

**Aluno: Felipe Augusto Barrozo Lessa**

ANTUNES, Ricardo. **Capítulo 7: A NOVA MORFOLOGIA DA CLASSE TRABALHADORA NO BRASIL RECENTE: OPERARIADO DA INDÚSTRIA, DO AGRONEGÓCIO E DOS SERVIÇOS.** In: ANTUNES, C. O privilégio da servidão: O novo proletariado de serviços na era digital. 2 Ed. São Paulo: Boitempo, 2020.

## **RESUMO DO CAPÍTULO**

Desde da década de 1990 o capitalismo brasileiro vem passando por transformações impulsionadas pela nova divisão do trabalho internacional. O Brasil que até então se estruturava de forma a produzir bens de consumo duráveis para o mercado interno e de produzir produtos primários para exportação passou a se estruturar com base nos ideais neoliberais e na pressão internacional.

Dessa forma o capitalismo brasileiro passou a se caracterizar pela combinação de métodos produtivos mais avançados e pela intensificação da exploração da força de trabalho sob a máscara de métodos denominados "participativos" e "flexíveis".

A implantação desses novos modelos e métodos com base nos ideais neoliberais se expandiram de forma rápida levando a flexibilização, informalidade e precarização da classe trabalhadora como instrumento claro para burlar as legislações sociais do trabalho.

Desde o final da década de 1980 a economia brasileira vem assistindo o aumento da posição relativa em relação ao PIB do setor de serviços(respondendo hoje por cerca de  $\frac{2}{3}$  do PIB) de forma que é justamente essa enorme ampliação do setor terciário que reconfigurou a classe trabalhadora do Brasil fazendo nascer o infoproletariado ou o cibertariado.

Dessa forma o capitalismo brasileiro recente toma uma nova cara caracterizada pela desestruturação do setor produtivo estatal, combinação de modelos produtivos mais tradicionais com os mais recentes e tecnológicos, e flexibilização e informalidade da força de trabalho.

No início do governo Lula(2003 - 2011) as primeiras ações demonstraram o pouco interesse do governo em agir na direção contrária dos governos anteriores como o de FHC. Mesmo com uma nuance socio-liberal o seu governo preservou o interesse neo-liberal no capital financeiro. Mesmo com políticas sociais assistencialistas como o bolsa família e a valorização do salário mínimo foram também criadas medidas que beneficiam o capital financeiro dessa forma, houve uma diminuição da pobreza mas uma manutenção da desigualdade. Se na década de 1990 houve uma grande baixa dos empregos formais, as décadas seguintes apresentaram um aumento de empregos informais e de baixa remuneração. Aumentaram-se a quantidade de empregos mas também aumentou-se a precariedade da classe trabalhadora.

Ao se aprofundar nos fundamentos da superexploração do trabalho referentes a cada setor percebe-se que cada um dos setores tendem a ter traços mais marcantes apesar de todos os setores compartilham dos mesmo problemas. Quando consideramos o setor industrial/metalúrgico percebe-se que é o que mais sofre com os novos modelos de produção, sendo o setor que mais sente a necessidade da “superprodução” em que cada segundo a menos para produção de determinado produto conta levando a desgastes físicos e

psicológicos muito grandes.

Outro setor importante para entender o capitalismo brasileiro é o setor da agroindústria. Neste setor o traço predominante é a relação do salário dos trabalhadores com a quantidade produzida/colhida. Nesse modelo produzir mais quer dizer mais salário de forma com que a “culpa” dos problemas associados à superprodução recai sobre o trabalhador mesmo quando o cálculo é feito pelos trabalhadores de usinas de faturamento de forma que o cálculo é burlado. Já quanto aos efeitos físicos, adoecimento, mutilação e envelhecimento precoce são os mais recorrentes além, é claro, da competitividade entre os trabalhadores.

O último setor a ser analisado é o setor mais importante para entender a nova forma de trabalhar no Brasil, é o setor de serviços. Esse é sem dúvida o setor que mais cresceu no país nos últimos anos, de forma que cerca a maioria dos trabalhadores atuam nesse segmento. Foi a tecnologia que possibilitou o avanço tão rápido desse setor mas é ela também que garante a precarização do setor uma vez que possibilita controle intenso do trabalho e quase apaga a necessidade de relações interpessoais.

É preciso entender melhor a nova morfologia que o trabalho tem assumido em nossa sociedade atual, sobretudo para entender os traços que compõem o novo proletariado de serviços que vem se expandindo cada vez mais, não só no Brasil mas em todo o mundo. No contexto brasileiro essa nova morfologia compreende desde o operariado industrial e rural clássicos até os assalariados do setor de serviços, todos em um rápido aumento na era digital de todos sofrendo com a informalidade e precarização do trabalho (como os motoboys de fast food que enfrentam a morte todos os dias nas ruas).

Por fim, o Brasil é um bom exemplo para essa nova realidade mundial que vivemos que não gera somente novas formas de apropriação da mão de obra do proletariado mas que também gera papel relevante para os trabalhadores de todos os setores nas novas lutas que vem surgindo.

## LISTA DE CITAÇÕES E COMENTÁRIOS

OBS: As páginas indicadas são em relação ao livro físico usado para leitura.

Citações	Comentários
“a dinâmica do padrão de acumulação capitalista se baseava na vigência de um processo de superexploração da força de trabalho, caracterizado por baixos salários, ritmos de produção intensificados, jornadas prolongadas, combinando uma extração tanto do mais-valor absoluto quanto do mais-valor relativo” - pág 122	É interessante frisar como era a dinâmica vigente antes da reestruturação vivida pelo Brasil de forma a ficar mais evidente no que se baseava o “milagre econômico” vivido pela nação e entender melhor de onde veio o pensamento que permeia a relação entre as classes dominantes e dominadas até os dias atuais.
“Se a informalidade (que ocorre quando o contrato empregatício não obedece à legislação social protetora do trabalho) não é sinônimo direto de precariedade, sua vigência expressa formas de trabalho desprovidas de direitos e, por isso, encontra clara similitude com a precarização.” - pág 123	A partir desse trecho é possível entender que apesar de nem todos os empregos informais serem precários, a existência de empregos informais legitima e “fortifica” a existência de empregos cada vez mais precários.
“Se os governos Lula e Dilma conseguiram aumentar o número de trabalhadores/as empregados/as e formalizados/as, e assim reduzir os índices de desemprego, não foram capazes, no entanto, de eliminar as condições de vulnerabilidade presentes nos níveis de informalidade, terceirização e precarização da força de trabalho no Brasil recente.” - pág 126	É preciso desassociar os níveis de desemprego com a “qualidade” da força de trabalho.  Ao observar o governo PT nos últimos anos vemos o interesse da burguesia sendo maquiado e disfarçado sob os interesses da classe trabalhadora.
“Esse aumento dessa pressão interna na fábrica, o trabalhador com medo de ser mandado embora, ele trabalha o tempo todo com esse pavor na cabeça, que é um clima de terror. A gente vive um clima constante de terror. Depois de 2011 só se agravou. O cara entra todo dia na fábrica achando que vai ser demitido. Isso tira a atenção dele na hora de fazer o trabalho, aumenta a incidência, isso gera um risco maior de acidente.” - pág 130	Essa citação apresenta várias nuances mas a mais presente é a que eu gosto de chamar de “gerência por medo” onde o empregador mantém o funcionário trabalhando pelo medo de ser demitido. Essa tática funciona em especial em tempos de crise principalmente que o fator psicológico da classe trabalhadora é pouco levado em consideração ao se pensar na precarização das condições de trabalho, mas que na prática é um dos fatores que mais influenciam na qualidade do trabalho.

<p>“Era um setor dentro da fundição [...]. Lá tinha um supervisor. Nesse setor, devido ao ritmo acelerado de trabalho e o tipo de trabalho, gerou uma série de lesionados. Com o fim da produção, o pessoal foi sendo transferido e esse grupo com cinco pessoas passou a ser maior que o [grupo] de não lesionados. Tinha três ou quatro que não eram lesionados e o restante era lesionado. Um dia [o supervisor] pegou esses cinco trabalhadores e trancou eles numa sala, um escritório, apagou a luz, foi lá e desligou a chave geral e trancou a porta por fora para que esses lesionados não saíssem, como se fosse um castigo. Deixou eles lá por três ou quatro horas trancados na sala” - pág 130 - 131</p>	<p>Essa citação é uma das mais impactantes, sendo difícil até mesmo de escrever um comentário. Entender a realidade dos outros setores de trabalho é fundamental para entender a relação capital-trabalho na sociedade brasileira atual e quais os perigos aos quais a classe trabalhadora está sendo exposta e quais os impactos.</p>
<p>“O trabalho é importante. O trabalho é tudo. Me sinto um lixo. A empresa me usou 25 anos e depois jogou fora um bagaço. Sempre fui um bom trabalhador” - pág 131</p>	<p>Citação importante para entender a relação psicológica e emocional da classe trabalhadora com o trabalho.</p>
<p>“A intensificação e a racionalização acabam por se converter em engrenagens do aumento da exploração do trabalho, que se apropria do valor criado pelo trabalhador e o descarta quando sua produtividade já não acompanha o ritmo da produção” - pág 131</p>	<p>Frase simples e sucinta que exemplifica os caminhos que a relação capital-trabalho percorre no neoliberalismo.</p>
<p>“[...] constata o aumento das doenças decorrentes do excesso de trabalho, das inúmeras mutilações em seu corpo produtivo, dos acidentes e das mortes no trabalho, o que certa vez denominei, de forma provocativa, karoshi tropical.” - pág 133</p>	<p>É muito comum ver o brasileiro médio criticar a cultura de trabalho de países asiáticos, principalmente China e Japão, mas esquecem de observar mais atentamente as relações de trabalho de setores mais “pesados” nos quais muitas vezes a relação homem - trabalho é idêntica ou até mesmo pior que nos países criticados. Sendo assim, é preciso se lembrar dos nossos trabalhadores que morrem de trabalhar(karoshi).</p>

<p>“No começo eram 25 segundos [o tempo exigido], agora são 20 segundos [...]. A [velocidade da] esteira aumentou, o mínimo é 19 segundos, mas a gente ainda não consegue [...]”. - pág 133</p>	<p>Citação importante para entender as imposições “industriais” as quais os trabalhadores estão sendo expostos. A cada dia tendo que produzir mais em menos tempo.</p>
<p>“É de se imaginar que os sofrimentos, os constrangimentos e mesmo os adoecimentos psicológicos nesse espaço de trabalho sejam grandes.” - pág 136</p>	<p>Vale lembrar que apesar de todos os setores sofrerem com a precarização dos trabalho as dores são diferentes, sendo assim os trabalhadores do setor de serviços tendem a sofrer mais danos psicológicos e emocionais do que danos físicos mesmo quando estes se fazem presentes.</p>
<p>“A exigência de metas, a rotinização do trabalho, o despotismo dos coordenadores e supervisores, os baixos salários, os adoecimentos e padecimentos decorrentes das condições de trabalho são traços constitutivos desse novo proletariado de serviços que está em expansão no Brasil” - pág 139</p>	<p>De certa forma o setor de serviços traz consigo o acúmulo de todas as dores sofridas pelos setores que tiveram expansão antes bem como novos problemas principalmente associados às novas tecnologias e aos novos modos de se organizar que elas impõem.</p>
<p>“Essas distintas modalidades de trabalho vêm desempenhando um papel de destaque não só na criação de novas formas geradoras de mais-valor, mas também no desencadeamento de novas lutas sociais, das quais os assalariados da indústria, da agroindústria e de serviços têm tido papel de relevo.” - pg 139</p>	<p>Justamente os novos “tipos” de trabalho aparecem suas dores mas também aparecem novas esperanças. Novas lutas, novas formas de pensar e novas formas de se organizar de forma a conseguir reestruturar as condições de trabalho e permitir que todos os setores tenham acesso a condições dignas de trabalho.</p>

## COMENTÁRIOS E CRÍTICAS

É interessante observar como o capitalismo brasileiro respondeu às mudanças internacionais e, principalmente, como lidou com as greves e organizações da classe trabalhadora, principalmente das greves do ABC paulista em 1978. Isto é de certa forma estimulante para a nossa classe ao mesmo tempo que entendemos o poder que temos ao nos organizarmos e entendemos como é a resposta às nossas ações.

Outro ponto importante de ter em mente é que como essa nova visão de trabalho "flexível", "participativo" e afins foram criados de forma apaziguar os ânimos da classe trabalhadora enquanto cria um classe trabalhadora mais apática, alienada e submissa enquanto intensifica o processo de superexploração da força de trabalho.

Nas áreas de tecnologia, principalmente pós pandemia, é muito comum se enaltecer a flexibilidade do nosso trabalho e com isso cria-se diversos movimentos cada vez mais apoiados em ideais neoliberais. Porém a divulgação desses movimentos "flexíveis" podem ser extremamente prejudiciais a outras classes de trabalhadores, gerando em muitos casos uma alienação imensa já que nem tudo que é aplicável a trabalhadores da área de tecnologia é aplicável para a classe trabalhadora de outras áreas. Dessa forma, a área de tecnologia é usada como uma vitrine falsa para esses ideais a fim de comprar e enganar as outras áreas.

Os governos Lula e Dilma representam parte importante da história recente do nosso país sejam por políticas vistas como avanços tal como as medidas tomadas durante a crise de 2008 quanto pelo descontentamento social visto no final do governo Dilma. Ao estudar esse período histórico é necessário entender o processo complexo e contraditório que o envolve: de um lado temos a classe trabalhadora reclamando do governo que só serve aos interesses da burguesia e do outro lado temos a burguesia fazendo as mesmas acusações. Mesmo tratando o período da década de 1990 como o que mais teve influência neoliberal o autor assume que no governo PT é onde mais se pode ver os efeitos disso. Mas no fim o que se observa é o aumento da classe do proletariado de serviços que aumentou drasticamente durante esse período, provando que os interesses do governo PT nunca estiveram voltados para os interesses da classe trabalhadora de verdade.

Para além da parte teórica dos dados apresentados na leitura há também um apelo emocional muito grande ao entender os problemas pelos quais a classe trabalhadora passa podendo enxergar seus efeitos na vida cotidiana principalmente dos trabalhadores de classes menos tecnológicas que tendem a sofrer muito mais seus impactos.

Ao comparar as precariedades de todos os principais setores presentes na economia brasileira o autor dá um pontapé inicial para que possamos entender a moldura que envolve as relações de trabalho em nosso país, sobretudo no que diz respeito às influências sofridas por essa nova maneira de se organizar e viver.

## **CONSIDERAÇÕES**

Esse capítulo foi importante primeiro por trazer um retrato e uma recapitulação sobre a história recente do capitalismo brasileiro sobretudo por desmistificar a história recente do nosso país quebrando as “ilusões” populares recentes e ajudar a entender melhor a construção política no país.

Outro ponto importante do capítulo foi apresentar os fundamentos de cada setor da economia. Para mim, que sempre trabalhei no setor de serviços, é importante entender melhor os outros setores fazendo as devidas diferenciações e paralelos entre os setores.

## ANEXO 1



## *Capítulo 7*

# A NOVA MORFOLOGIA DA CLASSE TRABALHADORA NO BRASIL RECENTE: *operariado da indústria, do agronegócio e dos serviços*

O capitalismo contemporâneo vem trazendo profundas alterações na composição da classe trabalhadora em escala global. Ao mesmo tempo que o proletariado industrial se reduz em várias partes do mundo, particularmente nos países de capitalismo avançado, em decorrência da nova divisão internacional do trabalho a partir da década de 1970, há uma significativa expansão de novos contingentes de trabalhadores e trabalhadoras nos setores de serviços, bem como na agroindústria e na indústria, especialmente em países no Sul do mundo: Índia, China (e várias outras nações asiáticas), Brasil, México, dentre tantos exemplos que poderiam ser mencionados.

Neste capítulo, vamos apresentar algumas características que particularizam a classe trabalhadora no Brasil, enfatizando certos elementos constitutivos centrais do que venho denominando a nova morfologia do trabalho.

**A particularidade do capitalismo e a nova morfologia do**

## trabalho no Brasil

As transformações ocorridas no capitalismo recente no Brasil, marcadamente na década de 1990, impulsionadas pela nova divisão internacional do trabalho, foram de grande intensidade sobretudo no mundo do trabalho. O Brasil se estruturava, então, com base em um desenho produtivo bifronte: de um lado, voltado para a produção de bens de consumo duráveis, como automóveis, eletrodomésticos etc., visando um mercado interno restrito e seletivo. De outro, dada sua condição de dependência em relação ao capitalismo avançado, desenvolvia a produção direcionada à exportação, tanto de produtos primários quanto de produtos industrializados.

Internamente, a dinâmica do padrão de acumulação capitalista se baseava na vigência de um processo de superexploração da força de trabalho, caracterizado por baixos salários, ritmos de produção intensificados, jornadas prolongadas, combinando uma extração tanto do mais-valor absoluto quanto do mais-valor relativo. Esse padrão gerou altas taxas de acumulação, entre as quais aquelas observadas na fase do “milagre econômico” (1968-1973) durante a ditadura civil-militar (1964-1985). O Brasil vivia, então, sob o binômio ditadura e acumulação, arrocho e expansão, tendo no tripé *setor produtivo estatal*, *capital nacional* e *capital internacional* os seus pilares básicos<sup>[1]</sup>.

Mas foi a partir dos anos 1990, com a vitória do neoliberalismo no Brasil, que se intensificou o processo de reestruturação produtiva do capital, levando as empresas a adotar novos padrões organizacionais e tecnológicos, novas formas de organização social do trabalho, novos métodos denominados “participativos”, cujas principais causas foram resultado: 1) das imposições das empresas transnacionais que levaram à adoção, por parte de suas subsidiárias no Brasil, de novos padrões produtivos, em maior ou menor medida inspirados no toyotismo e nas formas flexíveis de acumulação; 2) da necessidade de as empresas brasileiras se adequarem à nova fase marcada por forte “competitividade internacional”; 3) da reorganização efetivada pelas empresas brasileiras que tiveram de responder ao avanço das lutas sindicais e das formas de confronto realizadas pelo “novo sindicalismo”, a partir das históricas greves da região industrial do ABC e da cidade de São Paulo, em 1978<sup>[2]</sup>.

Como resultado dessas mutações, ocorreu uma simbiose entre elementos herdeiros do fordismo (que ainda encontram vigência em vários ramos e setores produtivos) e novos instrumentos próprios das formas de acumulação flexível (*lean production*). A combinação entre padrões produtivos tecnologicamente mais avançados, busca pela melhor qualificação da força de trabalho e prática da intensificação da exploração da força de trabalho se tornou característica do capitalismo no Brasil.

A implantação de programas de qualidade total, dos sistemas just-in-time e kanban, além da introdução de ganhos salariais vinculados à lucratividade e à produtividade (de que é exemplo o Programa de Participação nos Lucros e Resultados, PLR), sob uma pragmática que se adequava fortemente aos desígnios neoliberais, possibilitou a expansão intensificada da reestruturação produtiva no Brasil, tendo como consequências a flexibilização, a informalidade e a precarização da classe trabalhadora.

Se a informalidade (que ocorre quando o contrato empregatício não obedece à legislação social protetora do trabalho) não é sinônimo direto de precariedade, sua vigência expressa formas de trabalho desprovidas de direitos e, por isso, encontra clara similitude com a precarização. A flexibilização do trabalho no Brasil tem sido, como veremos ao longo deste e de outros capítulos, importante instrumento utilizado pelas empresas para burlar a legislação social do trabalho.

Se até a década de 1980 o traço distintivo da economia brasileira se encontrava na forte expansão industrial, nas últimas décadas o setor terciário vem registrando aumento na sua posição relativa em relação ao Produto Interno Bruto (PIB). Entre 1980 e 2008, o setor de serviços “cresceu o seu peso relativo em 30,6%, respondendo atualmente por dois terços de toda a produção nacional, enquanto os setores primário e secundário perderam 44,9% e 27,7%, respectivamente, de suas participações relativas no PIB”<sup>[3]</sup>.

Essas transformações ocorridas no interior da dinâmica da acumulação capitalista acabaram por afetar a composição da força de trabalho. Se a agropecuária reduziu-se de forma drástica, ao mesmo tempo que entre 1950 e 1980 os setores agrícola e industrial aumentaram sua posição relativa na ocupação total, a partir de 1980 os serviços passaram a crescer sistematicamente. Enquanto na agropecuária a diminuição se manteve,

reduzindo seu peso relativo em relação ao total de empregos (de 32,9%, em 1980, para 18,4%, em 2008), a indústria se manteve relativamente estável, ocupando quase um quarto do emprego<sup>[4]</sup>. Foi essa significativa ampliação dos serviços que reconfigurou a classe trabalhadora no Brasil.

A enorme expansão do trabalho em call-centers e telemarketing, das empresas de TIC, cada vez mais inseridas no processo de valorização do capital, gerou o nascimento de um novo proletariado de serviços, o infoproletariado ou o cibertariado<sup>[5]</sup>.

Assim, 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<sup>[6]</sup>.

Desse modo, se o processo de reestruturação produtiva durante os anos 1980 foi limitado e localizado em alguns setores, ele se intensificou sobretudo a partir da década de 1990. A princípio com o governo de Collor de Mello e, na sequência, com o de Fernando Henrique Cardoso, quando o neoliberalismo se desenvolveu com rapidez. O parque produtivo brasileiro, sobretudo o industrial, foi alterado de modo significativo pela privatização do setor produtivo estatal, afetando diretamente a siderurgia, as telecomunicações, a energia elétrica, o setor bancário etc., áreas com forte presença estatal anterior e que passaram para o capital privado, tanto transnacional quanto nacional.

Esse processo desorganizou o tripé que sustentava a economia brasileira (*capitais nacional, estrangeiro e estatal*), reduzindo de forma expressiva o setor produtivo do Estado, alterando bastante a estrutura e a composição das classes dominantes, uma vez que, com uma maior internacionalização da economia, amplos setores da burguesia nacional e do setor produtivo estatal foram incorporados ou se associaram ao capital externo.

Mas a combinação entre neoliberalismo, financeirização da economia e reestruturação produtiva acarretou também profundas metamorfoses na classe trabalhadora e em sua morfologia. A flexibilização produtiva, as desregulamentações, as novas formas de gestão do capital, o aumento das terceirizações e da informalidade acabaram por desenhar uma nova fase do

capitalismo no Brasil. A introdução das modalidades típicas da era da acumulação flexível<sup>[7]</sup>, combinada com elementos do taylorismo e do fordismo ainda presentes em diversos ramos produtivos, indica que o fordismo brasileiro já se mesclava com novos processos produtivos, principalmente com aqueles oriundos da experiência toyotista ou do chamado modelo japonês<sup>[8]</sup>. A articulação resultante dessas mutações nos padrões produtivos e tecnológicos, incentivadas pela intensificação dos níveis de exploração da força de trabalho, constituiu-se no *leitmotiv* do capitalismo da era neoliberal no Brasil. As novas modalidades de exploração intensificada do trabalho, as distintas formas de flexibilização e informalização da força de trabalho (contratos empregatícios que ficavam à margem da legislação social trabalhista), combinadas com um relativo avanço tecnológico, tornaram-se um traço distintivo do capitalismo brasileiro recente.

Quando o governo Lula (2003-2010) teve início, as suas primeiras ações indicaram uma continuidade em relação à política econômica de FHC, ainda que nuançada por uma variante social-liberal. Seu governo preservou os interesses do capital financeiro, com a manutenção do superávit primário (recursos orçamentários destinados ao pagamento dos juros da dívida pública). No que concerne à legislação trabalhista, inicialmente o governo Lula tomou medidas bastante impopulares, como a cobrança de impostos dos aposentados; ao final de seu primeiro mandato, tentou fazer uma reforma sindical e trabalhista que sofreu forte oposição, tanto de sindicatos e centrais sindicais patronais quanto daqueles vinculados aos trabalhadores<sup>[9]</sup>. O elemento mais negativo dessa reforma trabalhista é que ela permitia que o negociado pudesse prevalecer sobre o legislado, ou seja, um acordo entre sindicatos e empresas poderia se sobrepor à legislação trabalhista existente. Embora a estrutura agrária permanecesse altamente concentrada, houve um grande incentivo ao *agrobusiness* (com consequências importantes para a classe trabalhadora), além da liberação dos transgênicos na produção agrícola<sup>[10]</sup>.

Ao mesmo tempo que criou inúmeras medidas que beneficiavam amplamente os capitais financeiro, industrial, do agronegócio e dos serviços, o governo Lula implementou uma política social assistencialista (Bolsa Família) e possibilitou uma relativa valorização do salário mínimo nacional, quando comparado ao governo FHC. Assim, tanto diminuiu os níveis de

pauperismo social como fortaleceu os grandes capitais, preservando desse modo uma desigualdade que está entre as mais altas do mundo. Conciliando interesses claramente opostos, o governo Lula não confrontou em nenhum aspecto essencial os pilares estruturantes da desigual sociedade brasileira: a riqueza continuou concentrada, os níveis mais agudos de miserabilidade foram apenas parcialmente minimizados.

Quando a crise mundial atingiu fortemente os países capitalistas centrais a partir de 2008, o governo Lula tomou medidas claras no sentido de incentivar, através do Estado, a retomada do crescimento econômico, com a redução de impostos em setores fundamentais da economia, como o automobilístico, o de eletrodomésticos e o da construção civil, todos eles expressivos incorporadores de força de trabalho. Assim, estimulou a expansão do mercado interno brasileiro, para compensar a retração do mercado externo, que reduziu a procura pelas *commodities* produzidas no Brasil. Combinando uma política de privatização baseada nas parcerias público-privadas (PPP), seu governo ainda incentivou bastante a transnacionalização da economia brasileira, quer pela abertura do mercado interno aos capitais internacionais, quer pelo impulso que deu para a internacionalização de vários setores da burguesia brasileira (de que foi exemplo o da construção civil), que passaram a investir em outras partes do mundo, sempre com o apoio decisivo dos governos do PT.

Dando continuidade ao governo Lula, Dilma Rousseff seguiu as mesmas diretrizes: 1) crescimento econômico baseado na expansão do mercado interno; 2) incentivo à produção de *commodities* para exportação, beneficiando o capital vinculado ao agronegócio; 3) política financeira que, em última instância, garante o apoio do sistema financeiro; 4) redução de tributos que beneficiam os capitais na indústria automobilística, na construção civil etc., visando diminuir os efeitos decorrentes da redução das exportações de *commodities*. Mas o cenário aberto, pela intensificação da crise internacional, para os países intermediários como o Brasil mudou muito a situação econômica, social e política. As rebeliões ocorridas a partir de junho de 2013 são exemplos enfáticos do enorme descontentamento social em relação ao governo Dilma, crise que se ampliou no rico período que vai da Copa das Confederações (em 2013) à Copa do Mundo (em junho de 2014).



Se os governos Lula e Dilma conseguiram aumentar o número de trabalhadores/as empregados/as e formalizados/as, e assim reduzir os índices de desemprego, não foram capazes, no entanto, de eliminar as condições de vulnerabilidade presentes nos níveis de informalidade, terceirização e precarização da força de trabalho no Brasil recente. A desregulamentação do trabalho, a ampliação da terceirização (subcontratação) e a vigência da informalidade se mantiveram, ainda que mais reduzidas em relação aos anos 1990, período que caracterizei como sendo o mais agudo da desertificação neoliberal social no Brasil.

Desse processo complexo e contraditório, com avanços e recuos, tivemos como resultado mais expressivo a expansão do novo proletariado de serviços que se desenvolveu em decorrência da significativa onda de privatizações das empresas estatais e dos serviços públicos. Se ao longo da década de 1980 era relativamente pequeno o número de terceirizados (subcontratados), nas décadas seguintes ele aumentou de forma significativa, ampliando o processo de precarização da força de trabalho no Brasil.

Podemos dizer que, se nos anos 1990 tivemos um período de forte redução nos empregos formalizados<sup>[11]</sup>, na década seguinte foram criados 21 milhões de postos de trabalho, dos quais 94,8% recebiam uma baixa remuneração (1,5 salário mínimo por mês)<sup>[12]</sup>. As atividades nos serviços geraram 6,1 milhões de empregos; seguidas pelos trabalhadores do comércio, com 2,1 milhões; pelos da construção civil, com 2 milhões; pelos escriturários, com 1,6 milhões; pelos trabalhadores da indústria têxtil e de vestuário, com 1,3 milhão; e pelo setor público, também com 1,3 milhão. Como afirma Marcio Pochmann, essas áreas totalizaram 14,4 milhões de novos postos de trabalho, compreendendo 72,4% de todas as ocupações com remuneração de até 1,5 salário mínimo mensal. Vale acrescentar, ainda, que foi significativa a ampliação do trabalho feminino, chegando a quase 60% das ocupações, sendo que, no que diz respeito à faixa etária, a maior parte concentrou-se entre 25 e 34 anos<sup>[13]</sup>.

## **Fenomenologia da superexploração do trabalho<sup>[14]</sup>**

Vamos indicar, então, alguns traços constitutivos da fenomenologia da superexploração do trabalho no Brasil. O objetivo principal é apresentar exemplos emblemáticos da nova morfologia do trabalho no país, a partir de

três setores distintos: a indústria metalúrgica, a agroindústria e o setor de serviços de telemarketing e call-center. Assim, começaremos com a indústria, na qual encontramos o proletariado industrial herdeiro, em maior ou menor medida, da fase de vigência do taylorismo-fordismo no Brasil. Em seguida apresentaremos as dimensões da exploração do trabalho no agronegócio e, por fim, as do proletariado de serviços (call-center) que se expandiu exponencialmente na era da financeirização e da privatização neoliberal.

### **O setor metalúrgico<sup>[15]</sup>**

A pesquisa junto à indústria automotiva foi realizada por Luci Praun, com trabalhadores da General Motors (GM) do Brasil, na unidade produtiva instalada no município de São José dos Campos-SP<sup>[16]</sup>. Os principais resultados indicaram a clara articulação entre as diferentes formas de exploração do trabalho, causadas pela aceleração intensa dos ritmos e pela intensificação da atividade laborativa, acarretando alta incidência de acidentes e de adoecimentos do trabalho, especialmente a partir de 2008, quando a GM, em decorrência da profunda crise em que se encontrava, desencadeou uma nova fase de implantação do denominado sistema global de manufatura. No contexto de crise, a empresa aumentou a integração dos processos produtivos de suas diversas unidades, em escala global. Os resultados mais imediatos desse processo de “racionalização” foram: fechamento de unidades produtivas e demissão de trabalhadores, além de realocação e transferência de atividades entre as diversas unidades produtivas da GM.

Esse processo se concretizou mediante: 1) demissões diretas ou por meio de planos de demissão voluntária (PDV); 2) novos pisos salariais reduzidos; 3) maior ritmo e intensidade do trabalho, com a introdução de novos mecanismos de medição e padronização de atividades, a fim de reduzir o tempo das operações; 4) maior robotização do processo produtivo; e) intensificação de sistemas de metas e resultados, com destaque para a PLR, e maior controle nos sistemas de avaliação, individual ou da equipe de trabalho etc.

A diferenciação salarial e de condições de trabalho também tem sido, como destaca Luci Praun, uma importante característica do setor metalúrgico, diferenciação esta não só entre os países que compõem a cadeia



produtiva global da GM mas também dentro do próprio país, por meio de particularidades regionais, maior ou menor organização e resistência sindical etc. O quadro I, abaixo, apresenta as expressivas diferenças salariais existentes nas três unidades produtivas da GM no Brasil.

**QUADRO I** Renda média dos trabalhadores da General Motors (em R\$)

	São Caetano do Sul	São José dos Campos	Gravataí
2012	5.996,19	4.813,21	2.505,43
2011	6.223,66	4.928,22	2.549,64
2010	6.883,78	4.851,84	2.643,27
2009	6.725,46	4.751,31	2.569,74
2008	5.906,93	4.628,50	2.666,82
2007	6.434,58	4.767,54	2.592,50

Fonte das informações: Dieese, 2012, citado em Luci Praun, *Não sois máquina!*, cit., p. 13.

Assim como as diferenciações salariais, há por parte da GM uma prática intensificada de redução do “tempo morto” de trabalho, mediante a reorganização dos ciclos de operações. Um exemplo pode ser encontrado no ciclo de operações de fixação dos freios ABS em picapes S10, executado em 175 segundos (*actual takt time*), que, depois da reorganização, trouxe uma redução de quase 30% no tempo de execução. Do mesmo modo, uma mudança nos sistemas computadorizados de projeção e execução do processo produtivo foi realizada pela GM, acarretando maior intensificação do trabalho. Segundo disse o então vice-presidente de manufatura da GM América do Sul, José Eugênio Pinheiro, em 2013, o impacto desses procedimentos na execução de novos projetos da corporação pode ser claramente mensurado:

Graças à tecnologia e ao processo de melhorias contínuas, podemos ganhar um segundo a mais, dois segundos a mais no ciclo de cada veículo. Para se ter uma ideia da importância disso, em Gravataí, que tem capacidade para 360 mil unidades por

ano, ganhar um segundo, só nas operações de gargalo da produção, significa 7 mil carros a mais por ano.<sup>[17]</sup>

As consequências dessa intensificação para os trabalhadores podem ser constatadas no depoimento do operário Alex Gomes, representante da comissão interna de prevenção de acidentes (Cipa), na fábrica da GM de São José dos Campos:

Esse aumento dessa pressão interna na fábrica, o trabalhador com medo de ser mandado embora, ele trabalha o tempo todo com esse pavor na cabeça, que é um clima de terror. A gente vive um clima constante de terror. Depois de 2011 só se agravou. O cara entra todo dia na fábrica achando que vai ser demitido. Isso tira a atenção dele na hora de fazer o trabalho, aumenta a incidência, isso gera um risco maior de acidente.<sup>[18]</sup>

Em relação às avaliações de desempenho, o depoimento acrescenta ainda que:

Todo ano, na semana do aniversário do trabalhador, ele é chamado pela supervisão para fazer o PAD, que é o plano de análise de desempenho. Ali tem uma série de avaliações, de assiduidade, de resposta à qualidade. Se o cara em um ano tem uma questão de produzir menos, produzindo defeito, isso tudo entra na avaliação. E aí é feita uma conversa do supervisor com o CT [coordenador de time] da pessoa. Ele é chamado na mesa. O supervisor passa tudo aquilo para ele: “Você está ruim nisso aqui, está ruim naquilo ali” e dá para o trabalhador assinar.<sup>[19]</sup>

A GM também realiza avaliações das equipes de trabalho, cujos resultados são apresentados por meio de bolas coloridas afixadas em quadros próximos de cada equipe: *bola verde* significa que a produção está normal; *bola amarela* indica que é preciso melhorar; e *bola vermelha* quer dizer que a produção está abaixo do esperado. Essa forma de avaliação do desempenho, além de levar ao aumento da intensidade e do ritmo de produção, provoca uma divisão ainda maior entre os trabalhadores (mais e menos produtivos), além de práticas de assédio moral, conforme o depoimento abaixo:

Era um setor dentro da fundição [...]. Lá tinha um supervisor. Nesse setor, devido ao ritmo acelerado de trabalho e o tipo de trabalho, gerou uma série de lesionados. Com o fim da produção, o pessoal foi sendo transferido e esse grupo com cinco pessoas passou a ser maior que o [grupo] de não lesionados. Tinha três ou quatro que não eram lesionados e o restante era lesionado. Um dia [o supervisor] pegou esses cinco trabalhadores e trancou eles numa sala, um escritório, apagou a luz, foi lá e desligou a chave geral e trancou a porta por fora para que esses lesionados não saíssem, como se fosse um castigo. Deixou eles lá por três ou quatro horas trancados na sala.<sup>[20]</sup>

Além da destruição do corpo produtivo dos trabalhadores em sua fisicidade, há também manifestações importantes de sofrimento e adoecimento psíquico decorrentes do trabalho, que são tratadas com o uso de antidepressivos. O sentimento de descartabilidade e de inutilidade como resultado de adoecimentos também é recorrente, conforme o depoimento a seguir: “O trabalho é importante. O trabalho é tudo. Me sinto um lixo. A empresa me usou 25 anos e depois jogou fora um bagaço. Sempre fui um bom trabalhador”<sup>[21]</sup>.

As inúmeras Lesões por Esforços Repetitivos (LERs)<sup>[22]</sup> que afetam o corpo produtivo dos trabalhadores e das trabalhadoras acabam por incapacitá-los para o trabalho, sendo que, na indústria automobilística, essas lesões se localizam principalmente nos membros superiores, em especial nos ombros e na região das colunas lombar e cervical.

A intensificação e a racionalização acabam por se converter em engrenagens do aumento da exploração do trabalho, que se apropria do valor criado pelo trabalhador e o descarta quando sua produtividade já não acompanha o ritmo da produção.

## **A agroindústria**

Outro setor emblemático para a compreensão da nova morfologia do trabalho no Brasil é o da agroindústria. Vamos apresentar, então, alguns resultados da pesquisa realizada por Juliana Guanais junto à agroindústria canavieira, na Usina Açucareira Ester S.A., localizada em Cosmópolis, interior de São Paulo, na região de Campinas<sup>[23]</sup>. Em 2010, a usina possuía aproximadamente mil assalariados rurais que se dedicavam ao corte de cana. Vale destacar que a produção da cana-de-açúcar se tornou central para a

fabricação do etanol, combustível utilizado em larga escala no Brasil como substituto da gasolina, extraída do petróleo.

O salário dos trabalhadores e das trabalhadoras está muitas vezes atrelado à quantidade de cana colhida diariamente, variando a remuneração em decorrência da maior ou da menor produção realizada, o que acarreta uma expressiva intensificação do trabalho. Os empresários se beneficiam sobremaneira desse sistema de remuneração, uma vez que o aumento da produção também interessa aos trabalhadores, que querem receber mais e produzem em ritmo intenso, diferentemente do sistema de trabalho pago por jornada, em que o pagamento não tem relação direta com o que foi produzido. Com o desenvolvimento do processo de reestruturação produtiva do setor sucroalcooleiro, as usinas buscam tornar os trabalhadores, além de mais produtivos, também mais controlados e disciplinados em suas atividades. Foi desse modo que tal forma de pagamento – o salário por produção –, que já era utilizado por várias usinas antes da década de 1970, tornou-se predominante no setor sucroalcooleiro. Mas há ainda outro elemento que configura a superexploração do trabalho na agroindústria: o cálculo do que foi produzido. Como não são os trabalhadores que contabilizam a produção, e sim funcionários das usinas, esse cálculo tem sido um instrumento frequente de burla e redução do total produzido.

Os adoecimentos, as mutilações e o envelhecimento precoce passam a fazer parte do cotidiano do trabalho na agroindústria. Os depoimentos abaixo ilustram essa realidade:

Eu mesma entrei nessa cobrança deles e já no primeiro mês de trabalho tive que pegar atestado porque machuquei o pulso. [...] Eu mesma estourei o pulso [...], fui tentar acompanhar os outros e estourei o pulso. (Maria, trabalhadora rural)

Hoje você trabalha de empreita<sup>[24]</sup> e tem regra, você tem hora de almoço e de descanso, mas ninguém tira hora de almoço [...], se você tirar você não ganha dinheiro [...]. O cara acaba de comer e já vai trabalhar [...], uns já comem de manhã cedo e ficam o dia inteiro sem comer, toma só um cafezinho. (Osvaldo, trabalhador rural)

Como cada trabalhador recebe pela quantidade do que produz diariamente, os gestores também têm o controle dos que produzem mais e dos que são considerados improdutivos, preservando os primeiros e

demitindo os últimos. A conclusão apresentada por Juliana Guanais<sup>[25]</sup> é clara: uma vez que os salários estão vinculados à produção, os trabalhadores rurais acabam exaurindo suas energias físicas, visando produzir cada vez mais. Isso acarreta o prolongamento de sua longa jornada, reforçando a superexploração do trabalho, além de intensificar a concorrência entre os trabalhadores. A burla e a superexploração se tornam o cotidiano dos canaviais da agroindústria do etanol. A consequência acaba sendo devastadora para os trabalhadores vinculados ao corte da cana, pois eles se tornam corresponsáveis pelo volume da produção, respondem pela intensidade que vão imprimir na sua atividade, por quantas pausas querem fazer, por quanto vão receber de salário, até quando seu corpo produtivo puder suportar. Além de aumentarem significativamente o lucro e o mais-valor, constata-se o aumento das doenças decorrentes do excesso de trabalho, das inúmeras mutilações em seu corpo produtivo, dos acidentes e das mortes no trabalho, o que certa vez denominei, de forma provocativa, *karoshi tropical*.

Esse quadro permite que a *produção diária média* exigida pelas empresas no corte da cana seja a fotografia mais dura da superexploração do trabalho na agroindústria. Segundo a excelente pesquisadora Maria Aparecida de Moraes Silva<sup>[26]</sup>, o significativo aumento da produtividade pode ser visualizado nas seguintes cifras: em 1980, a média exigida no corte da cana estava entre seis e oito toneladas diárias; na década de 1990, aumentou para dez; e, a partir de 2000, atingiu de doze a quinze toneladas, sendo que o preço de uma tonelada de cana era pouco mais de três reais em 2010. Em acordo feito com o setor da agroindústria do etanol no estado de São Paulo, a partir de 2017 o trabalho manual foi eliminado no corte da cana e substituído pelas colhedadeiras.

Na agroindústria, outra atividade de destaque é a produção avícola<sup>[27]</sup>. A pesquisa foi realizada em uma das maiores empresas produtoras mundiais de carne de frango e derivados, em sua unidade em Toledo, estado do Paraná, onde empregava aproximadamente 6.500 pessoas e funcionava em sistema de turnos de trabalho de forma ininterrupta, 24 horas por dia, durante 7 dias na semana. O turno de trabalho é de 8 horas e 48 minutos, com 1 hora de almoço. A organização do trabalho no setor é predominantemente taylorista e fordista, com uma esteira que conduz o produto a ser desossado. O ritmo do

trabalho é variável, mas a média de movimentos realizados para se desossar uma perna de frango (coxa mais sobrecoxa) é de 18 movimentos em 15 segundos.

A temperatura ambiente é controlada entre 10 e 12 graus; a umidade e o barulho são intensos, assim como o cheiro forte peculiar nesse tipo de atividade. O resultado mais frequente é o desgaste físico e emocional dos trabalhadores e das trabalhadoras, sendo comuns os adoecimentos e os acidentes, conforme se constata do depoimento a seguir, que discorre sobre o tempo e a intensidade da produção:

No começo eram 25 segundos [o tempo exigido], agora são 20 segundos [...]. A [velocidade da] esteira aumentou, o mínimo é 19 segundos, mas a gente ainda não consegue [...]. (M. S., 27 anos, há 9 meses na empresa)

O adoecimento corpóreo também aflora na fala operária:

A cada 20 minutos um fica sentado, mas a maioria do tempo é em pé [...], cansa ficar sentado em cima daquelas cadeiras [...], daí começa a doer as costas [...], então o máximo que eu consegui ficar naquelas cadeiras foi uma hora [...], daí começa a dor nas costas, dor no ombro. (M. S., 27 anos, há 9 meses na empresa)

Além do ritmo intenso e das condições adversas de temperatura, os operários se referem ao sistema de metas que torna ainda mais extenuante o trabalho:

Tem uma meta pra ser atingida, então a nossa é no máximo seis erros que pode ter uma mesa de produção [...], a mesa inteira tem que atingir essa meta, se passar de seis erros a meta é estourada e o supervisor responde pelas anomalias. (L. D., 20 anos, há 8 meses na empresa)

Combinando elementos da organização taylorista/fordista do trabalho com um plano de metas e de envolvimento inspirado nos círculos de controle de qualidade típicos do toyotismo, a agroindústria na avicultura tem conseguido potencializar a exploração da força de trabalho, convivendo com o risco cotidiano de adoecimentos físicos e mentais, ajudando a configurar a

nova morfologia do trabalho pautada pela precarização e pela superexploração.

### **Os serviços de telemarketing e call-center<sup>[28]</sup>**

Outro segmento que tem sido responsável pela significativa expansão da classe trabalhadora no Brasil é o dos serviços, que vem se tornando emblemático para a compreensão da nova morfologia do trabalho no país. A pesquisa de Claudia Mazzei Nogueira foi realizada junto à Atento, em Campinas, empresa de prestação de serviços de atendimento através de *contact centers*.

A Atento iniciou suas operações em abril de 1999, na cidade de São Paulo, com pouco mais de 1.000 funcionários. Em 2003, a empresa contava com uma equipe de 29.434 profissionais, dos quais 28.960 realizavam funções diretamente relacionadas às operações. Consta ainda que o avanço desse segmento foi intenso, sendo que em 2013 a empresa atingiu a marca de 84.131 trabalhadores/as. Esses números, conforme indica o site, tornaram a Atento uma das maiores empresas privadas de telemarketing e call-center. Para desenvolver o seu trabalho, a operadora de telemarketing (mais de 70% desse conjunto é feminino) fica de 85% a 90% de sua carga horária diária sentada e com atenção total no monitor do microcomputador, no teclado e no fone de ouvido. Conforme o depoimento da ex-teleoperadora Ignez:

Eu trabalhava das duas às oito da noite, eu ficava seis horas sentada, só tinha quinze minutos pra tomar café e ir ao banheiro. [...] Eram seis horas sentada recebendo ligação direto... Eu não quero ficar sentada num lugar seis horas por dia sem você poder se movimentar.

Para controlar o trabalho, há a presença constante da supervisora exigindo um aumento de produtividade por meio do controle do tempo médio operacional (TMO) ou tempo médio de atendimento (TMA) das teleoperadoras, controle que pode levar a trabalhadora a contrair mais rapidamente algumas doenças profissionais. Em relação a essa questão, a teleoperadora Luiza conta:



Você tem uma meta, quando você vai passar uma informação, você fica atenta ao seu TMO, tempo médio para passar as informações, por exemplo, eles pedem 29 segundos e tem pessoas que não querem só aquela informação, elas querem falar mais alguma coisa, então nisso você acaba atendendo mal aquela pessoa. Por exemplo, você não vai dar atenção a ela porque você sabe que o seu TMO está subindo, então, é isso que deixa a gente tensa no serviço. E mais, eles também ficam falando que a produtividade caiu e por isso nem a parada particular<sup>[29]</sup> nós podemos fazer. Porque eles falam: “Gente, vamos abaixar o TMO”. Vou abaixar o TMO como? As pessoas querem as informações, as pessoas não querem um robô...

O controle do trabalho é intenso e, em grande medida, facilitado pela avançada tecnologia presente nesse segmento. A máquina, por sua vez, torna-se tão absorvente que a possibilidade da existência de relações interpessoais é quase nula. Fernanda relata:

É engraçado quando as pessoas chegam, uma olha pra cara da outra e tchau! Não dá tempo pra gente conversar. Você tem que conversar antes de entrar, porque depois que você entra não se consegue mais conversar. E, quando acaba a nossa jornada, a gente está tão exausta que você entra no elevador e fala: “Mais um dia”; e o outro só consegue responder: “Mais um dia”.

O controle do tempo é extremamente rígido, e a intensificação da jornada de trabalho cerceia e reduz a liberdade das operadoras de telemarketing, a quem os *scripts* e os fluxogramas de atendimento são predeterminados. Muitas empresas de telemarketing padronizaram os diálogos, objetivando facilitar o trabalho das teleoperadoras, por meio da prescrição de uma norma de comportamento que as orienta, inclusive, quanto à entonação da voz, já que a resposta dada ao cliente é muitas vezes aceita ou não dependendo da sua tonalidade. O controle da teleoperadora pela empresa é outro fator importante, uma vez que mostra com clareza como esse espaço de trabalho afeta profundamente os aspectos emocionais. Isso implica a necessidade de autocontrole da trabalhadora, uma vez que é preciso que se revertam situações de agressividade e mesmo de assédio a que são submetidas com frequência. Assim, independentemente da postura dos clientes, ela deverá manter o mesmo padrão de atendimento no que se refere tanto ao tom da fala como ao *script* predeterminado.



Todo esse controle passa por uma hierarquia, que pode ser representada da seguinte forma: a direção cobra dos gestores (coordenadoras), que pressionam as supervisoras, que por sua vez controlam as teleoperadoras. **É de se imaginar que os sofrimentos, os constrangimentos e mesmo os adoecimentos psicológicos nesse espaço de trabalho sejam grandes.**

Outra situação que indica que o trabalho no segmento de telemarketing é extremamente exigente e precarizado é a do controle existente nos intervalos de descanso. As operadoras que trabalham seis horas diárias têm quinze minutos de pausa para o lanche, que são compensados no final da jornada, além de cinco minutos de pausa particular, que é o tempo permitido para utilizar o banheiro. Conforme o depoimento da teleoperadora Luiza:

**Os intervalos são pouquíssimos. São cinco minutos, assim, para ir ao banheiro, que eles chamam de pausa particular, e o almoço seria o intervalo de uns quinze minutos, quer dizer que quem traz comida ou coisa assim não mastiga, engole. Porque não dá. Muitas vezes eu não consigo fazer a pausa particular, eu tento conter, mas tem pessoas que não conseguem, porque têm esse negócio de retenção urinária ou que toma remédio. Então é difícil [...], eles lá não têm respeito, tem pessoas que precisam ir ao banheiro e não podem [...].**

Assim, o monitoramento da duração dos atendimentos feito pelas supervisoras em tempo real visa manter o padrão das chamadas, sendo por isso um mecanismo de controle e de redução de custos, já que com esses procedimentos evita-se a contratação de um número maior de trabalhadoras.

O depoimento da teleoperadora Maria sobre essa vigilância efetiva é revelador:

**Depois que contrataram algumas empresas para estar monitorando a gente, todo dia estão monitorando, tem outros supervisores de outros sites supervisionando também, fora ainda [o controle de] qualidade telefônica, que também fica monitorando a gente, então eu acho que piorou o ambiente de trabalho. É muita cobrança, é muita coisa, eles exigem muito da gente, a gente se sacrifica bastante pela empresa e a empresa não reconhece, não dá incentivo, lá é assim.**

Além desse controle, há também ações contra os atrasos e o absenteísmo no trabalho, por meio de campanhas desenvolvidas pela empresa para

incentivar a disciplina das teleoperadoras. A funcionária Havana relata o seguinte:

Este mês mesmo a gente está tendo a “jornada” [...], eu nem lembro qual é o título mesmo, mas é assim, se você não falta, se você não chega atrasada, você concorre no final do mês a bicicleta, a um DVD, televisão, celular. Então isso é um incentivo para não estar faltando [...].

Outro elemento importante para o trabalho de telemarketing, na visão patronal, são as campanhas que estimulam a produtividade, geralmente promovidas pelo setor de qualidade. Essas campanhas, conhecidas como um “incentivo motivacional”, pretendem estimular a competitividade entre as funcionárias, tendo como objetivo aumentar a produtividade com a intensificação do ritmo de trabalho, utilizando mecanismos para dificultar que as trabalhadoras tenham consciência desse objetivo.

Os adoecimentos se tornam, então, rotineiros no telemarketing, causados pelos ruídos, pelo mobiliário, pelo espaço físico etc. O depoimento abaixo confirma esse problema:

O problema que eu tenho é do braço. Ele dói muito, principalmente quando o tempo muda, mas isso aconteceu de tanto eu fazer esforço repetitivo. Eu já fui no médico, ele ainda não disse que é LER/Dort, essas coisas, ele falou para fazer a fisioterapia, mas eu não consigo marcar a fisioterapia porque não tem vaga, aí tem que ficar na fila e só tem em dois hospitais da cidade. E aí eu continuo fazendo o meu trabalho e vai piorando cada vez mais. Ele [o médico] nem pediu uma licença médica para mim, o que ele passou foi só injeção e pronto. Eu já até tomei as cinco injeções e aliviou a dor. Só que volta tudo de novo.

Embora a pesquisa apresente inúmeros outros resultados nos quais não nos aprofundaremos aqui, é possível constatar a intensidade da precarização do trabalho das teleoperadoras, em suas múltiplas dimensões. Na unidade da Atento, onde a pesquisa foi realizada, de um contingente de 1.863 trabalhadoras/es, dos quais 1.467 são mulheres e 396 são homens, encontram-se afastados do serviço por doença ou acidente de trabalho cerca de 136 funcionários, ou seja, aproximadamente 7,5% do total de trabalhadores, sendo ainda que desses 136 somente 6 (1,5%) são do sexo

masculino. Evidencia-se que essa realidade afetou sobretudo o trabalho feminino.

Podemos afirmar, então, que o trabalho de telemarketing e call-center é pautado pela **exploração intensificada**, visando atingir as metas de produtividade, dentro dos tempos e padrões impostos pela empresa. Para além de seus objetivos aparentes, quais sejam, “garantir a qualidade dos atendimentos” e a “satisfação do cliente”, as operadoras de telemarketing vivem um significativo processo de exploração da força de trabalho, visível quando se investigam suas **condições de saúde, tempo, “qualidade”, “motivação”, alienação, heteronomia do processo de trabalho**, dentre tantos elementos que os depoimentos acima nos indicaram.

A Associação Brasileira de Telesserviços (ABT), entidade que representa as principais companhias de call-center, estima que, em 2012, mais de 1,4 milhão de trabalhadores encontravam-se empregados no setor, conforme indica Ruy Braga<sup>[30]</sup>. Desse contingente, grande parcela era de jovens e de mulheres, sendo que as empresas Contax e Atento se tornaram as maiores do setor no Brasil. Vale acrescentar que 96% das centrais de teleatividades brasileiras foram criadas após 1990, em especial depois da privatização do sistema Telebrás, em 1998. Como se trata de uma modalidade de emprego com baixa qualificação da força de trabalho e pouca experiência de atuação dos sindicatos, ainda segundo Braga, **os salários brasileiros no setor estão entre os menores do mundo, superando apenas os dos trabalhadores indianos**<sup>[31]</sup>.

**A exigência de metas, a rotinização do trabalho, o despotismo dos coordenadores e supervisores, os baixos salários, os adoecimentos e padecimentos decorrentes das condições de trabalho são traços constitutivos desse novo proletariado de serviços que está em expansão no Brasil** e em várias partes do mundo. Constitui, portanto, uma nova parcela que amplia e diversifica a nova morfologia do trabalho no Brasil e em várias partes do mundo.

Contrariamente às teses que advogam a perda de relevância do trabalho no mundo contemporâneo, somos desafiados a compreender sua nova morfologia, cujo elemento mais visível é o desenho multifacetado, resultado das fortes mutações que afetaram o capitalismo nas últimas décadas. Nova morfologia que, no Brasil, compreende desde o operariado industrial e rural

clássicos até os assalariados de serviços, os novos contingentes de homens e mulheres terceirizados, subcontratados, temporários. Nova morfologia que presencia a ampliação do número de proletários do mundo industrial, de serviços e do agronegócio, de que são exemplos também as trabalhadoras de telemarketing e call-center, além dos digitalizadores que laboram (e se lesionam) nos bancos e que se desenvolveram na era digital, da informática e da telemática, dos assalariados do fast-food, dos trabalhadores jovens dos hipermercados, dos motoboys que morrem nas ruas e avenidas, usando suas motocicletas para transportar mercadorias etc.

Eles são parte das forças sociais do trabalho que participam, direta ou indiretamente, da geração de mais-valor e da valorização do capital. São trabalhadores e trabalhadoras que oscilam entre a grande heterogeneidade em sua forma de ser (gênero, etnia, geração, espaço, qualificação, nacionalidade etc.) e a impulsão tendencial para uma forte homogeneização que resulta da condição precarizada presente em distintas modalidades de trabalho que se ampliam em escala global. **Essas distintas modalidades de trabalho vêm desempenhando um papel de destaque não só na criação de novas formas geradoras de mais-valor, mas também no desencadeamento de novas lutas sociais, das quais os assalariados da indústria, da agroindústria e de serviços têm tido papel de relevo.**

Com uma população economicamente ativa que ultrapassou a casa dos 100 milhões de trabalhadores, o Brasil é uma boa fotografia dessa nova realidade. E, junto com ela, vieram novos vilipêndios e enormes padecimentos, como veremos a seguir.

---

[1] Ricardo Antunes, “As rebeliões de junho”, em Plínio de Arruda Sampaio Jr. (org.), *Jornadas de junho: a revolta popular em debate* (São Paulo, Instituto Caio Prado/ICP, 2014).

[2] Giovanni Alves, *O novo (e precário) mundo do trabalho: reestruturação produtiva e crise do sindicalismo* (São Paulo, Boitempo, 2000).

[3] Marcio Pochmann, *Nova classe média? O trabalho na base da pirâmide social brasileira* (São Paulo, Boitempo, 2012), p. 16-7.

[4] Ibidem, p. 17.

[5] Ricardo Antunes e Ruy Braga (orgs.), *Infoproletários*, cit.; Ursula Huws, *The Making of a Cybertariat*, cit.

[6] Ricardo Antunes, “A nova morfologia do trabalho e suas principais tendências: informalidade, infoproletariado, (i)materialidade e valor, em *Riqueza e miséria do trabalho no Brasil*, v. 2, cit.

[7] David Harvey, *A condição pós-moderna* (São Paulo, Loyola, 1992).

[8] Ricardo Antunes, *Os sentidos do trabalho*, cit.; Giovanni Alves, *O novo (e precário) mundo do trabalho*, cit.

[9] Ricardo Antunes, “Construção e desconstrução da legislação social no Brasil”, em *Riqueza e miséria do trabalho no Brasil*, v. 1, cit.; Marcelo Mattos Badaró, *Trabalhadores e sindicatos no Brasil* (São Paulo, Expressão Popular, 2009); Andréia Galvão, *Neoliberalismo e reforma trabalhista no Brasil* (São Paulo, Revan/Fapesp, 2007).

[10] A principal política social do governo Lula – denominada *Bolsa Família* – é de caráter assistencialista, ainda que de grande amplitude, atingindo milhões de famílias pobres, com renda salarial baixa e que por isso recebem um complemento salarial. Esse programa, citado como exemplo pelo Banco Mundial, ampliou significativamente a base social de apoio que Lula havia perdido em seu primeiro mandato. Ele beneficia não a classe trabalhadora organizada, base de origem de Lula, mas principalmente os setores mais pauperizados da população brasileira, que vivem nas periferias mais distantes dos núcleos urbanos e que, em geral, dependem das políticas do Estado para sobreviver. Comparada ao governo de FHC, essa nova política social assistencialista se tornou, quantitativamente falando, muito mais abrangente. Voltaremos a tratar dessa questão em outros capítulos do livro.

[11] Segundo Pochmann, “foram criados 11 milhões de empregos, dos quais 53,6% do total eram sem remuneração. Na faixa de renda de até 1,5 salário mínimo, houve a redução líquida de quase 300 mil postos de trabalho”; *Nova classe média?*, cit., p. 27.

[12] Em junho de 2014, esse valor era de aproximadamente 750 dólares.

[13] Marcio Pochmann, *Nova classe média?*, cit., p. 32.

[14] Todas as informações de pesquisa que constam neste subcapítulo são resultado do projeto coletivo de pesquisa – publicado em *Riqueza e miséria do trabalho no Brasil*, 3 v., cit., por mim organizados – em que foram investigados os mais distintos ramos e setores da economia.

[15] Todas as informações que constam neste item – “O setor metalúrgico” –, referentes à General Motors (GM), foram levantadas e redigidas por Luci Praun, integrante do grupo de pesquisa “As metamorfoses do mundo do trabalho” (Unicamp/CNPq), e constam em *Não sois máquina! Reestruturação produtiva e adoecimento na General Motors do Brasil* (tese de doutorado em Sociologia, Campinas, Instituto de Filosofia e Ciências Humanas, Unicamp, 2014), sob orientação do professor Ricardo Antunes. Os principais resultados serão publicados em Ricardo Antunes (org.), *Riqueza e miséria do trabalho no Brasil*, v. 4 (São Paulo, Boitempo, no prelo). A elaboração final do resumo neste item, a partir do texto original da pesquisadora, foi feita por Ricardo Antunes.

[16] A GM possui no Brasil três complexos industriais voltados à produção de automóveis: o de São Caetano do Sul-SP, em operação desde 1930, o de São José dos Campos-SP, inaugurado em 1959, e o de Gravataí-RS, organizado desde o início de suas atividades, em 2000, sob o modelo de consórcio modular.

[17] Citado em Luci Praun, *Não sois máquina!*, cit., p. 113.

[18] Citado em ibidem, p. 72.



[19] Citado em ibidem, p. 59.

[20] Eduardo Oliveira Silva Carneiro, dirigente sindical da GM de São José dos Campos, 24 jul. 2013, citado em Luci Praun, *Não sois máquina!*, cit., p. 144-5.

[21] Operário 1, GM de São José dos Campos, citado em Luci Praun, *Não sois máquina!*, cit., p. 123.

[22] Sabemos que o que se denomina LER é o conjunto de lesões causadas por esforço repetitivo. As LERs compreendem a tenossinovite, a tendinite, a bursite e outras doenças. Embora conhecidas havia mais de cem anos, as LERs se tornaram, a partir da década de 1990, muito frequentes em decorrência do advento da informática e dos computadores. Já o Dort, que significa distúrbio osteomuscular relacionado ao trabalho, é exatamente igual às LERs, porém identifica a origem do problema: o trabalho. As LERs e o Dort podem ser causados por esforço repetitivo, em decorrência de má postura, estresse ou trabalho excessivo, como no caso das teleoperadoras; disponível em: <<http://www.aergonomiaquefunciona.com.br/>>; acesso em: 13 jul. 2005.

[23] As informações referentes à agroindústria canavieira foram levantadas por Juliana Guanais, integrante do grupo de pesquisa “As metamorfoses do mundo do trabalho” (Unicamp/CNPq), e estão publicadas em “Quanto mais se corta, mais se ganha”, em Ricardo Antunes (org.), *Riqueza e miséria do trabalho no Brasil*, v. 2, cit. A elaboração final do resumo, a partir do texto original da pesquisadora, foi feita por Ricardo Antunes.

[24] “Trabalhar de empreita” é sinônimo de trabalhar por produção.

[25] “Quanto mais se corta, mais se ganha”, cit.

[26] Maria Aparecida de Moraes Silva, “Trabalhadores rurais: a negação dos direitos”, *Revista Raízes*, Campina Grande, v. 27, n. 1, 2008; disponível em: <[http://revistas.ufcg.edu.br/raizes/artigos/Artigo\\_200.pdf](http://revistas.ufcg.edu.br/raizes/artigos/Artigo_200.pdf)>; acesso em: 11 abr. 2018.

[27] As informações referentes à produção agrícola foram levantadas por Vera Navarro e Marcos Neli, vinculados ao grupo de pesquisa “As metamorfoses do mundo do trabalho” (Unicamp/CNPq), e estão publicadas em “Reestruturação produtiva e saúde do trabalhador na agroindústria avícola do Brasil”, em Ricardo Antunes (org.), *Riqueza e miséria do trabalho no Brasil*, v. 2, cit. A elaboração final do resumo, a partir do texto original, foi feita por Ricardo Antunes.

[28] As informações que constam neste item foram levantadas por Claudia Mazzei Nogueira, vinculada ao grupo de pesquisa “As metamorfoses do mundo do trabalho” (Unicamp/CNPq), e estão publicadas em “A feminização do trabalho no mundo do telemarketing”, em Ricardo Antunes (org.), *Riqueza e miséria do trabalho no Brasil*, v. 1, cit. A pesquisa foi publicada integralmente em Claudia Mazzei Nogueira, *O trabalho duplicado* (São Paulo, Expressão Popular, 2011). A elaboração final do resumo, a partir do texto original, foi feita por Ricardo Antunes.

[29] A “parada particular” é um intervalo de cinco minutos que a teleoperadora tem para ir ao banheiro, ao longo de uma jornada de trabalho de seis horas.

[30] Ruy Braga, “A formação do precariado pós-fordista no Brasil”, em Ricardo Antunes (org.), *Riqueza e miséria do trabalho no Brasil*, v. 3, cit.

[31] Conforme a pesquisa de Ruy Braga, “A formação do precariado pós-fordista no Brasil”, cit. Ver também Ricardo Antunes e Ruy Braga (orgs.), *Infoproletários*, cit.