

TRABALHO NA SOCIEDADE CAPITALISTA
REFLEXÕES SOBRE O IMPACTO DA
GEOPOLÍTICA DO NEOLIBERALISMO NO
SETOR DAS TELECOMUNICAÇÕES NO BRASIL

Fernanda de Cassia Rodrigues Gomes*

Resumo: Este artigo analisa as transformações provocadas pelo neoliberalismo e o processo de aprofundamento da precarização do trabalho de forma estrutural, evidenciando sua expressão e reprodução nas leis trabalhistas, no enfraquecimento sindical, na redução de gastos sociais, na difusão de políticas públicas pautadas na responsabilização individual, na concessão de privilégios aos empresários e na flexibilização normativa em favor do mercado. Trata-se de uma pesquisa de natureza qualitativa, de caráter bibliográfico, fundamentada em publicações institucionais que abordam o neoliberalismo, a reestruturação produtiva e o mundo do trabalho, com ênfase no setor das telecomunicações. Os resultados indicaram que o neoliberalismo reconfigura as relações de trabalho no setor das telecomunicações por meio da privatização, da desregulamentação dos direitos trabalhistas e da disseminação da ideologia da empregabilidade. Tais processos intensificam a terceirização, a instabilidade dos vínculos, a intensificação dos ritmos de trabalho e a desvalorização da força de trabalho, atingindo de forma desigual trabalhadores e trabalhadoras, com especial incidência sobre as mulheres. Como conclusão, do trabalho no setor das telecomunicações constitui expressão das estratégias contemporâneas de acumulação do capital, reforçando a necessidade de fortalecimento da organização coletiva da classe trabalhadora e de políticas públicas comprometidas com a garantia de direitos sociais e trabalhistas.

Palavras-chave: neoliberalismo; telecomunicações; força de trabalho; precarização.

LABOR IN CAPITALIST SOCIETY
REFLECTIONS ON THE IMPACT OF NEOLIBERAL GEOPOLITICS ON
THE TELECOMMUNICATIONS SECTOR IN BRAZIL

Abstract: This article analyzes the transformations brought about by neoliberalism and the process of the structural deepening of labor precarization, highlighting its expression and reproduction in labor laws, the weakening of trade unions, the reduction of social spending, the diffusion of public policies based on individual responsibility, the granting of privileges to business owners, and regulatory flexibilization in favor of the market. This is a qualitative, bibliographic research study grounded in institutional publications that address neoliberalism, productive restructuring, and the world of labor, with an emphasis on the telecommunication sector. The results indicate that neoliberalism reconfigures labor relations in the telecommunications sector through privatization, the deregulation of labor rights, and the dissemination of the ideology of employability. These processes intensify outsourcing, the instability of employment ties, the intensification of work rhythms, and the devaluation of the workforce, affecting workers unevenly, with a particular

* Graduação em Geografia e Serviço Social, Mestrado em Políticas Públicas - Universidade Federal do Maranhão. Doutorado em Política Social-Universidade de Brasília.

impact on women. It was possible to verify that labor precarization in the telecommunications sector constitutes an expression of contemporary capital accumulation strategies, reinforcing the need to strengthen the collective organization of the working class and to implement public policies committed to guaranteeing social and labor rights.

Keywords: neoliberalism; telecommunications; Workforce; precariousness.

1 INTRODUÇÃO

A experiência humana na atividade do trabalho ao longo dos séculos vem sendo transformada, reatualizada. Para Tonet (2015), a contradição social mais fundamental, desde a instauração da sociedade burguesa, é aquela existente entre capital e trabalho. É a partir dessa contradição que se insere a presente análise sobre o neoliberalismo e seus impactos no setor das telecomunicações, com o objetivo de apreender os elementos que concorrem para o seu desenvolvimento em tempos de crise do capital.

No cenário atual, evidencia-se o desemprego, a flexibilização e a precarização das relações de trabalho como estratégias do capitalismo para superação de mais uma de suas crises. Tais estratégias são implementadas no mercado de trabalho por meio da intensificação da flexibilização do direito ao trabalho, do rígido controle dos custos da mão de obra, da adoção de novos padrões de gestão dos recursos humanos e da (re)organização do tempo de trabalho, orientada pela busca frenética por produtividade e pela adequação da produção à lógica do mercado.

A prescrição neoliberal impõe um conjunto de fatores associados para a disseminação da empregabilidade, enquanto elemento que concorre para a relativização da crise do emprego. Diante dessa realidade, emergem novas exigências feitas aos trabalhadores(as), em um contexto marcado pela supressão ou perdas de postos de trabalho (desemprego). Requisita-se, em geral, uma força de trabalho jovem, com baixa qualificação formal, mas dotada de conhecimentos que envolvem basicamente atitude, agilidade no atendimento, habilidades de comunicação e capacidade de trabalho em equipe. Aliada à desvalorização do trabalho, tal conjuntura constrói uma nova racionalidade que atribui aos próprios trabalhadores e trabalhadoras a total responsabilidade pelo acesso e pela manutenção do emprego, ou melhor, de sua empregabilidade.

Destarte, a reestruturação produtiva passa a imprimir um novo padrão de concorrência, incertezas e instabilidade para trabalhadores e trabalhadoras. Essa nova ordem expressa os métodos utilizados pelo capital para enfrentar a crise, os quais se materializam por meio da reorganização do processo de produção. Tal reorganização incide tanto sobre a produção de mercadorias, em suas incontáveis formas, quanto sobre a concepção do lucro. Os mecanismos evidenciados nessa ordem, sejam eles sociopolíticos, culturais, institucionais, são inseridos em uma lógica global como parte do sistema que mantém a reprodução social.

A estruturação desse cenário sinaliza que o capital assumirá nova forma em tempos de crise e, na intenção de manter sua lógica e de garantir seu padrão de acumulação, submetem trabalhadoras e trabalhadores à máxima exploração da força de trabalho, agravando as condições no mundo do trabalho. Para dar respostas a essas crises e se reerguer, Antunes (1999, p. 31) assinala que o exemplo mais evidente é o advento do neoliberalismo, cujas características básicas se pautam nas privatizações do Estado, na desregulamentação dos direitos trabalhistas e na desmontagem do setor produtivo estatal. Desse modo, o trabalho será impactado, posto que as estratégias adotadas – como a introdução de inovações tecnológicas no setor produtivo e a desconcentração do capital para novos espaços territoriais (principalmente áreas subdesenvolvidas e periféricas) – intensificam a exploração da força de trabalho possivelmente, seja pelo baixo preço, seja pela ausência de legislação de direitos trabalhistas. Esses processos contribuem para a promoção e o adensamento da flexibilidade e para novas formas de gestão e organização do trabalho.

Para a composição teórica deste artigo, utilizaram-se referências bibliográficas relacionadas à temática, obtidas a partir de livros, artigos científicos, cadernos temáticos e publicações institucionais. Buscou-se identificar de que forma o neoliberalismo se faz presente na lógica da flexibilização e precarização do trabalho no setor das telecomunicações, no qual a força de trabalho é matéria essencial nos processos de exploração e acumulação do capital. Esta discussão propõe abordar uma temática complexa, porém necessária ao debate analítico, em um esforço de decodificar os múltiplos desafios que permeiam o mundo do trabalho e, assim, contribuir para fomentar a discussão sobre políticas públicas de acesso ao trabalho.

O trabalho possui centralidade fundante na constituição do ser social, manifestando-se tanto nas atividades intelectuais e na produção do conhecimento quanto naquelas aplicadas para transformar a natureza com a intenção de garantir a existência humana. O trabalho é essencial para a manutenção da vida, portanto é central na construção do ser social. “Põe em movimento as forças naturais de seu corpo, braços e pernas, cabeça e mãos, a fim de apropriar-se dos recursos da natureza, imprimindo-lhe forma útil à vida humana” (Marx, 1985, p. 202).

Nessa perspectiva, a categoria trabalho configura-se como elemento essencial para a elaboração da crítica da sociedade capitalista. Como bem explicita Lukács (2013, p. 43-44),

[...] somente o trabalho tem, como sua essência ontológica, um claro caráter de transição: ele é, essencialmente, uma inter-relação entre homem (sociedade) e natureza, tanto inorgânica (ferramenta, matéria-prima, objeto de trabalho etc.) como orgânica, inter-relação que pode figurar em pontos determinados da cadeia a que nos referimos, mas antes de tudo assinala a transição, no homem que trabalha do ser meramente biológico ao ser social.

A reestruturação produtiva emergiu a partir da década de 1970, em resposta à grande crise do capitalismo e à derrocada do paradigma fordismo/taylorismo¹ em meio ao processo de produção e acumulação industrial. Nesse contexto, emergiu no plano econômico a retomada do modelo liberal –

¹ O Taylorismo é uma teoria que se desenvolveu a partir da observação dos trabalhadores nas indústrias, constatando que “[...] os trabalhadores deveriam ser organizados de forma hierarquizada e sistematizada; ou seja, cada trabalhador desenvolveria uma atividade específica no sistema produtivo da indústria (especialização do trabalho). No taylorismo, o trabalhador é monitorado segundo o tempo de produção. Cada indivíduo deve cumprir sua tarefa no menor tempo possível, sendo premiados aqueles que se sobressaem. Isso provoca a exploração do proletário que tem que se ‘desdobrar’ para cumprir o tempo cronometrado” Já no Fordismo seu procedimento industrial “[...] baseado na linha de montagem para gerar uma grande produção que deveria ser consumida em massa. Os países desenvolvidos aderiram totalmente, ou parcialmente, a esse método produtivo industrial, que foi extremamente importante para a consolidação da supremacia norte-americana no século XX. [...] A essência do Fordismo é baseada na produção em massa, mas para isso é preciso que haja consumo em massa. Outra ideologia particular é quanto aos trabalhadores que deveriam ganhar bem para consumir mais” (Freitas, 2007).

ou neoliberal – pautado na predominância máxima do setor privado e a mínima intervenção do Estado na economia. No caso do Brasil, as características da reestruturação produtiva, foram evidenciadas inicialmente na indústria. Significou, conforme Araújo, Amorim e Ferreira (2004), a emergência de um novo padrão de acumulação que reorienta o conjunto das relações sociais e transforma a organização da produção, os mercados e as relações de trabalho, reconfigurando o mundo do trabalho e a própria classe trabalhadora.

No âmbito das relações de produção, Braga (1997) diz que o processo de reestruturação produtiva em curso materializa-se, grosso modo, sob a forma de tecnologias de automação programável, associadas a um complexo conjunto de inovações organizacionais. Para Harvey (2005), esse movimento significa a acumulação por espoliação, sob o comando dos países ricos. Esse momento é descrito por Alves (2008) como o novo complexo de reestruturação produtiva surgido no interior da III Revolução Industrial, que impulsionou a revolução tecnológica da microeletrônica e das redes telemáticas e informacionais, no contexto da mundialização do capital e do sociometabolismo² da barbárie, resultando na constituição de um mundo do trabalho cada vez mais precário. As mudanças ocorridas citadas pelo autor promoveram uma difusão em escala global de novas formas de organização e gestão da força de trabalho. Nesse contexto, a essência dessas transformações pode ser representada pelo processo de flexibilização e processos inerentes. Como referência para a compreensão dessas mudanças estruturais no trabalho, Lima (2005, p. 1) expõe que

Sobretudo a partir do início da década de 1980, as economias capitalistas vêm experimentando um conjunto de mudanças estruturais, em um contexto marcado pela globalização e acirramento da concorrência em âmbito mundial. Dentre essas mudanças destaca-se a introdução de inovações tecnológicas e nas formas de organização do trabalho e da produção, como estratégia para a elevação da competitividade, por via do incremento da produtividade.

Segundo Dias (2013, p. 186), esse movimento chega ao Brasil, e, portanto,

² Assim como existia capital antes da generalização do sistema produtor de mercadorias, do mesmo modo pode-se presenciar a continuidade do capital após o capitalismo, pela constituição daquilo que Mézáros denomina como *sistema de capital pós-capitalista*, que teve vigência na URSS e demais países do Leste Europeu, durante várias décadas do século XX. Estes países, embora tivessem uma configuração pós-capitalista, foram incapazes de romper com o sistema de sociometabolismo do capital (Antunes, 2002).

[...] é sentido com mais força a partir da década de 1990, momento em que as políticas neoliberais avançam sob forte pressão do Fundo Monetário Internacional (FMI) e do Banco Interamericano de Desenvolvimento (BIRD), por meio de um amplo programa de abertura, liberalização e internacionalização da economia, levando o governo brasileiro, na época sob a presidência de Fernando Collor de Mello, a adotar medidas restritivas que submetiam o Estado nacional aos ditames do capital estrangeiro, intensificado nos governos subsequentes.

A característica mais visível deste processo globalizado é a busca constante e intensa pela produtividade e competitividade. Os reflexos dessa condição são sentidos através do desemprego, ou empregos mal pagos, realizados em condições penosas, instabilidade dos vínculos. Enfim, somam-se a um processo de precarização sem precedentes que afeta a classe trabalhadora e que tem como lógica principal a acumulação flexível, sendo marcada pelo confronto direto com a rigidez do fordismo³.

No Brasil, o trabalho no setor das telecomunicações se localiza no denominado setor de serviços e se apresenta como uma possibilidade que caminha na contramão da ampla oferta de empregos, em pelo menos, duas tendências bem presentes na atual conjuntura econômica do país: desinvestimento na indústria e o desemprego estrutural visualizado em todas as regiões do país. De acordo com Venco (2009), as centrais de atendimento, também conhecidas como centrais de telemarketing, surgiram no Brasil no final desta década, mas, apenas nos anos de 1980, foram criados os primeiros escritórios especializados, voltados aos serviços à distância. Foi através de filiais de multinacionais, cartões de crédito, editoras e operadoras de telefonia que seu uso foi mais incentivado, sendo que estas últimas com a finalidade de aumentar o tráfego de ligações.

A expansão das telecomunicações, o desenvolvimento da informática, o lançamento do Código de Defesa do Consumidor (que protegia os negócios

³ O fordismo se configurou como o modelo de desenvolvimento seguido pelos principais países capitalistas desenvolvidos no pós-guerra, possibilitando um crescimento econômico sem precedentes na história do capitalismo e a constituição de sociedades de bem-estar social, principalmente nos países desenvolvidos da Europa. Todavia, o modelo de desenvolvimento entrou em crise no início da década de 1970, engendrando um movimento de reestruturação capitalista, assentado na globalização/mundialização econômica e financeira, na hegemonia das políticas neoliberais e no advento da Terceira Revolução e Tecnológica. Em substituição ao modelo fordista, emergiu uma nova forma de gestão do processo produtivo e das relações de trabalho, denominada acumulação flexível de capital (Melo, 2008).

feitos por telefone) e também as próprias mudanças culturais foram fatores básicos para seu crescimento na década de 1990. Até esta época, o local onde se realizavam as operações de telemarketing era conhecido como “central de telemarketing”. O *telemarketing* é toda atividade desenvolvida através de sistemas de telemáticas e múltiplas mídias, tendo como objetivo as ações padronizadas e contínuas de marketing (Nogueira, 2006).

O desenvolvimento da tecnologia da informática permitiu a mensuração de ligações e produtividade no desempenho das atividades dos operadores e a unificação de cadastros, além de agregar as diversas ações de *marketing*. Em pouco tempo, o setor já havia se ampliado através de suas centrais de atendimento. Nogueira (2009, p. 190) demonstra que o telemarketing se expandiu rapidamente no Brasil.

Em 1997, existiam cerca de 151 mil trabalhadores no segmento de *telemarketing*. O ano de 1999 foi o de maior crescimento do setor, quando foram contratados 90 mil novos profissionais, um avanço de 43,15% em relação a 1998. Nos anos seguintes, a elevação se mantém, porém, em menor intensidade, mas, mesmo assim, aumentou acima de outros setores da economia. Em 2000, a oferta de vagas na área de *call center* subiu para 29,82% e, em 2001, o crescimento foi para 21,62%, empregando 450 mil operadores nesse período. Já em 2002 foi um ano de apenas 3,3% de elevação, totalizando 465 mil postos de trabalho. Em 2003 esse mercado aumentou cerca de 7,5%, totalizando aproximadamente 500 mil empregos, segundo a ABTE, em 2004, o número subiu para 525 mil, sendo que era esperado para o fim de 2005, 555 mil pessoas empregadas no setor.

Esse setor movimenta grande capital e “emprega” contingente significativo de pessoas, mesmo em um período de crise, de pouco crescimento econômico. É nesse cenário marcado pela implantação de políticas neoliberais, pela redução dos empregos formais em empresas públicas e privadas e pela austeridade dos aparelhos do Estado, que se dá o processo de privatização das telecomunicações no Brasil. Para Harvey (2008), o neoliberalismo pode ser entendido como um projeto político de restabelecimento das condições de acumulação do capital. Segundo o autor, esse projeto materializa-se por meio de práticas estatais neoliberais, tais como a criação de um ambiente favorável aos negócios e aos investimentos, a transferência de prejuízos privados para as contas públicas, a repressão aos sindicatos, a precarização das legislações trabalhistas, a redução dos gastos sociais, a difusão de políticas

públicas pautadas na responsabilização individual, a concessão de privilégios a grandes corporações, a delegação ao setor privado da formulação de leis, das estruturas regulatórias e das políticas públicas, bem como a promoção de parcerias público-privadas nas quais o Estado assume os riscos enquanto as empresas ficam com os ganhos. Tais práticas colocam-se a serviço dos interesses capitalistas, em detrimento dos direitos coletivos dos trabalhadores e trabalhadoras, significando, para Mota (2008), uma tendência atual das políticas públicas marcada pela privatização e mercantilização dos serviços públicos.

Conforme Pochmann (2001), durante a década de 1980, aproximadamente 38 empresas foram privatizadas, enquanto nos anos 1990 a privatização chegou a 166 empresas promovendo a destruição de emprego e aceleração do desemprego, que, como infere Silva (2019, p. 9), essa conjuntura de desmonte tem as seguintes determinações:

[...] O neoliberalismo como teoria das práticas político-econômicas assevera que o bem-estar humano é potencializado liberando-se as liberdades e capacidades empreendedoras individuais, em contextos em que os direitos à propriedade privada e ao livre mercado sejam sólidos. Neste projeto, cabe ao Estado criar e preservar estruturas institucionais apropriadas a estas práticas. Isso explica sua participação na conformação do capitalismo contemporâneo, em que são centrais as instituições constitutivas do capital financeiro – os bancos e os investidores institucionais (fundos de pensão, fundos coletivos de aplicação, sociedades de seguros, fundos mútuos etc.).

Essa mudança teve impacto direto na esfera social, política e econômica do país e foi sentida pelos trabalhadores e trabalhadoras. Dardot e Laval (2016) situam esse processo em uma escala que se estende do Estado até as dimensões mais íntimas da subjetividade. No processo de desestatização, novos sistemas organizacionais foram introduzidos, trazendo reflexos negativos, principalmente no que diz respeito ao universo do trabalho, com a instabilidade dos vínculos, perda de benefícios, alterações salariais, diminuição de cargos, o enfraquecimento dos sindicatos e mudanças na cultura organizacional.

Na década de 1990, foram criadas as operadoras de telefonia, acompanhadas da popularização e consequente expansão do acesso às linhas telefônicas, com significativa redução de seu preço para aquisição e que, em muito, contribuiu para a ampliação da rede de atendimento. Posteriormente, em

meados dessa mesma década, ocorreu a privatização do setor telefônico no Brasil, em uma conjuntura marcada por turbulências políticas e econômicas. Trata-se de um período em que o país se encontrava sob forte influência das políticas neoliberais, cujas características básicas, entre outras, incluíam as privatizações das empresas públicas, a desregulamentação dos direitos trabalhistas e o desmonte do setor produtivo estatal. É nesse cenário que ocorre uma forte expansão das empresas de telecomunicações. No entanto, os direitos trabalhistas e os vínculos de trabalho ficaram bastante comprometidos.

A privatização das empresas de telecomunicações promoveu grandes mudanças nas relações de trabalho com expansão da terceirização com impactos na organização dos trabalhadores e trabalhadoras. Houve, ainda, mudanças nos espaços de produção do capital com reflexos na precarização estrutural do trabalho. A terceirização está imbricada nos novos modelos de controle e gestão do trabalho e é inerente ao contexto atual do capitalismo. De acordo com Alves (2011), a atitude da empresa em terceirizar está conectada a uma lógica de ação maior para além de acumulações flexíveis, funcionando como resposta e alternativa do sistema capitalista. Nesse contexto, a classe trabalhadora é a mais prejudicada.

Ainda, neste período, Pochmann (2006, p. 31) afirma que

[...] cerca de 550 mil postos de trabalho que pertenciam ao setor produtivo estatal foram destruídos por força da profunda mudança no papel do Estado no Brasil. Além disso, a administração pública direta também passou por uma ampla modificação, diante de uma reforma administração que facilitou a demissão de pessoal e a ampliação da terceirização de atividades no interior do Estado.

Assim, faz-se presente o ideário patronal através da configuração de novas técnicas de gestão da força de trabalho, que avançam associadas aos processos das privatizações que impactaram o trabalho e tornaram frequentes a flexibilização no mercado de trabalho, a diminuição da proteção social e a redução dos serviços públicos, entre outros, promovendo um verdadeiro desmonte dos direitos adquiridos pela classe trabalhadora.

[...] as introduções das medidas de corte neoliberal terminaram agravando o quadro geral do desemprego no Brasil, colaborando inclusive, com deslocamento da responsabilidade pública para o indivíduo. Por conta disso, cabe uma ampla

reformulação das políticas de emprego, uma vez que o corte de recursos públicos na área do trabalho acompanhado da flexibilização do mercado de trabalho e da desregulação das políticas públicas do trabalho somente fragilizou ainda mais a condição deste mesmo trabalho (Pochmann, 2006, p. 32).

Sob o imperativo neoliberal, essas medidas afetaram o trabalho de forma estrutural. Foram ampliadas massas de agregados sociais em inúmeras formas de exercício do trabalho totalmente subordinadas à dinâmica selvagem do mercado. Antunes (2006) constata, através dessa dinâmica, que, se o mercado necessita, ampliam-se a produção e os terceirizados; se o mercado se retrai, reduzem-se a produção e os terceirizados. Através da ampliação dos *call centers*, a partir de 2000, as ferramentas da internet aumentaram o espaço de atuação do setor. Para Corrochano e Nascimento (2007), foi nesse período que os avanços proporcionados pela tecnologia da informação, privatização do setor das telecomunicações, crescimento dos serviços terceirizados e ampliação dos direitos no campo do consumo impulsionaram a oferta de produtos e serviços por telefone, bem como por fax e internet, dando origem a um novo espaço de contato entre empresas e clientes: as centrais de atendimento.

Ao longo das últimas décadas, o trabalho no setor das telecomunicações passou por grandes mudanças impulsionadas pela reestruturação produtiva e pelo neoliberalismo, demarcando as diversas formas de flexibilização. destaca-se a reorganização do tempo de trabalho, submetido a rígidos mecanismos de controle, funcionalidade e gestão das atividades do trabalho assalariado. Não há dúvidas de que flexibilização é contrária à segurança de vínculo trabalhista. Esse cenário expôs os trabalhadores e trabalhadoras às dinâmicas de geração de lucro que aprofundam um conjunto de precariedades.

Sobre essa condição estabelecida no universo do trabalho, Antunes (2006, p. 49) analisa

Como uma espécie de processo de “*precarização estrutural do trabalho*” além de sua associação ao desmonte da legislação social protetora do trabalho. Os capitais passaram então, a exigir a flexibilização dos direitos do trabalho forçando os governos nacionais a ajustarem-se à fase da acumulação flexível. Flexibilizar a legislação social do trabalho significa não ser possível nenhuma ilusão sobre isso, aumentar os mecanismos de extração do sobretrabalho, ampliar as formas de precarização e destruição dos direitos sociais que foram arduamente conquistados pela classe trabalhadora.

Os *call centers*, ou empresas de telemarketing, configuraram-se como um novo setor da economia, desenvolvendo uma ponte entre consumidores e empresas por meio do uso de ferramentas tecnológicas e de mão de obra do/a operador/a de atendimento. A partir do crescimento de atividades, dentro do próprio setor, surgiram os *contact centers*⁴, que se caracterizam também pela oferta de serviços relacionados à produção de tecnologias para a internet e à solução de sistemas informatizados. Nesse ponto, observa-se a convergência entre o avanço da técnica e da ciência, que progressivamente potencializa a produtividade do trabalho e, conforme Marx (2011), possibilita que a produção material seja cada vez mais voltada à geração de meios de produção, aprofundando os processos de acumulação de capital. Para Chesnais (1996), Dantas (2006) e Cavalcante (2009), as telecomunicações constituem, nos dias de hoje, um setor fundamental das economias nacionais e do sistema produtivo mundanizado, pois fornecem a base necessária sobre a qual se sustenta a circulação de informações para a acumulação de capital. Esse novo cenário econômico trouxe impacto à forma, ao conteúdo, à gestão e ao vínculo de trabalho.

A lógica do sistema produtivo contemporâneo é imprimir ao trabalho os processos de terceirização, associados à redução do Estado como empregador da força de trabalho e à implantação crescente a flexibilização, gerando postos de trabalho precários. Antunes (1995) nos lembra de que, apesar de sempre ter havido trabalho precário no capitalismo, a precariedade se “metamorfoseou”, passando a ter um lugar estratégico na lógica de dominação capitalista, deixando de ocupar um lugar periférico ou residual para se institucionalizar em escala global. A precarização deve ser entendida como parte de um contexto mais amplo que busca, dentre outras coisas, transferir responsabilidades, antes do empregador, ao trabalhador, cenário no qual cabe perfeitamente o desenvolvimento e disseminação da cultura da empregabilidade.

⁴ Termo que foi criado recentemente para diferenciar as centrais de relacionamento que possuem formas de contato multimídia, isto é, através do telefone, mas também por e-mail, chat, SMS e redes sociais. é reflexo dos avanços da tecnologia e da convergência de voz e dados permitida pela telefonia IP (é um conjunto de tecnologias que usa a internet ou redes privadas para efetivar a comunicação de voz. Ela funciona através da rede de dados para a transmissão de sinais de voz em tempo real em forma de pacotes de dados). Esta convergência, tecnicamente, aumenta a produtividade dos agentes, pois o mesmo agente pode atender uma chamada telefônica e um chat, ou vários chats e e-mails simultaneamente (Rampinelli, 2013).

A gestão do trabalho no setor de *telemarketing* impõe aos trabalhadores e trabalhadoras alta produtividade e a necessidade permanente de ser um potencial cumpridor de metas, para que assim possa se manter empregado. Toda essa dinâmica desenvolvida nesse tipo de atividade laboral dificulta a percepção, por parte dos trabalhadores e trabalhadoras, do processo de subtração da mais-valia e da intensificação da exploração de sua força de trabalho, uma vez que se dissemina uma cultura de engajamento conhecida como “empregado do mês”. Desse modo, a alienação reproduz e a exploração se aprofunda. De acordo com Iamamoto (2008), a produção capitalista, está para além da produção de mais-valia enquanto relação econômica, pois se constitui como uma relação social, que se produz e se reproduz por meio de uma consciência alienada, a qual permite a sua permanência no estado capitalista neoliberal. Ao que tudo indica, a reprodução dessa lógica também ocorre na medida em que se isenta da crítica e se naturaliza, dificultando a construção da noção de consciência de classe. Essa é uma das formas pelas quais o capital encontra espaço para se reproduzir.

Segundo Nogueira (2006), a rotina do trabalho no que hoje se conhece como no *call center* promove diversos fatores de potencial risco à saúde. Destacam-se os ritmos acelerados de produção, movimentos repetitivos, metas de produtividade desgastantes e a permanência prolongada na mesma postura física. Os relatos mais constantes estão relacionados a dores musculares, problemas de coluna, dores de cabeça, garganta e ouvido, além de lesões por esforço repetitivo (LER), podendo chegar a quadros de déficit funcional ou incapacidade laboral. É nessa situação que se dá a intensificação dos ritmos de trabalho e as estratégias adotadas pelos trabalhadores para o cumprimento das metas.

Trata-se de um trabalho de alta rotatividade, de transição e baixos salários. Conforme Gomes (2024), outros aspectos devem ser levados em consideração e criticamente analisados no teleatendimento, tais como o fato de o setor possuir um número relevante de vagas de emprego, sendo aproximadamente 70% delas ocupadas por mulheres. Pode-se afirmar que, esta ocupação, se dá no processo recomposição do ciclo de reprodução do capital, que determina uma gama de mudanças no que diz respeito à absorção da força de trabalho das mulheres, seu uso e funcionalidade pela lógica de acumulação capitalista. Esta condição pode reforçar a marginalidade das

mulheres como também constituir um perigo, sobretudo para as mulheres não qualificadas. Para elas, são estes os empregos que restam, ou seja, os precários. Nesse sentido, Harvey (2011, p. 89-90) argumenta:

[...] as questões de gênero tornam-se vitais no chão de fábrica, assim como as questões de etnia, religião, raça e sexualidade. Nas fábricas do chamado mundo em desenvolvimento, são as mulheres que carregam o peso da exploração capitalista e cujo talento e capacidades são utilizados, em condições muitas vezes semelhantes à dominação patriarcal. Isso acontece porque, em uma tentativa desesperada de exercer e manter o controle do processo de trabalho, o capitalista tem de mobilizar qualquer relação social de diferença, qualquer distinção dentro da divisão social do trabalho, qualquer preferência ou hábito cultural especial, tanto para impedir a uniformização inevitável da localização no mercado de trabalho que pode ser consolidada em um movimento de solidariedade social quanto para sustentar uma força de trabalho fragmentada e dividida. A cultura do local de trabalho, em suma, torna-se uma característica essencial e é lá que os valores culturais mais amplos – como o patriarcado, o respeito à autoridade, as relações sociais de dominação e submissão – são importados para desempenhar seu papel nas práticas de produção.

É preciso decodificar o conjunto de desigualdades que se manifestam através da articulação entre dominação, exploração e opressão e da correlação dos sistemas capitalista, patriarcal e colonial que se reatualiza, pois, na reflexão de Mandel (1982, p. 348),

[...] não podemos esquecer que o Estado – enquanto instituição que tem como função a preservação da ordem social e política do capital – “é por natureza totalmente incapaz de conceber, para não dizer efetivar, qualquer alteração da ordem social vigente”.

Portanto, a reprodução social em um Estado capitalista terá os donos dos meios de produção sempre como os maiores detentores da riqueza produzida. A classe trabalhadora sofre com a ampliação máxima da apropriação dessa riqueza, tendo sua força de trabalho submetida à superexploração, cujos resultados não são partilhados, nem pela via salarial, nem pela ampliação de recursos destinados às políticas sociais. Boschetti (2017) esclarece que não se deve ter ilusões a respeito das políticas sociais, em razão da dependência do Estado em relação à economia, no sentido de que as políticas sociais, por

mais que possam contribuir para a defesa dos interesses dos trabalhadores, esbarrarão nos limites insuperáveis postos pela reprodução do capital.

O Estado tem se retirado cada vez mais da responsabilidade no que se refere ao trabalho. A ideologia da empregabilidade tem sido cada vez mais disseminada por parte das organizações, configurando-se como mais uma estratégia originada nesse contexto de reestruturação produtiva e que submete trabalhadores e trabalhadoras à precarização, sob a égide do novo modo de acumulação capitalista, conhecido como pós-fordismo ou modo de acumulação flexível. Na concepção de Saboia (2006), as políticas de emprego adotadas nesse período se caracterizam pela intensificação da flexibilização do tempo de trabalho, das formas de demissão, de formação, de remuneração, bem como pela redução do custo do trabalho, seja pela redução dos encargos sociais, seja pela concessão de subvenções estatais.

Os trabalhadores e trabalhadoras inseridos na atividade do teleatendimento são desvalorizados/as. Essa desvalorização da força de trabalho aponta para um conjunto de problemas estruturais que dificultam a permanência no mundo do trabalho. No entanto, quando há um exército de reserva (a superpopulação relativa) promovido pelo desemprego, essa condição não afeta o funcionamento dessa atividade, uma vez que há sempre disponibilidade de força de trabalho, especialmente em ocupações que exigem baixa qualificação. Dessa forma, a lógica em acumular capital é mantida. Além disso, Trotsky (1990) ressalta que as relações entre os capitalistas que exploram os trabalhadores são determinadas pela concorrência, a qual atua como mola principal do progresso capitalista. Dessa maneira, o grande capital capaz de explorar um número maior de operários é inevitavelmente o que consegue vencer numa concorrência. Tal é a base inalterável do processo de concentração e centralização do capital.

O exército de reserva teve e continua tendo um papel essencial para que o capitalista explore de maneira crescente os assalariados. É possível perceber características da acumulação capitalista nas estratégias de obtenção de lucro através da exploração da força de trabalho. Esse fenômeno dentro do capitalismo é analisado por Marx (1979, p. 733-734):

[...] se uma população trabalhadora excedente é produto necessário da acumulação ou do desenvolvimento da riqueza no sistema capitalista, ela se torna por sua vez a alavanca da acumulação capitalista, e mesmo 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 fosse criado e mantido por ele. Ela proporciona o material humano a serviço das necessidades variáveis de expansão do capital e sempre pronto para ser explorado, independentemente dos limites do verdadeiro incremento da população.

A lógica e a dinâmica que sustentam o estabelecimento do exército de reserva imprimem o barateamento da força de trabalho, a redução dos benefícios que representam conversões para obter o excedente e a acumulação do capital. Portanto, o exército de reserva configura-se não apenas como um produto necessário da acumulação, mas também como sua própria alavanca, tornando-se condição fundamental de existência do próprio modo de produção capitalista.

No desenvolvimento das atividades no setor de telemarketing, dentre tantos fatores de acúmulo de capital, está o cumprimento de metas, que visam à máxima intensificação dos ritmos do trabalho para que os trabalhadores e trabalhadoras se tornem cada vez mais produtivos no menor espaço de tempo possível. De acordo com Gomes (2024), o capital busca extrair a mais-valia por meio de mecanismos rigorosos de controle do tempo de trabalho, como o TMA – Tempo Médio de Atendimento (Gloor, 2012), considerado um dos principais indicadores para aumentar a produtividade no setor. Para Marini (2011), essa condição pode ser explicada por meio da categoria superexploração, que se expressa, dentre outras formas, pela intensificação do trabalho sem a correspondente compensação salarial.

Desse modo, o trabalho no setor de telemarketing encontra-se profundamente determinado pela lógica do Estado neoliberal, que associa precarização e flexibilização, produzindo um conjunto de precariedades de caráter estrutural, sentidas pela classe trabalhadora sua inserção, permanência e vínculos laborais. Tal configuração representa, de modo geral, a insegurança, o imperativo que estabelece a máxima produtividade, nos quais se revelam as múltiplas expressões da exploração que afetam, de todas as formas, a vida dos trabalhadores e das trabalhadoras.

O trabalho no setor das telecomunicações teve seu processo de precarização acentuado desde a sua privatização ocorrida no final da década de 1990. Depreende-se que, por trás do estabelecimento da ideologia da empregabilidade, ou seja, “a capacidade de obter um emprego e manter-se empregado”, coloca trabalhadores e trabalhadoras na posição responsáveis por sua inserção e permanência no mercado de trabalho. Tal lógica retira do Estado sua responsabilidade na implementação de políticas públicas de emprego e legitima a reprodução de relações laborais marcadas pela instabilidade dos vínculos, intensificação dos ritmos de trabalho, redução salarial e outras precariedades. Esses impactos recaem de maneira ainda mais intensa sobre as mulheres, que constituem a maioria da força de trabalho no setor.

De tal maneira, é urgente uma nova ordem em que a prioridade seja a vida e a realização das necessidades humanas, possibilitando viver o trabalho de forma justa. Para isso, é necessária a reorganização da luta de classes. Nas palavras de Boschetti (2017), os direitos sociais resultam das conquistas do movimento histórico de luta de classes, consolidadas por meio da regulação dos direitos do trabalho. Para Tonet (2015), a possibilidade de que as políticas sociais ganhem uma conexão com a emancipação humana dependerá, essencialmente, de que a classe operária volte a ocupar o seu lugar como classe dirigente da luta social.

Assim, impõe-se a necessidade de intensificar a luta pelo resgate dos direitos perdidos pelo avanço do neoliberalismo, fortalecer as lutas anticapitalistas e assegurar a incorporação e a efetivação de novas demandas voltadas ao enfrentamento da exploração e da alienação. Trata-se de resistir a todas as formas de supressão de direitos e de opressão de classe, gênero, geração, etnia e orientação sexual, assumindo uma postura de defesa intransigente dos direitos da classe trabalhadora.

REFERÊNCIAS

ANTUNES, Ricardo. Apresentação. In: MÉSZÁROS, István. Para além do capital – rumo a uma teoria da transição socialista. Campinas/SP: Boitempo, 2002. (Coleção Mundo do Trabalho).

- ANTUNES, Ricardo. *Adeus ao trabalho?: ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho*. São Paulo: Cortez, 1995.
- ANTUNES, Ricardo. *Os sentidos do trabalho: ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho*. São Paulo: Boitempo, 1999.
- ANTUNES, Ricardo (org.). *Riqueza e miséria do trabalho no Brasil*. São Paulo: Boitempo, 2006.
- ALVES, Giovanni. *Dimensões na reestruturação: produtiva do capital*. *O Público e o Privado*, Fortaleza, v. 6, n. 11 jan./jun., p. 9-20, 2008. Disponível em: <https://revistas.uece.br/index.php/opublicoeoprivado/article/view/2372>. Acesso em: 20 out. 2024.
- ALVES, Giovanni. Terceirização e acumulação flexível do capital: notas teórico-críticas sobre as mutações orgânicas da produção capitalista. *Estudos e sociologia*, Araraquara, v. 16, n. 31, p. 409-240, 2011.
- ARAÚJO, Ana Maria Corrêa; AMORIM, Elisa Rosalinda Alves; FERREIRA, Vanessa Cristina. Os sentidos do trabalho da mulher no contexto da reestruturação produtiva. *In: CONGRESSO LUSO-AFRO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS*, 8., 2004, Coimbra. *Anais [...]*. Coimbra: Universidade de Coimbra, 2004.
- BRAGA, Roberto Romano. *A restauração do capital: um estudo sobre a crise contemporânea*. São Paulo: Xamã, 1997.
- BOSCHETTI, Ivanete. Agudização da barbárie e desafios ao Serviço Social. *Serviço Social & Sociedade*, São Paulo, n. 128, p. 54-71, jan./abr. 2017. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/sssoc/n128/0101-6628-sssoc-128-0054.pdf>. Acesso: 15 out 2021
- CAVALCANTE, Sávio. *Sindicalismo e privatização das telecomunicações no Brasil*. São Paulo: Expressão Popular, 2009.
- CHESNAIS, François. *A mundialização do capital*. São Paulo: Xamã, 1996.
- CORROCHANO, Maria Carla; NASCIMENTO, Érica. Jovens, sindicato e trabalho no setor de telemarketing. *In: INSTITUTO BRASILEIRO*

- DE ANÁLISES SOCIAIS E ECONÔMICAS (IBASE); INSTITUTO PÓLIS. Juventude e integração sul-americana: caracterização de situações-tipo e organizações juvenis. IBASE/PÓLIS, 2007. Disponível em: <http://www.juventudesulamericana.org.br/>. Acesso em: 23 set. 2021.
- DANTAS, Marcos. Informação como trabalho e como valor. *Revista da Sociedade Brasileira de Economia Política*, Rio de Janeiro, n. 19, p. 44-72, dez. 2006. Disponível em: <https://marcosdantas.com.br/conteudos/wp-content/uploads/2013/03/informacao-trabalho-valor.pdf>. Acesso em: 14 out 2021.
- DARDOT, Pierre; LAVAL, Christian. *A nova razão do mundo: ensaio sobre a sociedade neoliberal*. São Paulo: Editora Boitempo, 2016.
- DIAS, Marly de Jesus Sá. A feminização do trabalho no contexto da saúde pública: reflexos da reestruturação produtiva do serviço social e na medicina. In: YANNOULAS, Silvia Cristina. (coord.). *Trabalhadoras: análise da feminização das profissões e ocupações*. Brasília, DF: Editorial Abaré, 2013.
- FREITAS, Eduardo de. Taylorismo e fordismo. In: MUNDO Educação. Goiânia-GO, Disponível em: <http://www.mundoeducacao.com/geografia/taylorismo-fordismo.htm>. Acesso em: 13 mar. 2023.
- GLOOR, Wanderson. Gestão de TMA por melhoria de processos. *Call center*, São Paulo-SP, 26 jan. 2012. Disponível em: <https://portal.clientesa.com.br/gestao-de-tma-por-melhoria-de-processos/>. Acesso em: 13 mar. 2023.
- GOMES, Fernanda de Cassia Rodrigues Gomes. *Experiências de opressões e resistências entre trabalhadoras maranhenses do setor de telemarketing*. Tese (Doutorado em Política Social) -Universidade de Brasília. Brasília, 2024.180 p.
- HARVEY, David. *O novo imperialismo*. São Paulo: Loyola,2005.
- HARVEY, David. *O neoliberalismo: História e implicações*. São Paulo: Loyola, 2008.

- HARVEY, David. *O enigma do capital*. São Paulo: Boitempo, 2011.
- IAMAMOTO, Marilda Villela. *Serviço Social em tempo de capital fetiche: capital financeiro, trabalho e questão social*. São Paulo: Cortez, 2008.
- LIMA, Valéria Ferreira Santos de Almada. Reestruturação produtiva e emprego: considerações conceituais e históricas. In: JORNADA INTERNACIONAL DE POLÍTICAS PÚBLICAS, 2., 2005, São Luís. *Anais eletrônicos [...]*. São Luís: PPGPP/UFMA, 2005. Disponível em: http://www.joinpp.ufma.br/jornadas/joinppIII/html/Trabalhos2/Valeria_Ferreira_Santos_de_Almada_Lima250.pdf. Acesso em: 18 mar. 2022.
- LUKÁCS, Georg. *Para uma ontologia do ser social*, 2. Tradução Nélio Schneider. São Paulo: Boitempo, 2013.
- MANDEL, Ernest. *O capitalismo tardio*. São Paulo: Abril Cultural, 1982.
- MARX, Karl. *O Capital: crítica da economia política*. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1979.
- MARX, Karl. *O Capital: crítica da economia política*. Tradução Reinaldo Santana. São Paulo: DIFEL, 1985.
- MARX, Karl. *O Capital: crítica da economia política*. São Paulo: Nova Cultural, 1988.
- MARX, Karl. *Grundrisse*. São Paulo: Boitempo, 2011.
- MARINI, Ruy Mauro de Araújo. O pensamento social de Ruy Mauro Marini e sua atualidade: reflexões para o século XXI. *Crítica Marxista*, Campinas, n. 32, p. 127-146, 2011.
- MELO, Nildo Aparecido de. Reestruturação capitalista e a base produtiva de Presidente Prudente: fordismo/taylorismo e acumulação flexível e as relações com a empregabilidade dos trabalhadores. *Geografia em Atos*, Presidente Prudente, n. 8, v. 2, p. 21-29, 2008.

- MOTA, Antônio E.; AMARAL, Ana S. Reestruturação do capital, fragmentação do trabalho e serviço social. *In*: MOTA, Ana Elizabete. (org.). *A nova fábrica de consensos: ensaio sobre a reestruturação empresarial, o trabalho e as demandas ao Serviço Social*. 4. ed. São Paulo: Cortez, 2008.
- NOGUEIRA, Cláudia M. As trabalhadoras de telemarketing: uma nova divisão sexual do trabalho? *In*: ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy (org.). *Infoproletários: degradação real do trabalho virtual*. São Paulo: Boitempo, 2009.
- NOGUEIRA, Cláudia M. *O trabalho duplicado: a divisão sexual do trabalho e na reprodução*. Um estudo das mulheres trabalhadoras no telemarketing. São Paulo: Expressão Popular, 2006.
- POCHMANN, Márcio. *A década dos mitos*. São Paulo: Contexto, 2001.
- POCHMANN, Márcio. Rumos da política do trabalho no Brasil. *In*: SILVA, Maria Ozanira S.; YAZBEK, Maria Carmelita (org.). *Políticas públicas de trabalho no Brasil contemporâneo*. São Paulo: Cortez; São Luís-MA: FAPEMA, 2006.
- RAMPINELLI, Felipe. Como a telefonia IP pode ser útil para o seu negócio. *In*: BLOG da DDS. São Paulo-SP, 14 mar. 2013. Disponível em: <http://www.dds.com.br/blog/index.php/telefonia-ip-util-para-o-negocio/>. Acesso: 10 set. 2021.
- SABOIA, Vivian Aranha. *O emprego das mulheres e as políticas públicas de emprego para além do fordismo (As experiências social-liberais na França e no Brasil entre 1995-2005)*. Tese (Doutorado em Sociologia) – Universidade Paris 8, 2006. Disponível em: http://bdtd.ibict.br/vufind/Record/UFMA_4e6c842c71a8a9d4b192bdc966d7c9ca/Details. Acesso: 10 set. 2021.
- SILVA, Maria Lucia Lopes da. Proteção social no capitalismo contemporâneo: contrarreformas e regressões dos direitos sociais. *Revista Katálysis*, Florianópolis, v. 22, n. 1, p. 9-19, jan./abr. 2019. Epub 9 maio 2019.

Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1414-49802019000100009&script=sci_arttext&tlng=pt. Acesso em: 13 set. 2021.

TONET, Ivo. Qual política social para qual emancipação. *Revista SER Social*, Brasília, v. 17, n. 37, p. 279-295, jul./dez. 2015.

TROTSKY, Leon. O marxismo em nosso tempo: o pensamento vivo de Karl Marx. Tradução de Rubia Prates Goldoni. In: CHASIN, José. *Cadernos Ensaio*. Série Pequeno Formato. São Paulo: Editora Ensaio, 1990. Disponível em: https://www.marxists.org/portugues/trotsky/1939/marxismo/cap01.htm?utm_source=chatgpt.com. Acesso em: 20 out. 2024.

VENCO, Selma B. Centrais de teleatividades: o surgimento dos colarinhos furta-cores? In: ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy (org.). *Infoproletários: degradação real do trabalho virtual*. São Paulo: Boitempo, 2009. p. 153-171.