



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE SERVIÇO SOCIAL
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM SERVIÇO SOCIAL – PPGSS**

JOSÉ LEANDRO ALVES FERREIRA

**UM ESTUDO SOBRE A PRECARIZAÇÃO DO TRABALHO DOS OPERADORES
DE TELEMARKETING EM CALL CENTER COM O AVANÇO DO MODELO DE
TRABALHO HOME OFFICE**

**CAMPINA GRANDE – PB
2023**

JOSÉ LEANDRO ALVES FERREIRA

**UM ESTUDO SOBRE A PRECARIZAÇÃO DO TRABALHO DOS OPERADORES
DE TELEMARKETING EM CALL CENTER COM O AVANÇO DO MODELO DE
TRABALHO HOME OFFICE**

Dissertação de mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Serviço Social da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito parcial à obtenção do título de Mestre em Serviço Social.

Área de concentração: Serviço Social,
Questão Social e Direitos Sociais.

Orientador: Prof. Dra. Terçalia Suassuna Vaz Lira

**CAMPINA GRANDE – PB
2023**

F383e Ferreira, José Leandro Alves.

Um estudo sobre a precarização do trabalho dos operadores de telemarketing em call center com o avanço do modelo de trabalho home office. [manuscrito] / José Leandro Alves Ferreira. - 2023.

122 p. : il. colorido.

Digitado.

Dissertação (Mestrado em Serviço Social) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, 2023.

"Orientação : Profa. Dra. Terçália Suassuna Vaz Lira , Departamento de Serviço Social - CCSA. "

1. Crise. 2. Economias periféricas. 3. Trabalho. 4. Call Center. 5. Home office. I. Título

21. ed. CDD 331.2

JOSÉ LEANDRO ALVES FERREIRA

**UM ESTUDO SOBRE A PRECARIZAÇÃO DO TRABALHO DOS OPERADORES
DE TELEMARKETING EM CALL CENTER COM O AVANÇO DO MODELO DE
TRABALHO HOME OFFICE**

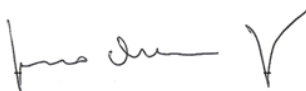
Dissertação de mestrado apresentada ao
Programa de Pós-Graduação em Serviço
Social da Universidade Estadual da
Paraíba, como requisito parcial à obtenção
do título de Mestre em Serviço Social.

Aprovada em: 30 / 08 / 2023.

BANCA EXAMINADORA



Profa. Dra. Terçália Suassuna Vaz Lira (Orientadora)
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)



Prof. Dr. Geraldo Medeiros Junior
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)



Profa. Dra. Moema Amélia Serpa Lopes de Souza
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus, por sempre ter me dado forças para enfrentar com sabedoria os desafios do dia a dia, mantendo-me firme até chegar aqui.

Agradeço em especial, a minha mãe e meu pai, Vandérleia, e Cícero, que mesmo sem conseguir ingressar na escola, por condições objetivas e subjetivas, sempre batalharam e me apoiaram para que eu um dia estivesse ocupando esse espaço, me mostrando sempre nas coisas mais simples a essência da vida, em muitos momentos pode até ter faltado algumas trivialidades da vida, mas nunca nos faltou amor, educação e respeito. Sair da zona rural e batalhar na cidade grande não é fácil, mas consegui, e a vocês, meu pai e minha mãe, o meu muito obrigado.

Agradeço a meu companheiro Reginaldo, pelo apoio nos estresses da vida acadêmica, somados ao trabalho, obrigado por me ajudar a concretizar meus sonhos, a você, mais uma vez, meu muito obrigado. A minha irmã Sonaly, que amo incondicionalmente, obrigado por me apoiar e me dar força quando mais precisei. Sempre vou olhar para você com orgulho, sempre me inspirei em você, em tudo mesmo, amo você irmã, muito obrigado por tudo!

Agradeço aos meus amigos, Amanda, Maria Aparecida – Lala e Joanderson que sempre me incentivaram e me apoiaram quando eu precisei, lá estavam comigo. As professoras de graduação, Tereza Cristina, Aliceane e Thaisa que me inspiram, incentivam e motivam, muito obrigado.

Em especial, agradeço a minha orientadora Terçália, obrigado pela paciência, parceria e ajuda, obrigado por acreditar em mim e no meu trabalho, mesmo em meio a tanta adversidade.

Agradeço também a Universidade Estadual da Paraíba – UEPB, por me proporcionar todas as experiências acadêmicas possíveis, aos professores do Curso de Serviço Social, que contribuíram para a minha formação, agradeço a minha banca pela disponibilidade em participar desse momento tão impar na minha trajetória profissional.

Por fim, não foi uma jornada fácil, mas consegui, e seguirei nesse caminho firme e forte, resistindo nesses tempos sombrios, pois “tudo aquilo que ofende a minha existência, eu serei resistência”, no mais, obrigado a Deus, mãe, pai, esposo, irmã, professores, amigos e amigas, obrigado!

“O dinheiro é a essência alienada do trabalho e da existência do homem; a essência domina-o e ele adora-a”.

(Karl Marx).

RESUMO

Este trabalho tem como objeto de estudo a precarização do trabalho dos operadores de telemarketing em call center com o avanço do modelo de trabalho home office, imposto pelas medidas de isolamento social para o enfrentamento da pandemia da Covid 19. A pesquisa é resultado de um estudo bibliográfico e documental, tendo como base teórico-metodológica, o materialismo histórico dialético. Esta proposta de investigação é fruto de inquietações que surgiram durante a execução de nossas atividades enquanto trabalhador do setor de serviços, em especial de um Call Center no município de Campina Grande – PB. A construção do objeto de estudo parte do princípio que se vivencia na contemporaneidade uma crise estrutural que afeta o mundo do trabalho reconfigurando a esfera da produção e da reprodução social, o que vem acarretar mudanças na gestão dos processos de trabalho, contratos e salários, por meio do qual se tem implementado um novo modelo de organização do mundo do trabalho, tendo como consequência a sua precarização, que se acirra num país de economia periférica dependente. E que a crise sanitária imposta pela pandemia do novo coronavírus, fez recrudescer a crise econômica instalada, e avançar novos modelos de trabalho, em que se destaca o trabalho de telemarketing dos operadores de Call Center, que passaram a desenvolver o trabalho em home office, o que ocasionou o aumento da precarização dos processos de trabalho, com consequências negativas para a saúde dos trabalhadores, tanto física quanto mental. Observou-se que, a pandemia da COVID-19, e em especial do trabalho em home office, potencializou as desigualdades sociais e de gênero, aumentou a pressão sobre os trabalhadores em relação a garantia dos postos de trabalho, dos salários e das condições de trabalho, reforçou a falta de proteção do Estado para com as políticas de proteção e amparo ao trabalhador e permitiu que novas formas de trabalho que anteriormente eram impensadas ou pouco difundidas, fossem amplamente utilizadas, e ganhassem respaldo jurídico, como o home office, que transfere para o trabalhador os custos com o processo de trabalho, aumentando a precarização das suas condições de vida e trabalho.

Palavras-chave: Crise. Economias periféricas. Trabalho. Call Center. Home office.

ABSTRACT

This study focuses on the precariousness of telemarketing operators' work in call centers with the advancement of the home office work model imposed by social isolation measures to combat the Covid-19 pandemic. The research is the result of a bibliographical and documentary study, with a theoretical-methodological basis in dialectical historical materialism. This research proposal stems from concerns that arose during the execution of our activities as a worker in the service sector, particularly in a Call Center in the city of Campina Grande, PB. The construction of the object of study starts from the principle that contemporary times are marked by a structural crisis that affects the world of work, reconfiguring the sphere of production and social reproduction. This has led to changes in the management of work processes, contracts, and salaries, resulting in the implementation of a new model of organizing the world of work, with the consequence of its precarization, which intensifies in a peripheral dependent economy like ours. The sanitary crisis imposed by the Covid-19 pandemic has exacerbated the existing economic crisis and advanced new work models, with a particular focus on the work of telemarketing operators in Call Centers. They have shifted to working from home, leading to an increase in the precarization of work processes, with negative consequences for the physical and mental health of workers. It was observed that the Covid-19 pandemic, especially the shift to home office work, has amplified social and gender inequalities, increased pressure on workers regarding job security, salaries, and working conditions, reinforced the lack of state protection for worker protection and support policies, and allowed previously unthinkable or less widespread forms of work to be widely used and legally supported. One such example is home office work, which shifts the costs of the work process to the worker, further worsening their living and working conditions.

Keywords: Crisis. Peripheral economies. Work. Call Center. Home office.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – Fluxograma Organização do Call Center.....	80
Gráfico 1 – Crescimento no número de PA's.....	54
Gráfico 2 – Dispositivos mais utilizados para realizar trabalho remoto.....	85
Gráfico 3 – Fornecimento de itens de apoio ao trabalho remoto pela empresa.	86
Gráfico 4 – Realização de trabalho durante a pandemia.....	89
Tabela 1 – Estados que possuem empresas de Call Center.....	61
Tabela 2 – Média Salarial Jornada de trabalho de 180h Mês.....	90
Tabela 3 – Média Salarial Jornada de trabalho de 220h Mês.....	90
Tabela 4 – Notificações de Acidente de Trabalho por Ocupação.....	97
Tabela 1 – Ações Trabalhista Doença Ocupacional Trabalhista.....	98

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ACT	Acordos Coletivo de Trabalho
AEAT	Anuário Estatístico de Acidentes de Trabalho
BackOffice	Parte de trás do escritório, área responsável por garantir que os processos essenciais da empresa
CEAT	Certidão Eletrônica de Ações Trabalhistas
CID	Classificação Internacional de Doenças
CNAE	Classificação Nacional de Atividades Econômicas
DAC	Distribuidor Automático de Chamadas
DASHBOARDS	Painel Visual de Análise de Dados
DISSIDIA	Falta de Atenção ou Zelo
ESTOURO DE PAUSAS	Ultrapassagem de limite de descanso permitido durante a jornada de trabalho
FEEDBACK	Opinião ou retorno
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
INPUTS	Entradas
LOGAR	Ter acesso a uma área ou espaço reservado
MAILING	Comunicação estratégica e comercial entre empresa e consumidores
NR17	Norma Regulamentadora 17
OIT	Organização Internacional do Trabalho
OMS	Organização Mundial de Saúde
OPAS	Organização Pan-americana da Saúde
OUTPUTS	Saída
PA	Posição de Atendimento
PAUSA	Intervalos durante a jornada de trabalho
PNAD	Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios
PPL	Programa de Participação nos Lucros
PPR	Programa de Participação nos Resultados
PROSPECTS	Cliente em potencial
RV	Remuneração Variável - Comissões
SITES	Local onde o prédio do Call Center está instalado

SKILL	Habilidades, setores específicos de atendimento tais como, financeiro, técnico, cancelamento.
STAFF	Pessoal, áreas de apoio tais como, operadores, monitores, supervisores, coordenadores
TIC COVID-19	Painel que mostra o uso de internet no Brasil durante a pandemia da COVID-19
TMA	Tempo Médio de Atendimento
TMO	Tempo Médio de Ocorrências
TRT	Termo de Responsabilidade Técnica
TURNOVER	Rotatividade de pessoal
URA	Unidade de Resposta Audível

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	11
2 A CRISE E SEUS DETERMINANTES: a particularidade de uma economia periférica dependente.....	21
2.1 A Crise e a Lei Geral da Acumulação Capitalista.....	21
2.2 Crise Capitalista e Neoliberalismo no Brasil.....	27
2.2.1 A Crise Capitalista Contemporânea.....	27
2.2.2 Crise, capitalismo financeiro e neoliberalismo.....	30
2.3 A crise e a superexploração da força de trabalho nas economias periféricas dependentes: A particularidade brasileira.....	33
2.4 A crise e o recrudescimento do neoliberalismo no Brasil: Implicações para o mundo do trabalho.....	45
3 O TRABALHO NO CONTEXTO PANDÊMICO: O UNIVERSO DO TELETRABALHO E TELEATENDIMENTO NO BRASIL.....	52
3.1 A flexibilização e a precarização do trabalho no Brasil: O trabalho no setor de serviços.....	52
3.2 O universo do teleatendimento no Brasil: O trabalho em Call Center...	64
3.3 O novo modelo de trabalho adotado pelos Call Centers no contexto pandêmico: O trabalho em home office.....	70
3.4 O contexto pandêmico, as medidas de isolamento social e seus impactos: o crescimento do trabalho em home office.....	73
4 O TRABALHO EM CALL CENTER: AS CONDIÇÕES DO TRABALHO EM HOME OFFICE.....	80
4.1 Recrutando e selecionando: Requisitos mínimos para os trabalhadores de Call Center.....	80
4.2 O desfile das cordinhas: As identidades provisórias das “castas” do atendimento.....	82
4.3 O telemarketing no contexto pandêmico: O home office como solução.....	84
4.4 Condições salariais e jornada de trabalho dos trabalhadores de Telemarketing na Cidade de Campina Grande – PB.....	89
4.5 Os impactos do trabalho em home office na saúde dos trabalhadores de telemarketing e as desigualdades de gênero.....	94
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	108
REFERÊNCIAS.....	111

1 INTRODUÇÃO

A proposta de investigação aqui apresentada tem como foco de investigação o trabalho em home office dos colaboradores de Call Center no período de pandemia. O meu interesse pelo tema se deu pelo fato de trabalhar em Call Center e já ter vivenciado várias situações nos mais diversos skills – setores – pelos quais passei, que decorre de grandes pressões por chefes hierárquicos para o atingimento de metas, muitas vezes inalcançáveis, máximo controle do tempo produtivo, pausas restritas as necessidades de descanso, alta pressão sobre o trabalhador para extrair a máxima performance, que refletem diretamente nos resultados e lucros da empresa, num cenário de total apatia e ausência de atitudes demonstrativas da solidariedade de classe de colegas de trabalho. O que me fizeram questionar o quão danoso, adverso e antagônico é o trabalho nas centrais de atendimento – Call Centers.

A pesquisa é resultado de um estudo bibliográfico e documental, tendo como base teórico-metodológica, o materialismo histórico dialético. Esta proposta de investigação é, portanto, fruto de inquietações que surgiram durante a execução de nossas atividades enquanto trabalhador do setor de serviços, em especial de um Call Center do município de Campina Grande – PB.

A problemática, foco desse estudo, tem duas raízes que se articulam e que a coloca em destaque, gerando inquietações. A primeira, diz respeito ao fato que se vivencia na contemporaneidade uma crise sistêmica que afeta o mundo do trabalho reconfigurando o que vem acarretar mudanças na gestão dos processos de trabalho, nos contratos, nos salários, por meio do qual se tem implementado um novo modelo de organização do mundo do trabalho. E, o segundo, diz respeito ao fato que fomos fortemente impactados com uma crise sanitária imposta pela pandemia do novo coronavírus, que vem recrudesce a crise econômica já instalada, e frente as medidas de isolamento social para o enfrentamento da pandemia, novos modelos de trabalho foram implementados ou reforçados. Compreender o contexto atual de grandes transformações, que impactam todas as esferas da vida social, em função do caráter ontológico do trabalho, exige nos debruçarmos sobre a dinâmica capitalista e sua natureza contraditória enquanto gerador de crises.

O atual cenário, vivenciado em todo o mundo, tem chamado mais uma vez a atenção sobre a dinâmica contraditória pela qual passa o sistema capitalista e seu

sociometabolismo, a relação social capital e trabalho, em que o trabalho morto comanda o trabalho vivo em função do expansionismo do capital, que sempre busca expandir a produção de valores através da extração de mais valor, vindo a expressar o caráter destrutivo e incontrolável do capital, conforme sinalizado por Mészáros (2011).

Segundo Mészáros (2011), essas características fazem com que o mundo vivencie crises do capital, estruturais e rápidas, conectadas de tal forma, que ao contrário de épocas anteriores, a exemplo da Segunda Guerra Mundial, no qual o intervalo de tempo entre uma crise e outra era maior, agora as crises se tornam permanentes. Ainda segundo o autor, as crises do capital, que sempre foram de superprodução, agora, têm um novo caráter, um caráter de crise estrutural, o qual, a partir dos anos de 1990, com a crescente globalização, apresenta uma maior intensidade, fomentada pelo capital financeiro.

Compreendemos que o processo de precarização do trabalho dar-se início a partir da crise de 1970, com o advento do modelo de produção Toyotista, mas, precisamos entender que, a implementação do modelo de produção Toyotista inicia-se após o Taylorismo/Fordismo não conseguir mais dar respostas para a saída da crise. E, para entendermos esse processo, precisamos compreender o que foi o Taylorismo/Fordismo.

O Taylorismo trata-se da organização científica do trabalho, ou processo de racionalização¹, conforme apontado por Valle (1991). Taylor definiu cinco princípios destinados a racionalizar o trabalho no século XX: (I) Estudo científico de cada tarefa a ser executada pelo trabalhador; (II) seleção científica do trabalhador mais bem preparado para a execução da atividade; (III) instrução e treinamento científico do trabalhador selecionado; (IV) incentivo aos trabalhadores mediante a elevação dos salários, sendo possível o aumento de uma maior produtividade e, unicamente, desta forma; (V) busca constante da cooperação entre direção e trabalhadores. Mais tarde, Henry Ford introduz os métodos de Taylor, o Taylorismo, a sua linha de montagem para responder a um amplo consumo.

¹ Quando falamos em processo de racionalização, estamos nos referindo aos processos de produção pensados de forma científica, voltados à produtividade, eficiência e eficácia. Para aprofundamento maior ao termo consultar Racionalização do Trabalho e Atitudes Operárias, Andréa Loyola, Revista de Administração de Empresa, Rio de Janeiro, 1975.

Conforme apontado por Gounet (1999), Ford racionalizou ao extremo as operações efetuadas pelos operários a fim de combater o desperdício, no qual a primeira racionalização foi o parcelamento das tarefas, ao invés de fazer um veículo inteiro, o operário é condicionado apenas a realização limitada de gestos infinitamente repetidos ao longo da sua jornada de trabalho, além disso, o trabalho de cada operário passa a ser regulado, o controle da produção pela direção da empresa permite uma produção mais fluida, limitando ao máximo os estoques e o transporte entre as operações, bem como, ocorre também a padronização e automatização da produção dentro do modelo Fordista/Taylorista.

A partir dos anos de 1970, quando o mundo passa a vivenciar mais um período de crise do capital, o Fordismo/Taylorismo não consegue dar as respostas necessárias para a saída da crise, buscou-se, então, por outras formas de enfrentamento, e umas das alternativas encontradas foi o modelo de produção já existente no Japão que havia sido implementado no país de forma progressiva desde a década de 1950, o Toyotismo. Tratava-se de uma nova organização do trabalho, ainda conforme apontado por Gounet (1999), que permite maior exploração dos trabalhadores por três motivos, (I) intensificação do trabalho, sobrecarregando ao máximo o operário; (II) o processo de trabalho deve ser rápido, a fim de reduzir o tempo de trabalho morto (tempo de espera para a execução de um serviço e outro, permitindo que o operário descanse um pouco diante do ritmo da linha de produção); (III) cumprimento de novas tarefas, como controle de qualidade ou manutenção corrente das máquinas. Com o Toyotismo, o trabalhador não tem mais um minuto para si dentro do processo de produção, além disso, o Toyotismo reduz os salários e degrada a proteção social.

O trabalho do consumo de novas formas de valor, reforça o caráter flexível do trabalho, com mão de obra qualificada ou não, formada por homens e mulheres, de várias faixas etárias e, que torna a classe trabalhadora, hoje, mais heterogênea, mais complexa e mais fragmentada.

Na realidade brasileira, observa-se que nas últimas décadas ocorreu um aprofundamento da flexibilização do modelo de gestão do trabalho. Essa realidade vem ocorrendo, tanto nos governos de direita quanto de esquerda, contudo, evidencia-se que, a partir do governo de Michel Temer em 2016-2018, o cenário de defesa e

avanço de medidas de aprofundamento do neoliberalismo² de cunho conservador ficaram mais evidentes, a exemplo da celeridade para a aprovação da reforma trabalhista³ no Congresso Nacional, que no discurso do até então presidente Michel Temer, prometia gerar um número maior de empregos e a flexibilização do contrato de trabalho, que traria benefícios para o empregador e empregado. O desafio da geração de empregos, seguido do discurso sobre a flexibilização do trabalho e a fábula da geração de emprego no Brasil, deu aos setores primários, secundários e terciários da economia⁴, sendo este último o mais amplo que inclui o comércio e a prestação de serviços, o aval para a desregulamentação dos direitos trabalhistas.

Associa-se a este cenário a ampliação do setor de serviços que incorreu na implementação de novas formas de trabalho, a exemplo do trabalho remoto, que teve um crescimento exponencial durante o período de pandemia do novo coronavírus, como: os Call Centers, e outros, tais quais deliveries, tele entregas, etc.

O setor de serviços, segundo dados da Associação Brasileira de Teleserviços - ABT (2017), teve um aumento exponencial se comparado aos anos de 2012 a 2016, no qual as empresas de Call Centers de grande e médio porte, geraram mais de 70 mil postos de trabalho, de acordo com levantamento da própria ABT. Segundo matéria do Capital Econômico, em junho de 2019, um levantamento da Page Ínterim, empresa de recrutamento e seleção de contratação temporária ou terceirizada de profissionais, após a reforma trabalhista, a procura por profissionais com regime de trabalho mais flexível aumentou mais de 200%, como dos profissionais da Tecnologia da Informação, as chamados TIs, que ocupam o topo das contratações temporárias. Profissionais que ocupem vagas de liderança como coordenador comercial, aumentou cerca de 157%, já profissionais que atuam com vendas internas para startups aumentou cerca de 144%, cabe destacar que essas posições hierárquicas estão

² O neoliberalismo é uma ideologia política, econômica e social que emergiu no final do século XX, ganhando destaque nas décadas seguintes. Essa corrente de pensamento trás discussões sobre a liberdade individual, a redução do papel do Estado na economia e a promoção do livre mercado como principal motor de crescimento e organização da sociedade. Para maior aprofundamento acerca do tema, sugerimos a leitura de autores como: David Harvey, Zygmunt Bauman e Michel Foucault.

³ A lei n.º 13.467, de 13 de julho de 2017, alterou disposições normativas sobre férias, acordos entre patrões e empregados, contribuição sindical, atuação dos órgãos fiscalizadores, rescisão, remuneração e jornada de trabalho, entre outros tópicos altamente relevantes.

⁴ A economia é caracterizada por três setores econômicos, o setor primário; que engloba à agricultura, pecuária e extrativismo. O setor secundário corresponde a indústria e por último o setor terciário da economia que compõem o setor de serviços, seja ele formal ou informal nas mais diversas áreas além do comércio em geral.

inseridas dentro dos níveis hierárquicos que compõem os Call Centers (Estado de Minas, 08 de nov. de 2019).

Atualmente, as empresas de teleatendimento estão apostando na forma de trabalho remoto, o modelo home office, que já vinha sendo utilizado por algumas empresas desde 2018, como no caso da Oi. Segundo a matéria do site Baguete, em maio de 2020, cerca de 22% dos funcionários da Oi já atuavam no modelo home office.

Com o surgimento da pandemia do novo coronavírus, conforme aponta Sgarioni (2021), desde março, a empresa Oi, optou pelo modelo de trabalho em home office, que abarcou mais de 80% de seus colaboradores. Percebemos, então, que o modelo de home office tem sido apresentado como forma de manutenção dos empregos nesse período de pandemia, quando alguns governos decretaram o fechamento do comércio e de atividades consideradas não essenciais. Entretanto, o home office, pouco era conhecido no Brasil, antes da pandemia do novo coronavírus, ao contrário de outros países como os Estados Unidos, no qual com a crescente expansão e surgimento de novas tecnologias como: computadores mais modernos, 5G e as altas velocidades de internet, permitiam que o trabalhador tivesse em sua casa os requisitos mínimos para execução de suas atividades laborais sem que houvesse nenhum prejuízo de comunicação ou produtividade para a equipe da qual fizesse parte.

Quando falamos da particularidade brasileira, tais elementos tecnológicos possuem alto custo, tornando-se muitas vezes inacessível para parte dos trabalhadores, revisitando mais uma vez o caráter contraditório e de exclusão do capitalismo, pois as atividades remotas só podem ser realizadas por quem possuir os requisitos mínimos – computador, internet e conhecimentos mínimos de manuseio da tecnologia para situações em que seja necessário a realização de algum tipo de configuração ou procedimento derivado de um suporte remoto – para a execução das atividades laborais.

Destaca-se nesse processo, alguns elementos que vem sendo incorporados ao processo de trabalho em Call Center, tais quais: o controle dos processos produtivos por meio de sistemas automatizados que gerenciam toda a jornada de trabalho dos trabalhadores, limitando e determinando o tempo de pausas e seus horários, retirando totalmente a autonomia dos trabalhadores sobre a jornada de trabalho e execução das atividades, bem como, a supervisão do trabalho realizada pelos próprios

trabalhadores, no qual são eles próprios que sinalizam qualquer desvio cometidos por seus colegas de trabalho durante a execução das suas atividades.

Tais questões têm nos gerado inquietações, e em particular, acerca desse tipo de trabalho na particularidade de uma economia periférica dependente, que tem como base a superexploração do trabalho, pois não se trata apenas do trabalho em home office, mas, das condições em que este é realizado num contexto de aprofundamento da crise econômica, recrudescimento do neoliberalismo como forma de governo e da crise sanitária que a pandemia gerou, que toma dimensões maiores em uma economia periférica dependente, como é o Brasil.

A reflexão acerca desses elementos vem nos inquietando e causando também preocupação quanto ao processo de construção e consolidação de uma consciência de classe por parte dos trabalhadores do setor de serviços, em especial, os de Call Centers. O que é fruto da nossa vivência enquanto trabalhador do referido setor e de também vir sofrendo com as implicações acarretadas pelas medidas de isolamento e pela implantação do modelo de trabalho em home office. Associa-se a isso, o fato, da problemática das transformações do mundo do trabalho sempre me despertarem interesse durante o processo de formação profissional, o que resultou no referido estudo.

Nesse processo de construção da pesquisa que ora apresentamos, tomamos por base o materialismo histórico dialético, para nos ajudar a compreender as sucessivas aproximações com o nosso objeto de estudo, já que o trabalho em home office, faz parte de um contexto de totalidade que envolve determinações, econômicas, políticas e sociais, e que isso é contraditório dentro do sistema capitalista, e em especial, no contexto contemporâneo de aprofundamento de uma crise, posto que, ao mesmo tempo, em que se fala que o trabalho em home office permite ao funcionário trabalhar em casa, por outro lado, isso incorre no aumento nos níveis de exploração, bem como, vem onerar sobre o trabalhador os custos com o processo de trabalho, pois é transferido a estes o ônus dos custos na execução do seu trabalho, tais quais, custos com energia, internet, periféricos, tais como: computador, mouse, mesa, cadeira e outros. O que reforça o caráter histórico do trabalho e da superexploração da força de trabalho no nosso país⁵, posto que, nesse

⁵ Para aprofundamento do caráter histórico do trabalho ler Marx (O Capital) e a sobre a superexploração da força de trabalho nas economias periféricas dependentes ler Marini e outros teóricos da Teoria Marxista da Dependência (TMD).

cenário, o fundo de vida e rendimento do trabalhador se faz apropriar pelo capital para financiar os requisitos para realização do processo de trabalho, o que vem implicar também em mudanças na organização da sua vida cotidiana, como dito por Marx, cada trabalho desenvolvido pelo homem implica no desenvolvimento de novas habilidades, posto que, ao desenvolver a atividade de trabalho, o homem se modifica e com isso cria novas necessidades.

Das categorias teóricas centrais elencadas para a realização do estudo definimos: crise do capital, precarização do trabalho, acumulação flexível e trabalho em home office. E como categorias secundárias: economia periférica dependente (que particulariza a realidade brasileira), superexploração da força de trabalho e pandemia. Sendo assim, entendemos que o objeto da pesquisa ora proposto é de extrema relevância no debate sobre os rumos das políticas sociais e da precarização do trabalho no cenário contemporâneo. Trazendo contribuições, para se pensar o processo de precarização do trabalho na atualidade e seu reforço no contexto pandêmico na particularidade brasileira, com a implantação do trabalho em home office e suas implicações para a classe trabalhadora.

A pesquisa teve como objetivo geral analisar as condições de trabalho dos trabalhadores de telemarketing nos Call Centers, tomando como locus de investigação a cidade de Campina Grande, com o avanço do modelo de trabalho home office, no período de 2018 a 2021. Para tal buscou-se identificar as alterações no processo de trabalho dos trabalhadores de telemarketing nos Call Centers após a implantação do modelo de trabalho em home office; investigar os motivos dos afastamentos e das rescisões contratuais, as recomendações prescritas presentes nos termos de ajustamento de conduta e os principais elementos de denúncias dos operadores de telemarketing dos Call Centers junto ao ministério do trabalho, no período de 2018 a 2021. O estudo também nos permitiu identificar o tempo médio de trabalho dos trabalhadores de telemarketing de Call Center da cidade de Campina Grande no período de 2018 a 2021, estabelecendo a relação entre jornadas de trabalho e salários, buscando averiguar a relação destes com as condições de trabalho ofertadas.

Como procedimentos metodológicos, destacamos que a pesquisa foi de caráter exploratória. Conforme aponta Gil (2002), a pesquisa exploratória objetiva proporcionar maior familiaridade com o problema, a fim de torná-lo mais explícito,

possibilitando a criação de hipóteses, além disso, este tipo de pesquisa tem como principal objetivo o aprimoramento das ideias ou a descoberta de intuições, seu planejamento por ser bastante flexível, possibilita analisar os mais variados aspectos relacionados ao objeto estudado, como também os mais diversos instrumentos para realização da coleta de dados, além disso, envolve: (a) levantamento bibliográfico; e (b) análise documental.

A estruturação do objeto partiu do levantamento bibliográfico e da revisão de literatura. Sendo assim, a pesquisa buscou, nos fundamentos teóricos metodológicos do materialismo histórico dialético, analisar a precarização do trabalho a partir da dinâmica do sistema capitalista, incorporando elementos da contrarreforma neoliberal e das tendências atuais do mundo do trabalho, o que se fez por meio da perspectiva das categorias de totalidade, historicidade e contradição para apropriação da problemática em estudo.

Então, conforme apontado anteriormente, ao buscarmos nos apropriar sobre a precarização do trabalho dos operadores de telemarketing, in office e home office, nos fundamentamos nas categorias marxistas de: totalidade, contradição e mediação, visto que fazem parte das contradições históricas resultantes das lutas de classe própria desta formação econômica e social.

Nesse sentido, foi realizada, inicialmente, uma pesquisa bibliográfica sobre o tema, em especial, a consulta e análise de trabalhos que tratem sobre o trabalho dos telemarketings no Brasil publicizados em periódicos científicos e depositórios acadêmicos, buscando levantar dados que apontassem o impacto da flexibilização do trabalho sobre a categoria e como o modelo de trabalho em home office impactou diretamente na vida destes trabalhadores.

Conforme apontado por Gil (2002), a pesquisa bibliográfica é desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos. Embora em quase todos os estudos seja exigido algum tipo de trabalho dessa natureza, há pesquisas desenvolvidas exclusivamente a partir de fontes bibliográficas. Nessa fase da pesquisa, o foco se concentrou nas categorias centrais de estudo, tais quais: crise, flexibilização, precarização do trabalho, trabalho em home office. Elencamos como autores prioritários: Mészáros Antunes, Ruy Braga, Carcanholo e Giovanni Alves. No que remete ao recorte temporal do estudo, esse se

deu na análise do contexto pandêmico da COVID-19⁶. O estudo também se debruçou sobre outras categorias, não menos importantes, a exemplo das categorias neoliberalismo, economia periférica dependente, superexploração da força de trabalho e pandemia.

Entendemos que o objeto de nossa pesquisa é de extrema relevância para a reflexão e o debate sobre os rumos das políticas sociais e da precarização do trabalho no cenário contemporâneo brasileiro, e em especial, o referido estudo, configura-se uma pequena contribuição para municiar a classe trabalhadora na luta por melhores condições de trabalho e por direitos que vêm sendo ostensivamente atacados. Trazendo contribuições, em especial, para se pensar o contexto contemporâneo de crise, aumento da precarização do trabalho e destituição dos direitos trabalhistas historicamente conquistados.

A pesquisa se fez realizar também por meio de uma análise documental que nos ajude a entender como funciona a modalidade de trabalho em home office, além do trabalho dentro dos Call Centers, o que se fez por meio da consulta de documentos institucionais e jurídicos, tais como: normas, decretos, resoluções, atas de reunião do sindicato junto ao setor, relatórios estatísticos e atas do ministério do trabalho e emprego ou do setor de serviço, bem como termos de ajustamento de conduta – TAC do MPT e relatórios da PNAD/IBGE.

Sendo assim, o resultado da pesquisa vem desvelar algumas relações existentes no debate da precarização e flexibilização do trabalho, sobretudo, no que remete a realidade dos trabalhadores de Call Center no contexto pandêmico. Apontamos ainda que os dados aqui sistematizados servirão para futuras publicações

⁶ A COVID-19, também conhecida como doença causada pelo coronavírus SARS-CoV-2, é uma infecção viral que afetou globalmente milhões de pessoas desde o seu surgimento em Wuhan, China, no final de 2019. Caracterizada por sintomas respiratórios, como febre, tosse e dificuldade respiratória, a COVID-19 pode variar de uma doença leve a grave, e em alguns casos, pode levar à morte. A pandemia de COVID-19 teve um impacto significativo em diversos aspectos da sociedade, incluindo saúde pública, economia, educação e interações sociais. Medidas como o distanciamento social, uso de máscaras, higienização das mãos e restrições de viagens foram adotadas em muitos países para controlar a propagação do vírus. Além disso, a pesquisa científica avançou rapidamente para o desenvolvimento de vacinas eficazes contra a COVID-19, proporcionando esperança na luta contra a pandemia. As vacinas têm sido amplamente distribuídas em muitos países, visando reduzir a gravidade da doença, diminuir a transmissão do vírus e proteger as populações mais vulneráveis. Embora progressos significativos tenham sido feitos, a COVID-19 continua a representar um desafio global em termos de saúde pública. A vigilância contínua, a adoção de medidas preventivas e a colaboração internacional são fundamentais para controlar a propagação do vírus e minimizar os impactos negativos da pandemia. Para saber mais sobre a COVID-19 consulte os documentos técnicos e científicos da OPAS – Organização Pan-Americana da Saúde. Disponível em: <https://www.paho.org/pt/documentos-tecnicos-e-cientificos>.

em revistas e periódicos a fim de promover subsídios para a continuidade de outros estudos na área.

O estudo, portanto, pretendeu responder a seguinte questão: como a pandemia no atual contexto de flexibilização do trabalho vem impactar o processo de trabalho dos trabalhadores de telemarketing nos Call Centers com o modelo home office?

O locus da investigação empírica foi o município de Campina Grande, considerando ser o município que concentra 5 unidades de Call Center, sendo 2 de grande porte e por serem os maiores empregadores de carteira assinada da cidade, colocando o setor de serviços da cidade à frente das indústrias e metalúrgicas.

2 A CRISE E SEUS DETERMINANTES: a particularidade de uma economia periférica dependente

2.1 A Crise e a Lei Geral da Acumulação Capitalista

Para compreendermos o contexto de crise pelo qual passam as economias periféricas dependentes, que vem se acirrar no cenário pandêmico, devemos entender o papel que essas economias desempenham na divisão internacional do trabalho. Trata-se de compreendermos a particularidade brasileira e o seu papel enquanto economia periférica dependente no contexto da mundialização do capital e sua relação com os países imperialistas.

Mas antes, iremos deixar claro o que é a crise e como ela se dá, de acordo com alguns autores tais como: Marx (2017), Mészáros (2009) E Antunes (2009, 2015). Assim, com vistas a entender o que são as crises, a partir do que Marx considera como crise, partindo da teoria marxista das crises, devemos perceber que tal reflexão não parte apenas da compreensão das crises em si, mas, também dos elementos gerais determinantes da crise, de sua essência e natureza, baseada em uma análise materialista dialética da sociedade.

Para Marx, a crise está relacionada à diminuição do capital variável em relação ao capital constante no processo de acumulação capitalista, o que é decorrente da Lei Geral da Acumulação capitalista e sua evolução histórica. Para Marx, quem produz valor são os homens coletivamente através do trabalho, no entanto, a exploração do trabalho extrai do trabalhador mais-valor, que tende a ser apropriado pelo capitalista, tornando-se por sua vez, essa, a determinação, que funda o modo de produção capitalista. De tal forma que, para garantir o processo de acumulação, a relação social capitalista engendra, reproduz e intensifica todos os mecanismos que derivam da exploração inerente que lhe é característica. E o reflexo disso é a geração de crises.

Para Marx, as crises capitalistas condensam um conjunto de contradições desse modo de produção. As crises, expressam a contradição fundamental do capitalismo, oposição expressa entre o desenvolvimento das forças produtivas e as relações de produção. Estaria aí explicado o caráter ontológico do trabalho, sob o qual também se explicaria a produção das crises.

[...] na produção social da própria existência, os homens entram em relações determinadas, necessárias, independentes de sua vontade, na qual essas relações de produção correspondem a um grau determinado de desenvolvimento de suas forças produtivas materiais. A totalidade dessas relações de produção constitui a estrutura econômica da sociedade, base real sobre a qual se eleva uma superestrutura jurídica e política, e à qual, correspondem formas sociais determinadas de consciência. O modo de produção da vida material condiciona o processo de vida social, política e intelectual, sendo assim, não é a consciência dos homens que determina o seu ser, ao contrário, é o seu ser social que determina sua consciência. Em uma certa etapa de seu desenvolvimento, as forças produtivas e materiais da sociedade entram em contradição com as relações de produção existentes (Marx, 2008, p. 47).

De forma evolutiva, as forças produtivas, que eram essas relações, convertem-se em entraves, abre-se, então, uma época de revolução social.

Quando se consideram tais transformações, convém distinguir sempre a transformação material das condições econômicas de produção, e as formas jurídicas, políticas, religiosas, artísticas ou filosóficas, em resumo, as formas ideológicas sob as quais os homens adquirem consciência desse conflito e o levam até o fim (Marx, 2008, p. 48).

A produção de crises é explicada por Marx na Lei geral da acumulação capitalista, por meio da qual explica a exploração como fundamento da reprodução do capital e de sua indissociável questão social, e o aumento da produtividade do trabalho – através da tecnologia – sendo esta, a principal alavanca da competição e acumulação do capital. Em busca de maior exploração, o capital amplia sempre o capital constante e diminui o capital variável – esta dinâmica se dá tanto na reprodução simples quanto na reprodução ampliada do capital – sendo a permanente perda da absorção de trabalho em relação à suntuosidade do capital global. Foi a continuidade e aprofundamento dessa lei geral que nos trouxe aos atuais fenômenos do desemprego estrutural e da precarização do trabalho. A lei geral da acumulação capitalista funda, pois, todas as objetivações históricas da exploração do trabalho e da superpopulação relativa, bem como seus desdobramentos.

Marx sinaliza que com o grau de exploração constante do trabalho, a taxa de mais-valor se expressa numa taxa decrescente de lucro, porque seu volume material também aumenta, ainda que não na mesma proporção, o volume de valor do capital constante e com isso o capital total. Ainda para Marx (2017), o crescimento gradual do capital constante em proporção à variável, tem necessariamente como resultado

uma queda progressiva na taxa geral de lucro, mantendo-se constante a taxa do mais-valor, ou seja, o grau de exploração do trabalho pelo capital. Assim explicado:

O modo de produção capitalista que, conforme este se desenvolve, opera-se uma diminuição relativa do capital variável em relação ao capital constante e, assim, em proporção ao capital total mobilizado. Isso significa apenas que o mesmo número de trabalhadores, a mesma quantidade de força de trabalho tornada disponível por um capital variável de volume de valor dado, mobiliza – elabora, consome produtivamente –, em consequência dos métodos de produção peculiares que se desenvolvem no interior da produção capitalista, uma massa sempre crescente de meios de trabalho, maquinaria e capital fixo de todo tipo, matérias-primas e materiais auxiliares, no mesmo intervalo de tempo e, por conseguinte, também um capital constante de volume de valor sempre crescente. Essa diminuição relativa crescente do capital variável em relação ao capital constante e, assim, ao capital total, é idêntica ao aumento progressivo da composição orgânica do capital social em sua média (Marx, 2017, p. 263).

Sendo assim, podemos dizer que, quando Marx sinaliza sobre o desenvolvimento progressivo da força produtiva social do trabalho, ele está sinalizando que, devido ao emprego crescente de maquinaria e de capital fixo, o número de trabalhadores transforma em produtos uma quantidade maior de matérias-primas e matérias auxiliares, concomitantemente. Ainda nas palavras de Marx (2017), com menos trabalho, o crescente volume de valor do capital constante corresponde a um crescente barateamento do produto. Já que, cada produto contém em sua soma uma quantidade menor de trabalho que o aplicado em estágios anteriores da produção. Com a queda progressiva do capital variável em relação ao capital constante, a produção capitalista gera uma composição orgânica cada vez mais alta do capital total, tendo como consequência a constância na taxa do mais-valor, bem como, o aumento no grau de exploração do trabalho⁷, que por sua vez se expressa em uma geral taxa de lucro crescente. Entretanto, cabe destacar que Marx também identifica fatores que contrariam a tendência geral taxa de lucro crescente que podem levar a períodos de recuperação temporária e consequentemente aumento na taxa de lucro.

Para Marx, a tendência de queda da taxa de lucro decorre da própria lógica do sistema capitalista. À medida que o capitalismo se desenvolve, os capitalistas buscam

7 Neste trabalho faremos o uso dos termos Trabalho e Força de Trabalho. No qual segundo a concepção marxista o trabalho refere-se à transformação de matéria prima em mercadoria e a força de trabalho seria o potencial de produzir coisas, ou seja, o trabalho teria uma conotação positiva, no entanto, quando o processo de trabalho dá-se como fim a relação de exploração do capitalista, na qual o trabalhador aliena o produto e a sua força de trabalho, este torna-se negativo (Bordalo, 2013, p. 4).

aumentar a produtividade e reduzir os custos de produção, incluindo os salários dos trabalhadores. Isso é feito através da introdução de tecnologia e automação, que aumentam a composição orgânica do capital – a proporção entre o capital constante, como máquinas e matérias-primas, e o capital variável, como salários. Essa mudança na composição orgânica do capital resulta em uma diminuição relativa do trabalho vivo em relação ao trabalho morto – representado pelos meios de produção, o que reduz a fonte de valor e, conseqüentemente, a taxa de lucro. Além disso, a competição capitalista leva à sobreacumulação de capital, havendo um excesso de investimento em relação à demanda efetiva, o que também pressiona a taxa de lucro para baixo.

No entanto, Marx reconhece que existem contradições internas no sistema que podem contrariar temporariamente a tendência de queda da taxa de lucro. Por exemplo, períodos de expansão econômica e crescimento do mercado podem proporcionar um aumento temporário nos lucros. Além disso, crises econômicas e recessões podem levar a uma desvalorização do capital, permitindo uma recuperação temporária na taxa de lucro. Esses fatores contraditórios da tendência de queda da taxa de lucro ressaltam a natureza dinâmica e instável do capitalismo, em que as flutuações econômicas e as lutas entre as classes sociais desempenham um papel importante. Marx argumenta que, a longo prazo, a tendência de queda da taxa de lucro prevalece, mas o sistema capitalista também possui mecanismos que podem mitigar temporariamente essa tendência.

Em suma, o contraditório da tendência de queda da taxa de lucro para Marx está relacionado à presença de fatores que podem contrariar temporariamente essa tendência, como períodos de expansão econômica e crises que levam a uma desvalorização do capital. No entanto, essas contradições não anulam a análise marxista de que a tendência geral é de queda na taxa de lucro no sistema capitalista. Dessa forma, a tendência progressiva da taxa geral de lucro à queda é, portanto, apenas uma expressão peculiar ao modo de produção capitalista, do desenvolvimento progressivo da força produtiva social do trabalho.

Como já sinalizado anteriormente, o progresso da acumulação e concentração do capital e a conseqüente diminuição do capital variável, produzem e ampliam a superpopulação relativa, assim como a pobreza do trabalhador, seja ela, relativa ou absoluta. Com o desenvolvimento das forças produtivas, incrementou-se ainda mais a massa dos valores de uso produzidos, que conforme apontado por Marx no livro III

“d’ O capital”, é uma das partes que forma os meios de produção. E o trabalho adicional apropriado pelo capital, converte-se em mais capital, sendo assim, a própria acumulação e com ela a correspondente concentração do capital, é um meio material para aumentar a força produtiva. E, nesse aumento dos meios de produção está implícito o crescimento da população trabalhadora que corresponda ao capital excedente e que, em geral, costuma inclusive ultrapassar as necessidades deste último, convertendo-se em superpopulação.

Cabe, então, destacar que para Marx (2017), o processo de acumulação capitalista, sobrevém por meio da massa crescente dos meios de produção destinados a converter-se em capital, tendo sempre a sua disposição uma massa de trabalhadores disponível e pronta para ser explorada. Desta forma, enquanto se desenvolve o processo de produção e acumulação, tende-se a aumentar a massa de mais-trabalho, concomitantemente apropriado pelo capital.

O desenvolvimento da produção e da acumulação capitalista exigem processos de trabalho numa escala cada vez maior, no qual a concentração crescente dos capitais constitui, ao mesmo tempo, tanto uma de suas condições materiais, como um de seus próprios resultados, conforme apontado por Marx (2017), o que explica o fato do capitalista individual dispor de um número cada vez maior do exército de operários, mesmo que, para o capitalista individual, tenha ocorrido uma diminuição do capital variável, em comparação ao capital constante.

Dessa forma, entendemos que, na medida que ocorre a diminuição do capital variável, e enquanto se desenvolve a força produtiva do capital, uma massa maior de capital total é necessária para pôr em movimento a mesma quantidade de força de trabalho, com isso queremos dizer que, na mesma proporção que se desenvolve a produção capitalista, desenvolve-se também a população trabalhadora, não porque a força de trabalho social diminuiu, mas, por ocorrer uma crescente exploração do capital sob o trabalho, e sua necessidade desenfreada de ter a sua disposição uma população relativa cada vez maior.

Ainda que a massa explorada da população trabalhadora permanecesse constante e só aumentassem a duração e a intensidade da jornada de trabalho, a massa do capital empregado teria de aumentar, inclusive para que, ao mudar a composição modificada do capital, ela pudesse empregar a mesma massa de trabalho sob as antigas condições de exploração. Portanto, com o progresso do modo de produção capitalista, o mesmo desenvolvimento da força produtiva social do trabalho se expressa, por um lado, numa tendência à queda progressiva da taxa de lucro e, por outro, no

aumento constante da massa absoluta do mais-valor ou do lucro apropriado; de modo que, em geral, ao decréscimo relativo do capital variável e do lucro corresponde um aumento absoluto de ambos (Marx, 2017, p. 275).

Assim, a lei geral da acumulação capitalista, no seu processo histórico, acaba por produzir uma população excedente as necessidades do capital. É essa população excedente que constitui o exército industrial de reserva, que, por sua vez, é funcional às necessidades do capital, pois atende aos pontos cruciais e emergentes da produção, sem prejudicar outros ramos de produção, exercendo pressão sobre os trabalhadores ativos, impondo-lhes a submissão às relações de exploração, trabalho versus capital – incidindo também no rebaixamento de salário. O trabalho excessivo realizado pela parte empregada da classe trabalhadora engrossa as fileiras do exército industrial de reserva, enquanto, contraditoriamente, a forte pressão que este exército exerce sobre aquela, através da concorrência, impõe ao trabalho excessivo a sujeitar-se às exigências do capital. Dessa forma, a reprodução contínua de uma superpopulação relativa de trabalhadores é determinada pela dinâmica do modo de produção capitalista. Cabendo aqui reforçar que, este fenômeno compõe também uma forte contradição, que ameaça a estabilidade econômica e a coesão social do capital, conduzindo-o a crises estruturais e conjunturais de sobreacumulação.

Ademais, a acumulação do capital expropria os trabalhadores como forma objetiva de proletarizá-los – submetendo-os à relação de assalariamento – criando, assim, o trabalho abstrato – produtor de mercadorias – tornando-o predominante, em detrimento do trabalho concreto – produtor de valores de uso. Enquanto força de trabalho, o trabalho abstrato dissocia-se do trabalhador para concretizar-se como mercadoria, mas, como objetivamente, a força de trabalho está interligada ao ser do trabalhador, é este processo contraditório que se coisifica e se vende no mercado. Portanto, a lei geral da acumulação capitalista explora os trabalhadores como relação intrínseca à compra e venda da força de trabalho, extraíndo-lhes trabalho excedente e não-pago, o mais-valor.

Estes são, portanto, os elementos próprios da dinâmica capitalista, que constitui a base do sistema, e que na sua essência é produtora e reprodutora das suas próprias crises, compreendê-los tornar-se fundamental para nos apropriarmos dos determinantes estruturais e conjunturais da crise contemporânea, e como estes incidem sobre o nosso objeto de estudo.

2.2 Crise Capitalista e Neoliberalismo no Brasil

2.2.1 A Crise Capitalista Contemporânea

Para Mészáros (2009), as raízes da crise contemporânea estão alocadas no atual estágio de desenvolvimento do capitalismo. Vivemos uma crise estrutural cada vez mais profunda, cuja superação está além da quantia de zeros destinados para tapar o buraco do endividamento global. O autor explana que a crise em desenvolvimento coloca no horizonte a relevância do marxismo e do desafio coletivo para a construção de uma maneira distinta de produzir e viver. Ainda, segundo o autor, vivenciamos uma era de crise histórica e sem precedente e sua severidade pode ser medida pelo fato de que não estamos frente a uma crise cíclica do capitalismo mais ou menos extensa, como as vividas no passado, mas a uma crise estrutural, profunda, do próprio sistema do capital, afetando o conjunto da humanidade exigindo dessas, mudanças fundamentais na maneira pela qual o metabolismo social é controlado a fim de garantir sua sobrevivência. Somente nos últimos séculos, sob a forma do capitalismo burguês, pôde o capital garantir sua dominação como um sistema social global.

Este sistema orgânico, enquanto totalidade, consiste, precisamente, na subordinação de todos os elementos da sociedade, a si próprio ou na criação, a partir dele, dos órgãos que ainda lhe fazem falta, desvinculando seus antigos componentes orgânicos dos elos dos sistemas orgânicos precedentes e demolindo as barreiras que impediam o desenvolvimento de alguns novos componentes vitais. O capital, como um sistema orgânico global, garante sua dominação nos últimos três séculos, como produção generalizada de mercadorias. Através da redução e degradação dos seres humanos ao *status* de meros custos de produção, como força de trabalho necessária, o capital pode tratar o trabalho vivo homogêneo como nada mais do que uma mercadoria comercializável.

Sendo assim, o capital como sistema de controle do metabolismo social pode emergir e triunfar sobre seus antecedentes históricos, abandonando assim todas as considerações ligadas às necessidades humanas, nas palavras de Mészáros (2009), o mundo do capital reivindica sua condição de eterna e indestrutível da qual nenhuma escapatória pode ou deve ser contemplada. Consoante ao autor, a absoluta

necessidade de atingir de maneira eficaz os requisitos da sua irreprimível expansão, o capital traz consigo, uma intransponível limitação histórica, não apenas para a específica forma sócio-histórica do capitalismo burguês, mas, na totalidade, para a viabilidade do sistema do capital em geral. O sistema do capital é essencialmente antagonico devido à estrutura hierárquica de subordinação do trabalho ao capital, este antagonismo estrutural prevalece em todo lugar, do menor microcosmo constitutivo ao macrocosmo, abarcando as relações e estruturas reprodutivas mais abrangentes. É impensável se pensar em introduzir mudanças fundamentais a fim de remediar a situação, sem ao menos superar o antagonismo estrutural destrutivo, tanto no microcosmo reprodutivo, como no macrocosmo do sistema do capital enquanto um modo global de controle do metabolismo social⁸.

Ainda conforme apontado por Mészáros (2009), o sistema do capital é caracterizado por uma tripla fratura; (I) produção e seu controle; (II) produção e consumo; (III) produtos e circulação de produtos, seja de forma interna ou externa. E o resultado é um irremediável sistema do qual suas partes conflituosas e antagonicas pressionam-se em sentidos diferentes.

Em outras palavras, Mészáros (2009) ressalta que a atual crise, que o autor define como “a crise estrutural do capital” é a séria manifestação do encontro do sistema com seus próprios limites intrínsecos e a adaptabilidade do modo de controle do metabolismo social por ir tão longe, quanto suas determinações sistêmicas permitam. Como sistema econômico e social, que configura o modo de produção de riquezas, na maioria dos países do mundo, garantindo o lucro, a acumulação e a circulação de capital através do trabalho e da propriedade privada dos meios de produção, o capitalismo orienta o caminho econômico da sociedade, bem como, afeta a própria organização social, cultural, além da própria relação dos seres humanos entre si e com o meio ambiente. Em cujo cenário, tem-se a destruição da natureza, imprescindível para a humanidade. Dada a compreensão do seu caráter destrutivo ter chegado aos seus limites absolutos.

⁸ Utilizaremos neste trabalho no decorrer do texto, a expressão metabolismo social, ponto de partida para o autor Giovanni Alves que organizou no plano teórico, importantes elementos que explicam as novas conformações da reestruturação produtiva do capital no século XXI. Para aprofundamento do termo em questão, sugerimos também a leitura da súmula: Trabalho e subjetividade – o espírito do toyotismo na era do capitalismo manipulatório por RIBEIRO, Bruno Chapadeiro, 2011, O Social em Questão - Ano XIV - nº 25/26 - 2011.

Nessa perspectiva, a crise estrutural⁹ pelo qual passa o capitalismo contemporâneo tem seus desdobramentos na dialética contradição que envolve o sistema capitalista, que independente de sua especificidade histórica, conforme aponta alguns autores, foi deflagrada pela superprodução de capital e a redução da taxa de lucro, ou seja, a crise deu-se devido a excessiva produção do valor-capital. Devemos reforçar aqui que a superprodução do capital em todas as suas formas, seja capital-dinheiro, capital-produtivo e capital-mercadoria, e redução da taxa de lucro, são duas faces de um mesmo processo. De tal forma, ao se reconstituir e iniciar um novo processo de acumulação, o capital busca espaços a fim de valorizar o capital gerado em excesso.

Analisando o atual cenário de crise, que se fez desenhar desde os anos 1960-1970 e se recrudesce em 2008, o capitalismo utiliza-se da chamada reestruturação produtiva para valorizar o capital acumulado em excesso. Conforme apontado por Carcanholo (2018), para enfrentá-la: (i) o capital promove a redução dos tempos de rotação do capital, eleva a taxa anual e/ou periódica de mais-valia; (ii) realiza reformas estruturais no mercado de trabalho, o que implica em um aumento da taxa de mais-valia, tanto em países centrais quanto em países periféricos; (iii) aumenta a parcela do valor produzido pelo capitalismo periférico para que assim possa ser apropriado pelos países centrais, (por meio de setores produtores de mercadorias ou através da dívida externa e transferências de dividendos); (iv) expansão dos mercados, intensificação dos processos de abertura comercial; (v) mudança na lógica de acumulação do capital (capital fictício). No Brasil, podemos afirmar que esse processo foi impulsionado e respaldado pela agenda do ideário neoliberal e pela financeirização da economia, que é disfuncional ao próprio sistema, como dito pelo autor.

A nova crise estrutural do capitalismo, nesta passagem do século XXI, se explica justamente pelo predomínio da disfuncionalidade da lógica do capital fictício para a acumulação do capital total; ou seja, as raízes da atual crise do capitalismo são encontradas nas contradições próprias do capitalismo, aprofundadas pela sua dinâmica de acumulação na contemporaneidade (Carcanholo, 2018, p. 27).

⁹ Segundo o autor a expressão crise estrutural não se trata de uma crise terminal, que acabará por levar o capitalismo a sua fase terminal. Tal expressão fatalista não foi tratada por Marx, que entendia as leis de tendência do capitalismo como algo totalmente dialético, sendo assim, para Marx, as crises do capitalismo são crises cíclicas, algumas por sua vez de maior ou menor intensidade seja no âmbito do impacto na economia quanto em tempo.

2.2.2 Crise, capitalismo financeiro e neoliberalismo

No Brasil, a crise, que ora já impactava o país, foi aprofundada após 2008, mais precisamente após 2010, como reflexo da crise americana, ocasionada pelo estouro da bolha especulativa americana ocorrida em 2008. Para contextualizar o leitor sobre a crise que assolou a economia mundial a partir da crise americana, devemos apontar alguns pontos que alavancaram esse processo. Primeiro, ocorreu o crescimento do mercado imobiliário, que teve como sustentação o financiamento via empréstimos bancários com base no crédito hipotecário, ou seja, um financiamento que traz como garantia para o credor os próprios imóveis adquiridos, isso fez com que o preço dos imóveis aumentasse, esse aumento dos preços propiciou uma lógica autoexpansiva no mercado, o que é típico do comportamento do capital fictício. O segundo ponto, consiste no aumento no preço dos imóveis, que permitiu aos mutuários – que recebiam os empréstimos e precisavam pagar suas hipotecas – a opção de saldá-las e assim conseguir uma nova apropriação de recurso que por conseguinte era utilizado na aquisição de novos imóveis, em sua maioria, novas residências, tendo por base o crédito hipotecário, o que elevou a demanda no setor, e conseqüentemente, levou ao aumento dos preços dos imóveis.

A lógica da acumulação e do crescimento obedeceu a um círculo “virtuoso”, onde a riqueza (renda) obtida nesses mercados especulativos expandia o consumo das famílias, que incentivava maior produção, requer maior emprego, gerava mais renda (rendimentos), permitindo maior expansão da riqueza (fictícia), elevação adicional do consumo; e assim sucessivamente. (Carcanholo, 2018, p. 29).

De acordo com Carcanholo (2018), durante todo o período de prevalência deste capital fictício, as economias periféricas vivenciaram um período extremamente favorável, (I) as economias periféricas tiveram um momento de alta no ciclo do mercado de crédito internacional considerando a alta entrada de capital externo; (II) o período de crescimento econômico permitiu aos países uma forte expansão em suas exportações. No entanto, com a chegada da crise o cenário transformou-se, e a grande entrada de capital externo vivido antes da chegada da crise reverteu-se, e as taxas de juros deixaram de cair e passaram a aumentar. Podemos dizer que a crise estrutural do capital é a séria manifestação do encontro do sistema com seus próprios limites intrínsecos, além disso, a adaptabilidade deste modo de controle do

metabolismo social pode ir tão longe quanto suas determinações sistemáticas permitem fazê-lo.

Os sucessivos cortes nas políticas sociais e de proteção ao trabalho no conjunto dos países europeus periféricos e também no Brasil, correspondem a dinâmica que favorece um modelo econômico e desigual de trocas que amplia a superpopulação relativa e aprofunda a desvalorização da força de trabalho, produzindo uma precariedade vital e inerente ao capitalismo contemporâneo. Em nome da crise, consecutivas medidas são adotadas, e que acabam favorecendo a criação de outra sociabilidade e cultura do trabalho.

O trabalho, o lucro, a acumulação são fundamentais para acúmulo de riquezas, como bem sabemos, promovendo de um lado centralização de riqueza e poder e de outro, pobreza e desigualdade social. Do ponto de vista social, o capitalismo se estruturou através da divisão da sociedade em classes, no qual no topo dessa sociedade está a burguesia, detentora dos meios de produção, e, responsável pela exploração da mão de obra do proletariado, sendo este último, aquele que vende a sua força de trabalho para a burguesia em troca de um salário. Dentro da sociedade capitalista, o conflito entre burguesia e proletariado constitui um elo historicamente reconhecido de perdas e ganhos. Mediando esse conflito está o Estado, responsável pela conciliação dos conflitos e interesses de ambas as classes. Que por sua vez é configurado e reconfigurado em função das determinações e necessidades de expansão do capital. Daí a explicação da existência do Estado liberal, do Estado social democrata e agora do Estado neoliberal na era da mundialização do capital.

A consonância de classe por parte do Estado neoliberal faz com que no capitalismo financeiro – monopolista – seja possível perceber as mudanças consideráveis nas indústrias – principalmente nas Economias Europeia e Americana, que criaram conglomerados que passaram a monopolizar determinados setores econômicos, engolindo assim, pequenas e médias empresas, com a ajuda dos estados interessados em riquezas e conquista de territórios, passando a incentivar a política imperialista para assim penetrar em novas regiões, a exemplo da África e Ásia, nessas regiões grandes empresas poderiam garantir o monopólio do mercado consumidor, adquirir matérias-primas por preços bem menores, além de explorar a mão de obra local, pagando bem menos e, assim, investir seus lucros em atividades paralelas, dessa forma, a atuação dessas empresas se tornaram tão lucrativas que

suas ações passaram a ser compradas por diversos capitalistas interessados em parte dos lucros exorbitantes, dentre esses capitalistas, destacamos aqui os bancos, que com grandes investimentos financeiros puderam comprar e fundir grandes empresas, além de dominar diferentes setores econômicos e mercados internacionais, formando empresas que ficaram conhecidas como multinacionais.

Esse contexto de expansão de capital, via processo de mundialização e desterritorialização da produção, exige a abertura de mercados e a desregulamentação da legislação, que só é possível por meio da implantação de um modelo de Estado que atenda a estes interesses econômicos. O que exige, portanto, uma reatualização dos processos e relações de trabalho e abertura para o mercado atuar livremente.

Conforme aponta Amaral (2018), a reatualização dos processos de exploração da força de trabalho, e, conseqüentemente, a condição de precariedade que lhes é constitutiva, têm configurado as novas formas de dominação capitalista.

O trabalho sempre será a condição na qual o homem transforma a natureza para satisfazer suas necessidades, sendo este fundamento do ser social, sendo assim, a precarização do trabalho tornou-se um processo constitutivo do novo metabolismo social que se manifesta a partir da reestruturação produtiva do capital e da formação do estado neoliberal no país.

A precarização das condições de vida e do trabalho, na atualidade, é um fenômeno social praticamente generalizado nos chamados países centrais e periféricos. Contudo, sua intensidade, suas modalidades e formas de existência são derivadas da necessidade de recomposição da hegemonia das classes dominantes, as quais buscam atualizar suas formas de domínio para atender à nova fase de acumulação, tratada, em boa parte da literatura, como acumulação flexível (Amaral, 2018, p. 245).

Desta forma, a flexibilização do trabalho, acaba introduzindo novos elementos e novas tecnologias que, conseqüentemente, acaba forçando os trabalhadores a se transmutarem, passando por uma mudança, que por sua vez acaba criando um novo tipo de trabalhador, mais ajustado e adequado ao novo mundo do trabalho, no qual a informalidade ganha força, o que deveria ser segundo Alves (2018), uma situação passageira ou uma forma aquém do valor, que acaba se tornando algo fixo, deixando o trabalhador apartado de qualquer proteção social trabalhista. Nesse viés, o capitalismo provoca a fragmentação da classe trabalhadora, excluindo a identidade social que tinha no trabalho o ponto central do processo de subjetivação. Portanto, as

transformações contemporâneas trazem implicações nas diversas esferas da vida em sociedade. Suas implicações são de ordem objetiva, afetando as condições materiais de existência humana, e subjetiva, afetando a consciência de classe do trabalhador, o que vem incidir na política, na cultura, nos direitos e na organização social, e em meio a isto tem-se a intervenção estatal.

Mediante a ação do Estado que o capital encontra meios e estratégias de se legitimar e de assegurar a sua valorização. Nesse contexto, as economias periféricas passaram a conviver com a instabilidade cambial, a redução de reservas internacionais, bem como, a redução nos preços dos produtos exportados, incorrendo na desaceleração do volume de exportação e como contrapartida incorreu em problemas nas contas externas. O efeito da crise para as economias periféricas foi agravar o quadro conjuntural de uma inserção na economia mundial que já é, por motivos estruturais, dependente e subordinada ao comportamento do centro da acumulação mundial de capital.

Para entendermos o desenvolvimento econômico das economias periféricas dependentes e como a crise incide sobre estas, faz-se necessário compreendermos a lógica do processo de mundialização do capital e o papel destes países na divisão internacional do trabalho, e como tais economias estão subordinadas a tal lógica, que se definem por uma posição de dependência por meio do qual se faz o processo de transferência de valor de tais economias para as economias centrais, cujo processo tem como base a superexploração da força de trabalho para garantir o processo de acumulação de capital.

Nesse sentido, buscaremos nos debruçar sobre as categorias da Teoria Marxista da Dependência para entendermos a particularidade da inserção desses países na economia mundial. Trata-se de compreender como o Brasil, enquanto economia periférica dependente, se encontra inserido neste contexto e como é implicado pela crise atual.

2.3 A crise e a superexploração da força de trabalho nas economias periféricas dependentes: A particularidade brasileira

A expansão e a aceleração da circulação do capital produtivo e da circulação do capital dinheiro foram configurando uma nova economia mundial capitalista, que

repousa sobre um esquema de divisão internacional do trabalho. No Brasil, por exemplo, nos encontramos em uma realidade econômica na qual a indústria assume um papel cada vez mais decisivo, ainda que o capital industrial se amplie e se fortaleça em áreas extrativas e agrícolas, tal realidade tem resultado em um reescalonamento e hierarquização dos países capitalistas, incorrendo no surgimento de centros medianos de acumulação que por conseguinte também são potências capitalistas medianas, que segundo Marini (2012), nos leva a falar da emergência de um subimperialismo.

A América Latina ingressou nessa nova etapa do desenvolvimento capitalista em condições relativamente favoráveis, se comparada à África e à maioria da Ásia. No período da crise mundial, as economias latino-americanas de maior desenvolvimento relativo, como o Brasil, México, Argentina, Chile e o Uruguai, conseguiram impulsionar o processo de industrialização, permitindo à América Latina aproveitar as mudanças na economia capitalista internacional a fim de fortalecer sua indústria manufatureira.

A penetração do capital estrangeiro na economia latino-americana, em especial no setor manufatureiro, é conhecida como processo de internacionalização do mercado interno. Embora, entre os anos de 1920-1940, a indústria latino-americana obteve em alguns países um peso importante no mercado interno, o que é conhecido com a primeira fase da industrialização substitutiva, o processo de internacionalização do mercado, se dá por sua integração à economia capitalista mundial. Essa integração produtiva, por sua vez, se dá sob uma forma distinta, começando a operar no final do século XX, que conforme Marini (2012), constituíam-se a partir dos chamados enclaves, que consistia na anexação de áreas produtivas aos centros industrializados, permanecendo essas áreas subtraídas da estrutura produtiva nacional, com exceção das transferências de valor que lhe eram feitas mediante a via tributária.

A partir deste processo, temos a vinculação do capital estrangeiro a um setor da estrutura produtiva nacional, que tem como contrapartida sua desnacionalização em termos de propriedade. Cabendo aqui também, analisar os efeitos do desenvolvimento produtivo acarretado pelo investimento estrangeiro na economia latino-americana, pois, ao analisar a acentuação do processo de concentração e centralização do capital dele derivado, compreendemos que tal processo acompanha

a ampliação da escala da acumulação capitalista, sendo um fenômeno natural, entretanto, pelas condições econômicas dos países avançados, nos quais são maiores os níveis tecnológicos e de capital mínimo exigido para colocar em marcha a produção, o investimento estrangeiro, ao incidir numa economia mais atrasada, provoca, de súbito, uma forte concentração do capital e conduz rapidamente à centralização.

A industrialização latino-americana tem tido uma repercussão desfavorável na criação de empregos. Tem-se assistido a um duplo processo: por um lado, as formas de propriedade da terra e a introdução de inovações tecnológicas na agricultura, assim como as expectativas de emprego e salário provocadas pela indústria manufatureira, têm gerado fortes movimentos de migrações internas e um processo acelerado de urbanização. Por outro lado, [...] a elevação do nível tecnológico, ainda que também por limitações da taxa de investimento, a massa trabalhadora tem enfrentado crescentes dificuldades para encontrar trabalho (Marini, 2012, p. 57).

Marini (2012), então, define o subimperialismo como a forma que assume a economia dependente ao chegar à etapa dos monopólios e do capital financeiro. O subimperialismo implica dois componentes básicos: por um lado, uma composição orgânica média na escala mundial dos aparatos produtivos nacionais e, por outro lado, o exercício de uma política expansionista relativamente autônoma, que não apenas é acompanhada de uma maior integração ao sistema produtivo imperialista, que se mantém no marco da hegemonia exercida pelo imperialismo à escala internacional. Ainda para o autor, o subimperialismo brasileiro não é somente a expressão de um fenômeno econômico, ele resulta, em grande medida, do próprio processo de luta de classes no país e do projeto político, definido pela equipe tecnocrático-militar, a qual assume o poder em 1964, conjugados às condições conjunturais na economia e na política mundial.

É a partir da década de 1970, que o fluxo de capitais privados, deslocam-se em direção a países da América Latina, o Brasil em especial se colocou na primeira fileira entre seus receptores, garantindo que sua estrutura institucional e jurídica conseguisse atrair para si o fluxo de dinheiro, tal estrutura havia começado a ser montada desde o golpe militar.

Em 1965, ampliou-se o regime proporcionado ao capital estrangeiro, mediante a modificação da Lei nº4131, de 1962, que já lhe proporcionava condições bastante vantajosas, e abriu a porta para a contratação de

empréstimos em dinheiro entre empresas estrangeiras e locais. A partir de 1967, novas medidas facultaram aos bancos comerciais e de investimento a tomada e o repasse de créditos às empresas no país para financiar seu capital fixo e de giro (Marini, 2012, p. 61-62).

Lançado à órbita do capital financeiro internacional, o capitalismo brasileiro faria tudo para atrair o fluxo monetário para si, embora não fosse capaz de assimilá-lo em sua integridade enquanto capital produtivo, ao ponto de reintegrá-lo ao movimento internacional de capitais. Com isso, a seu modo, dependente e subordinado, o Brasil entraria na etapa de exportação de capital, assim como na espoliação de matérias-primas e fontes de energia no exterior, como o petróleo, o ferro, o gás (Marini, 2012). O subimperialismo brasileiro implica uma política de subpotência, mas a política de subpotência praticada pelo Brasil não nos dá a chave da etapa subimperialista em que este tem entrado.

Para Marini (2012), o subimperialismo implica em uma composição orgânica média na escala mundial dos aparatos produtivos nacionais e no exercício de uma política expansionista relativamente autônoma. Ainda segundo o autor, a Segunda Guerra Mundial correspondeu ao auge de um longo período de crise da economia capitalista internacional, provocado pelo movimento de forças entre as potências imperialistas e o surgimento de novas formas de acumulação do capital. Crise essa, que se manifestou pela luta por mercados, conduzindo a primeira guerra e logo após na grande depressão de 1930, cujo resultado foi a afirmação hegemônica dos Estados Unidos no mundo capitalista.

A devastação sofrida pelas economias capitalistas da Europa e do Japão não fazia senão acentuar a posição vantajosa em que se encontravam os Estados Unidos. Cabendo a ele a tarefa de reorganizar a economia capitalista mundial em seu benefício. Sendo assim, conforme apontado por Marini (2012), o imperialismo norte-americano moveu-se em duas direções, a primeira consistiu em restabelecer o funcionamento normal do mercado internacional, a fim de assegurar seus investimentos que sua capacidade produtiva estava em condições de gerar e a segunda foi a ampliação do raio de acumulação do capital, tendo como objetivo a absorção da massa de dinheiro que sua prosperidade criara.

Os instrumentos fundamentais que presidiram a reestruturação capitalista mundial foram os organismos criados na conferência de Bretton Woods em

1944: o Fundo Monetário internacional (FMI), o Banco Mundial (BM)¹⁰, o Banco Internacional de Reconstrução e Desenvolvimento (Bird), bem como, o Acordo Geral sobre Tarifas e Comércio (Gatt)¹¹, firmado em 1947. (Marini, 2012, p. 33).

Com esse acordo, os Estados Unidos buscavam impor o livre comércio, suprimindo as barreiras alfandegárias que dificultariam o fluxo de suas exportações. As consequências inflacionárias da guerra da Coreia e a saída massiva de capitais privados para o exterior originaram uma série quase ininterrupta de déficits no balanço de pagamentos. Segundo Marini (2012), somente na década seguinte viria a crise monetária, que conduziu primeiro aos direitos especiais de saque do FMI, em 1968, por meio dos quais as nações com déficit no balanço de pagamentos podiam receber empréstimos proporcionais às suas próprias cotas na instituição e saldá-los posteriormente; e, em 1971, a não conversibilidade, assim houve a desvalorização do dólar.

Tem sido sobre a base do reordenamento da economia capitalista mundial e da expansão monetária que tem tido lugar a ampliação progressiva do raio de acumulação do capital privado norte-americano, integrando, sob seu controle, os aparatos produtivos nacionais ali compreendidos. O período da hegemonia britânica havia sido o da criação e da consolidação do mercado mundial; o período da hegemonia norte-americana haveria de ser o da integração imperialista dos sistemas de produção (Marini, 2012. p. 35).

Na raiz desse processo, encontra-se um acelerado processo de monopolização, tais manifestações é normal nas economias capitalistas, mas se amplia à medida que aumenta a escala de acumulação, detendo enormes massas de capital, os monopólios norte-americanos as direcionam para o exterior. Um dos fenômenos mais característicos e menos estudados da acumulação capitalista contemporânea, de acordo com Marini (2012), é precisamente o fato que o capital busca, de forma crescente, deslocar o mecanismo de nivelamento do lucro no âmbito das relações entre as empresas, como ocorria normalmente na fase do capitalismo

¹⁰ Segundo o autor, O FMI e o Bird se organizaram de acordo com as normas das corporações privadas, mediante subscrições de capital por parte dos países membros; na medida em que drenavam as reservas em divisas e em ouro dos países capitalistas, tais organismos correspondiam, na prática, a trustes financeiros internacionais. A função do FMI consistia em financiar os déficits dos balanços de pagamentos, utilizando as reservas mundiais que centralizava, a fim de impedir que surgissem obstáculos à circulação internacional do capital (Marini, 2012, p. 33).

¹¹ Ainda segundo o autor, o Gatt é um acordo multilateral entre governos, cuja principal função é a diminuição ou supressão de tarifas e a consecução de outras facilidades comerciais (Marini, 2012, p. 33).

competitivo e ainda, em boa medida, no capitalismo do pré-guerra, para o âmbito das relações interempresas, isto é, entre suas distintas filiais.

A exportação de capital fixo para áreas de menor desenvolvimento tecnológico representa ainda inovações e nas quais se dispõe de uma força de trabalho remunerada em níveis mais baixos, permite que a amortização se complete e mantenha aberto o caminho para a renovação tecnológica nos centros capitalistas avançados (Marini, 2012).

Cabe destacar que o progresso tecnológico não incide apenas na circulação do capital produtivo, mas também na circulação do capital dinheiro. Se reduzirmos a velocidade no qual o capital circulante utiliza-se do incremento das inovações tecnológicas para incrementar a produtividade, fazemos com que uma determinada parte do capital desembolsado volte para o processo de produção e se desvincule deste, ao menos até que se amplie a escala de produção. Segundo Marini (2012), assim que expulso da órbita do capital produtivo, esse capital não deixará de perseguir sua valorização e buscará o retorno à esfera produtiva, através do mercado financeiro.

Para Carcanholo (2011), a manifestação contemporânea da crise do capitalismo nos permite resgatar ao menos dois pontos fundamentais para o entendimento deste tipo específico de sociabilidade, determinada pela mundialização do capital, pela abertura dos mercados, e pelo predomínio do capital financeiro nas relações capitalistas. Em primeiro lugar, o caráter inerentemente cíclico do processo de acumulação de capital e em segundo lugar, que em função da própria característica cíclica das crises no capitalismo, a teoria marxista é a que melhor entende esse funcionamento. Sendo assim, a atual crise pela qual passa o capitalismo contemporâneo só pode ser um desdobramento dialético das contradições que foram desenvolvidas nesta fase histórica. São as contradições do capitalismo contemporâneo que provocaram a atual crise estrutural no processo de acumulação do capital.

O capital fictício é o desdobramento dialético do que Carcanholo (2012), denomina de capital de comércio de dinheiro, passando pelo capital a juros e culminando no capital fictício, trata-se de uma unidade contraditória do capitalismo expressa pelo processo de produção e o de apropriação do valor, que se acentua nesse cenário. Quando a lógica de emprestar uma determinada massa de capital, tendo como contrapartida a remuneração através dos juros, se generaliza na

sociabilidade capitalista, assim todo rendimento obtido a partir de uma determinada taxa de juros aparece como se fosse o resultado da propriedade de um capital com essa possibilidade.

Um capital fictício se constitui com base na promessa de apropriação de uma fração de valor que ainda nem foi produzida. Para o proprietário individual, que comprou o direito de apropriação futura de valor, constitui, de fato, seu capital. Entretanto, do ponto de vista da totalidade do capitalismo, constitui um capital fictício, enquanto tem como base a mera expectativa de algo que pode nem se constituir. É nessa lógica que o processo de liberalização dos mercados financeiros se constitui.

Ainda segundo Carcanholo (2012), a lógica crescente do capital fictício não implica apenas funcionalidade para o capital total, uma vez que ele, por sua própria constituição, não participa diretamente do processo de produção do valor, na verdade, seu crescimento significa a expansão de títulos de apropriação sobre um valor que não é necessariamente produzido na mesma proporção. Quando uma massa crescente do capital se especializa na mera apropriação de valor, e este não é produzido na mesma magnitude, prevalece a disfuncionalidade do capital fictício para o modo de produção capitalista.

Esta dialética do capital fictício, em sua funcionalidade e disfuncionalidade para o capital total, nos permite compreender de alguma forma o capitalismo contemporâneo. A nova crise estrutural do capitalismo, que vivenciamos, se explica justamente pelo predomínio da disfuncionalidade da lógica do capital fictício para a acumulação do capital total.

No que remete aos impactos do caráter disfuncional do capital fictício para as economias latino americanas, esses se constituem em maior proporção pelo nível de dependência que tais países têm ao capital externo, como também pela particularidade que lhe é inerente: economias que promovem transferência de valor, que nos cenários de crise tende a se acirrar. Sobretudo, em um contexto de políticas econômicas sob a condução de um Estado neoliberal, como no caso brasileiro.

Durante a década de 1990, a América do Sul vivenciou um período marcado por governos chamados de progressistas¹², alternativa ao neoliberalismo, da América

¹² Chamaram-se de governos progressistas os governos na América do Sul que foram eleitos, na virada do século XX para o XXI, com ampla base popular, no contexto de crise da ideologia neoliberal e que, portanto, chegaram ao poder com discursos de reverter as políticas neoliberais.

do Norte e Europa, já que o neoliberalismo¹³ aprofundou a condição de dependência das economias da região com o incremento e apoio a transferência de valor produzido nas economias da América do Sul.

A transferência de valor das economias dependentes para as economias centrais somente é possível se for utilizado os mecanismos da superexploração da força de trabalho. Isso por que é essa a base de desenvolvimento do capitalismo nesses países, por meio do qual se realiza o processo de acumulação de capital e a viabilização da transferência de valor (Lira, 2019).

Considere-se, neste contexto, um determinante crucial para realizar o processo de acumulação nas economias periféricas dependentes e promover o processo de transferência de valor que vem objetivar o grau de dependência e subordinação dessas economias as economias imperialistas, entre estes, a violência. A violência, por exemplo, traz em si a gênese do capitalismo, mas, nesses países, em especial, ela se torna emblemática, manifestando-se fervorosamente por meio políticos, visto que nestes países a recorrentes governos ditatoriais, muitos deles, conquistados por meio de golpe de estado ou ditaduras militares. Observa-se no Brasil, os recorrentes golpes de Estado em momentos de crise econômica, com fortes implicações do uso da força repressiva do Estado para conter as contradições e os conflitos sociais originados do aumento da pauperização da classe trabalhadora, das desigualdades sociais, típicas de tais economias, mas, que se fazem acirrar em cenários de crise.

Nessas economias, a violência se torna gritante, considerando a forma como ela se manifeste, na forma da violência estrutural, institucional, entre raças, gêneros, frações de classes e indivíduos, posto que foi, por meio dela, que ocorreu, entre outros, o processo de expropriação de segmentos camponeses, o que criou as condições para a constituição das formas assalariadas de trabalho, lê-se: trabalhador assalariado, que dispõe apenas da sua força de trabalho para sua reprodução social. Trabalhador assalariado este, que precisou ser disciplinado e controlado, de modo a constituir-se como mais uma força de produção do capital, que em tais economias se fez por meio da superexploração da força de trabalho, o qual o exército industrial de reserva desempenha um importante papel, como também a exploração da força de trabalho infantil e do trabalho feminino, e, no atual contexto, associa-se a este cenário,

¹³ O neoliberalismo propõe uma política contra o estado intervencionista, opondo-se a toda ação do estado que limite os mecanismos do mercado denunciando-as como ameaça à liberdade econômica e política (RIZZOTTO, 2009). Dicionário da Educação em Saúde.

como mecanismo de controle dessa massa de trabalhadores que ora vivencia índices alarmantes de desemprego e de pauperização, à criminalização da pobreza (Andrade; Lira, 2022)¹⁴.

Conforme apontado por Amaral (2009) e Carcanholo (2009), a superexploração da força do trabalho apontado por Marini (2012), tem como característica estrutural a condição de dependência vivida por países de economia periférica, a superexploração da força de trabalho que promove a transferência de valor entre as economias periféricas e as centrais, fazendo com que a mais-valia produzida na periferia seja apropriada e acumulada no centro.

Quando falamos em exploração da força de trabalho, entendemos que o significado desse termo se refere a apropriação do trabalho, tal processo dentro do capitalismo toma a forma particular de apropriação pelo capital do valor criado pela força do trabalho na produção. Osorio (2013) aponta que a força de trabalho, ao trabalhar, tem a capacidade de repor o valor do salário – equivalente ao valor de troca – sob a forma de valores de uso produzidos e de gerar mais valor, a mais-valia, que se constitui como propriedade do capital.

A superexploração é, então, uma forma particular de exploração, tal particularidade consiste em uma exploração na qual a força de trabalho é violada, tal violação pode ocorrer por diversos mecanismos, seja através do mercado, durante sua compra e venda ou durante o processo de trabalho pela intensificação do ritmo de trabalho.

Segundo a análise de Osorio (2013), a reprodução do capital nas economias dependentes, mediante a violação da força de trabalho para viabilizar a transferência de valor, traz consequências nas formas como o capital se reproduz em suas mais variadas derivações, entre elas: a deterioração dos termos de troca – os preços das exportações das economias dependentes diminuem em relação aos preços das importações, resultando em um desequilíbrio nas transações comerciais e na perda de poder de compra das economias dependentes. Endividamento externo – as economias dependentes recorrem ao crédito internacional para financiar suas necessidades de desenvolvimento e cobrir os

¹⁴ Conforme apontado por Andrade e Lira (2022), a expressão criminalização da pobreza se configura a partir do desenvolvimento da sociedade capitalista e aprofunda-se por meio da substituição do Estado Social pelo Estado Penal. Tal processo tem origem nas relações sociais capitalista cujos determinantes são expressões da lei geral de acumulação capitalista.

déficits comerciais, criando uma dependência crescente em relação aos credores internacionais.

A concentração de renda – a reprodução do capital nas economias dependentes, em especial no Brasil, geralmente leva a uma maior concentração de renda nas mãos das elites econômicas locais e dos investidores estrangeiros, resultando em desigualdades socioeconômicas na qual uma parcela significativa da população tem acesso limitado aos benefícios do crescimento econômico. Exportação de excedentes – as economias dependentes são levadas exportação de produtos primários e bens de baixo valor agregado. Outro ponto colocado por Osorio (2013), é a desindustrialização e dependência tecnológica – a reprodução do capital nas economias dependentes resulta em um processo de desindustrialização, pois essas economias são incentivadas a se especializar em setores primários ou em atividades de baixa tecnologia tornando-as dependentes das tecnologias desenvolvidas nos países dominantes, o que por sua vez acaba limitando sua capacidade de inovação e desenvolvimento industrial autônomo. No Brasil, tal realidade tem sido recrudescida nas últimas décadas implicando em um processo crescente de reprimarização da economia, como dito por alguns autores.

Em suma, para Osorio (2013), a reprodução do capital nas economias dependentes, resulta em concentração de renda, exportação de excedentes, desindustrialização, dependência tecnológica, deterioração dos termos de troca e endividamento externo. Essas consequências aprofundam a dependência econômica dessas economias em relação aos países dominantes e dificultam seu desenvolvimento autônomo.

Marini (2013), por sua vez, explica a realidade econômica e social desses países, e em particular, a do Brasil, a partir da categoria denominada de superexploração. Marini (2013) argumenta que superexploração é uma forma extrema de exploração capitalista que ocorre nas economias dependentes, do qual o Brasil é emblemático. A superexploração é caracterizada por uma relação de trabalho desigual, na qual os trabalhadores nas economias dependentes enfrentam condições de trabalho extremamente precárias e recebem salários muito baixos em relação à sua produtividade e ao custo de vida. Essa exploração intensificada é possível devido à dominação econômica e política exercida pelos países dominantes sobre as economias dependentes.

O desdobramento da categoria de superexploração desenvolvida por Marini (2013), passa pela reflexão em torno do fato de que a força de trabalho possui um valor diário e um valor total e que, no capitalismo dependente, ambos tendem a ser violados, transgredidos, de maneira sistemática, como mecanismo praticado nas economias submetidas ao imperialismo para compensar as transferências de valor apropriadas por tais economias.

De acordo com Luce (2013), a superexploração pode ocorrer mediante quatro formas ou modalidades: i) a remuneração da força de trabalho paga abaixo do seu valor; ii) o prolongamento da jornada implicando o desgaste prematuro da corporeidade físico-psíquica do trabalhador; iii) o aumento da intensidade do trabalho provocando as mesmas consequências, com a apropriação de anos futuros de vida e trabalho do trabalhador; e iv) o aumento do valor da força de trabalho sem ser acompanhado pelo aumento da remuneração.

Sendo assim, a superexploração trata-se de um processo que ocorre de forma uniforme e universal, seu funcionamento no capitalismo dependente se explica pela relação com as colônias da América Latina, no qual, as economias centrais passaram a se relacionar com as economias periféricas, partindo de uma clara divisão internacional do trabalho, umas como produtoras de matérias-primas e alimentos e compradoras de bens manufaturados, e outras como produtoras de bens industriais.

Esse processo, segundo Osorio (2013), permitiu uma guinada importante nas economias centrais, que passaram da mais-valia absoluta como forma predominante para uma economia sustentada na mais-valia relativa. Portanto, a superexploração da força de trabalho consiste em uma lei de tendência própria do capitalismo dependente, a qual segue a orientação de driblar a transferência de valor a que as economias dependentes estão submetidas na divisão internacional do trabalho. O capitalismo dependente cria padrões de reprodução voltados aos mercados externos, dessa forma, tal capitalismo tem em seu poder, o controle do consumo dos trabalhadores das regiões para as quais exporta, o que para ele, se torna mais importante que a própria economia local.

O abastecimento de alimentos e matérias-primas da América Latina para as economias imperialistas tem um papel fundamental, pois, ao reduzir os preços dos bens-salários, tornou factível a redução do tempo de trabalho necessário e permitiu que uma faixa da força de trabalho nas economias industriais passasse a se dedicar à produção manufatureira, implicando em um amadurecimento de uma forma de

reprodução em que os trabalhadores passam a ocupar um papel cada vez mais significativo na realização da mais-valia, enquanto formam parte substancial do mercado interno e do consumo.

Ao contar com maiores níveis de produtividade, produção de bens industriais e conhecimentos em condições monopólicas, as economias centrais puderam estabelecer preços que violavam a lei do valor (e com isso os preços de produção e de mercado de seus produtos), conseguindo assim se apropriar de valor e trabalho das economias não industriais pela via da troca desigual. Isso potenciou a elaboração de novas e mais sofisticadas tecnologias, máquinas e ferramentas nas economias centrais, além de ter incrementado componentes históricos e morais no valor da força de trabalho, multiplicando os traços civilizatórios do capitalismo em sua relação com a força de trabalho nessas zonas do sistema mundial capitalista (Osorio, 2013, p. 64-65).

Desta forma, a superexploração é definida pela exploração da força de trabalho, incorrendo em sua violação, por dois meios: apropriação de salários e prolongamento e/ou intensificação da jornada de trabalho. Essa forma de exploração da força de trabalho é uma realidade vivenciada pelas economias periféricas dependentes, que em um cenário de crise tende a ser reforçado. Conforme apontado por Lira (2019), a superexploração da força de trabalho no cenário atual está ligada ao processo de valorização do capital financeiro e seus maiores impactos serão sentidos nas economias dependentes no sentido de pressioná-las a redefinir sua ordem econômica, política e trabalhista, o que tem levado inclusive a interferências na esfera da política, no sentido de tomada de poder por grupos de direita, como foi o caso do Golpe de 2016 no Brasil, que levou a direita a retomar o poder que há mais de uma década estava sob o comando de um partido de esquerda, o Partido dos Trabalhadores – PT.

Os efeitos de tais processos buscam atender as determinações do capitalismo em escala global, impondo aos trabalhadores a luta constante contra o neoliberalismo e suas políticas econômicas que visa atender os interesses do capital interacional. Em relação a particularidade brasileira, a superexploração da força de trabalho se apresenta como forma de compensar suas margens de lucros que tendem a diminuir em decorrência da crise econômica mundial. Ainda de acordo com Lira (2019), a superexploração da força de trabalho no Brasil se expressa não somente na economia; ela se impõe de forma singular na cultura política do país, posto que, sem nenhum limite moral, impôs um golpe de Estado, buscando a garantir privilégios e um

estilo de vida que tem como base uma extrema e desigual concentração de renda realizada por meio da espoliação da força de trabalho e da expropriação de seus direitos. Assim, podemos então afirmar que a dependência é uma forma particular de reprodução do capital, baseada na superexploração, forma que reproduz a subordinação dessas economias, a exemplo do Brasil, aos centros imperialistas.

Conforme aponta Carcanholo (2018), além dos determinantes estruturais, já descritos, que caracterizam essas economias desde seu passado colonial, determinações histórico-conjunturais também são importantes para compreendermos as possibilidades e limites dessas economias dependentes, sobretudo, na conjuntura atual, posto que, a superexploração da força de trabalho se faz recrudesce com o neoliberalismo, e em especial, no atual cenário político brasileiro.

2.4 A crise e o recrudesce do neoliberalismo no Brasil: Implicações para o mundo do trabalho

Conforme sinalizado por Carcanholo (2012), o neoliberalismo¹⁵ propõe a abertura e liberalização comercial e financeira, além da ampliação das privatizações, propondo também; (i) estabilização macroeconômica como requisito fundamental; (ii) marcos estruturais da economia, privatização e abertura dos principais mercados.

Carcanholo (2018) assinala que as privatizações e aberturas de mercados acentuam os problemas estruturais de diferença de produtividades médias entre os capitais que atuam na região e os estrangeiros, ao mesmo tempo, elevam a desnacionalização/transnacionalização das economias. Logo, os governos considerados progressistas tinham que buscar e propor alternativas ao expansionismo e ao desenvolvimento do neoliberalismo, para tanto, buscou modificar a composição orgânica do capital, o modo de apropriação do excedente produzido mediante a superexploração do trabalho, sendo possível reduzir as taxas de juros a níveis abaixo das taxas de lucro do capital, isso quando falamos da esfera produtiva, bem como seria possível incentivar a reprodução do capital de maneira mais ampliada, mais dinâmica e sustentável.

¹⁵ O neoliberalismo é uma política econômica que se polarizou pelo mundo a partir dos anos de 1970. Tratava-se de uma reação teórica e política veemente contra o Estado intervencionista e de bem-estar, que propunha a mínima intervenção do estado na econômica, através da sua retirada do mercado. Seu principal crítico é o historiador inglês Francis Rory Peregrine Anderson – Perry Anderson – para maior aprofundamento sobre o tema sugerimos a leitura do texto: Balanço do neoliberalismo.

Os anos de 1970-1990 marcam o aumento das desigualdades no mundo, fruto de políticas neoliberais que vão propiciar aos países do norte do globo, um aumento no acúmulo de suas riquezas, já nos países da América Latina, o que presenciou-se foi, o endividamento de países, promovido por ditaduras militares financiadas pelos Estados Unidos, visando garantir que não deixássemos de ser mercado consumidor de produtos industrializados e exportador de commodities e, por fim, a deterioração do Estado de bem-estar social.

Segundo Filgueiras (2006), o Brasil foi o último país da América Latina a implementar um projeto neoliberal, tal fato deveu-se a dois motivos: primeiro devido à dificuldade de soldar os distintos interesses das diversas frações do capital, e o segundo, pela intensa atividade política desenvolvida pelas classes trabalhadoras na década de 1980. O projeto neoliberal foi então se desenhando e se fortalecendo, passando do campo doutrinário para se constituir em um programa político, esse processo, culminou na afirmação do projeto político neoliberal e na construção de um novo modelo econômico, no qual redefiniram-se as relações políticas entre as classes e frações de classes que constituíam a sociedade brasileira.

A exemplo, no campo da política, nos anos de 1990, temos o governo de Fernando Collor de Mello (1990-1992), quem em seu plano de governo, teve por objetivo o combate à inflação herdada dos anos anteriores, seu programa denominado Plano Collor I, foi um programa econômico que previa a estabilização monetária a médio prazo, mas dependeria de algumas medidas impopulares, como o bloqueio dos ativos financeiros – movimentações da caderneta de poupança – logo em seguida o Plano Collor II, promoveu um aumento nas tarifas que agravou as medidas anti-inflacionárias de seu governo.

Além dos aspectos propriamente econômicos, o governo Collor – como ficou conhecido – foi caracterizado por dar início aos programas de privatização de indústrias ligadas ao setor primário, isto é, a indústria pesada – metalurgia e siderurgia – e, por tentar dar maior flexibilidade à gestão pública dessas empresas, internacionalizando seus capitais. No terceiro ano de governo, Collor foi denunciado por crimes de corrupção que culminou em um processo de impeachment, tal processo fez com que Collor renunciasse antes mesmo da conclusão do processo de impeachment, sucedido por seu vice, Itamar Franco.

Após o fim do governo de Itamar Franco, o governo presidencial de dois mandatos, de Fernando Henrique Cardoso, (1994-1997) e (1998-2002), foi marcado pela efetiva implantação da política Neoliberal no Brasil. No primeiro mandato, Fernando Henrique Cardoso, FHC como ficou conhecido, deu continuidade ao processo de reformas estruturais para evitar a volta da inflação, procurando deixar a economia do país estável.

O seu primeiro mandato pautou-se pela privatização de várias estatais brasileiras e o segundo mandato, trouxe como principal programa o Plano Real, tendo por objetivo o controle da inflação. Em seu segundo mandato, como presidente do Brasil, não houve grandes investimentos nas reformas estruturais como aconteceu em seu primeiro mandato com as privatizações. Contudo, ocorreram algumas reformas no setor da educação, aprovadas no ano de 1996, a Lei de Diretrizes e Bases para a Educação – LDB e, posteriormente, foram criados os Parâmetros Curriculares para o Ensino Básico.

Ao final do seu segundo mandato (2002), somados oito anos no poder, FHC conseguiu controlar a inflação brasileira, entretanto, durante o seu governo a distribuição de renda no Brasil continuou de forma desigual e, no cenário mundial, o Brasil firmou-se como economia excessivamente dependente do Fundo Monetário Internacional – FMI.

Logo em seguida, no ano de 2003, deu-se início ao primeiro ano do governo de Luiz Inácio Lula da Silva, do partido dos trabalhadores – PT, o desempenho econômico do seu governo o fará eleger o seu sucessor, ficando o Brasil sob o governo do PT até 2016, quando, por meio de um impeachment, este é destituído. Lula elegeu-se com a promessa de crescimento econômico, reformas econômicas, geração de emprego, face à crise da estratégia neoliberal de desenvolvimento que levou a economia brasileira a baixas taxas de crescimento econômico além dos déficits e da vulnerabilidade externa, bem como, o aprofundamento da concentração de riqueza. Apesar de ter conseguido alavancar os índices econômicos durante o seu governo, nada ou quase nada do que foi prometido, foi de fato alterado. Durante o primeiro governo Lula, sob o discurso de manutenção da credibilidade à política econômica, se manteve o mesmo caráter do segundo governo de Fernando Henrique Cardoso.

Alguns autores, a exemplo de Carcanholo (2018) e Neto (2018), sinalizam que durante os governos do PT, o que se modificou foi apenas um panorama conjuntural externo, com grande crescimento das economias para as quais o Brasil exportava, obtendo assim um favorável comportamento dos mercados internacionais de crédito. Isso permitiu que o governo, mesmo sem nenhuma modificação de estratégia, tivesse uma elevação das taxas de crescimento, além de maiores arrecadações, o que permitiu uma política social compensatória. Durante o período do governo do PT, temos que destacar: (i) maior crescimento da economia brasileira, se comparado a períodos anteriores, (mas se comparado com países da América Latina, o Brasil só cresceu mais que a economia haitiana); (ii) em detrimento do aprofundamento das reformas liberais, problemas estruturais da nossa economia se agravaram, a exemplo da reprimarização das exportações.

O caráter ortodoxo da política econômica dos governos do PT entre os anos de 2003-2016, até o processo de impeachment de Dilma Rousseff, o cenário vivenciado em governos anteriores não mudou muito, houve a tentativa de mobilização a fim de pressionar o governo e impedir que implementasse ajustes econômicos de caráter ortodoxo recessivo para combater os efeitos da crise mundial, já que a implementação desses ajustes seria algo que a direita faria e não um governo de esquerda. Diante dessa conjuntura, o governo até tentou conter os efeitos da crise com a desoneração tributária de alguns setores, além da expansão do crédito, para que assim, pudesse garantir mercado para a produção interna, utilizando-se de uma política denominada por alguns autores de anticíclicas, mas que ainda estava dentro dos moldes e da estratégia neoliberal de desenvolvimento.

Entendemos como um governo realmente de esquerda, aquele que se propõe a romper com a maneira neoliberal de desenvolvimento, reduzindo a vulnerabilidade externa de sua economia, modificando de fato a histórica estrutura de concentração de riqueza no país, o que nos remete a refletir sobre as contradições em que se faz permear e caracterizar os governos do PT.

O governo conciliador de classes do PT não conseguiu atender as demandas da classe burguesa e nem da classe trabalhadora, culminando, assim, em um processo de impeachment para a então presidente Dilma Rousseff¹⁶, que levou ao

¹⁶ Desta forma, podemos dizer que os governos do PT não foram governos verdadeiramente de esquerda, já que as alianças políticas e sua política de conciliação de classe não permitirá, dando espaço assim para a derrocada do governo com o impeachment da então presidenta eleita Dilma

poder o seu vice-presidente Michel Temer, do Partido Conservador e Defensor da Ortodoxia Neoliberal, o PMDB, com a proposta de governo de ortodoxia neoliberal descrita no documento “Uma ponte para o futuro”.

Tal documento traz alguns pontos a serem seguidos, como uma espécie de receituário, a fim de conseguir recuperar o crescimento econômico, conforme apontado por Lira (2019): (i) A ameaça às conquistas e direitos adquiridos pelos trabalhadores; (ii). Retomada da agenda neoliberal; (iii). Garantia de aumento de lucros visando atrair investidores financeiros; (iv). Arrocho salarial, expressão que melhor define a superexploração da força de trabalho, que se realizará com a desvalorização do salário mínimo e a limitação da sua indexação; (v). Ataque à Previdência Social com o fim da indexação de qualquer benefício ao salário mínimo e o aumento da idade mínima para a aposentadoria; (vi). Flexibilização da CLT, alterações na jornada de trabalho e salário, além de permitir a negociação direta entre trabalhadores e empresário; (vii). Reforma da legislação trabalhista, com modificações em 127 artigos da CLT, que extinguem direitos trabalhistas e garantias sociais; (viii). Fim do subsídio do programa Minha Casa, Minha Vida, acarretando no desemprego na construção civil, aumentando assim o exército de reserva e (ix). Extinção das vinculações e indexações orçamentárias nos gastos com as políticas sociais, desobrigando os governos de manterem os índices ou aumentarem os gastos sociais.

Essas medidas tinham como argumento a recuperação econômica do país, sob o receituário neoliberal ali apresentado, trouxe consigo implicações, posto que o objetivo era a diminuição dos custos – dos empresários – para com o trabalho, tanto em forma de apropriação do fundo de consumo e de vida do trabalhador, que se dá por meio do congelamento de salários, flexibilização dos contratos e das jornadas de trabalho e aumento do tempo de trabalho e de contribuição para a aposentadoria, como também por meio da redução dos gastos do Estado para com as políticas sociais, conforme apontado por Lira (2019), a fim de promover a compensação da perda de lucros decorrente da crise mundial e da transferência desigual de valor. O que é típico da relação capital versus trabalho nas economias periféricas dependentes para promover o processo de acumulação do capital.

Com o governo Michel Temer, em busca da tão almejada recuperação financeira, foi proposto a fixação de um teto para com os gastos públicos que seria progressivo e teria sua duração de vinte anos, dentre essa fixação de um teto para os gastos estão incluídos, saúde, educação, programas sociais e até mesmo o próprio funcionamento dos serviços públicos. Ao passo em que eram fixadas um teto de gastos públicos, o governo interino sinalizou que isso não seria o bastante para a retomada dos investimentos e crescimento econômico, seguia-se também o receituário do programa “Uma ponte para o futuro” – conforme sinalizado acima – a proposta foi apresentada antes do impeachment de Dilma Rousseff, e destinava-se a preservar a economia brasileira e tornar viável o seu desenvolvimento frente ao atual contexto de crise.

Seria necessário ainda um amplo conjunto de reformas (trabalhista, previdenciária, expansão das privatizações etc.), tendo como objetivo reduzir a atuação estatal nos diversos mercados, tanto em termos de atuação produtiva como de intervenção no âmbito da legislação/regulamentação. Não é outra a razão da defesa de uma nova reforma da previdência, da flexibilização das leis trabalhistas, incluindo a ampliação da terceirização, inclusive para atividades-fim, da expansão do capital privado nos novos investimentos (privatizações) (Carcanholo, 2018, p. 42).

Alguns autores explicam que o aconteceu com o governo do presidente Michel Temer, vendeu uma ideia de retomada da economia que nós já conhecemos, na qual não há nada de novo, apenas diferenças conjunturais. Dentre as inúmeras reformas que já vinham ocorrendo no Brasil, seja nos governos anteriores e posteriores ao PT, o que se presencia não só no âmbito nacional, mas em todo o globo, é o modo como a força de trabalho passa agora a ser consumida. A exemplo do Brasil, historicamente, o consumo da força de trabalho no país é caracterizado pela flexibilidade estrutural do mercado de trabalho, agravado ainda mais com a lei n.º 13.467 de 2017¹⁷.

Conforme elucida Alves (2018), desde o início do século XXI, o Brasil tornou-se uma referência quanto ao modelo da nova precariedade salarial existente no capitalismo mundial. A forma de integração e desenvolvimento da mundialização do capital desempenhou uma maior simbiose entre o modo de produção capitalista e a

¹⁷ A reforma trabalhista alterou mais de 117 artigos da CLT, entre os pontos alterados estão: alteração na jornada de trabalho, férias, contribuição sindical, banco de horas, home office, demissões, trabalho intermitente. Em suma, as mudanças na CLT dizem respeito basicamente à prevalência do negociado sobre o legislado.

acumulação flexível, ora preservando o Estado Neoliberal, ora o recrudescendo, como vem sendo feito após o Golpe de Estado de natureza parlamentar midiático (Lira, 2019), ocorrido em 2016.

Observa-se, contudo, que com o intuito de superar a crise, o neoliberalismo, só acentuou a lógica destrutiva do capitalismo monopolista, sem reverter a crise e seus flagelos, ou mesmo a alterar as taxas de crescimento econômico tão defendidas, como tem nos mostrado a história, sobretudo, em contextos onde se predominam medidas de governo.

Segundo Stampa e Machado (2021), foi a partir das medidas adotadas no neoliberalismo, que foi possível percebermos as mudanças substantivas na gestão e organização do trabalho, destacam-se as contrarreformas adotadas pelo Estado brasileiro a partir da década de 1990 e as ainda em curso, bem como, os efeitos dos ajustes neoliberais sobre a classe trabalhadora. Ainda conforme as autoras, os programas de austeridade, supressão ou redimensionamento dos gastos públicos, principalmente os gastos sociais, juntamente com os processos de mercantilização e privatização, agudizaram as expressões da questão social.

Antunes (2018) sinaliza que no contexto contemporâneo de reestruturação produtiva e neoliberalismo (Antunes, 1999; 2015; 2020) há uma redução drástica dos empregos, e os que se mantêm empregados colecionam perdas em decorrência das configurações capitalistas, a exemplo da precarização das relações trabalhistas, o rebaixamento salarial, a terceirização, o aumento da informalidade e do trabalho intermitente, entre outras particularidades próprias da reestruturação produtiva, que resultou na flexibilização das relações trabalhistas, na precarização das condições de trabalho e salário. Tem-se, portanto, no Brasil, um contexto de precarização do trabalho sendo fortemente implicado com a crise econômica e a crise política desencadeada após 2016, que foram recrudescidas com as medidas de enfrentamento a pandemia da COVID-19, acirrando ainda mais a histórica superexploração da força de trabalho no Brasil, que passa a ganhar novos contornos, em especial no setor de serviços e no mundo do teletrabalho e teleatendimento com a expansão do trabalho em home office no país.

3 O TRABALHO NO CONTEXTO PANDÊMICO: O UNIVERSO DO TELETRABALHO E TELEATENDIMENTO NO BRASIL

3.1 A flexibilização e a precarização do trabalho no Brasil: O trabalho no setor de serviços

A partir da década de 1990, as transformações nos processos de trabalho que ocorreram no Brasil – principalmente com a chegada da telefonia móvel no país – foram impulsionadas pela divisão internacional, partindo de uma dinâmica interna característica dos países de industrialização dependente, fundada na superexploração da força de trabalho, além disso é nesse período que surge a história do telemarketing no Brasil.

A história do telemarketing no Brasil inicia-se junto a própria história da telefonia no país, segundo Costa 2021, a chegada do telefone móvel no Brasil na década de 1990 foi um verdadeiro sucesso, mesmo com cerca de 20 anos de atraso se comparado a outros países como os Estados Unidos. Cabe destacar aqui que o uso da telefonia – fixa – ganhou popularidade no setor comercial ainda nos anos de 1980, com as filias multinacionais de cartões de crédito – quem não lembra que ter um telefone fixo na hora de fazer o pedido de um cartão de crédito era um dos diferenciais – e operadores de telefonia foram os principais percursores do seu uso no país.

No Brasil, o telemarketing ganhou notoriedade com a chegada de corporações norte-americanas ao país, principalmente administradoras de cartões de crédito e editoras, uma vez que apenas elas detinham conhecimentos e técnicas para um direcionamento correto desta ferramenta. Com o tempo, esta situação foi se alterando, pois as pequenas empresas também começaram a utilizar o telemarketing, em geral, com o objetivo de aumentar suas forças de vendas (Cani, p. 6, 2003).

Segundo Marinho (2017), foi na década de 1990 que o telemarketing alcançou um novo patamar no Brasil, com a proteção dos negócios feitos por telefone que passou a ser prevista no código de defesa do consumidor¹⁸. Atualmente, ao contrário do período em que surgiu, o telemarketing vai além da realização de vendas por telefone, hoje, qualquer operação de atendimento ao cliente realizada por telefone

¹⁸ Conforme a lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990, que fixa normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor. SAC. Código de defesa do consumidor e normas correlatas. 2. ed. Brasília: Senado Federal, Coordenação de Edições Técnicas, 2017.

com a ajuda de um atendente é considerada como telemarketing, desde a venda, pós-venda, cobrança, suporte técnico, reclamações, sugestões e dúvidas. Esses atendimentos são feitos por empresas especializadas em atendimento ao cliente, que possuem grandes ambientes com inúmeros setores – ilhas – distribuídas por segmentação os chamados Skill, separados por PA's, no qual são alocadas um excesso de pessoas que por sua vez recebem o nome de Call Center – centrais de atendimento ao cliente – é através dessas centrais que os telemarketings recebem ou efetuam ligações através dos DAC's, ligações das quais podem ser de origem ativa ou receptiva, sendo a primeira direcionada ao setor de vendas, do qual as chamadas são efetuadas de forma automática utilizando informações de mailing, sem qualquer intervenção do atendente de telemarketing, e a última destina-se as chamadas efetuadas pelos consumidores/clientes a fim de tirar dúvidas, fazerem solicitações ou reclamações. Para Antunes (2009), os trabalhadores do setor de telecomunicações, com o intento de executarem suas atividades laborais, contam com um computador, telefone, bem como quaisquer outros instrumentos informacionais que os auxiliem na venda de sua força de trabalho, garantindo a eficiência para a organização.

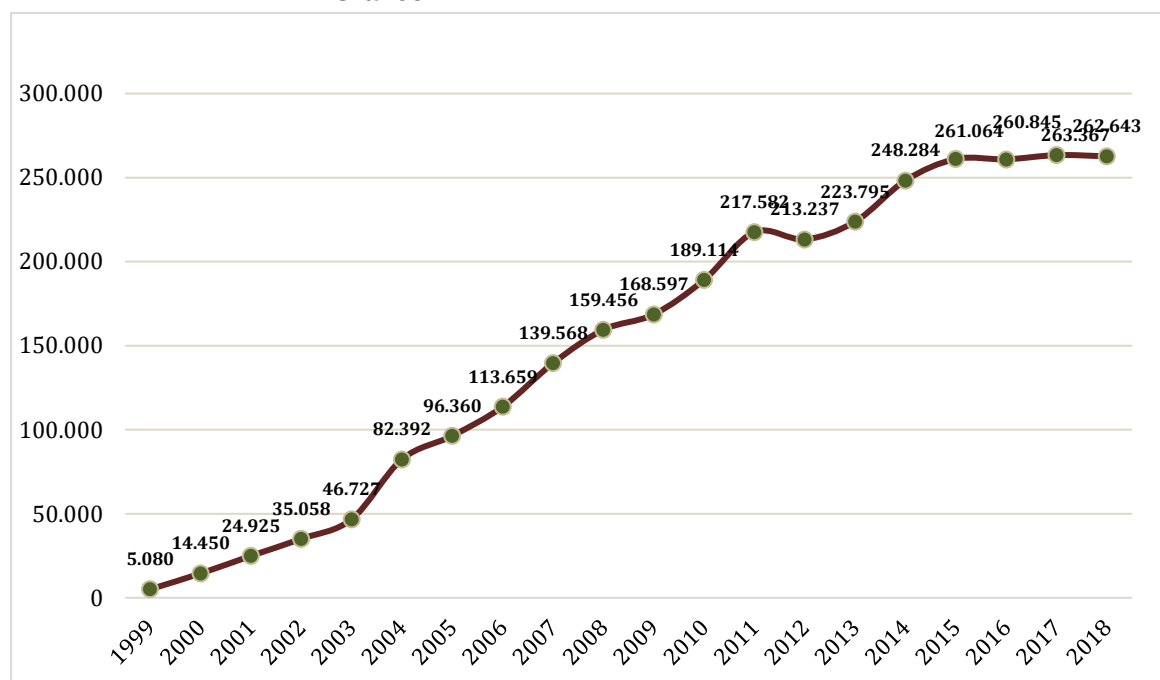
Marinho (2017), coloca que muitos ainda descrevem o Call Center como uma central de negócios por telefone combinado a um banco de dados centralizado com um sistema de distribuição automático de chamadas, no entanto, essa visão um pouco antiquada aos Call Centers tem se modificado ao longo dos anos, principalmente, no início do século XXI. A referida autora ainda afirma que nos anos 2000 com a chegada da internet nos Call Centers, o número de canais que permitem a comunicação com os clientes aumentou e o termo *contact center*¹⁹ passou a ser utilizado para abranger o serviço de atendimento ao cliente, ao passo em que as empresas começaram a perceber que seus clientes estão cada vez mais conectados e autônomos e experimentam cada vez mais o autosserviço, dessa forma o conceito tradicional de Call Center evoluiu passando a buscar e oferecer cada vez mais serviços diferenciados afim de continuar prestando atendimento a seus clientes e consequentemente a manutenção do negócio.

¹⁹ O *contact center* pode ser considerado como a evolução do modelo tradicional de Call Center. Enquanto este último é um canal direto entre empresa e cliente o primeiro diz respeito a outros canais e formas de contato para além da chamada telefônica como: chat online, e-mail, SMS e redes sociais. Para saber mais sobre a diferença entre os dois sugerimos a leitura completa do artigo *Call Center ou Contact Center entenda a diferença*. Disponível em: <https://blog.wittel.com/call-center-ou-contact-center/>.

[...] nos anos 2000, surge o conceito Call Center moderno e integrado ao computador, é estruturado sobre uma plataforma totalmente flexível, montada para um determinado número de troncos e quantidades de agentes, e pode agregar fax, conectar-se com a Internet e com servidores que ligam base de dados com as comunicações (Caní, p. 6, 2003).

Um dos elementos que podem nos ajudar a dimensionar o tamanho dos Call Centers são as suas quantidades de PA's²⁰ – posições de atendimento, elas determinam o tamanho da empresa, seja em relação ao crescimento com o aumento da quantidade de PA's, seja na perca de PA's – redução. Conforme podemos observar no gráfico 1 logo abaixo, desde a década de 1999 o número de PA's no Brasil seguem uma tendência de crescimento impulsionada pela criação do código de defesa do consumidor, expansão da telefonia pós-privatização, mudança no ambiente competitivo – maior oferta de produtos e serviços por telefone, e necessidade de suporte 24h para os clientes garantindo atendimento no pré e pós-venda.

Gráfico 1 – Crescimento no número de PA's



Fonte: Callcenter.info 2016. Elaboração própria.

Segundo o anuário brasileiro de relacionamento com o cliente 2014/2015, o setor de Call Center/contac center movimentou cerca de R\$ 45,6 bilhões em 2015 –

²⁰ Quantidade de PA – Posições de atendimento ou estações de atendimento, refere-se a quantidade de recursos necessários para que a operação dentro do Call Center ocorra sem problema. A quantidade de PA define quantas pessoas será preciso para realizar o atendimento dentro da empresa durante 24h por dia sete dias por semana.

um aumento de 4,7% em relação a 2014, ainda segundo informações do anuário tal crescimento foi possível graças a mobilidade e as novas tecnologias colaborativas que contribuem para o relacionamento multicanal e multiformato no setor o que inclui o barateamento do acesso e operação das novas tecnologias e a pressão do consumidor por proximidade e interação com empresas, marcas e serviços, que elevam a competitividade. Paralelo a isso, questões ligadas às legislações e regulamentações específicas sobre as atividades de um contact center refletem no aumento de turnos, plantões e adoção de modelos de qualidade, certificações, entre outros, impactando diretamente a gestão da força de trabalho. E ao falarmos sobre mobilidade, conseguimos destacar a migração das empresas de Call Center para fora dos grandes centros urbanos, especialmente para o Nordeste, onde encontram o apoio e parceria do poder público local, seja no âmbito municipal ou estadual, além de contar com uma mão de obra disponível, barata e conta com pouca pressão sindical local, elementos que tornam a migração e expansão de novos sites²¹ para o interior do Nordeste, muito lucrativa, e em especial na Paraíba.

Desde a década de 1990, o processo de acumulação flexível, que conforme sinalizado anteriormente é característico do capitalismo global, repousou sobre a base histórica da flexibilidade estrutural, – termo utilizado por Alves (2018) para se referir aos métodos de gestão toyotistas acoplado a novas tecnologias informacionais na era neodesenvolvimentista. A alta rotatividade laboral, a terceirização e as novas modalidades de contrato precário no Brasil, e a dominância oligárquico-político da burguesia brasileira – outro termo utilizado pelo autor para se referir às necessidades do processo de acumulação de capital no Brasil – conforme apontado por Alves (2018), produziu um solo fértil que dispunha de abundante força e frágil regulamentação política do mercado de trabalho, tornando a flexibilidade estrutural do trabalho no Brasil algo crônico.

A flexibilidade estrutural do trabalho foi produzida pela perpetuação do Estado oligárquico-burguês, que historicamente excluiu os direitos trabalhistas do horizonte das camadas subalternas, principalmente a população de trabalhadores do campo. A CLT, adotada por Vargas em meados do século XX, abrangeu a força de trabalho urbana, excluindo a imensa população rural (Alves, 2018, p. 66).

²¹ Assim como o substantivo em inglês, o termo site no universo do Call Center/contact center refere-se ao local onde o prédio – sede ou afiliadas da empresa estão alocadas geograficamente.

O aprofundamento da lógica do trabalho flexível, concatenado a nova precariedade salarial, implica não apenas no surgimento de novas formas de contratação precária no mercado de trabalho, mas também, em novas formas de remuneração salarial, novas formas de gestão e controle do trabalho regidos sob a óptica do Toyotismo²², além da expansionista proliferação de espaços informacionais e digitais nos espaços de trabalho, incorrendo em transformações estruturais dentro da lógica de exploração capitalista, ou nas palavras de Alves (2018), com o movimento de redução do tempo de vida a tempo de trabalho, transfigura-se a categoria jornada de trabalho; com as novas modalidades de remuneração flexível, altera-se o modo de ser da categoria salário e com as novas tecnologias de rede informacional, permitiu-se a expansão do teletrabalho. Ou seja, as transformações ocorridas nas categorias de jornada de trabalho, salário do teletrabalho, foram influenciadas pela redução do tempo de vida dedicado ao trabalho, pela adoção de novas modalidades de remuneração flexível e pelo avanço das tecnologias de rede informacional²³. Essas transformações refletem as mudanças nas relações de trabalho e nas dinâmicas laborais impulsionadas por questões de conciliação entre vida profissional e pessoal, flexibilidade e avanço tecnológico.

Cabe destacarmos que os impactos da nova precariedade salarial impacta a formação da consciência de classe com o surgimento dos famosos bicos, vínculos de

²² Conforme já apontado na introdução deste trabalho, o Toyotismo é um sistema de produção originado na fábrica de automóveis da Toyota, no Japão, que busca eliminar desperdícios, aumentar a eficiência e melhorar a qualidade dos produtos. É baseado em princípios como Just-in-Time, participação dos trabalhadores, flexibilidade de produção e eliminação de desperdícios. O Toyotismo teve um impacto significativo na indústria global, influenciando a forma como as empresas organizam e gerenciam seus processos de produção.

²³ Segundo Geovani Alves (2007), a expressão "rede informacional" refere-se a um conjunto de relações sociais e tecnológicas que envolvem o uso e a transmissão de informações por meio das tecnologias de comunicação e informação. Essa abordagem destaca a importância das redes de comunicação e do fluxo de informações para compreender as transformações sociais, econômicas e políticas na era da sociedade da informação. Para Alves, as redes informacionais são compostas por diferentes atores sociais, como indivíduos, organizações e instituições, que interagem e trocam informações através de tecnologias como a internet, redes sociais, sistemas de comunicação, entre outros. Essas redes possibilitam a disseminação rápida e ampla de informações, conectando pessoas e permitindo a formação de comunidades virtuais e colaborativas. As redes informacionais têm um papel central na dinâmica do trabalho contemporâneo, influenciando as formas de organização do trabalho, as relações laborais e os processos de produção. Elas possibilitam a realização do teletrabalho, a coordenação e comunicação entre equipes distribuídas geograficamente, o compartilhamento de conhecimento e a colaboração em tempo real. Além disso, as redes informacionais também têm implicações políticas e sociais, uma vez que facilitam o acesso à informação, a mobilização social, o ativismo e a formação de movimentos sociais. Para aprofundamento em tal expressão sugerimos a leitura do artigo Capitalismo global e o advento de empresas-rede: contradições do capital na quarta idade da máquina. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0103-49792007000300010>.

trabalho temporário, precário, sem nenhum tipo de proteção social trabalhista, que atrai uma massa de trabalhadores que pode estar ocupada ou não, e é atraída pela ideia de salários hiperfetichizados²⁴, além do discurso do autoempreendedorismo, tendo muitas das vezes empresas que contratam esses trabalhadores autônomos e/ou independentes para a prestação de serviços de forma intermitente, alterando assim a própria noção de desemprego.

Essa nova morfologia do trabalho incorre em grandes impactos no sociometabolismo do trabalho, a complexificação das novas formas de “captura” da subjetividade e a “cultura do medo”, sedimentada pela nova precariedade salarial e sobre o espectro do desemprego, são utilizados como disciplinadores das massas.

Em plena era da informatização do trabalho no mundo maquinal digital, vem ocorrendo também um processo contraditório, marcado pela informalização do trabalho (trabalhadores sem direitos), presente na ampliação dos terceirizados/subcontratados, flexibilizados, trabalhadores em tempo parcial, teletrabalhadores, potencializando exponencialmente o universo do trabalho precarizado (Antunes, 2018, p. 136).

A fragmentação do proletariado, no entanto, é um fenômeno político, ideológico e cultural, originária do aprofundamento da crise da consciência de classe herdada da crise dos partidos e sindicatos. Outro ponto em relação a nova morfologia do trabalho e fragmentação da classe trabalhadora ocorre pelo surgimento de um novo precariado, imbuído de novas qualificações, anseios e valores, desenhando um perfil de trabalhadores cada vez mais jovens, cercados de trabalhos precários, altamente qualificados e imersos em incertezas e inseguranças inerentes a nova precarização do trabalho, existente no capitalismo mundial contemporâneo e, especialmente, no Brasil.

Destaca-se neste cenário, no Brasil, o aumento da flexibilização e precarização do trabalho em todos os setores da economia, contudo, o foco da nossa investigação é o setor de serviços.

Dentre os três setores econômicos, o setor de serviços tem aumentado consideravelmente sua participação no que concerne a geração de empregos no país, este crescimento deve-se em parte a uma série de fatores como externalização de

²⁴ Para Giovanni Alves, o termo salários hiperfetichizados, é utilizado para descrever a ideia de que com a flexibilidade dos processos de trabalho, o trabalhador conseguiria ter altos rendimentos com o mínimo de dispêndio de força física, no qual sua rotina seria totalmente flexível, adaptável e que quem daria a sua rotina de trabalho é o próprio trabalhador.

atividade, crescimento e desenvolvimento de novas tecnologias de informação, bem como, as novas formas de contratos e contratações prevista na CLT, com o advento da reforma trabalhista de 2017, conforme levantamento da SOCIIS RH, empresa especializada em consultoria de Recursos Humanos, em abril de 2020.

Antes da reforma trabalhista ocorrida em 2017, a única lei que tratava sobre o trabalho em home office no Brasil era a lei n.º 12.551, de 15 de dezembro de 2011, que em seu artigo 6º, não definia as condições específicas a respeito do assunto. Somente com a lei n.º 13.467, de 13 de julho de 2017, da reforma trabalhista, em seu capítulo II-A, passa a trazer algumas definições no que concerne nas regras sobre o teletrabalho, mas, mesmo assim, ainda não especifica quanto as normas e especificidades desse modelo de trabalho. Recentemente, em março de 2022, ocorreram importantes mudanças legais referentes às regras para o trabalho em home office.

A medida provisória²⁵ n.º 1.108 de março de 2022, passa a regulamentar as regras para o trabalho em home office, também chamado de trabalho remoto ou teletrabalho. Entre os pontos apresentados, a medida provisória dispõe em seu artigo 75-B, que: considera-se teletrabalho ou trabalho remoto a prestação de serviços fora das dependências do empregador, de maneira preponderante ou não, com a utilização de tecnologias de informação e de comunicação, que, por sua natureza, não se configure como trabalho externo²⁶ (Medida Provisória, n.º 1.108/2022). Além disso, a medida provisória prevê:

(i) a prestação de serviços na modalidade de teletrabalho ou trabalho remoto, deverá constar expressamente do contrato individual de trabalho; (ii) possibilidade de adoção do modelo híbrido pelas empresas, com prevalência do trabalho presencial sobre o remoto ou vice-versa; (iii) o trabalhador poderá ser contratado por jornada, produção ou tarefa; (iv) no contrato por produção não será aplicado o capítulo II do título II da CLT que trata da duração do trabalho e que prevê o controle de jornada; (v) para atividades em que o controle de jornada não é essencial, o trabalhador terá liberdade para exercer suas tarefas na hora em que desejar; (vi) o teletrabalho também poderá ser

²⁵ As Medidas Provisórias – MPVs, são normas com força de lei editadas pelo presidente da República em situações de relevância e urgência. Apesar de produzir efeitos jurídicos imediatos, a MPV precisa da posterior apreciação pelas Casas do Congresso Nacional – Câmara e Senado, para se converter definitivamente em lei ordinária. Senado Federal. Disponível em: <https://www.congressonacional.leg.br/materias/medidas-provisorias/entenda-a-tramitacao-da-medida-provisoria>. Acesso em: 04 mai. 2022.

²⁶ Podem ser considerados trabalho externo; vendedores, consultores ou até mesmo técnicos que realizem ou façam manutenção de equipamentos, este por sua vez precisam comparecer periodicamente a empresa sede, para participar de reuniões, treinamentos ou até mesmo para realizar a marcação de ponto.

aplicado a aprendizes e estagiários; (vii) a presença do trabalhador no ambiente de trabalho para tarefas específicas, ainda que de forma habitual, não descaracteriza o trabalho remoto; (viii) o regime de teletrabalho ou trabalho remoto não se confunde e nem se equipara à ocupação de operador de telemarketing ou de teleatendimento (Brasil, 2022).

Dessa forma, é possível dizer que, com a reforma trabalhista de 2017 e com a promulgação da medida provisória n.º 1.108/2022, a possibilidade do trabalho híbrido faz com que as empresas, e em especial, as de Call Center, fazerem uso da legislação em vigor para forçar o trabalhador a manter altos níveis de rendimento, caso contrário, ele retornará à empresa, fazendo com que o trabalho em home office adquira uma característica fetichizada, considerado como benéfico aos olhos do trabalhador, bem como a imposição de metas atreladas ao pagamento de salários, reforçando assim o carácter flexível e precário que o trabalho vem assumindo dentro do modo de produção capitalista, no qual o trabalhador poderá agora, de maneira legal, ser contratado sem um receber um salário fixo, podendo este, obter apenas proventos pelo que produziu, permitindo assim que seja excedida a jornada normal de trabalho para o atingimento de metas, não havendo distinção entre tempo livre e tempo de trabalho.

Dentro do crescimento do setor terciário da economia, o teleatendimento se destaca como uma atividade de progressivo crescimento, já que envolve a prestação de serviços para outras empresas. Cabe destacar que o teleatendimento está presente em alguns tipos de negócios, como: o Call Center, o telemarketing e o contact center.

O Call Center trata-se de uma central de atendimento, responsável pela experiência do consumidor com a marca. O contact center trata-se do contato que ocorre somente por meio de ligações telefônicas – ativas ou receptivas –. Já o telemarketing, é um nicho de Call Center. Este serviço de atendimento trabalha principalmente com a estratégia de vendas por telefone, com foco na realização de ligações ativas, o telemarketing pode ser usado por qualquer empresa que deseja realizar a venda de seu produto, e que independe de ter uma estrutura para fazê-lo ou não, basta dispor de uma linha telefônica e um mailing para fazê-lo, e por fim o contact center, um modelo de serviço mais inovador, que atende ao cliente não somente por ligação, mas também por e-mail, chat e mídias sociais, ou seja, pelo canal mais acessível do seu consumidor.

Conforme apontado pela empresa BPM comunicação, em março de 2019, o portfólio das empresas de teleatendimento sempre está se renovando, seja com o fechamento de novos contratos e parcerias, seja pela renovação de contratos antigos, sempre focada no modelo de negócio B2B – negócios realizados entre uma empresa fornecedora e outra compradora, sem que o consumidor comum, ou seja, pessoa física – faça parte desse fluxo.

Outra característica do serviço de teleatendimento diz respeito a sua capacidade de gerar empregos, além das diferentes formas de controle sobre o operador de teleatendimento – funcionário/atendente. Os setores de teleatendimento, nos últimos anos, tiveram o incremento de novas tecnologias que lhes auxiliam no desempenho de suas atividades, a exemplo da automação – um processo que imprime um intenso ritmo de trabalho e que reforça o controle sobre o trabalhador e o exercício de suas atividades. Além disso, o processo de automação permite que reduza custos, diminui a necessidade de interferência humana na comunicação com o cliente, aumentando a produtividade da equipe, além de otimizar o trabalho em equipe, permitindo que algumas etapas do atendimento sejam realizadas através dessa tecnologia.

Ricci e Rachid (2013) observaram que o ambiente de trabalho na área operacional das centrais de teleatendimento é caracterizado pela padronização do atendimento derivado do uso de scripts de atendimento, levando a um controle sobre o trabalho ali executado, bem como, facilita a visualização da execução das atividades por parte da supervisão.

De acordo com os dados atualizados em 2017, a Associação Brasileira de Telesserviços – ABT, representante das empresas multinacionais, nacionais de capital aberto e fechado no país de pequeno, médio e grande porte, apontou que o setor empregou mais de 1,5 milhões de trabalhadores formais no ano de 2016.

No Brasil, as empresas de teleatendimento estão dispostas em todo o país, segundo a ABT, sendo a região sudeste do país a que concentra o maior número de empresas de Call Center, contact center e telemarketing, conforme mostra a tabela abaixo.

Tabela 2 – Estados que possuem empresas de Call Center

ESTADO	PERCENTUAL DE EMPRESAS DE CALL CENTER
	INSTALADAS POR ESTADO
Acre	2%
DF	2%
Goiás	2%
Mato Grosso do Sul	2%
Paraná	4%
Santa Catarina	8%
Rio Grande do Sul	2%
Tocantins	2%
Maranhão	2%
Piauí	4%
Ceará	4%
Rio Grande do Norte	4%
Paraíba	4%
Pernambuco	6%
Alagoas	4%
Sergipe	2%
Bahia	6%
Minas Gerais	4%
Espírito Santo	2%
Rio de Janeiro	2%
São Paulo	32%

Fonte: ABT 2017. Elaboração própria

Ainda segundo a ABT, parte do perfil dos trabalhadores das empresas associadas são de trabalhadores que cursam o ensino superior, sendo o setor de contact center o setor que mais qualifica os jovens para o primeiro emprego, a jornada de trabalho nessa área são de em média 36,4 horas semanais, e cerca de 43,0 horas semanais para as jornadas que exercem outras atividades que não são especificamente de teleatendimento.

Mais do que nunca, homens e mulheres em todo mundo dependem quase que exclusivamente do trabalho para sua subsistência e acabam se deparando com condições cada vez mais precárias de trabalho. Ou seja, enquanto cresce o contingente de trabalhadores em todo o mundo reduz-se também o número de empregos, os que conseguem se manter em seus empregos precisam se submeter a lógica destrutiva do capital, que nas palavras de Antunes (2018), conforme o capital expulsa centenas de homens e mulheres do mundo produtivo, ele cria novos espaços

e novas modalidades de trabalho informal, algo inerente ao processo de precarização e flexibilização do trabalho.

Em um contexto no qual a economia é comandada hegemonicamente pelo capital financeiro, as empresas buscam garantir seus altos lucros, o que acaba, por sua vez, exigindo e transferindo para os trabalhadores a pressão pela máxima otimização de tempo, máximo desempenho, além da redução de custos. Exigisse-se também a máxima flexibilização dos contratos de trabalho e é nesse contexto que a terceirização vem ganhando espaço e centralidade na chamada gestão e estratégia empresarial, uma vez que as relações sociais estabelecidas se baseiam na simbiose entre capital e trabalho que incorrem nos contratos de trabalho por tempo indeterminado e flexíveis, que acabam em consequências profundas que desestruturam a classe trabalhadora.

A explosão de empresas terceirizadas tem sido um importante propulsor de mais-valor, com salários baixos, jornadas de trabalho prolongadas. A terceirização ocupa cada vez mais espaço no processo de corrosão do trabalho e consequentemente de seus direitos. A criação de novas formas de trabalho vem assumindo grande destaque na produção de material e na circulação de capital. Segundo Antunes (2018), o capitalismo atual apresenta um processo multiforme, no qual informalidade, precarização, materialidade e imaterialidade se tornaram mecanismos vitais, tanto para a preservação quanto para a ampliação da lei do valor.

E, é nesse contexto, que se tem implantado um processo de reformas trabalhistas, nas palavras de Alves (2018), instaurou-se o período da barbárie social, a carteira assinada, então, deixa de ser um instrumento de defesa do trabalhador e passa a ser a representação simbólica do trabalho formal. A vigência do trabalho hipermoderno, é a efetivação jurídica do trabalho informalizado, essa nova era do trabalho hipermoderno no Brasil incisa-se com a lei 13.429/2017²⁷ e a lei

²⁷ A Lei 13.429/2017 é conhecida como a Lei da Terceirização, e foi sancionada no Brasil em 31 de março de 2017. Ela trouxe algumas alterações significativas na legislação trabalhista, especificamente no que diz respeito à terceirização de mão de obra. Antes dessa lei, a terceirização no Brasil era regulamentada pela Súmula 331 do Tribunal Superior do Trabalho (TST), que limitava a terceirização apenas para atividades-meio das empresas, ou seja, serviços que não estavam diretamente relacionados ao objeto principal da empresa. A terceirização foi ampliada, permitindo que empresas terceirizem também suas atividades-fim, ou seja, aquelas diretamente relacionadas ao objetivo principal da empresa. Isso significa que uma empresa pode contratar outra para executar serviços que fazem parte de sua atividade principal. Além disso, a lei também regulamentou a chamada "prestação de serviços a terceiros", que consiste em uma empresa (chamada de "empresa prestadora de serviços") contratar trabalhadores para prestar serviços a outra empresa (denominada "empresa tomadora de serviços"). Com a Lei da Terceirização, as empresas tomadoras de serviços passaram a ser

13.463/2017²⁸, como já indicado anteriormente neste trabalho. Na era do trabalho hipermoderno a ideia de direitos trabalhistas ou previdenciários perde o valor.

A nova era do trabalho hipermoderno no Brasil pode ser caracterizada em linhas essenciais pela regulamentação e consagração do (1) contrato por tempo determinado, (contrato autônomo, “pejotização”²⁹, e trabalho intermitente, corroendo a forma do contrato-padrão); jornadas longas de trabalho (abolindo a noção de “jornada de trabalho” com o tempo de vida reduzido a tempo de trabalho); o teletrabalho (abolindo a noção-padrão de “local de trabalho”). Como consequência da nova precariedade salarial, temos o (1) aumento da rotatividade laboral, (2) a proliferação de empregos de salários baixos e (3) o aprofundamento da fragilização do mercado de trabalho e do sindicalismo no Brasil (Alves, 2018, p. 58).

Em outras palavras, o Brasil realizou a transição da predominância do emprego no setor primário para o emprego no setor terciário, sem conhecer a experiência de transformar-se em sociedade industrial, segundo o critério de percentagem de empregos³⁰. Esse tem sido também o destino da maior parte das sociedades subdesenvolvidas, nela incluídos países da América Latina, da África e de boa parte da Ásia. Ou seja, precisa-se ser acrescida a essa conta as nações industrializadas de capitalismo tardio.

Feito isso, soma-se tudo e teremos como resultado uma proporção muito grande da população mundial exercendo atividades classificadas como atividades do setor de serviços, nas palavras de Rosso (2014), esses dados expõem uma dificuldade para a interpretação da teoria do valor trabalho. O referido autor traz a reflexão se os trabalhos no setor de serviços forem concebidos globalmente como não produtivos, ainda em suas palavras:

responsáveis subsidiariamente pelas obrigações trabalhistas dos funcionários terceirizados, ou seja, se a empresa prestadora de serviços não cumprir com suas obrigações trabalhistas, a empresa tomadora poderá ser acionada judicialmente para arcar com essas responsabilidades. Para saber mais acesse: L13429 (planalto.gov.br).

²⁸ A Lei 13.463/2017 trata sobre a sistemática de pagamento de precatórios e Requisições de Pequenos Valores - RPVs federais. A lei permite o cancelamento dessas requisições depois de ultrapassado o prazo de dois anos sem resgate do valor, contados do efetivo depósito. A gestão dos recursos destinados aos pagamentos decorrentes de precatórios e de Requisições de Pequeno Valor (RPV) federais será realizada pelo Poder Judiciário, que contratará, com dispensa de licitação, instituições financeiras integrantes da administração pública federal para a operacionalização da gestão dos recursos. Para saber mais acesse: L13467 (planalto.gov.br).

²⁹ O termo pejotização refere-se a pessoa jurídica, esse termo é utilizado pelo autor para descrever o ato de manter-se empregado através da criação de empresa, na qual a relação contratual de trabalho passa a ser entre empresas ao invés de empresa e empregado.

³⁰ O cálculo do emprego toma como base a média de postos de trabalho e o total de bens e serviços produzidos na economia ao longo de um ano. O resultado do coeficiente de emprego deve ser entendido como o número de postos de trabalho requerido para viabilizar uma determinada produção anual.

Cabe, então, reexaminar as classificações não a partir das coerências intrínsecas a setores, ramos e grupos de atividades, mas considerando pressuposto da teoria do valor trabalho. A teoria do valor trabalho foi construída para analisar criticamente o sistema capitalista, em que a força de trabalho é assalariada (Marx, 1975). O entendimento do sistema dá-se por meio das categorias de mercadoria, valor e mais-valor, pelas quais o resultado do trabalho pode ser maior do que os gastos efetuados com pagamento da força de trabalho, dos meios, instrumentos, matérias-primas, etc. necessários à produção de uma mercadoria (Rosso, 2014, p. 84).

Sendo assim, é crucial para a teoria do valor trabalho, distinguir atividades produtivas de atividades não produtivas no conjunto da economia e da sociedade. Entendemos, assim, que reforçar o debate sobre o trabalho produtivo e não produtivo e o debate sobre classificações de alocação setorial laboral são de natureza inteiramente diversa, já que a teoria do valor se preocupa com as categorias de valor e mais-valor.

Nesse sentido, pela importância teórica que tais categorias têm para apreensão do objeto e da consciência de classe dos trabalhadores do setor de serviços, o qual se integram os trabalhadores de Call Center, buscar-se-á no curso da pesquisa aprofundarmos os estudos e a discussão da categoria valor e mais-valor, relacionando-as ao setor de serviços.

3.2 O universo do teleatendimento no Brasil: O trabalho em Call Center

Conforme aponta Stampa e Machado (2021), a pandemia que vem assolando o Brasil e o mundo é mais uma expressão do capitalismo, que esbarra em uma crise exacerbada do próprio capital. Crise essa, iniciada anteriormente, nos anos de 1970, quando há uma reconfiguração das relações de produção, agravada em 2008 e nos anos seguintes com os desdobramentos da crise nos Estados Unidos. E é nesse quadro de crise econômica, que se desenvolve uma crise sanitária mundial, e que no Brasil ganha particularidades, revertendo, também, em uma crise política.

Em 31 de dezembro de 2019, a Organização Mundial da Saúde – OMS – foi alertada sobre vários casos de pneumonia na cidade de Wuhan, província de Hubei, na República Popular da China, tratava-se de uma nova cepa – tipo – de coronavírus que não havia sido identificada antes em seres humanos.

Em 30 de janeiro de 2020, a OMS declarou que o surto do novo coronavírus constitui uma Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional – ESPII, o

mais alto nível de alerta da organização, conforme previsto no Regulamento Sanitário Internacional. Essa decisão buscou aprimorar a coordenação, a cooperação e a solidariedade global para interromper a propagação do vírus.

É a sexta vez na história, que uma Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional é declarada, segundo a OMS (2022), as outras foram: (i) 25 de abril de 2009: pandemia de H1N1; (ii) 5 de maio de 2014: disseminação internacional de poliovírus; (iii) 8 agosto de 2014: surto de Ebola na África Ocidental; (iv) 1 de fevereiro de 2016: vírus zika e aumento de casos de microcefalia e outras malformações congênitas; e (v) 18 maio de 2018: surto de ebola na República Democrática do Congo.

Assim que a OMS declarou que o surto do novo coronavírus constituiu-se em uma pandemia de escala global, países em todo o mundo, começaram a adotar medidas que pudesse achatar a curva de contaminação do vírus, adotando como obrigatório o uso de máscara, aumentando a cobertura/intensificando a testagem em massa da população, e aderindo ao lockdown, bem como investindo fortemente na ciência, com a finalidade de encontrar uma vacina que pudesse barrar a contaminação/transmissão do vírus. Tais medidas visavam garantir o retorno à normalidade de todas as atividades – fossem elas de cunho cultural ou econômica – e reduzir, assim, os níveis de ocupação dos sistemas de saúde e consequentemente as mortes provocadas pelo novo coronavírus.

A exemplo do Brasil, enquanto boa parte dos países ao redor do mundo investia em ciência, pesquisa e tecnologia, visando encontrar o mais rápido possível uma vacina eficaz contra o novo coronavírus, para que assim, pudesse frear o avanço da pandemia – que já levou a óbito milhões de pessoas em todo o mundo – o governo brasileiro preferiu adotar uma postura negacionista e de desdém. Além de ter que lidar com os inúmeros casos de infecção, reinfecção, subnotificação e óbitos causados pelo novo coronavírus, o país ainda tinha que lidar com o crescente número de trabalhadores desempregados, desalentados e subutilizados que só tendenciava a aumentar, ainda mais com a chegada da pandemia ao país.

Enquanto a gestão do presidente Jair Messias Bolsonaro, tentava, de forma pífia, lidar com a pandemia através da disseminação de Fake News, e adotando uma postura negacionista – enquanto chefe de Estado – não se presenciou, em um primeiro momento, alguma ação efetiva do governo, para amparar a classe

trabalhadora, tendo esta, ter que escolher entre ir para o trabalho arriscando ser infectado – caso ocorresse, transmitir o vírus de forma comunitária – ou ficar em casa, podendo perder seu emprego. Presenciava-se no Brasil, uma inércia por parte do Governo Federal, já que, até então, não se tinha nenhuma previsão de compra de vacina para dar-se início a uma campanha de vacinação, quiçá, campanhas efetivas por parte do Governo Federal de incentivo ao distanciamento social e uso de máscara, a fim de minimizar o contágio por meio do vírus. Tal situação, mostrava o despreparo do atual governo, no que se refere a gestão pública de um país, que preferia utilizar-se do discurso de que o vírus era mais uma gripezinha e inofensivo, que devíamos focar – no que, na sua visão, era considerado mais importante – a retomada do crescimento econômico, e consequentemente, a criação de emprego e renda.

A pandemia do novo coronavírus, não diz respeito a uma crise claramente contraposta a uma situação de normalidade, ao contrário, conforme apontado por Santos (2018), desde a década de 1980, à medida que o neoliberalismo se impunha como a versão dominante do capitalismo, e este sujeitava-se mais e mais à sua lógica, o mundo passará a viver em permanente estado de crise. A ideia de crise permanente é utilizada para explicar e justificar os cortes nas políticas sociais ou a degradação e rebaixamento dos salários.

De acordo com Antunes, (2018) a crise do novo coronavírus, a crise econômica e a interconexão profunda que há entre elas, vêm impactando profundamente a classe trabalhadora. Pois presenciamos um processo de empobrecimento e crescimento dos níveis de miséria de amplas parcelas da sociedade que tem em seu cotidiano uma intensa exploração da força de trabalho, uma extensa precarização das condições de trabalho, bem como, é assolada pelo desemprego, subemprego ou informalidade. Quando se vivencia uma conjuntura de crise somada à eclosão de uma pandemia mundial, a classe trabalhadora se vê em uma situação não muito confortável em relação ao trabalho. Ao ter um sólido conjunto de leis protetoras do trabalho, bem como, uma classe trabalhadora estável com direitos assegurados e com empresas e Estados que se baseiam e respeitam esses direitos, em momentos como esse, podemos clamar o amparo da legislação de proteção social ao trabalho, tal legislação, que no atual contexto, já vinha sendo desregulamentada em meio a implantação de medidas neoliberais.

Falando particularmente do Brasil, o cenário já não era tão favorável a classe trabalhadora antes da pandemia do novo coronavírus, já existia por aqui, extensas jornadas de trabalho, grande número de trabalhadores na informalidade, precarizados e flexíveis. Conforme o último levantamento do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, o Brasil fechou o quarto trimestre de 2021, com 12 milhões de desempregados, a taxa de desemprego no mesmo período foi de 11,1%, mais de 4,8 milhões de pessoas encontravam-se desalentadas³¹ e mais de 24,3% estava subutilizada³². A reforma trabalhista de 2017, funcionou como uma espécie de mau presságio para a classe trabalhadora, a tragédia anunciada que foi a reforma trabalhista agudizou ainda mais o cenário do trabalho precário existente no Brasil.

Durante a pandemia do novo coronavírus, presenciou-se em todo o mundo, paralisação do mercado, fechamento temporário do comércio, demissões, um verdadeiro mix de incertezas que afetou diretamente a economia e o mercado de trabalho, as bolsas de valores pelo mundo desvalorizavam-se, além disso, nesse cenário presenciávamos a ausência total de proteção social em muitos países.

No Brasil, após muita pressão popular, da mídia e do congresso, aprovou-se um pacote de medidas a fim de minimizar os impactos da pandemia na economia brasileira, a exemplo do auxílio emergência que concedeu o pagamento de valores entre R\$ 600 até R\$ 1200 reais a uma parcela da população, permitindo assim que milhões de brasileiros conseguisse manter o mínimo de dignidade durante o período de pandemia, conforme Lei n.º 13.982.

Ademais, todos os processos de trabalho foram implicados com as medidas para enfrentamento da pandemia. As medidas de isolamento social implicaram, seja o fechamento das portas de alguns setores, o que acabou por demandar para o Estado auxílios a trabalhadores e pequenas empresas do setor; seja o crescimento de outros, como foi o caso dos serviços de deliveries e de teleatendimento, que foi reconfigurado na proporção do que seu crescimento demandou. Dentre estas reconfigurações, em que destaca a ampliação do trabalho de teleatendimento, tem-se a implantação do modelo de trabalho em home office. E é claro, não foi diferente, que essa nova modalidade de trabalho também venha impactar os trabalhadores de Call

³¹ Desalentado refere-se a pessoa que gostaria de trabalhar, mas desistiu de procurar emprego por acreditar que não o conseguiria. **Fonte:** Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE.

³² Tipo de mão de obra desperdiçada, equivale a soma dos trabalhadores que estão desempregados e as pessoas que trabalham menos horas do que gostariam, além dos trabalhadores que não buscam emprego, mas gostariam de trabalhar. **Fonte:** Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE.

Center. A indústria de Call Centers tem crescido em todo o mundo, graças a evolução tecnológica e o uso crescente das TICs – Tecnologias da Informação e Comunicação, que permitiu esse salto de crescimento.

Conforme apontado por Oliveira (2009) o teleatendimento evidencia-se também pelo uso de novas tecnologias que racionalizam os serviços. Esse potencial de racionalização atinge não só os trabalhadores de Call Centers – telemarketings – mas provoca também a eliminação de postos de trabalho em diferentes setores, pois, com o atendimento por voz, não se faz mais necessário ter uma estrutura física para atendimento, a exemplo dos serviços de telefonia fixa ou móvel, ou até mesmo serviços de TV por assinatura.

As centrais de atendimento, conhecidas como Call Centers, foram criadas para realizar uma série de serviços anteriormente executados no interior das empresas – lojas/estabelecimentos físicos – dessa forma, os Call Centers – centrais de atendimento – conforme também apontado por Oliveira (2008) concretizam a racionalização do trabalho enquanto uma única unidade de trabalho atende à totalidade das necessidades de um conjunto de empresas de um mesmo ramo, como as operadoras de telecomunicações, bancos, operadoras de cartão de crédito, viagens, tv por assinatura, cobrindo todo o território nacional.

Para auxiliar na execução das atividades realizadas dentro dos Call Centers é utilizado o sistema de automação dos processos, bem como, a eletronização. Esses processos resultam no início da execução dos serviços sem a intermediação de um trabalhador humano, por meio da utilização da chamada Unidade de Resposta Audível – URA, todos os procedimentos passíveis de serem submetidos à lógica binária – a partir de uma escolha de um sequencial numérico – passam a ser realizados por esse equipamento – URA, que atende a todas as chamadas, sem exceção, fazendo uma apresentação dos serviços via menu eletrônico, sem a necessidade naquele momento de alguma intervenção humana.

Esse equipamento que conta com o auxílio de uma IA – Inteligência Artificial, tem a capacidade de acessar todas as informações sobre os clientes, quando acessado, por meio de uma chamada telefônica, aplicativo ou site, solicita alguns dados pessoais, tais como: CPF, data de nascimento ou número telefônico e cidade, no caso de assinantes de telefonia fixa ou móvel. A partir daí, um menu eletrônico de serviços é oferecido para tratar situações-chave, que podem ser de cunho financeiro,

técnico ou outras dúvidas, em que cada uma das opções desdobra-se em várias outras, otimizando assim o atendimento eletrônico e evitando ao máximo que o serviço seja feito por pessoas reais. Quando não é possível resolver o problema através de meio eletrônico, a própria URA oferece a opção de falar com o atendimento humano³³.

No Brasil, o desenvolvimento da indústria de Call Center ocorre em função da mundialização do capital, da abertura dos mercados viabilizada pelo Estado neoliberal, que vem ampliar a migração de capital estrangeiro para as economias periféricas dependentes, que encontram mão de obra barata para execução das atividades. Os determinantes naturais e estruturais do capitalismo fazem com que a condição de dependência dessas economias, a exemplo do Brasil, se constitua a partir de mecanismos de transferência de valor produzido por tais economias dependentes e que por conseguinte acabam sendo apropriados no processo de acumulação pelas economias centrais imperialistas, o que no contexto contemporâneo se faz via financeirização da economia. E, os Call Centers desempenham um importante papel nesse processo de acumulação e transferência de valor, visto que grande parte dos serviços prestados por essas empresas se dá por meio da venda de produtos e serviços de empresas de mercado aberto, e parte destas se concentram em países de economia periférica dependente, como também seus serviços de teleatendimento.

O estudo sobre os processos de trabalho dentro dos Call Centers, se faz necessário dada a relevante importância que a execução desse tipo de trabalho exerce dentro do modo de produção capitalista, pois representam um elo entre o produto e o consumidor final.

No contexto pandêmico, esta modalidade de serviço e trabalho ganha destaque em meio as medidas de isolamento social para o enfrentamento da pandemia, tanto pela necessidade de manter os serviços de comercialização de produtos e serviços funcionando sem a mediação do atendimento nas lojas físicas, como também por demandar uma reorganização da gestão e dos processos de trabalho para garantir o isolamento social dos funcionários que os manterá funcionando, tal modalidade implica na implantação do trabalho em home office a ser realizado pelos próprios trabalhadores de Call Centers.

³³ Conforme apontado pela autora Sirlei Marcia de Oliveira (2008), o termo “atendimento humano” é, apesar de estranho à natureza do trabalho, utilizado nas centrais a fim de estabelecer um contraponto com o atendimento eletrônico.

3.3 O novo modelo de trabalho adotado pelos Call Centers no contexto pandêmico: O trabalho em home office

Segundo a Organização Mundial do Trabalho – OIT, durante a pandemia, o teletrabalho possibilitou a continuidade de negócios e empregos, incorrendo em um salto rumo ao futuro do trabalho, deixando em aberto um cenário de oportunidades e desafios. Estimativas preliminares também da OIT indicam que no pior momento da crise, no segundo trimestre de 2020, cerca de 23 milhões de pessoas na América Latina e Caribe, passaram para o teletrabalho.

Muito mais que uma nova condição de trabalho e de trabalhadores, é certo afirmar que a precarização é expressão dos processos de exploração a que estão submetidos os trabalhadores na sua relação com o capital, além de ser parte inerente das contradições da acumulação capitalista na contemporaneidade, que deixa marcas específicas, a depender da correlação de forças, da luta de classes e da relação do Estado com a sociedade e com o mercado.

A exemplo do Brasil, um dos setores que mais ganhou com a flexibilização do contrato de trabalho foi o setor de serviços, empresas como Call Centers, que contam com ampla opção e perfis de trabalhadores dispostos a se submeterem ao exaustivo universo do Call Center, com salários que não acompanham o stress laboral no qual são submetidos. Este setor conta com um perfil profissional heterogêneo, de profissionais com alto nível de escolaridade que muitas vezes assumem cargos de liderança e/ou chefia, a níveis de escolaridade baixa, que consequentemente ocupam os cargos operacionais.

Geralmente, o trabalhador que procura emprego nesse tipo de empresa é atraído justamente pela baixa jornada de trabalho diária, inferior às oito horas que a maioria dos trabalhadores de outras categorias e áreas são submetidos, porém, esse tempo é o suficiente para desencadear todo tipo de stress e problemas laborais de NR1734 decorrentes do teletrabalho. Além do grande desgaste físico e mental o

³⁴ A norma regulamentadora foi originalmente editada pela Portaria MTB nº 3.214, de 08 de junho de 1978, de maneira a regulamentar os artigos 175, 176, 178, 198 e 199 da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), esta Norma Regulamentadora visa a estabelecer parâmetros que permitam a adaptação das condições de trabalho às características psicofisiológicas dos trabalhadores, de modo a proporcionar um máximo de conforto, segurança e desempenho eficiente, no que tange a ergonomia, portaria MTB 876, de 24/10/2018, o trabalho dos operadores de checkout, portaria SIT 13, de 21/06/2007) e o trabalho em teleatendimento/telemarketing, portaria SIT 9, de 30/03/2007.

teleatendimento é responsável não só por grande volume de contratações como também de demissões, o índice de rotatividade nessas empresas é muito grande, na qual parte desses trabalhadores que são dispensados e não são absorvidos a curto/longo prazo pelo mercado de trabalho formal local recorrem a informalidade.

Conforme apontado por Braga (2012), a característica inerente a indústria brasileira de Call Centers é seu comportamento oligopolista, diferente do que ocorre com países como Estados Unidos e França, sua característica oligopolista, somada aos baixos salários e a fragilidade sindical, ajuda a compreender o quão mutável é o setor de teleatendimento. Visto que, no cenário atual de pandemia, as grandes empresas de Call Center adotaram medidas para continuarem prestando serviço aos seus clientes contratantes e consequentemente ao consumidor final, dessa forma recorreram a um modelo de trabalho já conhecido em outros países, o home office, no qual muitas as empresas, incluindo as de Call Center, utilizaram-se do discurso de manutenção dos postos de trabalho para introduzir ao seu modelo de negócio, o home office, fazendo com que o setor de serviços, em especial o de teleatendimento, se tornasse um dos setores que mais contratou neste período de pandemia em nível nacional, conforme dados da ABT, Mello (2022).

Em contrapartida, questionamos não só o fato do grande volume de contratações, mas o quanto essas empresas se desoneraram com o pagamento de aluguéis de prédios, energia, dentre outras despesas, incidindo estes gastos para o trabalhador, tendo que utilizar dos seus bens de consumo para a execução das atividades postas pela empresa. Demonstrando de forma desvelada o quanto pretende extrair de capital humano, economizando o máximo de capital físico, desconsiderando totalmente a necessidade de separação entre o ambiente de execução de atividades laborais e o ambiente privado, do qual o trabalhador precisa para suspender um pouco o seu cotidiano.

Assim como aponta Antunes (2015), já que a redução no tempo/jornada de trabalho tem sido uma reivindicação do mundo do trabalho desde a revolução industrial, o modelo de trabalho home office reforça a lógica do Sobretrabalho, consequentemente, aumentando a extração de mais-valia.

O home office, mesmo que esteja sendo utilizado como uma forma para a manutenção do emprego de uma centena de trabalhadores, não garante em nada que medidas mínimas de insalubridade sejam adotadas, não garante em nada que o

trabalhador disponha de um ambiente adequado para execução de atividades laborais em sua residência, reforçando ainda mais o caráter flexível das relações de trabalho de forma enviesada, no qual nada de bom pode ser extraído para o trabalhador, que no final acaba arcando com o aumento das suas despesas residenciais (energia, internet, água, café, etc.).

Cabe destacar que a introdução do modelo home office, também abre precedentes para as mais variadas formas de trabalho informal, já que não se faz mais necessário que o trabalhador compareça à empresa física para execução de atividades, e que todo o processo, desde a seleção, contratação até a execução das suas atividades, podem ser feitos de forma remota, dessa forma toda essa flexibilização pode ser usada como força motriz para o crescente mercado da informalidade. Quando analisamos que o trabalho informal diz respeito a uma situação passageira ou forma de trabalho aquém do valor, percebemos que no Brasil, o trabalho informal acabou constituindo parte da dinâmica de acumulação capitalista.

Essa nova dinâmica exige a formação de profissionais não só com habilidades técnico-operacionais, mas também com habilidades comportamentais e morais capazes de tornar o trabalho vivo adequado ao princípio Toyotista da automatização, isto é, torná-los operadores capazes de intervir no processo de produção, visando resolver problemas ou dar palpites para otimizá-lo.

Com o capitalismo flexível, a taxa de exploração adquiriu dimensões gigantescas, provocando a síntese da mais-valia absoluta e da mais-valia relativa. [...] com o “salto mortal” da produtividade do trabalho, o denominador da composição orgânica do capital (o capital variável), decresce, implodindo os parâmetros categoriais da jornada de trabalho e da forma de salário (Alves, 2018, p. 15-16).

Conforme pesquisa do site salario.com.br, junto a dados oficiais do novo Cadastro Geral de Empregados e Desempregados – CAGED, e-Social e Empregador Web, com um total de 110.919 salários de profissionais admitidos e desligados pelas empresas no período de fevereiro de 2021 a janeiro de 2022, aponta-se que a faixa salarial do atendente de telemarketing está entre R\$ 1.199,00 o salário mediano da pesquisa e o teto salarial de R\$ 2.151,86, sendo que R\$ 1.251,01 é a média do piso salarial em 2022, fruto de acordos coletivos levando em conta profissionais em regime CLT de todo o Brasil.

No Brasil, o reflexo da flexibilização advinda da reforma trabalhista, ao contrário do que era colocado, não estimulou, muito menos aumentou, de forma considerável, o número de contratação. Ainda que nesse setor específico tenha ocorridos severos aumentos, este não se deu em decorrência da reforma trabalhista, mas, da conjuntura imposta pela pandemia e pela possibilidade dessa alternativa representar uma desoneração do capital para com o processo de trabalho. O trabalho flexível e a nova precariedade salarial acabam sendo elementos cruciais da ofensiva do capital na produção, visando desvalorizar o capital variável, como meio de reduzir a composição orgânica do capital e resgatar a lucratividade efetiva num patamar adequado a massa de capital-dinheiro, acumulada com a ofensiva do capital, na era do capitalismo neoliberal, e agravada com a crise sanitária.

3.4 O contexto pandêmico, as medidas de isolamento social e seus impactos: o crescimento do trabalho em home office

A pandemia da COVID-19, causada pelo coronavírus SARS-CoV-2, surgiu como um dos maiores desafios da saúde pública do século XXI. Com a rápida disseminação do vírus em todo o mundo, a adoção de medidas de isolamento social tornou-se uma estratégia essencial para conter a propagação e minimizar o impacto da doença. As medidas de isolamento social, incluindo o distanciamento físico, o fechamento de escolas e empresas não essenciais, bem como o uso de máscaras, mostraram-se fundamentais na redução da disseminação do vírus. Estudos epidemiológicos demonstraram que a redução da interação social contribuiu para achatamento da curva de infecções, aliviando a pressão sobre os sistemas de saúde e salvando vidas.

As medidas de isolamento social tiveram um impacto significativo nas economias globais. Setores como turismo, aviação, comércio varejista e restaurantes sofreram perdas substanciais de receitas e empregos. A necessidade de distanciamento social e restrições às atividades comerciais levantou questões sobre a sustentabilidade econômica no curto prazo e sobre a recuperação econômica a longo prazo.

Ainda sobre o isolamento social, as medidas de isolamento social afetaram de forma desigual diversos grupos sociais, especialmente aqueles em situação de

vulnerabilidade econômica. A falta de acesso a recursos básicos, como moradia, alimentação e serviços de saúde, destacou a importância de políticas de proteção social e o papel do Estado na garantia do bem-estar da população durante a pandemia. Além disso, no que se refere a saúde mental, o isolamento social prolongado e a incerteza em relação ao futuro geraram impactos significativos na saúde mental da população. O aumento da ansiedade, depressão e estresse foram observados, evidenciando a necessidade de serviços de saúde mental acessíveis e estratégias de apoio psicossocial durante a pandemia. A implementação das medidas de isolamento social enfrentou desafios significativos, como a adesão da população, a coordenação entre governos e a mitigação dos efeitos colaterais negativos. No entanto, esse período também proporcionou importantes lições aprendidas. O fortalecimento dos sistemas de saúde, a promoção de estratégias de comunicação eficazes, o investimento em pesquisa científica e a preparação para futuras crises de saúde emergiram como prioridades. Para um enfrentamento efetivo de futuras pandemias, é necessário equilibrar a saúde pública com a sustentabilidade econômica, proteger os grupos vulneráveis e fortalecer os sistemas de saúde. Aprender com as experiências desta crise é fundamental para nos prepararmos para desafios semelhantes no futuro.

A pandemia da COVID-19 revisitou a necessidade de medidas de isolamento social para conter a propagação do vírus. No entanto, essas medidas também acarretaram impactos significativos nas esferas econômica, social e de saúde mental. No que remete aos impactos na esfera do mundo do trabalho, e em especial, no setor de serviços, e do trabalho em Call Centers, os maiores impactos se fizeram sentir com o crescimento do trabalho em home office.

Durante o levantamento bibliográfico para o estudo desta pesquisa, identificamos que as pesquisas já existentes trazem diferentes nomenclaturas para designar o que estamos tratando por trabalho em home office – teletrabalho, trabalho remoto, trabalho virtual – o que conforme a definição de Oliveira (2017) refere-se às atividades de trabalho realizadas, geralmente, a partir de casa e mediadas por tecnologias informacionais.

Mello (2004), aponta que o teletrabalho, tem como característica a utilização de recursos tecnológicos das áreas das telecomunicações e informática para a execução das atividades laborais, no qual a utilização das telecomunicações no teletrabalho não

é considerado algo totalmente inovador, segundo o autor há indícios do surgimento de tal forma de trabalho nos Estados Unidos em 1857 pela companhia Estrada de Ferro Penn, na época a empresa utilizava um sistema privado de telégrafo para gerenciar seus funcionários que estavam distantes do escritório central, delegando as funções e atividades a serem exercidas, bem como se realizava o controle da mão de obra e uso de equipamentos. Dessa forma era possível realizar o gerenciamento organizacional da empresa, transformando-se em um complexo de operações descentralizadas.

Para Balsan, 2001, p. 19 apud Nilles 1998, o teletrabalho pode ser entendido como qualquer forma de substituir as viagens relacionadas ao trabalho – deslocamento – mediante a utilização de tecnologias da informação. O teletrabalho é então, uma maneira flexível de trabalhar, cobrindo atividades que podem ser desenvolvidas a partir de um local remoto em relação ao local de trabalho tradicional, durante parte significativa do tempo de serviço.

O teletrabalho, conforme sinalizamos acima, é caracterizado pela utilização de ferramentas de telecomunicação que permitem trabalhar e comunicar-se à distância, bem como trocar sistematicamente dados e informações para fins de trabalho, por exemplo, podemos dizer que um vendedor praticista que oferece serviços como: telefonia, planos de saúde, empréstimos dentre outros pode ser um teletrabalho, já que ele está fora do espaço físico da empresa, mas utiliza da telefonia para comunicar-se com a central, seja para colher ou repassar informações. Diferente do teleatendimento, tal atividade precisa necessariamente ser executado em um ambiente no qual o trabalhador possua além dos serviços de telecomunicação como, telefone e internet, ferramentas – sistemas para repasse de informação, por exemplo, ao ligar para uma clínica para agendamento de uma consulta, o atendente que recebe prontamente a chamada está executando um teletrabalho, sua ferramenta principal de trabalho é o telefone, mas, ele depende de ferramentas como internet e outros sistemas que o auxiliem a executar e concluir suas atividades de trabalho.

Barroso (2013), chama a atenção com relação ao teletrabalho, destacando que tal atividade não se refere somente ao exercício laboral em domicílio, ele se apresenta de várias formas, tais como: em domicílio – desenvolvido em, e a partir, da casa do trabalhador – o móvel – desenvolvido conforme a função que desempenha na empresa, como os freelancers – deslocalizados – realizado para várias empresas

estrangeiras – e os telecentros – funcionários da mesma empresa ou não, que ocupam salas de escritório alugadas, distante da organização principal para execução das suas atividades, esse tipo de espaço em sua maioria é utilizado pelos trabalhadores que não possuem um espaço adequado exigido pela empresa matriz para a execução das atividades laborais. Segundo Oliveira (2017), outro aspecto do tipo de trabalho em home office é a flexibilização, tanto do tempo, quanto do local.

Castells (2002) assinala que o desenvolvimento das comunicações, da eletrônica e dos sistemas de informação propiciaram uma crescente dissociação entre a proximidade espacial e o desempenho das funções rotineiras, tais como; o trabalho, compras, entretenimento, saúde, educação entre outros, e quando nos referimos à execução de trabalho na modalidade home office conseguimos mensurar o tamanho do impacto das tecnologias na nossa vida cotidiana. Dessa forma Castells (2002), ainda nos traz uma divisão do trabalho em home office – teletrabalho conforme colocada na literatura do autor – (i) Substituidores – aqueles que substituem o serviço efetuado em um ambiente de trabalho tradicional pelo realizado em casa – (ii) Autônomos – os que trabalham em suas casas, e aqui também podemos acrescentar como autônomos, os trabalhadores que não possuem nenhum vínculo empregatício no formato CLT, lê-se empreendedores – e (iii) Complementadores – os que trazem para sua casa, trabalho complementar do escritório convencional, para ser finalizado fora da sua jornada habitual de trabalho.

Sendo assim, podemos dizer que conforme as definições dadas pelo autor, o home office consegue atingir um número expressivo de trabalhadores, seja ele trabalhador contratado ou autônomo – empreendedor – e embora, sejam muitas as definições dadas ao home office e aos tipos de trabalhador que podem exercê-las.

Alemão e Barroso (2011) colocam que, independente da terminologia usada para definir o trabalho em home office e os tipos de trabalhadores, três elementos são considerados chave nesse contexto: (i) espaço físico localizado fora da empresa, onde se realize a atividade profissional; (ii) utilização de novas tecnologias – informática e comunicação – e (iii) mudança na organização e realização do trabalho.

Balsan (2001), ainda é mais incisivo, alega que o teletrabalho – home office – só adquire seu pleno significado quando executado com a ajuda das telecomunicações, não podendo assim ocorrer teletrabalho sem o uso das telecomunicações, mesmo que se utilize da informática. O autor utiliza-se de três

conceitos para defender sua ideia: (i) o uso das telecomunicações a distância; (ii) a informática; e (iii) a flexibilidade.

Assim, observa-se que, o teletrabalho surge como expressão das tecnologias da informação e comunicação à distância, sendo desenvolvido fora do espaço físico da empresa, na casa do trabalhador ou na sua proximidade, utilizando recursos tecnológicos para comunicação.

O trabalho deslocalizado impactou sobre a organização, gestão e realização do trabalho, ele também refletiu sobre a relação tempo e espaço, na medida em que o trabalhador pode ser localizado em qualquer lugar e acionado a qualquer momento, na medida em que está conectado por meio de dispositivos móveis (Oliveira, 2017, p. 60).

Dessa forma, cabe destacar aqui que, o trabalho em home office, conforme apontado pelos autores acima, pode ocorrer de várias formas, podendo ser praticado por trabalhadores, na condição de autônomos, pessoa jurídica, celetista e/ou freelancer, podendo-se trabalhar em tempo parcial – algumas horas por dia, em alguns dias por semanas, em algumas semanas no mês ou em alguns meses por ano – ou em tempo integral, tendo este que ser realizado fora da empresa, mas não necessariamente em casa, podendo ocorrer em espaços coletivos ou não.

Do ponto de vista organizacional, o trabalho em home office pode ser compreendido como dispositivo de gestão do tempo e do espaço que passa a ser utilizado, tanto por ocupações como o teleatendimento ou televendas, quanto por ocupações como a dos trabalhadores digitais (Oliveira, 2017, p. 61).

Assim, podemos compreender como o modelo home office incide diretamente sobre o trabalho, que, enquanto categoria vem se reafirmando como força produtiva fundamental na produção do capital, no qual as condições de trabalho e vida pessoal passam a ser determinadas pelas relações, processos e estruturas de apropriação econômica e dominação política que operam em escala global, na medida que tais relações de dominação influenciam no modo de organização dos processos de trabalho e nas condições materiais do trabalhador, este tende a desempenhar suas funções em qualquer lugar – espaço físico – exigindo-lhe que, este esteja sempre conectado e respondendo às demandas impostas pelo modo de produção capitalista independente do espaço no qual o home office é realizado, entendemos que o mesmo necessita de regulamentação jurídica, para que assim possa acompanhar as

mudanças constitutivas desta modalidade de trabalho, em virtude das suas inúmeras transformações e manifestações por qual vem passando o mundo do trabalho no capitalismo contemporâneo.

Para Oliveira (2017), a execução das atividades em home office não basta a utilização das tecnologias em si, mas, é necessário além delas, políticas que favoreçam, estimulem e protejam o trabalho remoto. No Brasil, conforme apontado por Alemão e Barroso (2011), várias empresas já vinham adotando o modelo de trabalho em home office, para as mais diversas categorias profissionais, tais como: digitadores, tradutores, programadores, dubladores, jornalistas, setores de vendas – mesmo que em escala menor se comparado ao início da pandemia do novo coronavírus, que impulsionou a adoção desse modelo de trabalho para as mais diversas áreas.

Como já visto, alguns autores utilizam-se de termos diferentes para exemplificar o tipo de trabalho realizado fora da estrutura física da empresa com o auxílio das tecnologias de comunicação como internet e telefone, sendo assim, quero deixar claro que o termo que utilizarei a partir de agora para contextualizar o trabalho dos operadores de telemarketing da cidade de Campina Grande, fora do ambiente físico da empresa será Home Office, por entender que tal forma de trabalho exige a combinação de elementos já sinalizados e corroborados por Alemão e Barroso (2011).

Utilizamos nessa pesquisa dados que tivemos acesso por meio de consultas públicas em documentos, sites e revistas que tratam sobre o tema do trabalho nos Call Centers. O locus de investigação foi o município de Campina Grande e dos 5 Call Centers como unidades empresariais de referência para análise dos processos de trabalho em home office, nós focamos na análise de Atas de sindicato da categoria e TAC's do MP referente ao Call Center de maior porte. Afim de resguardar a privacidade das empresas, não iremos referenciá-los nominalmente durante toda a exposição da pesquisa, mesmo sendo os documentos consultados de domínio público. Tratou-se de através dos documentos consultados, identificar elementos que permitissem caracterizarmos os processos de trabalho dos operadores de Call Center – processos de trabalho aqui referenciados trata-se de atividades técnicas e/ou gerências idealizadas e realizadas por pessoas de forma organizada e ordenada através da utilização de informações e recursos materiais, dentre elas a tecnologia para geração de produtos e serviços que passam ser adquiridos por outras pessoas, clientes, juridicamente falando SEGGE (2022).

Ao longo da construção dessa dissertação, utilizamos muito o termo processos de trabalho para que o leitor compreenda quais alterações dos processos de trabalho dos operadores de telemarketing ocorreram quando implementado o modelo de trabalho home office, assim, é necessária uma contextualização acerca do termo.

Nesse âmbito, destaca-se também que processo de trabalho e o trabalho são conceitos fundamentais na teoria marxista e possuem significados distintos. Processo de trabalho refere-se à atividade de transformação da natureza realizada pelo ser humano para produzir bens e serviços. É um processo no qual os seres humanos aplicam sua capacidade de trabalho, utilizando ferramentas, máquinas e materiais para produzir algo útil. O processo de trabalho envolve a combinação de elementos como os meios de produção – como máquinas e ferramentas, e a força de trabalho – a capacidade do trabalhador de realizar trabalho manual ou intelectual.

O trabalho, por sua vez, é a própria atividade humana de produção, seja física ou mental. É a expressão da capacidade do ser humano de modificar a natureza e criar valores úteis para a sociedade. O trabalho envolve o esforço humano, a aplicação de habilidades e conhecimentos, e pode ser remunerado ou não.

A diferença fundamental entre o processo de trabalho e o trabalho é que o primeiro se refere à atividade produtiva na totalidade, incluindo os elementos materiais e a organização do trabalho, enquanto o segundo se refere especificamente à atividade humana de produção. O processo de trabalho abrange o conjunto de atividades, relações sociais e meios de produção envolvidos na produção de bens e serviços, enquanto o trabalho é a própria ação humana envolvida nesse processo.

Tonet e Lessa (2011) mostram que Marx enfatiza a importância do trabalho como a essência do ser humano e como fonte de valor na produção capitalista. Ele analisa o processo de trabalho como uma relação social na qual os trabalhadores são explorados e alienados devido às relações de propriedade dos meios de produção. Para Marx, o trabalho é uma atividade criativa e essencial para a existência humana, mas também é fonte de contradições e exploração no sistema capitalista.

Dessa forma, processo de trabalho refere-se ao conjunto de atividades e elementos envolvidos na produção de bens e serviços, enquanto o trabalho é a própria atividade humana de produção. Esses conceitos desempenham um papel central na análise marxista das relações sociais e da exploração no sistema capitalista.

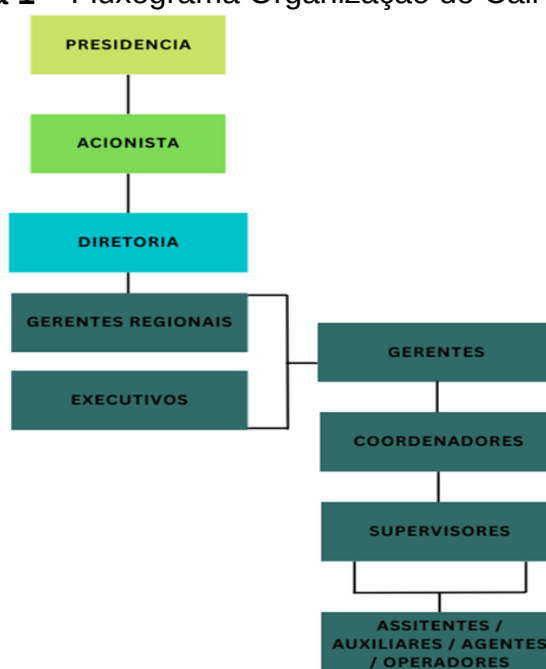
4 O TRABALHO EM CALL CENTER: AS CONDIÇÕES DO TRABALHO EM HOME OFFICE

4.1 Recrutando e selecionando: Requisitos mínimos para os trabalhadores de Call Center

Você que é maior de 18 anos, possui Ensino Médio completo com conhecimento básico de informática, essa vaga é para você. São slogans como esses que destacam os anúncios de vagas para Call Center, o que é verdade, pois o processo para cargos de atendente é bem simplificado, o “molde” do perfil se dará por meio do treinamento de formação inicial, momento esse em que o atendente passa a conhecer o produto – marca que representará através do atendimento telefônico, características, regras, benefícios e, por fim, o manuseio dos sistemas. Após “identificado” o perfil que compõem as características exigidas pelo cliente contratante para prestação do atendimento, o operador passa pelo processo de treinamento e logo após fica apto para iniciar o atendimento.

Cabe destacar que o processo seletivo para ocupar o cargo de gestão, considerado de maior nível que de atendentes, segue ritos mais rigorosos, com experiência e network, conforme a estrutura do Call Center desenhada no fluxograma abaixo:

Figura 1 – Fluxograma Organização do Call Center



Fonte: Callcenter.inf.br. Elaboração própria

Nesse fluxograma, podemos observar como está distribuída a estrutura organizacional do Call Center, no topo a presidência e vice presidência, em sua maioria composta por acionista que detém a maior porcentagem de ações, seguida da mesa diretiva, com os acionistas e diretores que normalmente compõem o conselho, logo em seguida temos a diretoria regional responsável pela curadoria do site – uma espécie de gestor do site responsável pela estrutura física e bom funcionamento do prédio.

Abaixo dos executivos estão os gerentes, responsáveis pelo time de coordenadores que cuidam do funcionamento da operação e entrega dos KPIs importantes para o negócio. E dos coordenadores estão os superiores e esses podem se dividir segundo a organização do Call Center, essa divisão pode ser da seguinte forma: operações – gerentes, coordenadores, supervisores de operação e atendentes e as áreas de apoio que pode ser dividida da seguinte forma: qualidade e treinamento, no qual a qualidade é composta por seu gerente que responde ao executivo da área, seguido do coordenador de qualidade, analista de qualidade e os agentes de qualidade, responsáveis pelas monitorias das ligações/atendimentos e auditorias internas, já o time de treinamento é composto pelo gerente de treinamento que responde ao executivo responsável pela área, e tem abaixo da sua hierarquia os coordenadores de treinamento responsáveis pelos supervisores de pessoas/treinamento sob sua gestão auxiliares, responsáveis por questões administrativas da parte de treinamento e os instrutores de treinamento, responsáveis por ministrar os treinamentos, seja ele de formação inicial, reciclagem ou formação continuada.

Cada posição hierárquica aqui destacada, serve para definirmos que de forma escalonada ocorre o monitoramento e supervisionamento sobre as atividades realizadas, cada cargo superior fica responsável por supervisionar o trabalho de seus subalternos, cobrando-lhes resultados cada vez maiores, incorrendo em processo de estranhamento entre os trabalhadores, que não se reconhecem como tal, apenas como números que desempenham uma função específica, aqui, o que outrora fora oprimido, torna-se opressor de sua própria classe. A dominação através do poder aqui identificada, conforme colocado por Gurgel e Souza Filho (2016), é o tipo de dominação legítima legal, fundada em regras e normas sociais, tal obediência hierárquica aqui acontece pelas normas e regras sociais já impostas, não ao senhor

“dominante do poder”, dessa forma, quem obedece à hierarquia não obedece ao gestor, mas as regras já estabelecidas. No entanto, o uso do “poder” pelos gestores para perseguir, diminuir ou punir os subalternos ultrapassa o caráter da impessoalidade.

4.2 O desfile das cordinhas: As identidades provisórias das “castas” do atendimento

Não é incomum passearmos pelas ruas das cidades e nos deparamos com trabalhadores utilizando o crachá da empresa que trabalha, seja para exaltar a empresa e/ou cargo que trabalhe ou por exigência da empresa. Nos Call Centers não poderia ser diferente, como se destacar em um mar de pessoas, onde as fardas de trabalho são existentes e os cargos aparecem dificilmente estampados na parte da frente do crachá, junto ao nome do trabalhador. Composto majoritariamente por mulheres, as centrais de atendimento – Call Centers, são espaços para adquirir experiência, seja no primeiro emprego, ou até mesmo recolocação no mercado de trabalho. Um ambiente diverso como esse, precisa ser monitorado e dividido para que as engrenagens dessa grande máquina de angariar dinheiro funcione, por isso as ilhas de atendimento – espaços no qual existe a divisão de setores para um mesmo produto. Imaginemos que uma empresa de TV por assinatura que oferece suporte 24h por dia, sete dias por semana, essa mesma empresa precisa prestar suporte técnico, financeiro, venda, pós-venda, cancelamento, tudo por telefone, então ter o controle do que cada setor desse está fazendo é primordial, por isso as ilhas de atendimento existem para separar os operadores que atendem uma situação específica, em sua maioria, todos devem saber atender tudo, porém visando segregar o atendimento e torná-lo otimizado existe a segregação por segmentos dentro dos Call Centers.

Para o cumprimento da jornada de trabalho os operadores precisam *logar* em um sistema que gere automaticamente o tempo logado do operador e conforme o *skill* que aquele operador esteja alocado as interações começam, se o operador for de um *skill* ativo, um *mailing* automático já programado disca aleatoriamente para os clientes prospects para realização de vendas, fechamento de acordos – em caso de setores de cobrança. Esse tempo logado é o responsável por determinar o tempo produtivo que o operador permanece na sua posição de atendimento – PA, para a empresa o

tempo produtivo é calculado em cima do tempo logado desconsiderando as pausas de NR17, as pausas para descanso, almoço/lanche, ambulatorias, feedbacks, treinamento, sistema, ambulatoriais e banheiro. É esse sistema que determina o horário e o tempo das pausas que os operadores devem tirar, caso ocorra estouro nas pausas o operador pode sofrer algum tipo de sanção disciplinar para correção do que eles entendem por “desvio”.

Todo o tempo que o operador fica logado ele é monitorado, seja com relação ao seu tempo médio de chamadas – TMA, tratativa de ocorrências – TMO, em casos de skills de backoffice, nunca o tempo de pausa, seja ela qual for, deixa de ser monitorado, para que assim possam assegurar o maior tempo produtivo possível.

Ainda no que se refere ao controle das pausas – tempo improdutivo, destacamos a vigilância sobre as pausas para ir ao banheiro, para situações em que as pausas para ir ao banheiro apresentem-se muito altas, pode ser aplicado ao colaborador sanções disciplinares, como sinalizado anteriormente, podendo ser essas sanções disciplinares: feedback formal, seja verbal ou por escrito, advertência por dissídia ou até na suspensão do operador, acarretando progressão de escala pedagógica e posteriormente até dispensa por justa causa.

E como saber se houve algum desvio por parte do operador? As empresas possuem sistema que utilizam inteligência Artificial – IA e sistemas de automação para identificar qual seria o tempo de atendimento necessário para resolver cada situação colocado pelo cliente, outra forma de verificação é através das monitorias, seja pela escuta da chamada, já que todas as ligações ficam gravadas e armazenadas para auditoria posterior ou através da observação do próprio superior, coordenador e gerente que ao identificar algum desvio nos indicadores do setor, consegue ver em tempo real quem é o ofensor, e solicitar que seja verificado o ocorrido, e se o desvio é passível ou não de sanção disciplinar. É através das monitorias e análise de relatórios e *dashboards* online que as empresas podem acompanhar o nível de produtividade, atingimento de meta diária, semanal, quinzenal e mensal. O acompanhamento hora a hora, permite um controle maior da produção, permitindo assim os ajustes necessários em caso de perdas de faturamento, tanto para o cliente contratante do serviço terceirizado realizado pelo Call Center, como o próprio Call Center.

Há, portanto, uma verdadeira “ilha de monitoração” que é [...] a “menina dos olhos” da empresa. Por meio dela capta-se o funcionamento de todas as áreas, fazendo-se diagnósticos acerca dos aspectos positivos e negativos de cada campanha, indicando-se as necessidades de desenvolvimento da operação e subsidiando-se as ações voltadas para o treinamento de pessoal (Venco, p. 157. 2009).

Durante o cumprimento da jornada, além das separações por skill e ilhas, um adereço chama a atenção, conforme sinalizado anteriormente, são as cordinhas que carregam a identidade provisória dos operadores, cheia de cores, desenhos, larguras e tamanhos, porem conter o nome do setor no qual o operador trabalha lhe conferindo poder ou até status, pois existe diferença de “benefícios” de acordo com cada setor, é essa mesma cordinha que durante a sua passagem, seja ela breve ou longa, é identificado por meio de um número, lê-se, matrícula.

É através da matrícula que os sistemas de automação fazem o cruzamento de dados e identificam qual operador está sendo lucrativo para a empresa e qual não está, sendo este último possível identificar qual o motivo da improdutividade do operador, dando ao seu supervisor, insumos para tentativa de resgate, retirando o colaborador para feedback, buscando entender o motivo do desvio e atuando caso o desvio seja comportamental através da coerção por meio de advertência ou até suspensão, sendo essa última, a que mais impacta o operador, pois representa desconto no seu salário no final do mês.

Então, é perceptível que a gestão do controle sobre o tempo de trabalho dos operadores se dá em sua maioria pela coerção violenta do uso do poder para infringir medo, deixando-o em alerta, no qual qualquer desvio, por menor que seja, lhe resultará em punições, que por conseguinte, podem acarretar dispensa por justa causa.

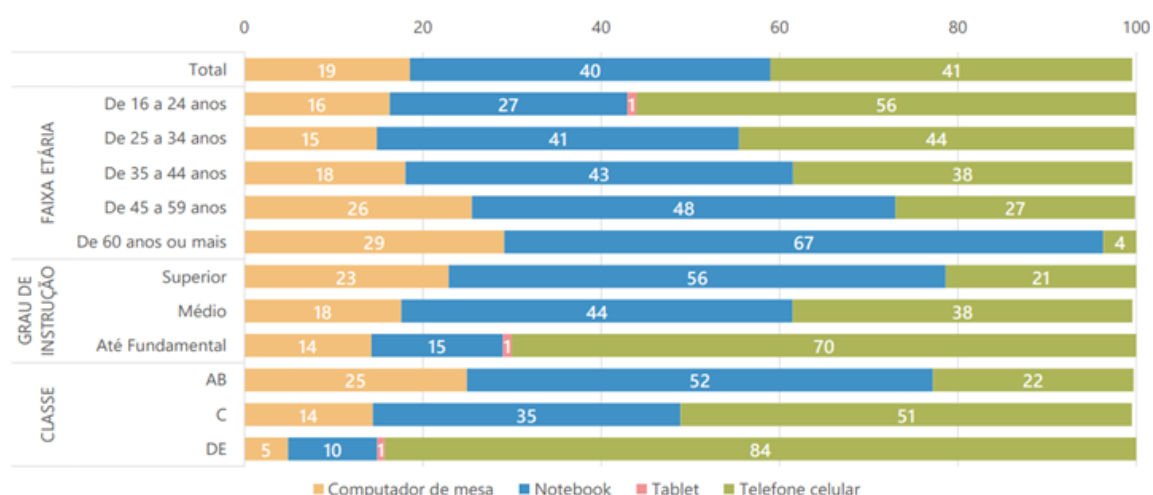
4.3 O telemarketing no contexto pandêmico: O home office como solução

No âmbito da economia, os Call Centers compõem o setor de serviços, um dos maiores empregadores do país segundo dados da ABT. No entanto, conforme o movimento de contradição inerente ao modo de produção capitalista, as formas de trabalho no qual estão expostos os trabalhadores de telemarketing são por muitas vezes degradantes, a execução do trabalho de telemarketing exige do trabalhador características bem definidas, além do perfil técnico/administrativo, com foco em

processos e métodos de trabalho e baixa ênfase em relacionamento humano, deve-se ter um perfil comercial, com elevado foco em relacionamento e baixa ênfase em métodos e processos.

Antes da pandemia do novo coronavírus, grande parte do trabalho executado pelos telemarketings era dentro do espaço físico da empresa, com a chegada da pandemia, o mundo inteiro viu-se obrigado a adotar novas formas de trabalho, a fim de manter a roda da economia girando, o home office, é uma modalidade de trabalho que já vinha sendo experimentada em muitos países no mundo, mas, no Brasil sua prática ainda era pouco difundida, já que o era entendido é que, o controle das forças produtivas era substancialmente maior quando o trabalho era executado in loco. No entanto, a adoção ao modelo de trabalho home office, fez com que o modo de produção capitalista criasse novos mecanismos de controle do trabalho quando executado em casa. Como sinalizado anteriormente neste trabalho, para alguns autores o trabalho remoto, teletrabalho ou home office, termo que usaremos neste trabalho, diz respeito a atividades de trabalho realizadas, geralmente, a partir de casa e mediadas por tecnologias informacionais, isso explica o crescente número de aquisições dos serviços de banda larga no Brasil, segundo dados da Associação Brasileira de Internet – ABRANET, a Banda larga fixa cresceu 12% durante a pandemia de COVID-19. A banda larga fixa teve um acréscimo no ritmo de crescimento do serviço, isto é, o número de acessos aumentou 12% entre março de 2020 e fevereiro de 2021, alcançando aproximadamente 37 milhões de acessos (ABRANET, 2021).

Gráfico 2 – Dispositivos mais utilizados para realizar trabalho remoto



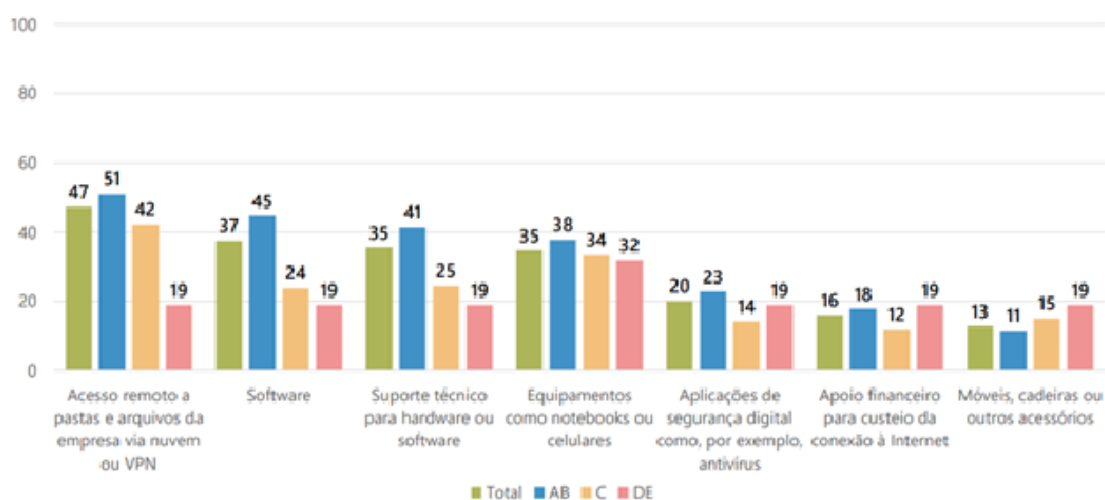
Fonte: Painel TIC COVID-19 – Edição 3.

Conforme o gráfico acima, os dados do painel TIC COVID-19, 3ª edição de 2020, diz que: 38% dos usuários de internet que trabalharam durante a pandemia realizaram trabalho remoto, e, que entre esses, 82% o fizeram em consequência da pandemia.

Quando falamos em dispositivo com maior acesso à internet, o computador foi o dispositivo mais usado pelas classes AB, o que representou 77% do uso para realizar o trabalho remoto, nas classes DE, foi o celular o dispositivo mais usado, representando 84%.

Quando falamos em acesso remoto, os dados mostram que os itens de apoio ao trabalho em home office, representando 47%, diz respeito ao acesso a pastas e arquivos da empresa, e 37% fizeram o uso de software. Ainda sobre o uso das TICs para execução do trabalho em home office, a pesquisa mostra que 30% das pessoas venderam produtos ou serviços por aplicativos de mensagens, ou redes sociais, o trabalho por intermédio das redes sociais era mais frequente entre as mulheres.

Gráfico 3 – Fornecimento de itens de apoio ao trabalho remoto pela empresa



Fonte: Painel TIC COVID-19 - Edição 3.

Quando falamos sobre dispositivos mais utilizados para a execução do trabalho remoto, os dispositivos mais utilizados foram o notebook e celular, ambos essenciais para a execução das atividades em home office dos trabalhadores de telemarketing. O gráfico número 3 nos mostra que as classes C e DE foram as mais afetadas quando falamos em fornecimento de itens de apoio ao trabalho remoto, no qual podemos destacar que para essa parcela da população lhe recaiu o ônus do custeio para execução das atividades remotas.

Conforme aponta o relatório de vendas da empresa de tecnologia Canalys (2020), durante a pandemia do novo coronavírus ocorreu um crescimento acentuado na necessidade de as pessoas realizarem suas atividades de trabalhos e estudos em domicílio.

Ainda sobre a realização das atividades durante a pandemia da COVID-19, Alves (2018) nos traz reflexões acerca do que seriam os novos locais de trabalho reestruturados, já que durante a pandemia, o trabalho invadiu literalmente a casa do trabalhador, que por vez teve que dividir espaço com as demais atividades da casa, misturando o que conhecemos por trabalho produtivo e trabalho reprodutivo.

Para minimizar o contágio do novo coronavírus, enquanto não se conseguia uma vacina, serviços considerados não essenciais foram paralisados, porém, o setor de serviços, em especial os Call Centers, não tiveram seus serviços interrompidos, ao contrário, conforme a Comunix (2021), houve um aumento, e rápida adesão do consumidor aos serviços de e-commerce, delivery de alimentos e até telemedicina durante a pandemia. O que reforçou a necessidade do trabalho dos operadores de telemarketing.

O uso crescente dos serviços online fez com que o mundo dos Call Centers e contatc center buscasse se adaptar à nova realidade, pois mesmo distante fisicamente, o mundo estava cada vez mais conectado. Segundo o site *callcenter.inf.br*³⁵ 2020, algumas empresas registraram crescimento de pouco mais de 17% no volume de chamadas recebidas no início da implementação do home office, fazendo com que o tempo produtivo dos trabalhadores crescesse 52% em relação ao trabalho realizado presencialmente.

Considerado como serviço essencial pelo decreto nº10.282, de março de 2020, o governo federal resolveu declarar a atividade como essencial. Os serviços realizados pelas centrais de atendimento telefônico, e os sindicatos da categoria buscaram garantir que fossem tomados cuidados contra a transmissão do coronavírus nos Call Centers.

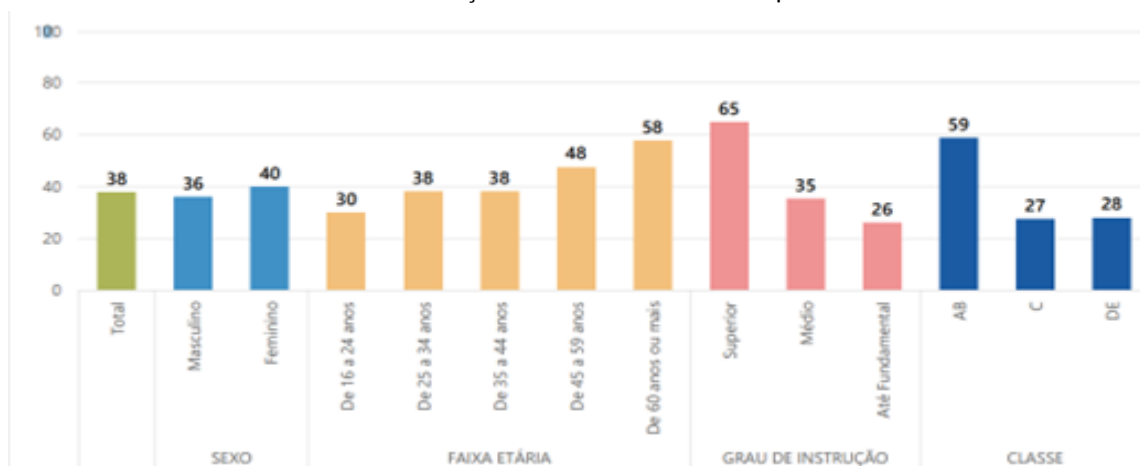
Na Paraíba, o SINTTEL PB, buscou junto as empresas de Call Center que reforçassem medidas de prevenção e contágio do vírus no local de trabalho, como o

³⁵ A *callcenter.inf.br* foi o primeiro portal de atendimento a clientes do Brasil. Tornou-se referencial de mercado, consolidando importantes parcerias e mantendo a imparcialidade em suas divulgações. Uma das grandes novidades que trouxe ao mercado é seu reconhecido ranking das empresas de Call Center.

distanciamento social, a obrigatoriedade do uso de máscara, distribuição de álcool em gel, medição de temperatura, e principalmente a adoção mais rápida possível ao home office.

Para entender um pouco sobre a dinâmica das empresas de Call Center da cidade de Campina Grande, nos debruçamos sobre os respectivos ACT's das empresas, a principal diferença que encontramos nos ACT's das empresas foi quanto a vigência dos acordos, tais documentos apontaram que uma das empresas tem votação para celebração de suas convenções e definições de novos acordos a cada dois anos.

Através dos ACT's que tivemos acesso para a pesquisa é possível identificar que a pauta sobre a realização do trabalho em home office começou a ser discutida nos acordos coletivos de 2020/2021 e 2022, aparecendo de forma breve afirmando que não seria medido esforços para ceder por empréstimos os equipamentos necessários para a atividade de home office. No entanto, não ocorreram mudanças no texto acerca do assunto, não ficando de forma clara e objetiva se a prática do home office e os referidos acordos incidiriam apenas sobre o período da pandemia, ou se manteria após, o que nos parece é que ocorreu a cópia do texto para todos os acordos firmados pela empresa, sem haver um debate mais profundo sobre o tema. A não especificação no ACT de um prazo, aponta para a possível tendência do seu uso por tempo indeterminado. Para alguns pode parecer estranho manter uma cláusula sobre home office, quando tudo caminha para a normalidade em tempos de “pós-pandemia”, mas, o que se constata é que, as empresas tem disseminado o home office entre seus colaboradores, ao ponto de, mais de 50% de uma das empresas hoje manter seus trabalhadores em home office. O que nos leva a acreditar que o fato de não ser definida as regras de home office em um interstício delimitado nos ACT's tem um objetivo: o de tornar a prática de trabalho remoto um modelo a ser seguido, visando a alta performance de produtividade, seja no quesito qualidade, quanto eficiência, e quando estas metas não forem atingidas, sob o argumento de o trabalho em home office ser um benefício para o empregado, a empresa usurpará o caráter de pseudo “benéfico” dessa modalidade de trabalho, impondo ao trabalhador o retorno ao espaço físico da empresa como forma de “punição” ao não atingimento das referidas metas de produtividade, qualidade e eficiência.

Gráfico 4 – Realização de trabalho durante a pandemia

Fonte: Painel TIC COVID-19 – Edição 3.

Conforme o gráfico acima, a realização de trabalho durante a pandemia foi em maior número realizado pelas mulheres, na faixa etária dos 25 a 60 anos ou mais, das classes C e DE. Isso mostra significativamente o seu recorte de gênero e classe. A divisão desigual do trabalho entre homens e mulheres é uma questão central na sociedade contemporânea. Embora as mulheres tenham conquistado avanços significativos em termos de igualdade de gênero, persiste uma sobrecarga desproporcional de trabalho sobre elas. Além do trabalho remunerado, as mulheres são responsáveis por uma parcela desigual do trabalho doméstico e tarefas não remuneradas, incluindo cuidado com crianças, idosos e afazeres domésticos. Essa carga adicional de trabalho impõe às mulheres uma jornada dupla ou tripla de trabalho, comprometendo sua qualidade de vida e limitando suas oportunidades de desenvolvimento pessoal e profissional. Ao falarmos sobre gênero, diversos fatores contribuem para a sobrecarga de trabalho feminino: normas sociais arraigadas, estereótipos e expectativas culturais de que as mulheres sejam as responsáveis pelas tarefas domésticas e pelo cuidado dos outros, perpetuam essa desigualdade.

4.4 Condições salariais e jornada de trabalho dos trabalhadores de Telemarketing na Cidade de Campina Grande – PB

Para levantamento de dados referente as condições de trabalho e salários dos trabalhadores de Telemarketing no Brasil, e em especial no município de Campina Grande, foram consultados alguns documentos de acesso público tais como: ACT's – Acordos coletivos – CEAT's – Certidão Eletrônica de Ações Trabalhistas – AEAT's –

Anuário Estatístico de Acidentes do Trabalho – CNAE – Classificação Nacional de Atividades Econômicas – além de outros dados, obtidos no painel TIC COVID19, Relatório de Doenças Ocupacionais da OIT e OMS, Dossiê Call Center – Fruto do projeto de pesquisa “Caminhos do Trabalho”, desenvolvido por meio de Termo de Cooperação Técnica firmado entre a Universidade Federal da Bahia (UFBA) e a Procuradoria Regional do Trabalho da 5ª Região, além de outras fontes de dados e textos que subsidiaram o diálogo acerca do tema.

Analisando os ACT's das empresas de Call Center de Campina Grande – PB, em especial, relativo a uma das empresas referenciadas em documentos consultados, no interstício de 2018 a 2021, conseguimos destacar alguns elementos constituintes do processo de trabalho realizado pelos operadores de telemarketing.

No que remete aos salários, observou-se que a média salarial para jornadas de 180 horas por mês é em torno de R\$ 1.020,56 (mil e vinte reais com cinquenta e seis centavos). As jornadas de trabalho são 6 horas diárias. Cabe pontuar que os operadores de telemarketing trabalham 6 horas diárias com escala 6 x 1 seis, ou seja, trabalham seis dias e folgam um dia na semana, podendo essa folga ser aos finais de semana, sábado ou domingo.

Tabela 2 – Média Salarial Jornada de trabalho de 180h Mês

ANO	VALOR	CARGA HORARIA
2017 - 2018	R\$ 937,00	180H
2019 – 2020	R\$ 998,00	180H
2021 – 2022	R\$ 1.100,00	180H
MÉDIA SALARIAL	R\$ 1.011,67	

Fonte: CATS 2017 a 2022. Elaboração própria.

Já os trabalhadores que possuem jornada superior mensal a 180h, ou seja, com jornada mensal de 220h, recebem em média o valor de R\$ 1.236,48 conforme tabela abaixo, nesse caso são colaboradores da área de staff como auxiliares, analistas e supervisores.

Tabela 3 – Média Salarial Jornada de trabalho de 220h Mês

ANO	VALOR	CARGA HORARIA
2017 - 2018	R\$ 1.145,22	220H
2019 – 2020	R\$ 1.219,78	220H
2021 – 2022	R\$ 1.344,44	220H
MÉDIA SALARIAL	R\$ 1.236,48	

Fonte: CATS 2017 a 2022. Elaboração própria.

Conforme o IBGE, o rendimento médio mensal domiciliar por pessoa caiu 6,9% em 2021 e passou de R\$ 1.454,00 em 2020 para R\$ 1.353,00. Segundo a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios – PNAD Contínua, este é o menor valor da série histórica, iniciada em 2012. As regiões Norte e Nordeste foram as que apresentaram os menores valores – R\$ 871,00 e R\$ 843,00 respectivamente (IBGE/PNAD, 2020).

O Panorama Cidades IBGE, no ano de 2020, assinalou que a renda mensal – per capita, na cidade de Campina Grande era de dois salários mínimos, ao considerarmos que a renda per capita trata-se da soma do que cada membro de um grupo familiar ganha por mês, isto é, a renda bruta mensal, devemos presumir que em uma casa com quatro pessoas ao menos três precisam está trabalhando para que a renda familiar seja superior à renda média da região.

A partir desse comparativo, observou-se que o fator salário dos operadores de telemarketing é o primeiro elemento característico do processo de trabalho precário.

As novas determinações da condição salarial, como a adoção da remuneração flexível através dos programas de participação nos lucros e resultados, jornada de trabalho flexível – banco de horas – alteram o sociometabolismo laboral [...] a precariedade salarial promove mudanças na estrutura da vida cotidiana das pessoas alterando a dinâmica das trocas sociais com a manifestação dos fenômenos do modo de vida just-in-time³⁶ e vida reduzida (Alves, p. 30, 2018)

Ainda com base nas análises dos ACT's, outro elemento que incide sobre o fator salário é o pagamento de valores adicionais com base no Programa de Participação nos Resultados – PPR – e no Programa de Participação nos Lucros – PPL, no qual, em uma empresa, o pagamento está atrelada ao atingimento de metas, na outra, ainda ocorre negociações acerca do seu pagamento.

Quando falamos em benefícios, os acordos coletivos nos mostram que uma das empresas, no que diz respeito a “benefícios”, oferece quatro como seus principais atrativos: (I) auxílio-creche – esse auxílio diz respeito ao reembolso realizado pela empresa para todos os seus empregados referente as despesas realizadas e comprovadas com o internamento de seus filhos em creches ou instituições análogas, de sua livre escolha; (II) auxílio-filho excepcional³⁷ – este auxílio é concedido aos

³⁶ O just in time se refere a execução da cadeia produtivos de acordo com a demanda, ou seja, tudo ocorre no seu devido tempo, nem antes, nem depois, evitando o desperdício de matéria-prima e, consequentemente, o grande volume de mercadoria parada em estoque.

³⁷ Segundo o referido ACT, a condição de excepcional, assim entendida aquele que não apresentar condições mínimas de independência e autocuidado, que deverá ser expressamente declarada

empregados que tenham filho(s) excepcional(is), o valor é reembolsável mediante a preenchimento e apresentação de termo que comprove o gasto do valor a ser reembolsado; (III) auxílio-transporte – auxílio destinado ao trabalhador que faz utilização de transporte público, desde que este deseje, pois existem casos em que o trabalhador pode dispor de transporte próprio – este auxílio fornecido pela empresa garantirá o pagamento de vale-Transporte necessário ao trajeto residência-trabalho-residência, para os dias efetivamente trabalhados. O desconto é limitado ao valor de 6% do salário bruto, conforme Art. 9º do Decreto 95.247/87.

Quando se relaciona as condições salariais e as jornadas de trabalho, a empresa citada, esclarece em seus ACT's que o salário pago para os trabalhadores com jornada de 36 horas semanais e 180 horas mensais foi de R\$ 937,00 – com um adendo, em caso de jornada reduzida, o valor do salário será proporcional ao piso, levando em conta a jornada de trabalho. Cabe destacar também, que segundo o ACT – 2017/2018, o reajuste do piso salarial para os empregados com jornada de 180 horas mensais, será corrigido de acordo com o valor do salário mínimo nacional quando ajustado. Já para trabalhadores com jornada semanal de 44 horas e mensal de 220 horas, o valor corresponde ao pagamento de R\$ 1.145,22, recebendo um adicional de 5%. Ambas as empresas se comprometem a pagar 50% do décimo terceiro juntamente com o pagamento das férias, quando o trabalhador assim desejar, quanto aos demais auxílios como: auxílio-refeição, auxílio-creche e auxílio-filho excepcional, as empresas se comprometem a efetuar o pagamento com ajuste a partir de janeiro, conforme ACT aprovado em assembleia.

Ainda sobre o tocante aos salários, conforme os ACT's, a referida empresa ainda não possui o PRL, no entanto, as cláusulas do ACT descrevem que a empresa se compromete a realizar negociações junto ao sindicato para a definição das diretrizes e sistemáticas de apuração e pagamento da PLR. Contudo, após anos da instalação da empresa na cidade, ainda não foi possível chegar em um acordo para o pagamento do PRL. Sobre esse ponto, cabe destacar as palavras de Alves (2018).

A adoção da remuneração flexível – PLR, além de contribuir para pulverizar as negociações no âmbito da empresa, enfraquecendo o poder de barganha dos trabalhadores, condicionou a remuneração do trabalhador ao seu desempenho e a lucratividade da empresa (Alves, 2018, p. 28).

anualmente em atestado médico idôneo, sujeito a averiguação por parte da Empresa, restando claro que os empregados não terão nenhum ônus ou coparticipação no referido benefício.

Outro ponto que chama atenção nos ACT's consultados, diz respeito a gratificação por execução de cargos diferentes, conforme cláusula, com o intuito de proporcionar o aprendizado de outras funções e viabilizar o plano de carreira dos colaboradores, um empregado poderá executar atividades relativas à função do cargo imediatamente superior, sem que exista incremento salarial ou de benefícios, desde que tal situação seja; (I) limitado a 1 hora diária – para funcionários com jornada de 180 horas mês; e/ou (II) limitado a 15 dias ao mês – para funcionários com jornada de 180 horas mês”, o que nos leva a crer que a empresa utiliza-se da ideia de proporcionar um plano de carreira para o funcionário, com respaldo no ACT aprovado em assembleia, para a prática de desvio de função.

Quando falamos sobre a execução do home office, a empresa traz em seu acordo coletivo informações rasas sobre a execução das atividades fora da empresa, não existindo especificações quanto ao prazo, fatores motivadores ou o tipo de suporte oferecido aos trabalhadores que realizarão suas atividades em home office.

Antes da pandemia da COVID-19, o trabalho home office era pouco difundido no Brasil, mas diante do contexto que atingiu todo o mundo e suas medidas de enfrentamento, como o isolamento social para evitar o contágio, muitas empresas tiveram que se adaptar, bem como os trabalhadores com as novas formas de consumismo³⁸ e consumo³⁹. Com a necessidade do isolamento social, as pessoas passaram a se conectar através da internet, e a maioria das relações sociais (encontros, atividades de trabalho, compras e estudos), passaram para o on-line.

Com a pandemia e o home office, ficou mais comum o trabalhador continuar trabalhando após a jornada contratual de trabalho, seja para realizar algum trabalho adicional ou finalizar um trabalho específico aos finais de semana. Tais elementos são colocados por Alves (2018) como a síntese entre a mais-valia absoluta e a mais-valia relativa, reduzindo a vida do trabalhador ao modo *just-in-time*. Segundo Alves (2018), a presença de novas máquinas informacionais como: computadores, tablets e smartphones, conectados as redes informacionais desterritorializam os locais de trabalho, reverberando, por sua vez, no aumento da jornada de trabalho, enquanto a força de trabalho fica full time – a disposição do capital, seja por meio de acionamentos ou por via de aplicativos de mensagens, como WhatsApp e Telegram, seja pelo

³⁸ O consumismo é o acúmulo de bens que ultrapassam a necessidade de subsistência.

³⁹ O consumo se caracteriza pela aquisição de suprimentos para saciar as necessidades básicas do homem.

acompanhamento em grupos de trabalho nesses mesmos aplicativos, além de alerta constante de e-mails nos seus celulares pessoais. Em suma, o trabalho em home office aumentou exponencialmente o volume de trabalho a ser realizado e mitigou a linha que separava o horário de trabalho e o tempo de lazer e descanso.

Além de alterações na vida cotidiana dos trabalhadores assalariados, “assediados” virtualmente pelo trabalho abstrato, surgiram novas e importantes alterações no perfil educacional dos novos empregados das grandes empresas da indústria e serviços [...] além de exigir novas capacidades operativas advindas das rotinas de trabalho flexível, exige-se do trabalhador competência e resiliência tendo em vistas que as pessoas humanas que trabalham precisam se dispor subjetivamente a aceitar a “redução” do tempo de vida a tempo de trabalho (Alves, p. 18-19, 2018).

As situações e condições em que o trabalhador está subordinado, em especial, os trabalhadores de telemarketing, vêm produzindo indicadores de adoecimento cada vez maior, conforme apontado por Antunes e Praun (2015), principalmente durante a pandemia com o trabalho executado em home office. É inegável que trabalhar em casa é uma realidade, e alguns trabalhadores até parece preferi-lo, por alegar ter mais tempo com a família, além do ganho de tempo, se pensarmos no quanto é gasto pelo trabalhador com deslocamento, trânsito, metrô, ônibus, o problema é que a maioria das empresas não estava preparada para garantir os recursos necessários aos seus funcionários com relação à execução do trabalho em home office, e ao que parece, do início da pandemia até seu atual estado, não houve muito esforço por parte das empresas em proporcionar um local adequado a execução das atividades, principalmente as empresas de Call Center, objeto de estudo desta pesquisa, garantindo assim, recursos necessários para que seus funcionários pudessem realizar de maneira adequada as suas atividades.

4.5 Os impactos do trabalho em home office na saúde dos trabalhadores de telemarketing e as desigualdades de gênero

Saúde, em português, conforme o dicionário da educação profissional em saúde da Fiocruz (2009), deriva de *salute*, vocábulo do século XIII, vem do latim *salus* – *salutis* – com o significado de salvação, conservação da vida, cura, bem-estar, mas foi a partir do fim da Segunda Guerra Mundial, e durante a segunda metade do século XX, que as até então, recém-criadas organizações internacionais de saúde –

Organização Mundial da Saúde (OMS) e Organização Pan-Americana da Saúde (Opas) – propuseram em caráter mundial novas definições, de caráter mais positivo e abrangente que as veiculadas pelas instituições médicas, no que diz respeito a saúde, definindo-a como o estado de completo bem-estar físico, mental e social.

Segundo o relatório da OPAS 2015, em 2008, e da Comissão da OMS sobre Determinantes Sociais da Saúde reconheceu que as condições de emprego⁴⁰ e condições de trabalho⁴¹ são determinantes sociais da saúde, proporcionando bem-estar e estabilidade econômica, embora o emprego e o trabalho possam favorecer o desenvolvimento humano sustentável, também contribuem para as desigualdades, as relações entre o emprego e o trabalho, por um lado, e as desigualdades em saúde, por outro. Chegou-se à conclusão de que as condições desiguais de emprego e as consideradas perigosas no ambiente de trabalho contribuem para as desigualdades.

Conforme apontado acima, o ambiente de trabalho desempenha um papel crucial na vida dos indivíduos, afetando diretamente sua saúde e bem-estar. No entanto, muitos trabalhadores enfrentam condições adversas que contribuem para o adoecimento físico e psicológico. Diversos fatores individuais podem contribuir para o adoecimento no trabalho, tais como características pessoais, condições de saúde pré-existent, habilidades e competências, estresse e estilo de vida. Além disso, fatores psicossociais, como a falta de autonomia, o desequilíbrio entre vida pessoal e profissional, o assédio moral e sexual, também desempenham um papel significativo no adoecimento dos trabalhadores. Alguns fatores organizacionais podem estar diretamente ligados ao adoecimento dos trabalhadores, a exemplo das características do ambiente laboral, como a carga de trabalho excessiva, a falta de controle no trabalho, a falta de suporte social, a insegurança no emprego, o estilo de gestão e a falta de recursos adequados. Além disso, a cultura organizacional e a política de saúde e segurança no trabalho desempenham um papel fundamental na prevenção do adoecimento.

⁴⁰ Condições ou circunstâncias em que a pessoa desempenha um trabalho ou ocupação. Com frequência supõe a existência de um acordo ou a relação entre um empresário que contrata um trabalhador e um empregado que oferece sua força de trabalho”. **Fonte:** Glossário de condiciones de empleo y de trabajo. Apéndice n.º 15.

⁴¹ São as condições gerais de trabalho que determinam de muitas maneiras as experiências das pessoas no trabalho. São as variáveis que definem a realização de uma determinada tarefa e o ambiente em que são executadas, determinando a saúde dos trabalhadores em um triplo sentido: físico, psicológico e social”. **Fonte:** Glossário de condiciones de empleo y de trabajo. Apéndice n.º 15.

E quando falamos do adoecimento dos trabalhadores de Call Center, devemos ter em mente que o trabalho nesse ambiente é caracterizado por ritmo intenso, pressão por resultados, metas e supervisão constante. Essas condições de trabalho podem levar a sérios impactos na saúde física e mental dos funcionários.

Um dos principais fatores de adoecimento é o estresse crônico. Os trabalhadores de Call Center lidam diariamente com demandas e solicitações de clientes, muitas vezes em situações conflituosas. Além disso, o controle rígido de tempo e a exigência de cumprimento de metas de desempenho contribuem para o aumento do estresse e da pressão psicológica.

A falta de autonomia e de controle sobre o trabalho também é um fator crítico. Os funcionários são frequentemente monitorados e avaliados, o que pode gerar uma sensação de vigilância constante. A repetição de tarefas e a falta de variedade também podem contribuir para o surgimento de problemas de saúde, como doenças musculoesqueléticas e problemas vocais.

Outro aspecto preocupante é a questão do assédio moral. Muitos trabalhadores de Call Center enfrentam situações de humilhação, constrangimento e pressão excessiva por parte dos supervisores e gestores. Esse tipo de ambiente hostil pode ter impactos significativos na saúde mental dos trabalhadores, levando a quadros de ansiedade, depressão e até mesmo suicídio.

Além disso, Casulo (2018) salienta outros elementos que contribuem para o adoecimento dos trabalhadores de telemarketing, como o avanço das tecnologias e a descentralização do local de trabalho desencadeada pelas novas formas de flexibilização do trabalho – a exemplo do home office.

Desde a década de 1990, no Brasil, o número de trabalhadores que passam por adoecimento, em decorrência do exercício de suas atividades laborais, vem aumentando.

Os acidentes de trabalho⁴² e as manifestações de adoecimento⁴³ com nexo laboral não são fenômenos novos, mas processos tão antigos quanto a submissão do trabalho às diferentes formas de exploração [...] ao longo do

⁴² Antunes e Praun, utilizam a expressão acidentes de trabalho em referência aos acidentes típicos, que são aqueles que ocorrem durante a jornada de trabalho, fatais ou não, geralmente causadores de lesões e ferimentos no corpo, fraturas, mutilações, entre outros impactos físicos. A sociedade dos adoecimentos no trabalho. Serv. Soc. Soc., São Paulo, n. 123, p. 407-427, jul./set. 2015.

⁴³ Ainda segundo os autores citados acima, a referência ao adoecimento ou enfermidade com nexo laboral será realizada considerando processos que resultem da exposição do trabalhador a condições de trabalho nocivas à sua saúde e que gerem como desdobramento o adoecimento físico e/ou mental.

século XX, com a produção em massa e a ampliação do controle e intensificação do trabalho, proporcionado pela expansão do taylorismo/fordismo, novas formas de acidentes e adoecimentos com nexo laboral passaram a fazer parte do cotidiano do trabalho (Antunes; Praun, 2015, p. 410).

Segundo dados do observatório digital de saúde e segurança no trabalho, no Brasil, as notificações de acidentes de trabalho para atividades de teleatendimento somam mais de 25 mil, desde que o observatório iniciou o monitoramento com pico 4.028 – quatro mil e vinte oito casos – no ano de 2013.

Tabela 4 – Notificações de Acidente de Trabalho por Ocupação

OCUPAÇÃO	TOTAL DE NOTIFICAÇÕES	PICOS
Operador de telemarketing ativo	3.186	451 (ANO DE 2014)
Operador de telemarketing receptivo	9.026	1.122 (ANO DE 2015)
Operador de telemarketing ativo e receptivo	11.194	1.606 (ANO DE 2018)
Operador de telemarketing técnico	1.051	166 (ANO DE 2018)
Supervisor de telemarketing e atendimento	1.627	201 (ANO DE 2018)

Fonte: Observatório de Segurança e Saúde no Trabalho 2022. Elaboração própria.

A norma reguladora n.º 17 – NR17 – do Ministério do Trabalho e Previdência Social, estabelece parâmetros para permitir a adaptação das condições de trabalho às características psicofisiológicas dos trabalhadores. A norma estabelece parâmetros quanto a ergonomia dos trabalhadores de Call Center, no que diz respeito a: (I) Organização do trabalho; (II) Levantamento, transporte e descarga individual de cargas; (III) Mobiliário dos postos de trabalho; (IV) Trabalho com máquinas, equipamentos e ferramentas manuais e (V) Condições de conforto no ambiente de trabalho, tendo este último especificações para o trabalho dos operadores de checkout⁴⁴ e trabalho em teleatendimento/telemarketing.

Além dos riscos ergonômicos, o trabalho nos Call Centers pode causar outros tipos de risco à saúde do trabalhador, a exemplo dos transtornos mentais ocasionados pela execução da atividade. Na execução de atividades de telemarketing, os

⁴⁴ É atribuição do operador de checkout a verificação das mercadorias apresentadas, sendo-lhe vedada qualquer tarefa de segurança patrimonial. Para saber mais, acesse: http://www.guiatrabalhista.com.br/legislacao/nr/nr17_anexo1.htm#:~:text=%C3%89%20atribui%C3%A7%C3%A3o%20do%20operador%20de,qualquer%20tarefa%20de%20seguran%C3%A7a%20patrimonial.&text=5.1.,5.2.

trabalhadores são expostos a riscos psicossociais, sendo estes muitas vezes expostos a/o: (I) controle abusivo do trabalho – quando todo o controle referente ao tempo de descanso dos atendentes – (II) metas praticamente inalcançáveis – principalmente skills que possuem RV – (III) restrição de uso do banheiro – limitando o uso do banheiro a apenas cinco minutos – (IV) uso de scripts para roteirização do atendimento; (V) incentivo a competitividade de forma demasiada; (VI) assédio moral. Tais elementos podem desencadear doenças classificadas pela Classificação Estatística Internacional de Doenças e Problemas Relacionados à Saúde – CID.

De acordo com as consultas realizadas as certidões eletrônicas de ações trabalhistas contra tais empresas disponíveis no site do Tribunal Regional do trabalho da 13ª Região – TRT, tivemos acesso a cerca de 60 processos trabalhistas somados entre os anos de 2018 a 2021, sendo analisados 14% do total de processos conforme tabela abaixo:

Tabela 3 – Ações Trabalhista Doença Ocupacional Trabalhista

ANO	MOTIVO DA AÇÃO	TOTAL DE PROCESSOS
2018		2
	ASSEDIO MORAL - BRINCADEIRAS DE MAL GOSTO E CONSTRANGIMENTO	1
	DANO MORAL E MATERIAL - PERCA AUDITIVA	1
2019		2
	DOENÇA OCUPACIONAL - CID 10 F 41 1	1
	DOENÇA OCUPACIONAL - PERDA DE AUDIÇÃO	1
2020		2
	DANO MORAL - DOENÇA OCUPACIONAL - CID F41	1
	DOENÇA OCUPACIONAL CID 10 F43 2	1
2021		1
	DANOS MORAIS - DOENÇA OCUPACIONAL ID 10 - F 32.11	1
TOTAL DE AÇÕES		7

Fonte: Tribunal Regional do trabalho da 13ª Região. Elaboração própria

Conforme o exposto acima, o acionamento a justiça após a rescisão contratual por alegação de ter adquirido algum tipo de doença ocupacional é em maioria, por motivos psicológicos, conforme a Recomendação Técnica n.º 01/2005 – RT, já é sabido que o trabalho dos telemarketings nos Call Centers causa grande desgaste físico e mental. Desse modo,

[...] a forma de organização atual das centrais de atendimento telefônico e de relacionamento com clientes impõe, de forma simultânea, trabalho sob

grande pressão de tempo, elevado esforço mental e elevado esforço visual [...] inspeções dos Auditores-Fiscais do Trabalho em empresas que se utilizam dessa modalidade de atendimento, em todo o País, vêm confirmando a ocorrência de transtornos mentais, LER/DORT e disfonias ocupacionais e que não têm sido implementadas pelas empresas condições adequadas de trabalho à natureza da atividade, gerando desgaste evidente para os operadores, demonstrado pelas altas taxas de absenteísmo, adoecimento e rotatividade dos operadores de teleatendimento/ “telemarketing” (DSST, p.1-2, 2005).

Ansiedade generalizada, síndrome do pânico, stress grave, transtornos de adaptação além de episódios depressivos são algumas das sequelas deixadas pelo trabalho realizado pelos telemarketings, que passam sua jornada de trabalho, que dura em média 6 horas, ouvindo insultos, reclamações dentre outras situações constrangedoras, seja durante o atendimento, seja por parte de seus superiores, que são inerentes a esse tipo de trabalho. Casulo (2018) aponta que, o crescimento dos transtornos psicológicos e de depressão no mundo do trabalho decorre da nova ordem neoliberal vivenciada por todo o globo no século XXI, principalmente nos países de economia periférica e dependente, como o Brasil. Luse (2013), por sua vez, aponta nos seus estudos, o grande número de acidentes e doenças laborais registrados no país, expressão dos mecanismos de superexploração da força de trabalho, que é típico das relações de trabalho de uma economia periférica dependente, contexto em que se viola o fundo de vida do trabalhador, que decorre sobretudo, pelo prolongamento e intensificação da jornada de trabalho.

Com o home office implementado às pressas devido à pandemia, as mudanças na rotina das famílias foi inevitável, trabalhar em casa, estudar, além da constante possibilidade da perda de familiares e amigos pelo novo coronavírus, somados ao isolamento físico e social das pessoas, fez com que as doenças psicológicas aumentassem durante o período de isolamento para enfrentamento da pandemia, agora imaginem todos esses fatores juntos presentes na vida do trabalhador de telemarketing, submetidos a jornadas diárias extenuantes e por muitas vezes degradantes de trabalho, sem as mínimas condições para a execução das suas atividades em casa, assediado antes, durante e após sua jornada, pois conforme sinalizado anteriormente, no home office o tempo de trabalho e o tempo de descanso se confundem, sendo este último, muitas vezes, engolido pelo tempo de trabalho. Destaca-se ainda as horas de trabalho não pagas, afinal em tempos de pandemia e crise econômica, o capital refina o discurso de que estar empregado é um “privilégio” no qual, contido neste discurso, está o caráter de subserviência que o trabalhador

deve adotar, conforme amplamente apontado por Antunes (2018) em sua obra *o privilégio da servidão*, no qual o autor destaca o novo proletariado na era digital e enfatizando que para ele seria um capitalismo de plataforma.

Cabe destacarmos aqui, que, outras doenças características do trabalho em Call Center adquiridas por trabalhadores de telemarketing são as doenças osteomusculares, devido aos esforços excessivos; tempo de recuperação insuficiente; condições irregulares de ergonomia; mobiliário e equipamentos inadequados. Tais fatores podem ocasionar doenças como: (I) dedo em gatilho (M65.3); bursite da mão (M70.1); (II) bursite do ombro (M75.5); (III) sinovite crepitante crônica da mão e do punho (M70.0); (IV) síndrome do manguito rotatório (M75.1); (V) tendinite bicipital (M75.2); (VI) tendinite calcificante do ombro (M75.3) e (VII) dorsalgia (M54).

Além dos transtornos mentais, doenças osteomusculares causadas pelo trabalho de telemarketing, as doenças vocais e auditivas são frequentes e comuns em praticamente todos os trabalhadores de telemarketing, afinal a voz e a escuta são ferramentas de trabalho. Entre os principais fatores de risco que provocam doenças vocais e auditivas em operadores de telemarketing estão: (I) ruído intenso de fundo, estimulando o aumento da voz; (II) condições acústicas do ambiente; (III) entonação da voz; (III) utilização de longos e detalhados scripts; (IV) restrição ao uso do banheiro/saída do posto de trabalho; (V) horas extras rotineiras e (VI) ritmo de trabalho intenso provocado pelo estabelecimento de metas. Observa-se, portanto, que os fatores já presentes no trabalho desenvolvido nos Call Centers se fizeram recrudescer, pois, podemos dizer que tais doenças ocupacionais decorrentes do processo de trabalho dos operadores de telemarketing, foi intensificado com o modelo de trabalho em home office.

Conforme apontado por Casulo (2018), a flexibilização do processo produtivo sob a marca do Toyotismo, se inseriu na lógica da polivalência do trabalhador, no qual é funcional a lógica do capital, faz com que o trabalhador realize diversas atividades – quase simultaneamente – o que eram anteriormente realizadas por mais de um trabalhador, aumentando ainda mais a sua sobrecarga física e mental, levando ao desgaste máximo. Ainda conforme a autora, a polivalência e o aumento da intensificação do trabalho provocaram a sobrecarga laboral, levando o trabalhador à exaustão.

A nova divisão internacional do trabalho estabeleceu, concomitantemente, um novo mapa de acidentes e doenças profissionais. Essas alterações acabam sendo

perceptíveis com mais clareza no interior de corporações de grande porte, nas quais a gestão dos processos de trabalho é potencializada pela presença de robôs e sistemas informacionais e comunicacionais sofisticados. Mas, vale acrescentar que, essas condições, presentes no interior das grandes corporações, acabam por repercutir de diferentes maneiras ao longo da cadeia produtiva (Antunes; Praun, p. 410, 2015).

A exemplo dos Call Centers, a fim de manter o controle sobre o trabalhador/operador de telemarketing, é utilizada várias formas de controle e maximização do tempo, diminuindo assim o tempo de ociosidade do trabalhador, levando-o a produzir o máximo possível dentro da sua jornada de trabalho. Além do sistema de controle das chamadas via DAC, utilizam-se métricas para medir o Tempo Médio de Atendimento – TMA, assim é possível controlar o NS da operação, utiliza-se nos Call Center's o processo de automação, conforme apontado por Lonjine (1999). Tal automação possui como elemento fundador a informática que de início é o meio utilizado para assegurar a objetivação dos processos de vigilância e de conduta humana, ainda segundo o autor, a finalidade da automação consiste no controle da produção material.

Segundo a *callcenter.info*, o avanço da automação no atendimento, em um primeiro momento, vem chamando a atenção pela possibilidade de ganho de escala e eficiência, com redução de custos. Para os Call Centers, a utilização da automação robótica de processos – Robotic Process Automation ou RPA – é importante para tornar as equipes de atendimento aos clientes mais eficientes, dessa forma, as novas tecnologias estão contribuindo para a transformação das relações humanas, especialmente, no âmbito profissional. No entanto, ainda segundo o portal, um estudo do Gartner "Predicts 2018: AI and the Future of Work", revela que a implementação e utilização de IA – Inteligência Artificial – criará, até 2020, 2,3 milhões de empregos e eliminará 1,8 milhões de cargos. Isso significa que, mesmo a polivalência sendo funcional a lógica do capital, com o avanço tecnológico a mesma ainda pode se tornar obsoleta, se considerado o ritmo no qual os processos de trabalho sofrem mutações com a implantação constante de novas tecnologias introduzidas a fim de intervir no processo produtivo.

Os trabalhadores pertencentes ao núcleo que atua com maquinário mais avançado, dotado de maior tecnologia, encontram-se cada vez mais expostos à flexibilização e à intensificação do ritmo de suas atividades, expressas não

somente pela cadência imposta pela robotização do processo produtivo, mas, sobretudo, pela instituição de práticas pautadas pela multifuncionalidade, polivalência, times de trabalho interdependentes, além da submissão a uma série de mecanismos de gestão pautados na pressão psicológica voltada para o aumento da produtividade (Antunes; Praun, p. 411, 2015).

Os autores ainda completam:

[...] a ampliação de grandes contingentes que se precarizam ou perdem o emprego e vivenciam novos modos de extração de sobre trabalho e da mais-valia, conjuntamente com aqueles setores que atuam inseridos em ambientes de trabalho que fazem uso das chamadas tecnologias da informação e comunicação (TIC), dos trabalhadores e trabalhadoras em Call Center, telemarketing, supermercados, empresas de fast-food, etc. (Antunes; Praun, p. 412, 2015).

Somados os elementos constituintes dos processos de trabalho dos operadores de telemarketing in loco, nos Call Centers, com adoção do modelo de trabalho em home office, ante contexto pandêmico, o trabalho dos operadores de telemarketing ganha ainda mais o caráter flexível. Antunes e Praun (2015) salientam que a flexibilização se expressa na diminuição do limiar entre atividade laboral e o espaço da vida privada, tal situação só é possível devido o desmonte da legislação trabalhista que passou a permitir várias formas de trabalho, bem como vários tipos de contratações.

Segundo o IBGE – Pesquisa PNAD COVID-19, no início da pandemia, mais precisamente no ano de 2020, mais de 7,9 milhões de pessoas passaram a trabalhar de forma remota no Brasil, no qual a média de horas efetivamente trabalhada no país foi de 36,1 horas, quando falamos da particularidade da Paraíba, o número médio de horas trabalhadas é bem menor, chegando a 34 horas por semana, no qual 17,6% do trabalhadores trabalhou menos horas do que o habitual, 5,6% trabalhou mais horas que o habitual e 76,8% não teve alteração no número de horas trabalhadas.

E, quando falamos em rendimentos na Paraíba, nesse mesmo período, 19,8% das pessoas ocupadas tiveram rendimento menor que o habitual. Cabe considerar as implicações para o trabalhador em home office, que além da necessidade de executar várias atividades em casa, tais como: estudar, desenvolver atividades de afazeres domésticos e trabalhar, fez com que muitas pessoas ainda precisassem comprar equipamentos tecnológicos – computadores, celulares, tablets – para auxiliar nas atividades, o que por sua vez, impactou mais ainda, a renda familiar, promovendo o endividamento das famílias devido ao cenário pandêmico de incertezas somados a

crise econômico aflorada com a pandemia mundial do novo coronavírus e as novas modalidades de trabalho remoto implantadas.

No início da pandemia, quando países em todo o mundo corria contra o tempo na busca de uma vacina para frear a evolução e o contágio do novo coronavírus, a alternativa até então mais viável foi a adoção ao distanciamento social e a adoção ao lockdown. Serviços considerados não essenciais foram paralisados, e o governo, ante a pressão popular e midiática, teve que intervir, instituindo a MP 936/2020, que trouxe novos elementos acerca do contrato de trabalho enquanto o período de pandemia perdurasse. Entre os pontos contidos na medida provisória, estava a diminuição da jornada e a suspensão dos contratos de trabalho. O trabalho realizado pelos Call Centers foi considerado como essencial durante a pandemia, desse modo, as atividades dos Call Centers não foram suspensas. Como sinalizamos acima, o home office, ainda pouco difundido no Brasil, foi utilizado como forma de manutenção dos postos de trabalho durante a pandemia, principalmente para setores da economia considerados essenciais, como os trabalhadores de telemarketing. Essa modalidade de trabalho foi regulamentada pelo Estado brasileiro por meio da medida provisória n.º 1108/2022.

A MP n.º 1108, de 2022, aborda dois temas trabalhistas: o teletrabalho; e o pagamento do auxílio-alimentação ao trabalhador, no que concerne ao teletrabalho, a MP busca oferecer maior clareza conceitual e segurança jurídica às relações trabalhistas regidas pela modalidade, em complemento às inovações já trazidas pela Lei n.º 13.467, de 2017.

Tal Medida provisória, mais tarde, foi convertida na lei em seu artigo 75-C, que determina que a prestação de serviços na modalidade de teletrabalho deverá constar expressamente do instrumento de contrato individual de trabalho e em seu artigo 75-F, enfatiza que os empregadores deverão dar prioridade aos empregados com deficiência e aos empregados com filhos ou criança sob guarda judicial até 4 (quatro) anos na alocação em vagas para atividades que possam ser efetuadas por meio do teletrabalho ou trabalho remoto.

Relativo ao trabalho remoto realizado pelas mulheres durante a pandemia, observou-se que foram estas, as que mais sofreram, como já destacado, que remete ao aumento das atividades, sobretudo, visando a conciliar, trabalho, estudo e afazeres domésticos que passaram a ser executados no mesmo ambiente e sob as mesmas determinações logísticas.

O relatório “Gender and Health Analysis: COVID-19 in the Americas” da OPAS, ressalta a desigualdade de gênero durante a pandemia. Segundo o relatório, as tarefas de cuidado das mulheres e usos do tempo, em condições anteriores à pandemia, já refletiam o desequilíbrio existente no trabalho reprodutivo e produtivo entre homens e mulheres, pois, conforme a OIT, as mulheres ainda são responsáveis por 80% das tarefas domésticas, e o trabalho em home office fez recrudescer as desigualdades existentes, configurando uma sobrecarga de trabalho com fortes impactos na saúde física e psíquica das mulheres.

Esses apontamentos são importantes para compreendermos que nos Call Centers, as mulheres representam mais de 60% da massa de trabalhadores, conforme apontado pela *callcenter.info*. E que, conforme apontado por Nogueira (2009) citando Helena Hirata, “[...] as consequências da evolução da atividade feminina são múltiplas, mas pode-se dizer que uma das mais importantes consiste no fato de que esse modelo de trabalho precário, vulnerável e flexível pode constituir um modelo de trabalho que prefigura um regime de assalariamento masculino e feminino”.

Ou seja, o trabalho produtivo e reprodutivo desempenhado por homens e mulheres na sociedade tem pesos historicamente diferentes, ao longo do tempo as sociedades têm atribuído diferentes papéis e responsabilidades para homens e mulheres, o que por sua vez reflete nas esferas produtiva e reprodutiva.

A divisão de trabalho entre homens e mulheres reflete a influência de normas culturais, estereótipos de gênero e relações de poder desiguais. A pandemia da COVID-19 trouxe uma série de desafios sem precedentes para a sociedade em sua totalidade. No entanto, é importante reconhecer que os impactos dessa crise foram desproporcionalmente sentidos pelas mulheres.

Durante a pandemia, muitas mulheres enfrentaram a perda de empregos e uma maior vulnerabilidade econômica. Setores tradicionalmente ocupados por mulheres, como o comércio varejista, serviços de alimentação e turismo, foram severamente impactados pelas restrições impostas para conter o vírus. Além disso, a falta de políticas de conciliação entre trabalho e família, como a ausência de creches e de licença parental remunerada, dificultou a manutenção do emprego para muitas mulheres. A pandemia evidenciou as desigualdades de gênero existentes na sociedade.

Ainda, segundo o relatório, o ruído ocupacional é um fator de risco estabelecido entre outras perdas auditivas. A perda auditiva induzida por ruído ocupacional é uma

das doenças ocupacionais mais comuns. Outro tipo de doença ocupacional que o relatório aborda é o de lesões causada pela execução da atividade laboral, além de fatores ergonômicos ocupacionais, bem como a exposição a longas horas de trabalho em posições físicas ou posturas inadequadas, como também sob o uso de equipamentos ou móveis inapropriadas ao exercício da função, conforme também apontados por outros estudos, já descritos nesse trabalho.

O caminho investigativo realizado possibilitou refletirmos sobre o qual é importante a conquista do emprego ou a recolocação no mercado de trabalho na vida de um indivíduo. A formação educacional, as qualificações profissionais, a experiência prévia, as habilidades interpessoais e a capacidade de adaptação às demandas do mercado de trabalho são elementos-chave considerados pelos empregadores durante o processo de seleção. Além disso, fatores externos, como a conjuntura econômica, a disponibilidade de vagas e as tendências setoriais, também influenciam essas conquistas.

A falta de experiência profissional prévia pode dificultar a entrada no mercado de trabalho, enquanto a recolocação envolve o desafio de se adaptar às novas exigências do mercado. Além disso, barreiras sociais e discriminação, como a idade, o gênero, a raça ou a origem étnica, podem afetar direta e negativamente a busca por emprego ou as condições em que o trabalhador se insere no mercado de trabalho e as funções que desenvolve. A obtenção de emprego proporciona estabilidade financeira, independência e a oportunidade de desenvolvimento profissional, entretanto, há muitos outros fatores que dependendo das condições em que o trabalho é realizado pode incidir negativamente na vida do indivíduo, afetando a sua saúde e relações sociais e familiares.

O caminho que se percorre no mundo do trabalho se inicia muito antes da busca propriamente dita por um emprego e não se finda após a sua conquista, concomitante a experiência profissional, o trabalhador está sujeito as mais variadas formas de trabalho e doenças dele proveniente. No que concerne ao trabalho de telemarketing em Call Centers, o trabalhador está exposto a uma série de doenças de natureza laboral se manifestam no próprio processo de trabalho como mostram os estudos.

Segundo o relatório WHO/ILO Joint Estimates of the Work-related Burden of Disease and Injury, 2000–2016, elaborado e divulgado em 2021 pela OIT em parceria com a OMS, as primeiras estimativas globais da OMS e da OIT sobre doenças e

lesões no local de trabalho revelam o nível de mortes prematuras evitáveis devido à exposição a riscos à saúde relacionados ao trabalho.

A má postura, móveis inadequados, iluminação inadequada, barulho externo, exposição prolongada em frente ao computador, são elementos que tem causado lesões e estresse, acarretando assim adoecimentos. Dores nas costas, fadiga, dores de cabeça, dores nos olhos e estresse emocional, são sintomas decorrentes de uma realidade resultante do modelo de trabalho home office, o que para as mulheres tem um agravante, pois estas já exerciam jornada dupla, sendo assim, as consequências são ainda maiores. As tarefas profissionais somadas ao trabalho doméstico têm levado muitas delas a um caos emocional, conforme mostra alguns estudos da OIT de 2015.

Segundo Beregeno (2020), a perda da noção de jornada a partir da fusão entre o tempo do trabalho e o tempo livre, contribui para o desgaste físico e mental do trabalhador, somados ao estado de pandemia e a crise econômica, na qual, estar empregado hoje, é como ganhar na loteria, faz com que o trabalhador para manter-se no emprego, se submeta a exigências que intensifiquem a produção visando o atingimento de metas, muitas vezes inalcançáveis, bem como o acúmulo de funções.

Além disso, conforme já sinalizado, o trabalhador em home office dificilmente deixa de responder às demandas que surgem a qualquer momento do dia e da noite. Beregeno (2020), complementa, no trabalho remoto as solicitações “fora de hora” tendem a ser ainda mais frequentes. Trabalhar em casa implica também em outros fatores que dificulta o bem-estar pessoal. O isolamento influi na qualidade de vida e o convívio em família, que deveria ser um aspecto positivo, passa a ser objeto de estresse nas relações interpessoais. Pesquisa realizada pela maior plataforma de networking profissional do mundo – linkedIn – aponta que 62% dos profissionais em regime de teletrabalho estão mais estressados e ansiosos, além disso, segundo a mesma pesquisa o trabalho remoto também tem significado horas extras de trabalho, 68% dos profissionais que estão em casa têm trabalhado pelo menos uma hora a mais/dia, com alguns (21%) chegando a trabalhar até quatro horas a mais/dia (Agência Brasil, 2020).

Dessa forma, podemos dizer que as alterações dos processos de trabalho dos operadores de telemarketing com a adoção ao modelo de trabalho em home office deu-se em parte pelas transformações nos processos de trabalho que ocorreram no Brasil. E que a adoção dessa forma de trabalho surge no país de forma emergencial

de modo a manter alguns setores da economia ainda funcionando durante o período de lockdown. Sua adoção não foi gradual, mas, abrupta, pois o home office era um modelo de trabalho ainda pouco difundido no país. A sua execução por falta de local, e equipamentos adequados desencadeou primeiro uma simbiose entre o trabalho produtivo e reprodutivo, transferindo para o trabalho um caráter flexível e irrestrito no tempo e espaço, sendo este executado além da jornada habitual de trabalho, e depois, por manter-se de forma prolongada vem causando adoecimento nos trabalhadores. Tal forma de trabalho, em um país que não há pleno emprego para todos, a classe trabalhadora é tensionada constantemente, no qual o capital busca extrair-lhe ao máximo a sua subjetividade.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A precarização do trabalho é um problema global que afeta milhões de trabalhadores em todo o mundo. A precarização é caracterizada por condições de trabalho aquém – baixa remuneração, falta de benefícios, insegurança no emprego e falta de proteção social. A precarização do trabalho pode ter um impacto significativo na saúde física e mental do trabalhador, além de afetar sua qualidade de vida e bem-estar.

As causas da precarização do trabalho são diversas e incluem fatores psicológicos e sociais. Em muitos países, a globalização e a terceirização levaram a um aumento do trabalho temporário, trabalho intermitente e subcontratação, o que resultou na execução de um trabalho de baixa remuneração, menos benefícios e pouca proteção social. Além disso, a desregulamentação do mercado de trabalho e a falta de proteção legal para trabalhadores reforça o arcabouço atual de precarização do trabalho. A pandemia da COVID-19, potencializou as desigualdades, reforçou a falta de proteção do Estado para com as políticas de proteção e amparo ao trabalho e permitiu que novas formas de trabalho que anteriormente eram impensadas ou pouco difundidas, fossem amplamente utilizadas, e ganhassem respaldo jurídico, como o home office.

O home office foi implantado no país sob pressões a fim de evitar a queda abrupta causada pela pandemia nas receitas das grandes empresas, utilizando-se do cenário mundial de incertezas foi a alternativa encontrada para manutenção dos postos de trabalho que ainda não tinham sido fechadas definitivamente. A questão aqui não é questionar apenas o meio de manutenção dos postos de trabalho, mas principalmente como este foi executado, desconsiderando totalmente o cenário de pandemia para o trabalhador, resguardando em sua maioria os interesses do grande capital, de assegurar seu lucro e manutenção do sistema.

No Brasil, a precarização do trabalho é um problema significativo, afetando principalmente os trabalhadores informais e aqueles empregados em setores, como o de serviços. A reforma trabalhista de 2017 criou respaldo legal que facilitou a terceirização, permitindo que empresas subcontratem trabalhadores por meio de outras empresas que sublocam a força de trabalho, tal prática incorre na baixa remuneração, na quase que inexistente proteção social e por sua vez flerta com a

informalidade do trabalho, que se veste de trabalho formal, mas na sua essência extrai ainda mais a dignidade humana do trabalhador.

A precarização do trabalho, e em especial, o trabalho em home office, traz consequências negativas para a saúde dos trabalhadores, tanto física quanto mental. Os trabalhadores, em condições de home office, estão mais sujeitos a sofrer lesões e doenças ocupacionais devido às condições de trabalho, à falta de proteção legal e fiscalização dos órgãos competentes. Além disso, a insegurança no emprego pode levar a altos níveis de estresse e ansiedade, afetando a saúde mental dos trabalhadores. E que as desigualdades de gênero se manifestam mais fortemente quando a realização do trabalho em home office, posto que o trabalho produtivo e o reprodutivo se fundem no mesmo espaço físico.

E quando falamos sobre a precarização do trabalho na contemporaneidade, devemos observar que a precarização do trabalho dos telemarketings é uma realidade que merece atenção e discussão por se tratar de um setor em constante crescimento, é preciso reconhecer que muitos profissionais enfrentam condições de trabalho não somente precárias, mas, desafiadoras. E que, se antes da pandemia, as condições de trabalho dos operadores de telemarketing já eram desafiadoras, com a pandemia e concomitantemente a implementação do home office, algumas características da precarização que antes não era tão evidente, se desnuda e vem a tona.

Uma das principais questões relacionadas à precarização do trabalho dos telemarketings é a pressão por metas e resultados. Muitas empresas estabelecem metas agressivas e muito inalcançáveis, fazendo com que os trabalhadores fiquem sob constante pressão, tornando o ambiente do Call Center estressante, levando os trabalhadores a uma sobrecarga de trabalho, estresse físico e mental. Os trabalhadores de telemarketings diariamente enfrentam a pressão para atingimento do número de ligações, vendas ou nível de qualidade em um curto período, o que por sua vez pode comprometer sua saúde física e mental.

Além disso, os trabalhadores de telemarketing enfrentam jornadas de trabalho extensas e irregulares, que se acirram no modelo em home office. O setor é conhecido por ter horários flexíveis, o que pode ser atrativo para alguns trabalhadores, mas também resulta em longos turnos e horas de trabalho. A falta de estabilidade nos horários e escala de trabalho dificulta o equilíbrio entre trabalho e vida pessoal, afetando diretamente sua qualidade de vida.

Outro aspecto preocupante está na remuneração paga, o valor médio mensal pago aos trabalhadores de telemarketing não passa do salário mínimo, levando esses trabalhadores a tentarem complementar sua renda por meio de comissões – nesse caso, os trabalhadores acabam se sujeitando aos maíores variados tipos de assédio moral, bem como a realização de horas extras para complementar sua renda. Tais elementos criam uma situação de instabilidade financeira muito grande, ainda nesse cenário cabe destacar que existem trabalhadores de telemarketing remunerados apenas pelas vendas efetivas, não recebem salário fixo ou valor pelas ligações realizadas/atendidas, ou tempo gasto em atendimentos e suporte aos clientes.

A falta de reconhecimento e valorização também contribui para a precarização do trabalho dos telemarketings. Vistos como um elo entre a empresa e o cliente, são profissionais pouco protegidos em seu trabalho descartado com muita facilidade, o que por sua vez resulta em um grande número do turnover – rotatividade no setor.

Além disso, as condições de trabalho físicas e ergonômicas também são consideradas precárias. Os telemarketings geralmente passam longas horas sentados, usando fones de ouvido e olhando para telas de computador, o que pode resultar em problemas de saúde, como dores nas costas, pescoço e olhos.

A saúde mental dos trabalhadores de telemarketing também precisa de atenção. O ambiente de trabalho no qual estão inseridos pode ser bastante desgastante, o medo de não atingir metas ou de serem repreendidos pelos supervisores revela o nível de assédio moral vivenciado diariamente ocasionado picos de ansiedade e angústia. O estresse emocional por sua vez leva ao esgotamento emocional e exaustão – os telemarketings precisam lidar com uma ampla gama de personalidades dos clientes, podendo estes serem hostis, agressivos e desrespeitosos, tais ofensas podem afetar a autoestima, gerar sentimento de perda e desgaste emocional. Além disso, outro aspecto que precisa ser evidenciado é o recorte de gênero existente entre os trabalhadores de telemarketing, no qual os cargos de gestão são ocupados em sua maioria por homens e os cargos operacionais por mulher, resgatando a historicidade de que dentro da estrutural capitalista patriarcal a mulher é vista com inferioridade, submissão a quem lhe cabe o papel de cuidado dos filhos e do lar, pessoa da qual lhe cabe execução de múltiplas tarefas, baixa remuneração além do pouco ou quase nenhum reconhecimento.

E o que podemos concluir é que as condições de trabalho dos trabalhadores de telemarketing precisa ser amplamente discutida, pois só a partir das discussões

sobre a precarização do trabalho é que políticas públicas e de proteção aos trabalhadores podem ser aprimoradas, implementadas e asseguradas – tendo em vista a proteção da saúde física e mental do trabalhador, reverberando no fortalecimento da legislação trabalhista, que por sua vez traga maiores garantias de condições de trabalho seguras e saudáveis que promovam a inclusão social e reduzam as desigualdades socioeconômicas e de gênero existentes, que se acirram frente ao trabalho em home office.

REFERÊNCIAS

ABRANET. **Banda larga fixa cresceu 12% durante a pandemia de Covid-19.**

Abranet, 2021. Disponível em: <https://www.abranet.org.br/Noticias/Banda-larga-fixa-cresceu-12%25-durante-a-pandemia-de-Covid-19-3541.html?UserActiveTemplate=site#.YydWeHbMJPY>. Acesso em: 26 jul. 2022.

ABT. Associação Brasileira de Telesserviços. Página inicial. 2021. Disponível em: <http://abt.org.br/estudos/>. Acesso em: 09 jan. 2021.

ALEMÃO, Ivan; BARROSO, Márcia Regina. O teletrabalho e o repensar das categorias tempo e espaço. **Enfoques**, Rio de Janeiro, v. 11, n. 1, p. 73-88, mar. 2012. Disponível em:

https://r.search.yahoo.com/_ylt=AwrEr1PQh81kl2wPFhLz6Qt.;_ylu=Y29sbwNiZjEEcG9zAzEEdnRpZAMEc2VjA3Ny/RV=2/RE=1691220048/RO=10/RU=https%3a%2f%2fportal.sbsociologia.com.br%2fportal%2findex.php%3foption%3dcom_docman%26task%3ddoc_download%26gid%3d2100%26Itemid%3d170/RK=2/RS=plILnP0t4szecSx6OgdGJZv94ZM-. Acesso em: 26 jul. 2022.

ALVES, Giovanni. A Longa depressão do século 21 e a era da barbárie **social**. **Blog da Boitempo**, 2017. Disponível em: <https://blogdaboitempo.com.br/2017/01/26/a-longa-depressao-do-seculo-21-e-a-era-da-barbarie-social-i/>. Acesso em: 5 dez. 2022.

ALVES, Giovanni. **Dimensões da precarização do trabalho**: ensaios de sociologia do trabalho. Bauru: Editora Práxis, 2013.

ALVES, Giovanni; CASULO, Ana Celeste; SILVEIRA, Carla; VASQUEZ, Petilda. **Precarização do trabalho e saúde mental**: O Brasil da era neoliberal. Bauru: Editora Práxis, 2018.

AMARAL, Angela Santana do. **Precarização estrutural e exploração da força de trabalho**: tendências contemporâneas. Argumentum. Vitória, v. 10, n. 3, p. 244-256, set./dez. 2018.

AMARAL, Marcelo; DIAS, Carcanholo. A superexploração do trabalho em economias periféricas dependentes. **Revista Katálysis**, v. 12, n. 2, p. 216–225, 2009. DOI: <https://doi.org/10.1590/S1414-49802009000200011>

ANDERSON, Perry. Balanço do neoliberalismo. *In*: SADER, Emir; GENTILI, Pablo. **Pós-neoliberalismo: as políticas sociais e o Estado democrático**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1995.

ANDRADE, Patrícia da Silva; LIRA, Terçalia Suassuna Vaz. Neoliberalismo e criminalização da pobreza no Brasil. **Rev. Serviço Social em Perspectiva**, Montes Claros (MG), v. 6, n. 1, jan./jun. 2022. DOI: <https://doi.org/10.46551/rssp.202202>

ANTUNES, Ricardo **O privilégio da servidão: o novo proletariado de serviços na era digital**. 1. ed. São Paulo: Boitempo, 2018.

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

ANTUNES, Ricardo, PRAUN, Luci. A sociedade dos adoecimentos no trabalho. **Serv. Soc.**, São Paulo, n. 123, p. 407-427, jul/set. 2015. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/sssoc/a/cbc3JDzDvxTqK6SDTQzJJLP/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 20 jan. 2023.

ANTUNES, Ricardo. **A Dialética do Trabalho**. São Paulo: Expressão Popular, 2013.

ANTUNES, Ricardo. **Adeus ao trabalho? Ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho**. São Paulo: Cortez, 2015.

ANTUNES, Ricardo. **Coronavírus: O trabalho sob fogo cruzado**. 1. ed. São Paulo, Boitempo, 2020.

ANTUNES, Ricardo. **Os sentidos do trabalho: Ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho**. São Paulo: Boitempo Editorial, 1999.

ATENDENTE DE TELEMARKETING. **Quanto ganha e mercado de trabalho**. Salario.com.br. Disponível em: <https://www.salario.com.br/profissao/operador-de-telemarketing-ativo-cbo-422305/#:~:text=A%20faixa%20salarial%20do%20Operador,CLT%20de%20todo%20o%20Brasil>. Acesso em: 12 mar. 2022.

BAGUETE. **Oi mais aberta para o home office**. Baguete, 2020. Disponível em: <https://www.baguete.com.br/noticias/28/05/2020/oi-mais-aberta-para-o-home-office>. Acesso em: 12 nov. 2021.

BALSAN, Jorge. **Perfil do Teletrabalhador**. 2001. 87 p. Dissertação (Mestrado em Engenharia da Produção) – Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Tecnológico, Florianópolis, 2001.

BELANDI, Caio. **Em 2021, rendimento domiciliar per capita cai ao menor nível desde 2012**. Agência IBGE, 2022. Disponível em:

<https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/34052-em-2021-rendimento-domiciliar-per-capita-cai-ao-menor-nivel-desde-2012>. Acesso em: 2 dez. 2022.

BEREGENO, Luciano. **Home Office é responsável pelo aumento de adoecimento no mundo do trabalho**. Brasília: Fenajufe, 2020. Disponível em: <https://fenajufe.org.br/noticias/noticias-da-fenajufe/6964-home-office-e-responsavel-pelo-aumento-de-adoecimento-no-mundo-do-trabalho>. Acesso em: 25 nov. 2021.

BORDALO, Karina Barbosa. O Trabalho na concepção de Marx. **Anais [...]** XI Congresso Nacional de Educação – EDUCERE, Pontifícia Universidade Católica do Paraná, Curitiba, 2013. Disponível em: <https://www.studocu.com/pt-br/document/universidade-federal-rural-do-rio-de-janeiro/sociologia-i/artigo-marx-descricao/27825344>. Acesso em: 10 fev. 2022.

BPM COMUNICAÇÃO. **O que é B2C e B2C?** BPM Comunicação, 2019. Disponível em: <https://bpmcomunicacao.com.br/blog/significado-o-que-e-b2b-o-que-e-b2c-o-que-e-d2c/#.Yisqd3rMJPY>. Acesso em: 10 fev. 2022.

BRAGA, Ruy. **A política do precariado: do populismo à hegemonia lulista**. São Paulo: Boitempo, 2012.

BRASIL ESCOLA. **Setores da Economia**. Brasil Escola, 2022. Disponível em: <https://brasilecola.uol.com.br/geografia/setores-economia.htm>. Acesso em: 1 mar. 2022.

BRASIL. **Decreto n.º 10.854**, de 10 de novembro de 2021. Regulamenta disposições relativas à legislação trabalhista e institui o Programa Permanente de Consolidação, Simplificação e Desburocratização de Normas Trabalhistas Infralegais e o Prêmio Nacional Trabalhista, e altera o Decreto nº 9.580, de 22 de novembro de 2018. Brasília: Diário Oficial da União, 2021 Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2021/Decreto/D10854.htm#art187. Acesso em: 26 jul. 2022.

BRASIL. **Decreto n.º 10.282**, DE 20 DE MARÇO DE 2020. Regulamenta a Lei n.º 13.979, de 6 de fevereiro de 2020, para definir os serviços públicos e as atividades essenciais. Brasília: Diário Oficial da União, 2020. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/decreto/D10282.htm. Acesso em: 25 nov. 2022.

BRASIL. **Lei n.º 13.982**, de 2 de abril de 2020. Altera a Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993, para dispor sobre parâmetros adicionais de caracterização da situação de vulnerabilidade social para fins de elegibilidade ao benefício de prestação continuada (BPC), e estabelece medidas excepcionais de proteção social a serem adotadas durante o período de enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus (Covid-19) responsável pelo surto de 2019, a que se refere a Lei n.º 13.979, de 6 de fevereiro de 2020. Brasília: Diário Oficial da União, Edição extra A, 2020. Disponível em: <https://legis.senado.leg.br/norma/32045742>. Acesso em: 28 nov. 2022

BRASIL. **Lei n.º 14.442**, de 2 de setembro de 2022. Dispõe sobre o pagamento de auxílio-alimentação ao empregado e altera a Lei n. 6.321, de 14 de abril de 1976, e a Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei n. 5.452, de 1º de maio de 1943. Brasília, DF: Presidência da República, 2022. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2022/Lei/L14442.htm. Acesso em: 28 nov. 2022

BRASIL. **Medida provisória n.º 1.108**, de 25 de março de 2022. Brasília: Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Poder Executivo, 2022. Disponível em: <https://in.gov.br/en/web/dou/-/medida-provisoria-n-1.108-de-25-de-marco-de-2022-388651514>. Acesso em: 4 mai. 2022.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. **Inspeção do Trabalho**. Brasília: Ministério do trabalho, c2021. Página inicial. Disponível em: <https://sit.trabalho.gov.br/portal/index.php/ctpp-nrs/nr-17?view=default>. Acesso em: 9 jan. 2022.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. **Recomendação Técnica DSST n.º 01/2005**. Brasília: Ministério do Trabalho e Emprego, 2005, Disponível em: https://www.drsergio.com.br/wp-content/uploads/2017/11/recomendacao_01_2005.pdf. Acesso em: 28 nov. 2022.

BRASIL. Presidência da República. Consolidação das Leis do Trabalho (CLT). **Lei n.º 13.463**, de 13 de julho de 2017. Brasília: Presidência da República. 2017. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2017/lei/l13463.htm. Acesso em: 9 jan. 2022.

BRASIL. Presidência da República. Subchefia de Assuntos Jurídicos **Lei n.º 13.467**, de 06 de julho de 2017. Brasília: Presidência da República. 2017. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/L13463.htm. Acesso em: 9 jan. 2021.

BRASIL. Presidência da República. Subchefia de assuntos jurídicos. **Lei n.º 12.551**, de 15 de dezembro de 2011. Brasília: Presidência da República. 2017. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil03/ato2011-2014/2011/lei/l12551.htm>. Acesso em: 4 mai. 2022.

BRAZ, Marcelo. O golpe nas ilusões democráticas e a ascensão do conservadorismo reacionário. **Serv Soc. & Soc.**, n. 128, p. 85–103, 2017. DOI: <https://doi.org/10.1590/0101-6628.095>

CALL CENTER. **Call Center**. Calcenter.info.br, 2021. Página inicial. Disponível em: <https://ranking.callcenter.inf.br/>. Acesso em: 8 jan. 2021.

CALLCENTER. **Calllink vê aumento de produtividade com home office**. Callcenter.inf.br., 2020. Disponível em: <https://www.callcenter.inf.br/outsourcing/70441/callink-ve-aumento-de-produtividade-com-home-office/ler.aspx>. Acesso em: 20 nov. 2022.

CANI, Paulo Neuri Turra. **Call Center**. 2003. 72 p. Projeto (Especialista em Marketing) – Departamento de Administração Geral e Aplicada, Universidade Federal do Paraná - UFPA, Curitiba, 2003.

CAPITAL ECONÔMICO. Reforma trabalhista impulsiona contratação de terceiros e temporários, aponta Page Interim. **Capital Econômico**, 2019. Disponível em: <https://revistacapitaleconomico.com.br/reforma-trabalhista-impulsiona-contratacao-de-terceiros-e-temporarios-aponta-page-interim/>. Acesso em: 8 mar. 2022.

CARCANHOLO, Marcelo Dias. Conteúdo e forma da crise atual do capitalismo: lógica, contradições e possibilidades. **Crítica e Sociedade: revista de cultura política**. v. 1, n. 3, Edição Especial – Dossiê: A crise atual do capitalismo, dez. 2011. Disponível em: <https://seer.ufu.br/index.php/criticasociedade/article/download/14551/8279>. Acesso em: 6 nov. 2022.

CARCANHOLO, Marcelo Dias. O atual resgate crítico da teoria marxista da dependência. **Trab. Educ. Saúde**, Rio de Janeiro, v. 11 n. 1, p. 191-205, jan./abr. 2013. DOI: <https://doi.org/10.1590/S1981-77462013000100011>

CARVALHO, Leandro. "**Governo Fernando Henrique Cardoso**". Brasil Escola. Disponível em: <https://brasilecola.uol.com.br/historiab/governo-fernando-henrique-cardoso.htm>. Acesso em: 1 mai. 2022.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. 6. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2002.

CASTRO, Matheus Fernandes de; CASULO, Ana Celeste. **Pandemia do Novo Coronavírus e Trabalho Informal**: Breves elementos conceituais sobre precariado e subjetividade. 25. ed. São Paulo: RET, 2020.

CAVALLINI, Marta. Mudanças em regras para home office começam a valer nesta segunda; entenda. **G1 Trabalho e Carreira**, 2022. Disponível em: <https://g1.globo.com/trabalho-e-carreira/noticia/2022/03/28/mp-que-regulamenta-o-home-office-e-publicada-entenda.ghtml>. Acesso em: 4 mai. 2022.

COMUNIX. **Telemarketing na pandemia**: Comportamento do consumidor pós-covid reabre vagas no setor. Brasília: Comunix, 2021. Disponível em: <https://www.comunix.net.br/2021/05/12/telemarketing-na-pandemia-comportamento-do-consumidor-pos-covid-reabre-vagas-no-setor/>. Acesso em: 20 nov. 2022.

CONCEITOS. **Justiça do trabalho**. 2022. Disponível em: [https://www.tst.jus.br/web/gestaoestrategica/processos-conceitos#:~:text=Processo%20de%20trabalho,\)%20em%20sa%C3%ADdas%20\(ou tputs\)](https://www.tst.jus.br/web/gestaoestrategica/processos-conceitos#:~:text=Processo%20de%20trabalho,)%20em%20sa%C3%ADdas%20(ou tputs).). Acesso em: 23 set. 2022.

CONSUMIDOR MODERNO. **Anuário Brasileiro de Relacionamento com Clientes**. 2016. Disponível em: https://www.consumidormoderno.com.br/revista/anuario2015_2016/anuario_pcc_2015_2016.pdf. Acesso em: 26 jul. 2022.

COSTAS, Ruth. **O legado dos 13 anos do PT no poder em seis indicadores internacionais**. São Paulo: BBC News, 2016. Disponível em: https://www.bbc.com/portuguese/noticias/2016/05/160505_legado_pt_ru. Acesso em: 28 fev. 2022.

FILGUEIRAS, Luiz. O neoliberalismo no Brasil: estrutura, dinâmica e ajuste do modelo econômico. In: BASUALDO, Eduardo M.; ARCEO, Enrique. **Neoliberalismo y sectores dominantes**. Tendencias globales y experiencias nacionales. Buenos Aires: CLACSO, Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales, 2006.

FUNDAÇÃO ULYSSES GUIMARÃES. **Uma ponte para o futuro**, Brasília: Fundação Ulysses Guimarães, 2015.

G1 ECONOMIA. Dois anos após reforma trabalhista, empresas ampliam contratação de terceiros e temporários, aponta levantamento. **G1 Economia**, São Paulo, nov. 2019. Disponível em: <https://g1.globo.com/economia/concursos-e-emprego/noticia/2019/11/08/dois-anos-apos-reforma-trabalhista-empresas-ampliam-contratacao-de-terceiros-e-temporarios-aponta-levantamento.ghtml>. Acesso em: 8 de jan. 2022.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GOGONI, Ronaldo. **Covid-19 faz vendas de computadores dispararem em 2020**. MeioBit, 2020. Disponível em: <https://meiobit.com/433700/covid-19-fez-vendas-de-computadores-dispararem-em-2020/>. Acesso em: 10, agosto 2022.

GURGEL, Cláudio; SOUZA FILHO, Rodrigo de. **Gestão democrática e serviço social: princípios e propostas para a intervenção crítica**. 7. ed. São Paulo: Editora Cortez, 2016. cap. 1. p. 129 p.

IBGE. Instituto Brasileiro de geografia e Estatística. **Cidades**. IBGE, 2020. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/pb/campina-grande/panorama>. Acesso em: 10 jan. 2023.

IBGE. Instituto Brasileiro de geografia e Estatística. **Desemprego**. IBGE, 2022. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/explica/desemprego.php>. Acesso em: 25 fev. 2022.

IBGE. Instituto Brasileiro de geografia e Estatística. **TIC COVI-19**. IBGE, 2020. Disponível em: <https://covid19.ibge.gov.br/pnad-covid/trabalho.php>. Acesso em: 26 nov. 2022

LIRA, T. S. V. Superexploração da força de trabalho, Crise Mundial e Golpe de Estado no Brasil. **Revista de Políticas Públicas**, [S. l.], v. 22, n. 2, p. 903–922, 2019. DOI: <https://doi.org/10.18764/2178-2865.v22n2p903-922>

LOJKINE, Jean. **A revolução informacional**. Tradução José Paulo Netto. 2. ed. São Paulo: Cortez, 1999.

LOLE, Ana; MACHADO, Ana Caroline Gimenes; VIEGAS, Cristiane Moura; AMARAL, Luciane (Orgs.). **Diálogos sobre trabalho, serviço social e pandemia** [recurso eletrônico]. 1. ed. Rio de Janeiro: Mórula, 2021. Disponível em: https://morula.com.br/wp-content/uploads/2021/07/Dialogos_WEB_06JUL.pdf. Acesso em: 5 dez. 2022.

LOYOLA, Andréa. Racionalização do trabalho e atitudes operárias. **Revista de Administração de Empresas**, v. 15, n. 6, p. 71–92, 1975. DOI: <https://doi.org/10.1590/S0034-75901975000600006>

LUCE, Mathias Seibel. A superexploração da força de trabalho no brasil: evidências da história recente. In: MARINI, Ruy Mauro (Org). **Desenvolvimento e dependência**: cátedra. Brasília: Ipea, 2013.

LUZ, Madel Therezinha. **Dicionário educação da profissional em saúde**. 2. ed. rev. ampl. Rio de Janeiro: EPSJV, 2009. Disponível em: <http://www.sites.epsjv.fiocruz.br/dicionario/verbetes/sau.html>. Acesso em: 10, janeiro 2023

MACÁRIO, Epitácio *et al.* **Dimensões da crise brasileira**: dependência, trabalho e fundo público. 1. ed. – Fortaleza: EdUECE; Bauru: Canal 6, 2018.

MANSUR, Alexandre. Por que uma startup está contratando 800 pessoas no meio da pandemia? **Exame**, abr. 2020. Disponível em: <https://exame.com/blog/ideias-renovaveis/por-que-uma-startup-esta-contratando-800-pessoas-no-meio-da-pandemia/>. Acesso em: 6 dez. 2021.

MARINHO, Sílvia. **Conheça a história do telemarketing no Brasil**. InHouse, 2017. Disponível em: <https://www.inhouse.com.br/a-historia-do-telemarketing-no-brasil/>. Acesso em: 20 set. 2022.

MARINI, Ruy Mauro. A acumulação capitalista mundial e o subimperialismo. **Revista do Instituto de Estudos Socialistas**, São Paulo, Alameda, n. 20, 2012. Disponível em: <http://outubrorevista.com.br/wp-content/uploads/2015/02/Revista-Outubro-Edic%CC%A7a%CC%83o-20-Artigo-02.pdf>. Acesso em: 6 jan. 2022.

MARX, Karl. **Contribuições à crítica da economia política**. 2. ed. São Paulo: Expressão Popular, 2008.

MARX, Karl. **Manuscritos Económico-Filosóficos**. 1. ed. São Paulo. Boitempo, 2004.

MARX, Karl. **O capital [Livro III]**: crítica da economia política. O processo global da produção capitalista. 1. ed. São Paulo. Boitempo, 2017.

MELLO, Álvaro. **Teletrabalho (Telework) - o trabalho em qualquer lugar e a qualquer hora**. São Paulo: Beca e-Work, 204.

MÉSZÁROS, Istiván. **A crise estrutural do capital**. 2. ed. São Paulo: Boitempo, 2011.

NAJBERG, Sheila; PEREIRA, Roberto de Oliveira. Novas estimativas do modelo de geração de empregos do BNDES. **Sinopse Econômica**, Rio de Janeiro, n. 133, p. 25-32, mar. 2004. Disponível em: <https://web.bndes.gov.br/bib/jspui/handle/1408/9641>. Acesso em: 07 fev. 2022.

OIT. Organização Mundial do Trabalho. OIT: **Cerca de 23 milhões de pessoas fizeram teletrabalho na América Latina e no Caribe**. Brasília: OIT, 2021. Disponível em: https://www.ilo.org/brasilia/noticias/WCMS_811315/lang-pt/index.htm. Acesso em: 07 fev. 2022.

OLIVEIRA, Daniela Ribeiro de. **Do fim do trabalho ao trabalho sem fim: o trabalho e a vida dos trabalhadores digitais em Home Office**. 2017. 196 p. Tese (Doutorado em Sociologia) – Centro de Educação e Ciências Humanas Programa de Pós-Graduação em Sociologia, Universidade Federal de São Carlos, São Carlos., 2017

OPAS/OMS. Organização Pan-Americana da Saúde/ Organização Mundial da Saúde. Histórico da pandemia de COVID-19. Washington, EUA: OPAS/OMS, 2022. Disponível em: < <https://www.paho.org/pt/covid19/historico-da-pandemia-covid-19> > Acesso em: 25 de mar. de 2022.

OPAS/OMS. Organização Pan-Americana da Saúde/ Organização Mundial da Saúde. **Plano de ação sobre a saúde dos trabalhadores 2015-2025**. 54º Conselho Diretor 67.ª Sessão do Comitê Regional da OMS para as Américas. Washington, EUA: OPAS/OMS, 2015. Disponível em: https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/33985/CD54_10Rev.1-por.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Acesso em: 12 jan. 2023.

OSORIO, Jaime. Fundamentos da superexploração. In: MARINI, Ruy Mauro (Org). **Desenvolvimento e dependência**: cátedra. Brasília: Ipea, 2013.

OSORIO, Jaime. **O estado no centro da mundialização**: a sociedade civil e o tema do poder. 1. ed. São Paulo: Outas Expressões, 2014.

PRESTUS. **O Que é Call Center?** Prestus, 2022. Disponível em: <https://www.prestus.com.br/call-center/>. Acesso em: 9 fev. 2022.

RIBEIRO, Bruno Chapadeiro. Trabalho e subjetividade – o espírito do toyotismo na era do capitalismo manipulatório. **O Social em Questão**, Ano XIV, n. 25/26 - 2011. Disponível em: http://osocialemquestao.ser.puc-rio.br/media/24_OSQ_25_26_Ribeiro.pdf. Acesso em: 15 mar. 2022.

RICCI, Marlucy Godoy; RACHID, Alessandra. Relações de trabalho no serviço de teleatendimento. **Gestão & Produção**, v. 20, n. 1, p. 192-203, 2013. DOI: <https://doi.org/10.1590/S0104-530X2013000100014>

RIZZOTTO, Maria Lúcia Frizon. Neoliberalismo e saúde. In: PEREIRA, Isabel Brasil; LIMA, Júlio César França (Org.). **Dicionário da educação profissional em saúde**. 2. ed. Rio de Janeiro: Fundação Oswaldo Cruz, 2009. Disponível em:

<http://www.sites.epsjv.fiocruz.br/dicionario/verbetes/gestrasau.html>. Acesso em: 17 nov. 2022.

ROSSO, Sadi Dal. Rosso, S. D.. (2014). Teoria do valor e trabalho produtivo no setor de serviços. **Caderno CRH**, v. 27, n. 70, p. 75-89, jan./abr. 2014. DOI: <https://doi.org/10.1590/S0103-49792014000100006>

SANTOS, Boaventura Souza. **Vírus: tudo que é sólido se desmancha no ar**. Quarentena: reflexões sobre a pandemia e depois. 1. ed. Bauru: Canal 6, 2020.

SGARIONI, Mariana. **Mais de 90% dos colaboradores de operadoras estão satisfeitos com home office**. Mobile time, 2021. Disponível em: <https://www.mobiletime.com.br/noticias/12/04/2021/mais-de-90-dos-colaboradores-de-operadoras-estao-satisfeitos-com-home-office/>. Acesso em: 5 dez. 2021.

SILVA, Douglas da. **O que é turnover? Quais são seus tipos e o percentual ideal?** Zendesk, 2021. Disponível em: <https://www.zendesk.com.br/blog/o-que-e-turnover/>. Acesso em: 9 fev. 2022.

SOCIIS RH. **Conheça as novas formas de contratação e como escolher a melhor**. Belo Horizonte: SociisRH, 2020. Disponível em: <https://sociisrh.com.br/novas-formas-de-contratacao/>. Acesso em: 27 mar. 2022.

TOBIAS, Paulo Balint. Brasileiros estão mais estressados no home office. LinkedIn, 2020. Disponível em: <https://www.linkedin.com/news/story/brasileiros-est%C3%A3o-mais-estressados-no-home-office-4836924/>. Acesso em: 25 nov. 2022.

VALLE, Rogério. A crise do Taylorismo. **Revista de Administração Pública**, v. 34 n. 5, 2000. Disponível em: <https://periodicos.fgv.br/rap/article/view/8545>. Acesso em: 20 nov. 2022.

WHO/ILO. World Health Organization/ International Labour Organization. **WHO/ILO joint estimates of the work-related burden of disease and injury, 2000-2016: technical report with data sources and methods**: Geneva: World Health Organization and the International Labour Organization, 2021. Disponível em: <https://www.who.int/publications/i/item/9789240034921>. Acesso em: 20 nov. 2022.