, na Espanha, após sofrer um infarto, sendo os demais colegas obrigados a seguir o fluxo de atendimento, mesmo junto ao cadáver¹³². Situação que não é de se estranhar, afinal metas precisam ser atingidas e TMA mantido, enquanto a operadora reduzida a um corpo qualquer no chão, será, possivelmente, no dia seguinte substituída.

Diante do exposto é constatável que o *telemarketing*, como um dos setores que expressa a nova morfologia do trabalho é pautado pela precarização e pela superexploração, traço constitutivo e marcante do capitalismo brasileiro diante articulação no setor de jornada prolongada, baixos salários e intensidade de ritmos. Por conseguinte, não é à toa, a existência de trabalhadores, mutilados, lesionados, adoecidos física e mentalmente, muitos deles incapacitados de forma definitiva para o trabalho, expressa a lógica destrutiva do capital que

[...] não reconhece nenhuma barreira para a precarização do trabalho. A exploração sem limites da força de trabalho é em si expressão das contradições estruturais de dada forma de sociabilidade, que, ao mesmo tempo que não pode prescindir do trabalho vivo para sua reprodução, necessita explorá-lo ao extremo, impondo-lhe o sentido mais profundo de sua mercantilização: a abreviação de seu tempo de uso como resultado do aprofundamento, pelo adoecimento, de sua característica de mercadoria de alta descartabilidade. (Antunes, 2018, p.33)

Panorama intensificado face às mutações nas relações de trabalho e com a incorporação de novas tecnologias que vem a impactar na vida e saúde dos trabalhadores, como manifestação do antagonismo entre capital e trabalho, de modo que a flexibilização das condições de trabalho é expressa na degradação na saúde.

¹³² AGÊNCIA O GLOBO. *Telefonista morre em call center e colegas são obrigados a trabalhar*. Disponível em: <https://www.folhape.com.br/noticias/telefonista-morre-em-call-center-e-colegas-sao-obrigados-a-trabalhar/276383/>. Acesso em: 20 set. 2023

Sob tal enfoque cabe o resgate a fala de uma operadora posta por Cavaignac (2010, p.226): “[...] não dá para esperar pela aposentadoria trabalhando no *call center*, porque pode ser que ela chegue antes do tempo, por invalidez do trabalhador, e não por completar-se o tempo necessário de contribuição para a previdência social”. São expostos, portanto, os próprios limites do capital como força civilizatória, explicitando seus limites históricos.

Por tudo isso, tratando-se do *telemarketing*, tem-se um quadro já delineado por Venco (2006) ao recorrer a fala de um dirigente sindical da categoria: “o *telemarketing* está criando um exército de jovens [mulheres] doentes’ ou, nas palavras de Galasso (2005, p. 194), uma ‘juventude dolorida à beira de um ataque de nervos’ (Venco, 2006, p.15). Ou seja, temos uma jovem classe trabalhadora prematuramente superexplorada e adoecida em virtude da degradação física, psicológica e sobretudo, moral imposta, de modo que a precarização do trabalho se torna um elemento estrutural.

Neste cenário em que há inovações tecnológicas articuladas a aceleração, a extrema intensificação, maior controle (objetivo e subjetivo) e a precarização do trabalho é evidenciada a natureza contraditória do capital, já que:

o capital não pode prescindir da exploração sobre o trabalho (porquanto esta seja a sua razão de ser). Essa exploração determina a ameaça permanente das condições de saúde da classe trabalhadora e, por conseguinte, do trabalho como um todo, o que põe em xeque o próprio capital (Souza; Melo; Vasconcelos, 2015, p.121)

Tais autores defendem que com as formas de gestão da força de trabalho é intensificada a sua degradação, de modo que o capital, ao se mover, vivencia um constante estado de ameaça. Sendo assim, lembremos que Marx (1996a, p 397) já pontuava, ao tratar da luta pela jornada normal de trabalho, que a produção capitalista [...] produz a exaustão prematura e o aniquilamento da própria força de trabalho. Ela prolonga o tempo de produção do trabalhador num prazo determinado mediante o encurtamento de seu tempo de vida”.

Questiona-se: qual a alternativa é dada ao trabalhador, que precisa vender a sua força de trabalho para sobreviver? Adoecimento precoce, evidenciando o caráter contraditório da espoliação orquestrada pelo capital que cria um exército de trabalhadores esgotados física e mentalmente, extraindo dele o que há de mais valioso: sua capacidade produtiva.

CONCLUSÕES

Em meio a processualidade histórica e contraditória do capital, nas últimas décadas presenciamos profundas transformações que rebatem a forma de ser e de existir, ampliando a precarização e degradação do trabalho. Sendo assim, a nova morfologia do trabalho marcada pela heterogeneização, complexificação e fragmentação é expressa por distintas formas de trabalho, cada vez mais precárias e cuja expansão do setor de serviços é tendência constante marcado por uma latente expressividade na valorização do capital.

Neste contexto, é emblemático o universo do setor de *telemarketing*, que incorpora as principais tendências da nova morfologia do trabalho. Partindo desse pressuposto, traçamos um percurso investigatório que colocou o *telemarketing* no plano da efetividade histórica da precarização estrutural do trabalho. Sendo assim, a compreensão posta do trabalho como categoria fundante elimina qualquer naturalização dos contornos assumidos pelo trabalho na sociabilidade do capital, ou seja, como meio de degradação, ao ser imposto como única forma de sobrevivência, convertendo-se em meio e não em primeira necessidade humana.

Por certo, sob a produção capitalista é edificada a premissa do controle do trabalho torna-se primordial. Da cooperação à grande indústria, é imposta (e reposta) a subordinação do trabalho ao capital, eliminando as limitações manuais ao proporcionar a mudança na composição técnica. Sendo assim, com a absolutização da forma capitalista de produção, todos os produtos são convertidos em mercadorias e é ampliado o conceito de trabalho produtivo, que abrange a noção de fim específico da atividade na valorização do capital.

Exemplo dessa dinâmica é o setor de *telemarketing*, que crescentemente assumiu papel decisivo no processo de valorização do capital, auxiliando na reposição sócio-histórica da precariedade. Afinal, se o capital não pode eliminar o trabalho vivo na produção de valores, qual a melhor saída senão a intensificação do trabalho?

Como reflexo da ânsia do capital no aumento da produtividade, o *telemarketing* articula as modernas tecnologias de controle com “arcaicas” formas gestão da força de trabalho de cariz tayloristas/fordistas prevalecentes no século XIX e XX. Para tal compreensão foi primordial analisar o taylorismo, o fordismo e o Toyotismo, não como momentos isolados, e sim como formas de gestão da força de trabalho, apresentando, portanto, elementos de continuidade e ruptura, ao serem adequados aos interesses e necessidades de acumulação do capital, cujo fim último é acúmulo de riquezas através da mais-valia.

Com o taylorismo, o capital se beneficiou da dicotomia do trabalho manual e intelectual, bem como o planejamento prévio e a necessidade da gerência, atendendo os anseios

da grande indústria. Por sua vez, o fordismo viabilizou a mescla do cronômetro a produção em série e, ao se externalizar da fábrica, tornou-se meio de regulação das relações. O Toyotismo inaugurou a era da flexibilização, sob o contexto da mundialização, repondo aspectos das formas de gestão e execução do trabalho anteriores, mas apresentando como elemento inovador a nova captura da subjetividade, resgatando o nexos psicofísico do trabalhador.

Contrapondo-se a rigidez fordista, o Toyotismo, além de se apoiar na flexibilidade de processos de trabalho, recorre a nova maquinaria (que incorpora, ao máximo, as atividades cerebrais), principalmente com o advento das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs). Tem-se a inauguração da nova etapa do capital-informação, momento em que a informação vem a ser um dos elementos centrais para a redução do tempo de rotação do capital, bem como as TICs, viabilizam o controle do trabalho pela automação. Em tal conjuntura, é inaugurado um novo patamar de intensificação do trabalho, sendo desencadeada a interpenetração entre atividade produtivas e improdutivas – ambas existentes no setor.

Diante dessas circunstâncias, é instaurada a era dos infoproletários (ou cibertariado). Dinâmica que, na particularidade brasileira, assume feição diferenciada, tal como pontuamos no capítulo 3, em virtude da singularidade da objetivação histórica do capitalismo no país, de inserção dependente e subalterna no circuito internacional, o que desencadeia a superexploração da força de trabalho no país, mediante o recurso a três mecanismos: intensificação, prolongação da jornada e expropriação da força de trabalho (Marini, 1973).

Ciente dos aspectos singulares inerentes à particularidade sócio-histórica brasileira ao voltarmos o nosso olhar ao *telemarketing* constatamos a sua articulação com a terceirização, que por si só já repõe formas arcaicas de trabalho enquadradas no trabalho análogo a condição de escravo ao transferindo custos (principalmente com o fator trabalho) a uma empresa contratada; e a privatização do setor das telecomunicações.

Privatização que se constitui em uma das expressões da “acumulação por espoliação”, conceito posto por Harvey (2004), para referir-se ao surgimento de novas formas de acumulação, distintas e análogas aos processos de “acumulação primitiva”, cujo caráter, na percepção do citado autor, é permanente. Em tal concepção cabe destacar o papel constitutivo (e permanente) sustentado pelo Estado ao viabilizar diferentes aspectos de espoliação, além de desregulamentação e flexibilização do trabalho.

Não é mera casualidade, portanto, que o setor de *telemarketing* no Brasil se expanda com a privatização da Telebrás, vendida a grupos transnacionais com recursos públicos em meio a uma negociação envolta de questionamentos. Convertido em monopólio privado, o setor

voltou-se à lógica do mercado. Eis a sanha privatista (leia-se: capitalista) articulada às novas tecnologias, permitindo ao setor maior dinamismo informacional.

A vista disso, no transcorrer da pesquisa foram resgatados aspectos que colocam no setor a gestão da força de trabalho sob os moldes Toyotistas, que ocultam, mas não negam o resgate e a atualização do taylorismo/fordismo, já que o ritmo passa a ser ditado e mediado pela tecnologia, destacando-se na organização do trabalho no setor: a pressão constante pelo cumprimento de metas; a intensa cobrança por resultados; o assédio moral; a gestão pelo medo (principalmente face a ameaça de demissão); a redução das porosidades na jornada, da autonomia e do potencial de criativo do trabalhador, colocado a serviço do capital (mediante métodos de participação); e o recurso a pagamento que são assemelhadas ao “salário por peça”.

Salário por peça, agora, recebendo novas denominações e sendo mediado pelo recurso as TICs, criando-se a falsa ilusão no trabalhador de que quanto mais produz, mais recebe. Tal perspectiva oculta o fato tal forma de salário é apenas a metamorfose do salário por tempo, potencializando-se a extração do trabalho não pago, com recurso a captura da subjetividade – aspecto primordial ao toyotismo.

Como se não bastasse, ao operador brasileiro é negado um salário condizente com suas reais necessidades, “caso em que a classe trabalhadora se atrofia, vegeta e morre precocemente” (Franklin, 2019). Ou seja, tem-se um contexto em que são postas a intensificação do trabalho baseadas nos usos das TICs (aviltando o fundo de vida dos operadores) e usurpação de parte do trabalho necessário à reprodução da força de trabalho: eis a junção nociva e peculiar a superexploração da força do trabalho vivenciada no setor. Não é exagero resgatar, como já posto, que a busca do Brasil por grandes empresas internacionais dar-se-á exatamente por esses fatores que permitem a majoração dos lucros.

Por ser um setor nitidamente terceirizado, não passou despercebido que além da das piores condições de trabalho, prevalece no *telemarketing* a pressão por resultados advinda das empresas contratantes (que demandam resultados). Pressão também exercida pelos clientes e internamente. Quanto a esta última, coube o enfoque a supervisão gerencial no estímulo à produtividade e competitividade. Neste setor, a figura do supervisor é similar ao feitor, isto é, disposto a ceifar qualquer exercício da liberdade, impondo o controle e a lógica prescritiva do trabalho a ser executado. Função esta já analisada por Marx (1996b), no contexto da grande indústria, ao colocar “uma espécie particular de trabalhadores assalariados” que comandam em nome do capital, expressando a oposição entre o trabalho manual e intelectual.

Correspondência com a grande indústria que não se limita à organização do trabalho e a forma salário. Lembremos que o perfil prevalecente de trabalhadores do setor é composto por

mulheres e jovens. Marx (1996b) já colocava que automação da maquinaria viabilizou a incorporação de mulheres e crianças, agora, o setor de *telemarketing* vem a incorporar além de jovens mulheres, segmentos “marginalizados”, o que reforça o caráter excludente da sociedade brasileira, já que atribui a negros e homossexuais, incorporados no setor sob o véu nebuloso de uma aparente “inclusão”, cargos mal remunerados e precários.

Ressalta-se que o comparativo do *telemarketing* com a indústria adveio da brilhante percepção de Venco (2006) que coloca as centrais de atendimento como “a fábrica do século XIX nos serviços do século XXI”. Portanto, a condição de apêndice da maquinaria é reconfigurada, complexificada e reposta na contemporaneidade sob a égide do trabalho informacional, reduzindo a autonomia do trabalhador ao máximo.

Emerge, então, o contexto propício para o adoecimento físico e, principalmente, psíquico, já que se tem a redução do trabalho braçal e exigência do trabalho com teor mais cognitivo. Recordemos que, com base em Marx (1996a) e Lukács (2013) é por meio do trabalho que o ser humano se distancia da natureza, projetando sua finalidade idealmente antes de realizá-la, através do pôr teleológico, a chamada prévia-ideação. Sistemática que faz nascer o momento determinante para a liberdade face à decisão entre alternativas – aspecto que de uma forma assustadora é ceifada mediante forte taylorização prescritiva no *telemarketing*.

A vista disso, o comparativo com a indústria também pode ser colocado ao se analisar os riscos de adoecimento, já que o operador é tratado como uma simples mercadoria descartável face a constituição “exército de reserva”. Este último, já analisado por Marx (1996b) na grande indústria, vem a ser qualificado no *telemarketing*, de modo que ousamos denominar de “exército de reserva próprio”, na medida em que o setor qualifica previamente trabalhadores para exercer a função de operador sem a simultânea qualificação, o que dar-se com auxílio do Estado, colocando-os “em espera”. Movimento perspicaz que acentua os índices de rotatividade, mas que de modo algum ameaça a produtividade afinal, tem-se uma mercadoria substituível com a qualidade similar.

Com o “ciclo do operador” (Braga, 2012) de duração reduzida, põe-se a constituição de uma “identidade provisória”, em um setor que é visto como um “emprego de passagem”, seja pelo perfil composto por jovens universitários ou pelo índice de descartabilidade em virtude do adoecimento precoce. Com a insipiência da sensação de pertencimento, as entidades sindicais, já impactadas pela crise do sindicalismo, passam a ter debilitadas seu poder de negociação e crescimento político e ideológico.

Panorama que Braga (2012) identifica mudanças significativas, mediante a constituição de laços de solidariedade, tanto pela vivência do adoecimento, quanto pelo

endurecimento das condições de trabalho e da percepção do trabalho no setor como algo inevitável face ao desemprego. De todo modo, percebe-se que o *telemarketing* é prevalecente na nova morfologia do trabalho, sob a égide da acumulação flexível, permitindo ampliar lucros e reduzir custos com a negação das potencialidades humanas e a falta de satisfação no ato de trabalhar, frente a maior exploração intensiva da força de trabalho.

Reafirma-se o que Mészáros (2007, p.56) já dispunha: “reduzindo e degradando os seres humanos à condição de meros ‘custos de produção’ como ‘força de trabalho necessária’, o capital pôde tratar até mesmo o trabalho vivo como nada mais que ‘mercadoria comercializável’, igual a qualquer outra, sujeitando-o às determinações desumanizadoras da coerção econômica.” Eis o *telemarketing* abatendo, retalhando, explorando e adoecendo trabalhadores, como uma verdadeira “máquina de moer gente”.

Cenário em que é urgente o desenvolvimento de meios de enfrentamento, dentro da ordem, com o fortalecimento de mecanismos de resistência, e sob a perspectiva mais radical mediante a emancipação dos trabalhadores com a superação do Capital, já que é impensável efetivar a emancipação humana nesta sociabilidade. Afinal, a Revolução Proletária só será efetiva ao destruir o Capital, pois é dele que emana toda a contradição, apropriação privada, expropriação do trabalho alheio e relações de dominação.

Coloca-se, pois, como horizonte a imprescindibilidade da edificação de um projeto contra hegemônico dos trabalhadores, reafirmando-se aqui a relevância deste estudo para o Serviço Social, já que o assistente social, ao vender sua força de trabalho, em troca de um salário, também é afetado pela precarização, ao mesmo tempo em que lida com expressões da Questão Social, demandando “mediações constantes para a sua apreensão e para o enfrentamento dos desafios e dilemas para as respostas aos problemas sociais que, diariamente, lhes são colocados” (Lole *et al*, 2022). Some-se a isto, o fato de que se trata da única profissão que preconiza em seu Código de Ética o compromisso com a emancipação dos sujeitos e com a construção de uma outra ordem societária.

Por fim, se faz necessário reconhecer que esta pesquisa finda a demanda constante da apreensão do mundo do trabalho, face imensurável ânsia do capital na exploração da força de trabalho, que acentuada pelo incremento das diversas novas tecnologias. É válido pontuar, por exemplo, como necessidade de pesquisa futura, a fragilização política dos trabalhadores(as) inseridos nesta nova dinâmica de trabalho com recurso as TICs. Baseando-se nas reflexões e inquietações, aqui postas, outras reflexões teóricas precisam emergir.

REFERÊNCIAS

- ALBORNOZ, S. **O que é trabalho?** São Paulo: Ed. Brasiliense, 1994.
- ALMEIDA, S. L. de. **O que é racismo estrutural?** Belo Horizonte (MG): Letramento, 2018
- ALVARENGA, D. **Empresas de teleatendimento, alimentos e saúde lideram a lista de maiores empregadores do país; veja ranking.** *GI*. 24 abr. 2019. Disponível em: <https://g1.globo.com/economia/concursos-e-emprego/noticia/2019/04/24/empresas-de-teleatendimento-alimentos-e-saude-lideram-lista-de-maiores-empregadores-do-pais-veja-ranking.ghtml>. Acesso em: 15 abr. 2023.
- ALVES, G; ANTUNES, R. As mutações no mundo do trabalho na era da mundialização do capital. **Educ. Soc.**, Campinas, vol. 25, n. 87, p. 335-351, maio/ago. 2004
- ALVES, G. **Dimensões da Reestruturação Produtiva: ensaios de sociologia do trabalho.** 2. ed. Londrina: Práxis, 2007.
- _____. O espírito do Toyotismo - reestruturação produtiva e “captura” da subjetividade pelo capital no capitalismo global. **Confluências: Revista Interdisciplinar de sociologia e direito**, vol10, n1, p.9-121, 2008
- _____. **O novo (e precário) mundo do trabalho: reestruturação produtiva e crise do sindicalismo.** São Paulo: Boitempo, 2000.
- _____. O Que é a Mundialização do Capital. **Trabalho e Mundialização do capital - A Nova Degradação do Trabalho na Era da Globalização.** Editora Práxis, 1999.
- _____. Toyotismo e subjetividade: as formas de desefetivação do trabalho vivo no capitalismo global. **ORG & DEMO**, v.7, n.1/2, jan.-jun./jul.-dez., p. 89-108, 2006
- _____. Trabalho, corpo e subjetividade: Toyotismo e formas de precariedade no capitalismo global. **Trabalho, Educação e Saúde**, v.3 n.2, p.409 - 428, 2005
- _____. **Trabalho e subjetividade - o espírito do Toyotismo na era do capitalismo manipulatório.** São Paulo: Boitempo, 2011a
- _____. Terceirização e acumulação flexível do capital: notas teórico-críticas sobre as mutações orgânicas da produção capitalista. **Estudos de Sociologia**, Araraquara, v. 16, n. 31, 2011b.
- ANDERSON, P. Balanço do neoliberalismo Anderson. In SADER, Emir & GENTILI, Pablo (org.) **Pós-neoliberalismo: as políticas sociais e o Estado democrático.** Rio de Janeiro: Paz e Terra, p. 9-23, 1995.
- ANTUNES, R. A nova morfologia do trabalho no Brasil. Reestruturação e precariedade. **Nueva Sociedad** (especial em português), 2012 Disponível em: https://static.nuso.org/media/articles/downloads/3859_1.pdf. Acesso em: 15 set. 2023
- _____. **Adeus ao trabalho? Ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho.** São Paulo: Cortez, 2015
- _____. Afinal, quem é a classe trabalhadora hoje? **Margem Esquerda – Ensaio Marxistas.** São Paulo, n. 7, p. 55-61, Boitempo, maio 2006

_____; BRAGA, R. Apresentação. ANTUNES, R.; BRAGA, R. (Org.). **Infoproletários: degradação real do trabalho virtual**. São Paulo: Boitempo: 2009. p. 7-16

_____; DRUCK, G. A terceirização como regra. **Revista Tribunal Superior do Trabalho**, São Paulo, v.79, n.4, p.214+231, out/dez, 2013

_____. **Uberização, trabalho digital e indústria 4.0**. São Paulo: Boitempo, 2019.

_____; PRAUN, L. A sociedade dos adoecimentos no trabalho, **Serv. Soc. Soc.**, São Paulo, n. 123, p. 407-427, jul./set. 2015

_____; DRUCK, Graça. A terceirização sem limites: a precarização do trabalho como regra. In: **O Social em Questão** - Ano XVIII - nº 34 – 2015

_____; ALVES, G. As mutações na era da mundialização do capital. **Educ. Soc.**, Campinas, vol. 25, n. 87, p. 335-351, maio/ago. 2004

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

_____. **O Continente do Labor**. São Paulo: Boitempo, 2011.

_____. **Os sentidos do trabalho: ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho**. São Paulo: Boitempo, 1999.

_____. Século XXI: nova era da precarização estrutural do trabalho? In: **Infoproletários: a degradação do trabalho virtual**. org. Ricardo Antunes Rui Braga. São Paulo: Boitempo, 2009

BEHRING, E. R; BOSCHETTI, I. **Política Social: fundamentos e história**. São Paulo: Cortez, 2011

_____; BOSCHETTI, I. **Política social no capitalismo tardio**. São Paulo: Cortez, 2011.

_____. **Brasil em contra-reforma: desestruturação do Estado e perda de direitos**. São Paulo: Cortez, 2008

ARAÚJO, J.P; ; FREITAS, L. Normalidade no trabalho sob o olhar da psicodinâmica do trabalho: uma revisão integrativa . **Estudos de Psicologia**, 26(4), outubro a dezembro de 2021, 370-379

BRAGA, R.. **A política do precariado do populismo à hegemonia lulista**. São Paulo: Boitempo, 2012

_____. A vingança de Braverman: o infotaylorismo como contratempo. In: ANTUNES, R.; BRAGA, R. (Org.). **Infoproletários: degradação real do trabalho virtual**. São Paulo: Boitempo: 2009. p. 59-88.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm Acesso em: 02 jan. 2022.

_____. **Decreto-lei n° 2.484, de 7 de dezembro de 1940** - Código Penal. Disponível em https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del2848compilado.htm. Acesso em: 02 jan. 2022.

_____. **Lei n° 6.019, de 3 de janeiro de 1974**. Dispõe sobre o Trabalho temporário nas Empresas Urbanas, e dá outras providências. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l6019.htm Acesso em 16 de nov. 2023

_____. **Lei n° 7.102, de 20 de junho de 1983** - Dispõe sobre segurança para estabelecimentos financeiros, estabelece normas para constituição e funcionamento das empresas particulares que exploram serviços de vigilância e de transporte de valores, e dá outras providências. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L7102compilado.htm Acesso em: 16 nov. 2023

_____. **Lei n° 9.295, de 19 de julho de 1996** - Dispõe sobre os serviços de telecomunicações e sua organização, sobre o órgão regulador e dá outras providências. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9295. Acesso em: 16 nov. 2023

_____. **Lei n° 9.472, de 16 de julho de 1997** - Dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, a criação e funcionamento de um órgão regulador e outros aspectos institucionais, nos termos da Emenda Constitucional n° 8, de 1995. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9472 Acesso em: 01 nov. 2023

_____. **Lei n° 13.429, de 31 de março de 2017** - Altera dispositivos da Lei n° 6.019, de 3 de janeiro de 1974, que dispõe sobre o trabalho temporário nas empresas urbanas e dá outras providências; e dispõe sobre as relações de trabalho na empresa de prestação de serviços a terceiros. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13429.htm. Acesso: 05 jan. 2022

_____. **Lei n° 13.467, de 13 de junho de 2017** - Altera a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), aprovada pelo Decreto-Lei n° 5.452, de 1° de maio de 1943, e as Leis n° 6.019, de 3 de janeiro de 1974, 8.036, de 11 de maio de 1990, e 8.212, de 24 de julho de 1991, a fim de adequar a legislação às novas relações de trabalho. Brasília, DF: Presidência da República, 2017. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13467.htm. Acesso: 05 jan. 2022

_____. **Lei n° 9.491, de setembro de 1997** - Altera procedimentos relativos ao Programa Nacional de Desestatização, revoga a Lei n° 8.031, de 12 de abril de 1990, e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9491.htm. Acesso: 05 jan. 2022

_____. **Decreto-lei n° 5.452, de 1° de maio de 1943** – Aprova a Consolidação das Leis do Trabalho. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del5452.htm Acesso: 05 jan. 2022

_____. **Manual de Combate ao Trabalho em Condições Análogas às de Escravo**. Brasília: MTE, 2011

_____. **Norma Regulamentadora n° 17. NR-17**. Disponível em: <https://www.gov.br/trabalho-e-previdencia/pt-br/aceso-a-informacao/participacao-social/conselhos-e-orgaos-colegiados/ctpp/normas-regulamentadora/normas-regulamentadoras-vigentes/norma-regulamentadora-no-17-nr-17> Acesso em: 10 dez. 2022

BRAVERMAN, H. **Trabalho e Capital Monopolista: a degradação do trabalho no século XX**. 3a. Ed. Rio de Janeiro: Ed. Zahar, 1987.

CASTELLS, M. **A sociedade em rede: economia, sociedade e cultura**, v. 1. Paz e Terra: Rio de Janeiro, 1999

CAVAIGNAC, M. D. Relações de trabalho e relações no trabalho na lógica capitalista contemporânea: um olhar sobre os atendimentos de uma empresa de telecomunicações. Tese [doutorado]. Universidade Federal do Ceará, 2010.

CHESNAIS, F. A emergência de um regime de acumulação mundial predominantemente financeiro. **Praga – Estudos Marxistas**, São Paulo, n.3, 1997

_____. A globalização e o curso do capitalismo de fim-de-século. **Economia e Sociedade**. Campinas: UNICAMP. Instituto de Economia. n. 5, p. 1-30, dez./1995.

_____. Decifrar palavras carregadas de ideologia. In **A mundialização do capital**. São Paulo: Xamã, 1996.

CORDEIRO, B. K. **O trabalho em call center: a saúde do trabalhador e sua relação com a atividade**. Dissertação (Mestrado em Psicologia). Universidade Federal Fluminense, Instituto de Ciências Humanas e Filosofia, 2011

COSTA, M.B.L.C. As relações de trabalho, a máquina e o fator labor relations. **Rev. Trib. Reg. Trab. 3ª Reg.**, Belo Horizonte, v.51, n.81, p.91-105, jan./jun.2010

COUTINHO, C. N. O Estado Brasileiro: gênese, crise, alternativas. In: LIMA, J.C.F., and NEVES, L.M.W., org. **Fundamentos da educação escolar do Brasil contemporâneo** [online]. Rio de Janeiro: Editora FIOCRUZ, 2006

COUTO, B. R. **Direito social e a assistência social na sociedade brasileira, O - uma equação possível?** São Paulo: Editora Cortez, 2010.

DANTAS, M. Capitalismo na era das redes. In: LASTRES, H. **Informação e globalização na era do conhecimento**. Rio de Janeiro: Campus, 1999

DEJOURS, C. **A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho**. 5º ed. São Paulo: Cortez, 1992.

DIEESE. O emprego no setor de telecomunicações 10 anos após a privatização. **Estudos e Pesquisas**, 2009 Disponível em:
<https://www.dieese.org.br/estudosepesquisas/2009/estPesq46PrivatizacaoTelecomunicacoes/index.html?page=3> Acesso: 10 dez. 2022

_____. **Keynes e a recessão brasileira: a privatização do setor das telecomunicações**. N°122, Boletim Ano X, maio de 1991

_____. **Rotatividade e flexibilidade no mercado de trabalho**. São Paulo: DIEESE, 2011.

_____. **Terceirização e desenvolvimento: uma conta que não fecha: dossiê acerca do impacto da terceirização sobre os trabalhadores e propostas para garantir a igualdade de direitos**. São Paulo: Central Única dos Trabalhadores, 2014.

_____. Terceirização e precarização das condições de trabalho Condições de trabalho e remuneração em atividades tipicamente terceirizadas e contratantes - **Nota Técnica** número 172. São Paulo: DIEESE, 2017.

DINIZ, E.; BOSCHI R. Empresariado e estratégias de desenvolvimento. **Revista Brasileira de Ciências Sociais**. Vol. 18 N°. 52.junho/2003

DRUCK, M. G.; FILGUEIRAS, V. Epidemia da terceirização e a responsabilidade do STF. **Rev. TST**, Brasília, vol. 80, no 3, jul./set. 2014

_____. **Terceirização: (des)fordizando a fábrica um estudo do complexo petroquímico**. São Paulo: Boitempo 1999.

DUTRA, R.Q. **Trabalho, regulação e cidadania: a dialética da regulação social do trabalho em *call centers* na região metropolitana de Salvador**. Tese (Doutorado) Universidade de Brasília, 2017.

ENGELS, Friedrich. **A situação da classe trabalhadora na Inglaterra**. São Paulo: Boitempo, 2010.

ENGELS, F.; MARX, K. **A ideologia alemã**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1987

FRANÇA, L. **Marx e a Divisão do Trabalho no Capitalismo**. Instituto Lukács: São Paulo, 2014

FRANCO, M. S. Organização Social do trabalho no período colonial. In: **Trabalho escravo, economia e sociedade**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1984.

FEDERICI, S. **Calibã e a bruxa: mulheres, corpo e acumulação primitiva**. São Paulo: Editora Elefante, 2017.

FERNANDES, F. **A Revolução Burguesa no Brasil: ensaio de interpretação sociológica**. 3 ed. Rio de Janeiro: Guanabara, 1987

_____. **Sociedade de classes e subdesenvolvimento**. Rio de Janeiro: Zahar, 1968

_____. A sociedade escravista no Brasil. In: **Circuito Fechado: quatro ensaios sobre o “poder institucional”**. São Paulo: Editora Globo, 2010

FILGUEIRAS, V. A. Saúde e segurança do trabalho no Brasil. In: FILGUEIRAS, V.A. (org.). **Saúde e segurança do trabalho no Brasil**. Brasília: Gráfica Movimento, 2017.

FRANKLIN, R. S. P.. **O que é superexploração?** Econ. soc. 28 (3). Sep-Dec 2019

FUMAGALLI, A. **O conceito de subsunção do trabalho ao capital: rumo à subsunção da vida no capitalismo biocognitivo**. Rio de Janeiro: Instituto Humanitas Unisinos, ano 14 • nº 246 • vol. 14 • 2016.

GOUNET, T. **Fordismo e Toyotismo: na civilização do automóvel**. Boitempo: São Paulo, 1999

GRAMSCI, Antônio. Americanismo e fordismo. In: **Maquiavel, a Política e o Estado Moderno**. São Paulo: Civilização Brasileira, 1976.

GORENDER, J. **O escravismo colonial**. - 6.ed. São Paulo: Expressão Popular, 2016.

- GORZ, A. **O imaterial. Conhecimento, valor e capital** São Paulo: Annablume, 2005.
- HARVEY, D. **Condição pós-moderna: uma pesquisa sobre as origens da mudança cultural**. 21º Ed. São Paulo: Editora Loyola, 2010.
- HARVEY, D. **Os limites do capital**. São Paulo: Boitempo, 2013
- _____. **O novo imperialismo**. São Paulo: Loyola, 2004.
- IANNI, O. **Estado e capitalismo**. São Paulo: Brasiliense, 2004
- IAMAMOTO, M. V.; CARVALHO, R. **Relações Sociais e Serviço Social no Brasil: esboço de uma interpretação histórico-metodológica**. 41.ed. São Paulo: Cortez, 2014
- _____. **Serviço Social em tempo de capital e fetiche: capital financeiro, trabalho e questão social**. 2ed. São Paulo: Cortez, 2008
- _____. **O Serviço Social na contemporaneidade: trabalho e formação**. 7 ed. São Paulo: Cortez, 2004
- LASKI, H. J. **O liberalismo europeu**. São Paulo: Mestre Jou, 1973
- LAURELL, A.C. **"La salud-enfermedad como proceso social"**. Revista Latinoamericana de Salud, México, 2, 1982, pp. 7-25. Trad. E. D. Nunes.
- LENIN, V. **Imperialismo fase superior do Capitalismo**. Lisboa, Avante! 1975.
- LESSA, S. Alienação e estranhamento. **Gesto e Debate**, v. 16, n. 01, dezembro de 2018.
- _____. **Cadê os operários?** São Paulo: Instituto Lukács, 2014
- _____. **Mundo dos homens: trabalho e ser social**. São Paulo: Instituto Lukács, 2012
- _____. O processo de trabalho/ reprodução social: trabalho e sociabilidade. In: **Capacitação em serviço social e política social - Módulo 2. Crise contemporânea, questão social e serviço social**. Brasília: CEAD, 1999
- _____. **Para compreender a ontologia em Lukács**. São Paulo: Instituto Lukács, 2007
- _____. **Trabalho e proletariado no capitalismo contemporâneo**. 2ed. São Paulo: Cortez, 2011.
- LUKÁCS, G. **O jovem Marx e outros escritos de filosofia**. 2 ed. Rio de Janeiro: EDFFRJ, 2009.
- LUKÁCS, G. **Para uma ontologia do ser social II**. São Paulo: Boitempo.2013.
- LOLE et al. Trabalho: categoria essencial na trajetória da formação e do trabalho profissional. **Serviço Social na PUC-Rio**. O Social em Questão, vol. 1, núm. 54, Esp., pp. 53-76, 2022
- KNIGA, M. **Manual de Economia Política**. 3ª edição. Rio de Janeiro: Editorial Vitória Ltda, 1961
- MARCELINO, P. R. P. **Terceirização no Brasil e na França**. UEL, 2006.
- MANDEL. E. **O Capitalismo tardio**. São Paulo: Abril Cultural, 1982

MARINI, R. M. Dialética da dependência. In: **Germinal: Marxismo e Educação em Debate**, Salvador, v.9, n.3, p.325-356, dez. 2017

MARX, K. **Capítulo VI Inédito de O Capital – Resultados do Processo de Produção Imediata**. São Paulo: Editora Moraes, 1985

_____. **O Capital: crítica da economia política**. Livro terceiro, tomo 1. São Paulo: Abril Cultural, 1984.

_____. **O Capital: Crítica da Economia Política**. Tomo 1 (Prefácios e Capítulos I a XII). Tradução de Regis Barbosa e Flávio R. Kothe. In: Os economistas. São Paulo: Editora Abril Cultural Ltda, 1996a.

_____. **O Capital: Crítica da Economia Política**. Tomo 2 (Capítulos XIII a XXV). Tradução de Regis Barbosa e Flávio R. Kothe. In: Os economistas. São Paulo: Editora Abril Cultural Ltda, 1996b

_____. **Trabalho assalariado e capital & Salário, Preço e Lucro**. São Paulo: Expressão Popular, 2006

_____. **Grundrisse: manuscritos econômicos de 1857-1858: esboços da crítica da economia política**. São Paulo: Boitempo, 2008

MAZZEO, A. C. **Burguesia e capitalismo no Brasil**. In: Série Princípios. São Paulo: Editora Ática, 1998.

_____. Estado e burguesia no capitalismo no Brasil: origens da autocracia burguesa. Belo Horizonte: Oficina de Livros, 1989.

MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO FEDERAL E REFORMA DO ESTADO (MARE). **Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado**. Brasília: Imprensa Nacional, novembro de 1995.

MEIRELLES, D. S. O Conceito de Serviço. **Revista de Economia Política**, vol. 26, nº 1 (101), pp. 119-136 janeiro-março/2006

MELLO, A; F. **Marx e a Globalização**. São Paulo: Boitempo, 1999

MENDONÇA, A. Á. M. **Estado e direitos sociais no Brasil: entre a modernidade e o retrocesso**. Maceió: Edufal, 2009

MENDONÇA, R. **'Você não presta para nada': a rotina de estresse, xingamentos e pressão dos atendentes de telemarketing**. BBC News Brasil, 2014

MÉSZÁROS, I. **Para além do capital: rumo a uma teoria da transição**. São Paulo: Boitempo, 2002.

_____. **O desafio e o fardo do tempo histórico**. São Paulo: Boitempo, 2007.

MINAYO, M. C. de S. Saúde e doença como expressão cultural. In: AMÂNCIO FILHO, A.; MOREIRA, MCGB., org. **Saúde, trabalho e formação profissional** [online]. Rio de Janeiro: FIOCRUZ, 1997

MOCELIN, D. G.; SILVA, L. F. S. C. da. **O telemarketing e o perfil sócio-ocupacional dos empregados em call centers**. Caderno CRH, Salvador, v.21, n.53, p.365-387.

NASCIMENTO, A. M. **Curso de Direito do Trabalho: história e teoria geral do direito do trabalho: relações individuais e coletivas do trabalho**. 19. Ed. São Paulo: Saraiva, 2004

NETTO, J. P.; BRAZ, M. **Economia Política: uma introdução crítica**. 8. Ed. São Paulo: Cortez, 2012.

_____. Crise do socialismo e ofensiva neoliberal. 3. ed. São Paulo: Cortez, 2001.

_____. Notas sobre a reestruturação do Estado e a emergência de novas formas de participação da sociedade civil. In: BOSCHETTI, I. *et al* (org.). **Política Social: Alternativas ao Neoliberalismo**. Brasília: UnB, Programa de Pós-Graduação em Política Social, Departamento de Serviço Social, 2004.

NOGUEIRA, C. M. **O trabalho duplicado: a divisão sexual no trabalho e na reprodução: um estudo das trabalhadoras do telemarketing**. São Paulo: Expressão Popular, 2006.

NOVAIS, F. A. **Portugal e o Brasil na crise do antigo sistema colonial (1777-1808)**. São Paulo: Editora HUCITEC, 1995.

OLIVEIRA, S. et al. Saberes e estratégias dos operadores de telemarketing frente às adversidades do trabalho. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, São Paulo, 31 (114): 125-134, 2006

OLIVEIRA, S. O. Os trabalhadores nas Centrais de Teleatividades no Brasil: da ilusão à exploração. In ANTUNES, R.; BRAGA, R. (Org.). **Infoproletários: degradação real do trabalho virtual**. São Paulo: Boitempo: 2009. p. 113-136

PANIAGO, M. C. S. **Mészáros e a incontrollabilidade do capital**. 2º Ed. São Paulo: Instituto Lukács, 2012.

PINTO, Geraldo Augusto. **A organização do trabalho no século 20: taylorismo, fordismo e Toyotismo**. 2.ed. São Paulo: Expressão Popular, 2010.

PRADO JR., C. **Formação do Brasil contemporâneo**. São Brasiliense, 1942.

_____. **História Econômica do Brasil**. São Paulo: Brasiliense, 2008.

PUC-SP. **Relatório da Indústria de Call Centers no Brasil 2005**. Programa de Pós-Graduação em Administração/ Pontifícia Universidade Católica de São Paulo – PUC-SP, 2005.

RAICHELIS, R.; ARREGUI, C. C. O trabalho no fio da navalha: nova morfologia no Serviço Social em tempos de devastação e pandemia. **Serv. Soc. Soc.**, São Paulo, n. 140, p. 134-152, jan./abr. 2021

RÊGO, S. C. C. **Sofrimento em Burnout nos operadores de contact center de uma empresa em Salvador**. Dissertação [mestrado] - Universidade Federal da Bahia. Escola de Administração, 2008.

REIS, O. C. P. A atividade de teleatendimento dez anos após a regulamentação do ministério do trabalho para o setor (anexo II da norma regulamentadora 17) In: **Saúde e Segurança do trabalho no Brasil**/ org. Vitor Araújo Filgueiras. Brasília: Gráfica Movimento, 2017.

RICCI, M. G.; RACHID, A. Relações de trabalho no serviço de teleatendimento. **Gest. Prod.**, São Carlos, v. 20, n. 1, p. 192-203, 2013.

- ROLIM, R.R. Tendências históricas universais do ser social na Ontologia de Lukács: apontamentos de uma leitura imanente. **Rev. Direito Práx.**, Rio de Janeiro, Vol.9, N.3, 2018, p. 1462-1502.
- ROSENFELD, C. L. A identidade do trabalho em *call centers*: a identidade provisória. In ANTUNES, R.; BRAGA, R. (Org.). **Infoproletários: degradação real do trabalho virtual**. São Paulo: Boitempo: 2009. p. 59-88.
- SAFFIOTI, H. **A mulher na sociedade de classes: mitos e realidade**. Rio de Janeiro: Rocco, 1979.
- SAKAMOTO, E. **O atendente de telemarketing é o novo boia-fria**. UOL, 2012 Disponível em: <https://blogdosakamoto.blogosfera.uol.com.br/2012/06/14/o-atendente-de-telemarketing-e-o-novo-boia-fria/> Acesso em: 16 nov. 2023
- SANTOS, E. C. dos. A reestruturação produtiva – do fordismo à produção flexível no estado de São Paulo. In: SPOSITO, ES., org. **Medidas antidumping e política doméstica: o caso da citricultura estadunidense [online]**. São Paulo: Editora UNESP, 2015, p. 201-245
- SANTOS NETO, A. B. **Capital e trabalho na formação econômica do Brasil**. São Paulo: Instituto Lukács, 2015.
- SATO, L.; BERNARDO, Marcia Hespanhol. Saúde mental e trabalho: os problemas que persistem. **Ciênc. saúde coletiva**, dez 2005, pp. 869-879.
- SILVA, A. **O direito do trabalho no capitalismo dependente: limites, potência, efetividade**. São Paulo: outras expressões, 2020.
- SOUZA-LOBO, E. **A classe operária tem dois sexos: trabalho, dominação e resistência**. 3. ed. São Paulo: Fundação. Perseu Abramo, Editora Expressão Popular, 2021.
- SOUZA, D.O. A saúde na perspectiva da ‘ontologia do ser social’. **Trab. Educ. Saúde**, Rio de Janeiro, v.14, n.2, p.337-354, maio/ago, 2016.
- SOUZA, K. R. de S. *et al.* A categoria saúde na perspectiva da saúde do trabalhador: ensaio sobre interações, resistências e práxis. **Saúde em Debate**. Rio de Janeiro, V. 41, N. Especial, P. 254-263, JUN 2017
- SOUZA, D. MELLO A. I. S. C.; VASCONCELLOS, L. C. F. A saúde dos trabalhadores em 'questão': anotações para uma abordagem histórico-ontológica. *O social em questão*, Rio de Janeiro, v. 18, n. 34, p. 107-136, 2015
- SOUZA, R. M. de. **Controle capitalista e reestruturação produtiva: o programa brasileiro da qualidade e produtividade**. Maceió: EDUFAL, 2011
- TAVARES, M. A. **Os fios (in)visíveis da produção capitalista**. Cortez: São Paulo, 2004
- TAYLOR, F. W. **Princípios de Administração Científica**. São Paulo: Atlas, 1987.
- TST. **Sumula 331 TST**– Contrato de prestação de serviços Disponível em: https://www3.tst.jus.br/jurisprudencia/Sumulas_com_indice/Sumulas_Ind_301_350.html Acesso em: 13 de out. 2023
- TROTSKY, L. **História da Revolução Russa**. Vol I. 3a ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1980.

UFBA. **Dossiê de pesquisa 1 - Projeto “Caminhos do Trabalho”**. Universidade Federal da Bahia: Bahia, outubro de 2020

VARGAS, N. Gênese e difusão do taylorismo no Brasil. **Revista Ciências Sociais Hoje**. São Paulo: Anpocs / Cortez, 1985.

VASCONCELOS, B. À. O escravo como coisa e o escravo como animal: da Roma antiga o Brasil contemporâneo. In: **Trabalho escravo contemporâneo no Brasil: contribuições críticas para sua análise e denúncia**. Rio de Janeiro: Editora UFRJ, 2008.

VENCO, S.. Centrais de teleatividades: o surgimento dos colarinhos furta cores. In ANTUNES, R.; BRAGA, R. (Org.). **Infoproletários: degradação real do trabalho virtual**. São Paulo: Boitempo: 2009. p. 59-88.

_____. Centrais de atendimento: a fábrica do século XIX nos serviços do século XXI. In: Trabalho em teletendimento e problemas de saúde. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, vol. 31, nº114, jul./dez., 2006a.

_____. **Tempos moderníssimos nas engrenagens do telemarketing**. Tese (Doutorado). Universidade Estadual de Campinas. 2006b

_____. **Telemarketing nos bancos: o emprego que desemprega**. Dissertação (mestrado). Universidade Estadual de Campinas. 1999

VIANA, M. T. **Para entender a terceirização**. São Paulo: LTr, 2015.

WOLFF, S. O “trabalho informacional” e a reificação da informação sob os novos paradigmas organizacionais. In: ANTUNES, R.; BRAGA, R. (Org.). **Infoproletários: degradação real do trabalho virtual**. São Paulo: Boitempo: 2009. p. 89-112.

_____. **O espectro da reificação em uma empresa de telecomunicações: o processo de trabalho sob os novos parâmetros gerenciais e tecnológicos**. Tese (doutorado) - Universidade Estadual de Campinas. 2003.

ZEFERINO, B. C. G. Subsunção do trabalho ao capital: entraves para a emancipação do trabalho. **Revista Arma da Crítica**, nº8, out, 2017

ZILLOTTO, D. M.; OLIVEIRA, B. O. de. A organização do trabalho em *call centers*: implicações na saúde mental dos operadores. **Rev. Psicol., Organ. Trab.** v.14, n. 2, Florianópolis, jun. 2014 p. 169-179.