

## PRECARIZAÇÃO DO TRABALHO NAS TELECOMUNICAÇÕES: AUTOALIENAÇÃO E RESISTÊNCIA DOS TRABALHADORES<sup>1</sup>

Maria Cristina Paulo Rodrigues<sup>2</sup>

### Resumo

A precarização pode ser tomada como a face generalizada do trabalho no capitalismo global. Garantida através da flexibilização das relações de trabalho, traz consequências catastróficas para o campo do trabalho, com altas taxas de desemprego, cortes dos direitos, aumento do adoecimento e exacerbação da desigualdade. Num cenário deste, de extrema precarização, nos perguntamos se há lugar para a resistência e luta da classe trabalhadora. A análise dos documentos e entrevistas com trabalhadores e dirigentes sindicais das telecomunicações do Rio de Janeiro nos indicam que sim.

**Palavras-chave:** Precarização; Trabalhador; Resistência; Sindicato.

### PRECARIZACIÓN DEL TRABAJO EN LAS TELECOMUNICACIONES: AUTO ALIENACION Y RESISTENCIA DE LOS TRABAJADORES

### Resumen

La precarización puede ser tomada como la cara generalizada del trabajo en el capitalismo global. Garantizada a través de la flexibilización de las relaciones de trabajo, trae consecuencias catastróficas para el campo del trabajo, con altas tasas de desempleo, recortes de los derechos, aumento de la enfermedad y exacerbação de la desigualdad. En un escenario como este, de extrema precarización, nos preguntamos si hay lugar para la resistencia y lucha de la clase trabajadora. El análisis de los documentos y entrevistas con trabajadores y dirigentes sindicales de las telecomunicaciones de Río de Janeiro nos indican que sí.

**Palabras clave:** Precarización; Trabajador; Resistencia; Sindicato.

### PRECARIOUSNESS OF THE WORK IN THE TELECOMMUNICATIONS: SELF ALIENATION AND RESISTENCE OF THE WORKERS

### Abstract

The precariousness can be taken as the generalized face of the work in the global capitalism. Guaranteed through the flexibilization of the relations of the work, it brings catastrophic consequences to the field of the work, with high rates of unemployment. In this scenario, of extreme precariousness, we ask if there is place to the resistance and fight of the worker class. The analysis of the documents and interviews with workers and sindical directors in the telecommunications of Rio de Janeiro indicate us that yes.

**Key-words:** Precariousness; Worker; Resistance; Sindicate.

<sup>1</sup>Artigo recebido em 08/04/19. Primeira Avaliação em 26/04/19. Segunda avaliação em 02/05/19. Aprovado em 06/06/19. Publicado em 04/07/2019. DOI: <https://doi.org/10.22409/tn.17i33.p29374>.

<sup>2</sup>Assistente Social, doutora em Políticas Públicas e Formação Humana (PPFH/UERJ), é professora adjunta da Escola de Serviço Social (ESS)/UFF e estudiosa da área do trabalho e movimentos sociais, especialmente o sindical. E-mail: rodriguesmcris@globo.com; ORCID 0000-0003-0545-2260.

## Introdução

A temática da precarização do trabalho tem ocupado, especialmente a partir do final dos anos 1990 e início dos anos 2000, o centro de uma série de estudos na área das ciências sociais e humanas, preocupados em compreender o que Alves (2013, p. 31) denomina de “nova temporalidade histórica do capital – o capitalismo global – no interior do qual o ciclo de crises capitalistas assumiria nova feição”. E na qual a precarização do trabalho, garantida através da flexibilização das relações de trabalho (novas modalidades de contratação salarial, desregulação da jornada de trabalho, remuneração flexível, dentre outras) tem sido um dos elementos principais para a lógica da acumulação do capital.

Se concordamos que a precarização do trabalho assume, assim, tanto no plano da práxis quanto no plano teórico, um papel importante para a análise da relação capital/trabalho no contexto do capitalismo contemporâneo, em que – a despeito das teses do fim do trabalho, tão em voga no final dos anos 1980 e na década de 1990 – o trabalho permanece como uma categoria central para se pensar a existência humana e a organização social, é impossível não concordar, também, a partir dos resultados das inúmeras pesquisas<sup>3</sup> realizadas no Brasil e no mundo – junto a trabalhadores das indústrias e do setor terciário; junto aos desempregados e aos trabalhadores “informais” – que as mudanças no mundo do trabalho foram de tal monta, que é preciso investigar se não estamos diante da “conformação” (nos termos gramscianos<sup>4</sup>) de um novo tipo humano, que, se por um lado, não seria bem representado pela ideia do “gorila domesticado” pensado por Taylor nos áureos tempos do Fordismo<sup>5</sup>, por outro, poderia incorporar, como salienta Antunes (1999),

---

<sup>3</sup> Várias destas pesquisas/autores nelas envolvidos são citados ao longo deste artigo e, apenas por uma questão de exposição, não foram incluídas neste trecho da redação.

<sup>4</sup> Em seu *Americanismo e fordismo*, Gramsci (1984, p. 396) vai detalhar, no item “Racionalização da Produção e do Trabalho”, os métodos (coercitivos, disciplinares) da indústria americana para adaptar os costumes às necessidades do trabalho. O autor italiano destaca que “os novos métodos de trabalho estão indissolúvelmente ligados a um determinado modo de viver, de pensar e sentir a vida; não é possível obter êxito num campo sem obter resultados tangíveis no outro.” Daí, continua ele, “os inquéritos dos industriais sobre a vida íntima dos operários, os serviços de inspeção criados por algumas empresas para controlar a ‘moralidade’ dos operários”. Assim, trabalho e vida estão intimamente articulados. (GRAMSCI, 1984, p. 397)

<sup>5</sup> É bom que se destaque, como o próprio Gramsci faz no texto já citado, que essa possibilidade de não pensar, de realizar apenas maquinalmente as atividades do trabalho não é possível para nenhum trabalhador, pois ele sempre manterá a capacidade intelectual e espiritual de se colocar subjetivamente naquela ação.

um perfil de “patrão de si mesmo” e, muitas vezes, também dos colegas de trabalho, ou seja, o trabalhador assumiria como seus, os valores da empresa flexível.

Se nos dois casos, da empresa fordista e da empresa flexível, não devemos tratar de maneira definitiva o controle do trabalho pelo capital, é preciso identificar as relações de forças aí colocadas, e como estas forças se movimentam “no campo de batalha perpétua” de que nos fala Harvey (2011), para denominar o que caracteriza o processo de trabalho sob o capitalismo.

Quando me propus a pesquisar as transformações ocorridas nas telecomunicações brasileiras após a privatização, em 1998, e como essas transformações afetaram a vida dos trabalhadores nas empresas do Rio de Janeiro, bem como suas formas de resistência, me preocupava que a experiência dos trabalhadores se tornasse visível para além da aparência, porque pensava que nessa experiência poderia estar presente uma “resistência invisível”.

A “pressuposição” advinha, na verdade, de um longo contato com aquela categoria profissional, através das atividades de formação – primeiro, as atividades de formação “política” (cursos, encontros, seminários, para militantes e diretores do sindicato); mais tarde, as que incluíam também a educação, de modo geral e a qualificação profissional, onde pude ouvir de outras formas, a avaliação que os trabalhadores “da base” faziam sobre o seu processo de trabalho. Esta segunda experiência, que tem início no começo dos anos 2000, abre meu olhar para a temática da resistência cotidiana, silenciosa, que muitas vezes é o que “segura” o trabalhador no seu local de trabalho e nem o patrão, nem mesmo o sindicato podem chegar a conhecer (os jeitinhos, as trocas solidárias que são feitas entre os colegas).

Mas como seria pesquisar a resistência num cenário de transformações em que, passados quase 20 anos da privatização, ainda se tem um modelo em implantação? Talvez seja essa mesma, a lógica que predomine – de instabilidade – especialmente para os trabalhadores. O longo contato com os trabalhadores permitiu perceber como as demissões, que se tornaram frequentes no pós-privatização, vêm cumprindo o papel de controle do trabalho. Por isso, a escolha do Setor de Homologação do SINTTEL-Rio como eixo central a partir do qual se organiza os demais passos da pesquisa pareceu-me à época – e se confirmou, no percurso – como o mais acertado. Ter mais de 70 mil demitidos num período de 4 anos é bastante significativo deste processo de precarização do trabalho. A análise das fichas de homologação das rescisões, no período entre 2012-2015, mais a aplicação de 520

questionários junto aos trabalhadores demitidos, além de 8 entrevistas com dirigentes do SINTTEL-Rio e a leitura de mais de 3 mil e-mails de denúncia dos trabalhadores, seguida ainda da análise dos Acordos e Convenções Coletivas assinados pelo sindicato nos anos 2000, todos estes passos foram delineando a condição precária do trabalho nas telecomunicações.

As reflexões e os principais dados da pesquisa é que trazemos a debate no presente artigo.

### **Autoalienação do Trabalho e Capitalismo Global**

Quando tomamos a noção de precarização como uma categoria de análise do trabalho na atualidade, pensamos que é importante recuperar também o conceito de alienação em Marx, uma vez que este autor o faz articulado aos conceitos de homem e de trabalho, fundamentais para o debate e a análise a que me dedico quando analiso as transformações do trabalho nas telecomunicações e os impactos de tais mudanças na vida dos trabalhadores nele envolvidos.

Como sob o capitalismo, prevalecem as *mediações de segunda ordem*, ou seja, a atividade produtiva sofre a interposição da propriedade privada, do intercâmbio, da divisão do trabalho, que impedem o homem de se realizar em seu trabalho, no exercício de suas capacidades produtivas e na apropriação humana dos produtos de sua atividade (Mészáros, 2006, p. 78), o trabalho torna-se a base de toda a alienação. Ou poderíamos dizer: “a consciência alienada é o reflexo da atividade alienada ou da alienação da atividade, da auto-alienação” (MÉSZÁROS, 2006, p. 80).

Daí que torna-se fundamental recuperar as questões em torno da autoalienação, na atualidade da sociedade capitalista, tanto no sentido de perscrutá-la em seus novos e complexos aspectos, quanto na perspectiva de superação desta condição. Alves (2010) em diálogo com a ontologia lukácsiana vai apontar que a crítica da manipulação capitalista é a crítica da vida cotidiana como crítica do ser social burguês, que é, na sua leitura, a “verdadeira inflexão ontológica lukácsiana”, ou seja, o problema da alienação ou estranhamento entendido como o problema da vida cotidiana (Alves, 2010, p. 17). Nesse sentido, ao invés da vida cotidiana aparecer como um obstáculo à consciência de classe do proletariado, aparece como sendo “uma esfera que representa o ponto inicial e o final de toda atividade humana, na medida em que dela derivam as capacidades e exigências com relação às

objetivações, que encontram sua aplicação última na vida cotidiana.”<sup>6</sup> (ALVES, 2010, p. 27).

Ao responder às necessidades, ou “carecimentos” que a natureza provoca, fabricando produtos, o homem que trabalha tem a capacidade de generalizar e fazer novas perguntas, transformando suas necessidades e sua capacidade e possibilidade de satisfazê-las. Isso por que, segundo Lukács, a consciência tem, “desde o início e dentro do processo de trabalho, um papel ativo e decisivo.” (LUKÁCS, 1968 apud ALVES, 2010, p. 45). Assim, o trabalho deixa de ser entendido apenas como fabricação de produtos e passa a ser um “complexo problemático” onde está posta a relação dialética entre teleologia (consciência) e causalidade (natureza); ou liberdade e necessidade. Há, portanto, sempre um grau de liberdade e escolha, pois como diz Lukács, toda práxis é uma decisão entre alternativas, mas essa decisão é sempre pressionada, por outro lado, pela “necessidade social” que atua sobre os indivíduos, na maioria das vezes, anonimamente, para que essa decisão assuma determinada orientação.

No contexto do capitalismo global, ou do capitalismo manipulatório – nos termos de Lukács – a questão que se coloca é que existem, hoje, objetivamente, condições materiais para uma “vida plena de sentido” que, no entanto, não se realiza, por conta da *manipulação social* que impregna a vida burguesa (ALVES, 2010, p. 68). Ao contrário, amplia-se a esfera da alienação social, passando do *trabalho estranhado* também para o *consumo estranhado*, ocupando todas as esferas da vida e instaurando a crise da pessoa humana em sua dimensão radical (ALVES, 2013, p. 27).

No campo do trabalho, as estatísticas sobre adoecimentos, inclusive mentais, por conta das pressões por cumprimento de metas (cada vez mais desumanas e impossíveis de serem cumpridas) atestam que o trabalho tem destruído a vida, mais do que atuado para o desenvolvimento humano. Filgueiras (2017) aponta relatório da ONU (PNUD, 2015), em que o Brasil aparece como o 3º país do mundo com mais registros de mortes por acidentes de trabalho – 3 mil mortes registradas pelo INSS a

---

<sup>6</sup> Vale destacar a proximidade deste pensamento de Lukács com as reflexões gramscianas sobre *senso comum*, o que permite, também, uma articulação bastante rica com o conceito de experiência em Thompson (1978) para a análise das ações dos trabalhadores em Telecomunicações, no que elas podem representar de aceitação ou de resistência às transformações no trabalho e nas suas condições de vida. Sobre esta aproximação entre o *senso comum* de Gramsci e a ideia de experiência em Thompson, ver Thompson (2013, p.20), em *Costumes em Comum*.

cada ano – e contabiliza mais de 700 mil acidentes por ano, desde 2008 (entre acidentes típicos, de trajeto e doenças ocupacionais), considerando que há ainda uma intensa subnotificação. Assim, compreender e desvelar o processo de autoalienação no capitalismo global é fazer um profundo inventário da precarização do trabalho nas suas várias dimensões – tanto de exploração da força de trabalho (mercadoria), quanto de dominação (ou dessubjetivação / desefetivação do ser genérico do homem), uma vez que estas determinações encontram-se quase sempre implicadas umas com as outras.

Estudo de Capelas, Neto e Marques (2010) indica que a flexibilização da jornada de trabalho por meio do banco de horas coloca o operário ou o empregado como “homem inteiro” à disposição da dinâmica laboral do capital: “O trabalhador passou a confundir o interesse da firma com o seu, o que permitiu que sua força de trabalho sofresse maior exploração.” (CAPELAS; NETO; MARQUES, 2010 apud ALVES, 2013, p. 92)

Por isso, penso ser oportuna e instigante a proposição de Alves (2013) de tratar a precarização salarial, enquanto objeto de investigação, na perspectiva do metabolismo social do trabalho, uma vez que sob tal perspectiva

significa expor os impactos das mutações laborais na vida cotidiana das individualidades pessoais de classe e nas relações sociais e humanas do trabalhador assalariado, tratando, desse modo, da dimensão da saúde do homem-que-trabalha (ALVES, 2013, p. 172).

Para o autor, este novo metabolismo social explicita as contradições do capital, em especial aquela entre uma produção de mercadorias cada vez mais social (exemplo da constituição da “empresa em rede”<sup>7</sup>, enquanto dimensão socializada da produção capitalista), e uma sociedade cada vez mais dessocializada pelo precário mundo do trabalho. (ALVES, 2011, p. 23). Alves articula, inclusive, o conceito de sociometabolismo da barbárie àquele cunhado por Harvey – “acumulação por espoliação” – para caracterizar a cena capitalista da virada para o século XXI e “que seria a reposição das práticas predatórias da acumulação primitiva ou originária, não

---

<sup>7</sup> Braga (2012, p. 185) também lança mão deste termo – Empresa Neoliberal em Rede – a partir de um estudo do autor francês, Thomas Coutrot, que distingue 3 grandes níveis organizacionais, discordantes, mas combinados (desde um grupo mais inovador, até o último, terceirizado e neotaylorista) com dominância do capital financeiro. Para mais detalhes desta caracterização, ver Quadro 14 da obra citada.

mais como uma forma ‘exterior’ ao capitalismo, mas como uma característica fundamental da sua atual dinâmica global.” (ALVES, 2011, p. 26)

A cultura do medo – sustentada, concretamente na transformação do trabalho vivo, numa proporção cada vez maior, em força de trabalho supérflua do ponto de vista do capital (MÉSZÁROS, 2002 apud ALVES, 2011, p. 24) – é um dos mecanismos para o maior controle do trabalho pelo capital, na atualidade. Mas, para além disso, há uma expansão dessa “nova” cultura para fora do local de trabalho, ocupando todo o tempo da vida do trabalhador (especialmente viabilizado pelas tecnologias da comunicação e informação), dominando as esferas do lazer e da vida pessoal, inclusive. É o que Alves (2011, p. 93) vai chamar de “presença totalizadora do trabalho abstrato”, com consequências profundamente significativas para a saúde física e mental.

### **Autoalienação e Resistência: questões sobre o trabalho nas Telecomunicações do Rio de Janeiro**

Todo esse processo de precarização do trabalho que passa a ser predominante a partir da década de 1980 tem como efeito a disseminação da insegurança, o que, no nível individual é responsável por uma possível “despersonalização” dos sujeitos (a crise pessoal, de que fala Alves, 2013, p. 111), mas também dilacera os laços que constituem a sociabilidade humano-genérica (crise do homem com os outros homens), dificultando o desenvolvimento de espaços sociais, como o trabalho, enquanto lugares de partilha de experiências coletivas emancipadoras. Nesse sentido, o exemplo que Antunes (1999) apresenta sobre o trabalhador como “patrão de si mesmo” é um dos inúmeros dentre outros que podem ser citados para expor a condição de alienação/precarização do homem-que-trabalha sob o capitalismo global.

Mais uma vez, algumas pesquisas (BRAGA, 2012; DIEESE, 2018) têm apontado que as questões geracionais têm se colocado como um problema prático e teórico de muita densidade e tensão e que tem demandado novos estudos na área do trabalho. Primeiro, porque os jovens constituem um dos segmentos mais penalizados, em todo o mundo, com uma taxa de desemprego muito elevada, ao mesmo tempo que também ocupam os postos de trabalho mais precarizados e instáveis; mas também, porque, associado a essa “condição” e à experiência de formação escolar, geralmente mais elevada que os trabalhadores “estáveis”, mais antigos; apresentam pouca participação sindical e/ou política partidária, o que contribui para que seja criado

um fosso entre os trabalhadores mais antigos e os mais jovens – às vezes, também traduzido por militantes sindicais e jovens trabalhadores – o que dificulta qualquer possibilidade de ação coletiva que não seja aquela coordenada pelo empregador.

Beaud e Pialoux, em seu livro *Retorno à Condição Operária* (2009), apontam como nos anos 1990 criou-se um clima “jovens” contra “velhos” na oficina da Peugeot em Sochaux (França), com a “renovação” do quadro de funcionários que a reestruturação produtiva implantava:

Com a suspensão das contratações em 1979 e a renovação muito tardia e parcial da mão de obra a partir do fim dos anos 1980, a média de idade dos operários aumentou de maneira contínua no período (47 anos em 1995). No início dos anos 1990, a questão da diminuição da média de idade da mão de obra em Sochaux torna-se uma questão crucial. Nesse período de dois a três anos em que velhos e jovens temporários trabalharam lado a lado nas cadeias de produção, para muitos OE [operários especializados], os temporários simbolizaram o rebaixamento, a desqualificação de suas habilidades. De certo modo, eram a prova viva de que os velhos OE podiam ser substituídos de uma hora para outra por assalariados sem formação, cuja única vantagem era a juventude e o “frescor” físico. A presença dessa força de trabalho jovem e disponível ao lado deles tornava seu envelhecimento ainda mais visível e inelutável para eles mesmos. (BEAUD; PIALOUX, 2009, p. 40).

Tensão que era sustentada ainda com mudanças concretas no processo de trabalho, no qual, por exemplo, o sistema de bônus estabelecia dentro da equipe uma lógica de concorrência entre os trabalhadores; onde a “responsabilidade” de cada operário em relação à equipe e desta em relação ao produto acabado e a obsessão pelo “defeito zero” tendia a reduzir as antigas formas de estratégias para fugir à vigilância dos chefes. Tudo isso, mais as iniciativas das gerências para isolar os representantes sindicais e antigos militantes, contribuíram para um “processo de desestruturação, de enfraquecimento simbólico do grupo operário, um questionamento radical dos esquemas e das práticas que durante muito tempo permitiram sua existência, dando-lhe coerência e coesão”. (BEAUD; PIALOUX, 2009, p. 73)

Comparando com a realidade dos trabalhadores em telecomunicações do Rio de Janeiro, também é possível perceber essa tensão associada ao processo de renovação nas empresas reestruturadas. Nas várias ocasiões em que participei diretamente de reuniões com representantes de RH das empresas prestadoras de serviço à operadora Oi (terceirizadas), por conta da coordenação do curso de



Elevação de Escolaridade e Qualificação Profissional<sup>8</sup>, ouvia os gerentes dessas empresas se pronunciarem claramente em defesa de uma renovação progressiva e sistemática do quadro de funcionários, para “acabar com os vícios dos antigos trabalhadores”. Entenda-se, com isso, segundo os trabalhadores antigos e os dirigentes do sindicato, tanto um determinado jeito de trabalhar (que começa a ser modificado, um pouco pela introdução de novas tecnologias, como a fibra óptica; outro tanto, pela pressão pelo cumprimento das metas de instalação dos telefones e outros serviços aos clientes), como também uma forma de enfrentar o que Beaud e Pialoux (2009) chamaram de “cultura de oficina”, que reunia uma série de práticas solidárias e coletivas para burlar a vigilância das chefias sobre o trabalho, mas que se estendia para outros espaços de sociabilidade, tais como o campeonato de futebol (seja aquele organizado pelo sindicato, ou o que surgia no próprio local de trabalho), e que funcionavam como um amálgama de uma determinada identidade e elemento de coesão daquele grupo, e que terminava por sustentar também um determinado comportamento político-organizativo que, nos períodos de campanha salarial ou lutas pontuais por algum direito, permitia situar nos trabalhadores da rede um elemento mobilizador imediato. Tudo isso era preciso (des)estruturar. E, nesse sentido, mais que as mudanças tecnológicas, as novas formas de gestão do trabalho contribuíram para dificultar o encontro dos trabalhadores – entre si, e entre eles e o sindicato, uma vez que a partir da reestruturação, não existia mais “local de trabalho”: a ordem de serviço agora é passada pelo celular (através do serviço de trunking) e o trabalhador, que, em sua grande maioria, trabalha com o seu próprio carro agregado, nem encontra, assim, a maior parte de seus companheiros de trabalho. Assim, a prática cotidiana de todos os trabalhadores se concentrarem num determinado local de trabalho, para pegarem seu ferramental e o carro da empresa para de lá saírem para o trabalho externo, isso modificou-se completamente. E afetou, também, uma prática sindical de realização de atos, paralisações e assembleias – sempre organizadas de acordo com essa dinâmica, no início ou no final do dia de trabalho.

Também as questões de gênero tornam-se relevantes nessa análise, como já advertira Harvey, especialmente quando consideramos o segmento do

---

<sup>8</sup> Refiro-me ao Programa Vivendo e Aprendendo, que aconteceu no período de 2004 a 2007, e atendeu mais de 600 trabalhadores das empresas prestadoras de serviço de rede à Oi, para elevação de escolaridade a nível do Ensino Médio. Esse programa foi financiado pela referida operadora, a partir de uma cláusula de Acordo Coletivo, de Incentivo à Educação.

Teleatendimento, que cresce justamente no período pós privatização. Nesse caso, este segmento associa a questão geracional e de gênero, pois é o setor que reúne mais jovens e mulheres, geralmente em seu primeiro emprego (BRAGA, 2012; NOGUEIRA, 2006; 2009; VENCO, 2009).

Braga (2012, p. 182) vai identificar estes trabalhadores como os representantes principais do que ele denomina como precariado: trabalhadores jovens não qualificados ou semi-qualificados, precarizados, sub-remunerados (recebendo, em média, 1,5 salário mínimo) e inseridos em relações trabalhistas que bloqueiam sua organização coletiva.

A partir de tais reflexões ganha maior sentido retomar as questões colocadas para a pesquisa junto aos trabalhadores de telecomunicações do Rio de Janeiro, reafirmando-as tanto na perspectiva de perscrutar as minúcias do controle do trabalho implantado nas empresas do setor a partir da privatização, em 1998, quanto as respostas dadas pelos trabalhadores a esse controle enquanto formas de resistência que surgem nos locais de trabalho e no sindicato.

É neste contraditório espaço da ação, ou da experiência, tomando Thompson como referência, que ganha sentido o debate sobre classe e consciência de classe, não como uma realidade “estática”, como disse Lefebvre (1966), mas, como acentua Thompson (1987, p. 10), um “processo ativo que se deve tanto à ação humana como aos condicionamentos”.

Em seu texto “Algumas observações sobre classe e ‘falsa consciência’”, Thompson (2012, p. 271) faz uma aguda crítica aos marxistas e não marxistas que acabam por fazer um uso estático da categoria classe: “tantas pessoas nesta ou naquela determinada relação com os meios de produção, ou, em termos mais grosseiro, ‘x’ ou ‘y’, tantos assalariados, tantos ‘colarinhos brancos’ e por aí vai.” E reforça o seu caráter histórico e o fato de que, no sentido heurístico, o conceito de luta de classes deveria ser o conceito prioritário.

Isso não quer dizer, por outro lado, que possamos pensar a formação da classe independente das determinações objetivas. Para Thompson, pelo contrário, é necessário um exame criterioso dessas determinações; no entanto, nenhum exame das determinações objetivas e nenhum modelo teorizado podem levar à equação de uma classe com consciência de classe, porque a classe se define de acordo com “o modo como homens e mulheres *vivem* suas relações de produção e segundo a *experiência* de suas situações determinadas, no interior do “conjunto de suas relações

*sociais*”, com a cultura e as expectativas a eles transmitidas e com base no modo pelo qual se valeram dessas experiências em nível cultural.” (THOMPSON, 2012, p. 277).

Como interessa analisar, neste trabalho, o movimento contraditório entre a determinação e a *agência humana* na ação dos trabalhadores em Telecomunicações do Rio de Janeiro frente às transformações do trabalho implementadas no período pós privatização, alguns outros conceitos foram incorporados, de autores que também vêm se dedicando ao estudo do trabalho, ou ao estudo dos movimentos sociais/formas de resistência à opressão dos grupos subalternos, numa perspectiva que dialogue com o que vimos explicitando até aqui, mas que também permita avançar na reflexão sobre a ação dos trabalhadores.

Assim, a leitura de James Scott (2013) e seus conceitos de “discurso oculto” em contraposição a um “discurso público” que os subalternos empreendem na sua “resistência cotidiana” contra a dominação foi importantíssimo ao me deparar com os cerca de 18.000 e-mails de denúncias, reunidos desde o ano de 2010, pelo SINTTEL-Rio, quando criou uma Central de Atendimento (e um e-mail exclusivo) para receber esse tipo de mensagem da categoria.<sup>9</sup> Em primeiro lugar, pela opção do autor, na obra citada, de privilegiar os temas da dignidade e da autonomia – “que têm sido normalmente considerados secundários face à exploração material”, segundo suas próprias palavras (Scott, 2013, p. 18). E que a leitura das mensagens enviadas pelos trabalhadores ao sindicato também tornou necessária no plano prático e teórico. Esse era o grito principal que aparecia nas mensagens, a exigência da dignidade. Mesma perspectiva que encontrei nas falas das trabalhadoras e trabalhadores que ouvi discursando nas portas das empresas nas duas greves que aconteceram no teleatendimento.

Além disso, seus conceitos permitem dialogar, ainda, com a noção de experiência em Thompson, na perspectiva da ação humana com um determinado nível de escolha, mesmo sob determinadas condições.

Assim também, a própria ação sindical, especialmente com a representação dos trabalhadores terceirizados e com o processo de negociação empreendido com as empresas/sindicatos patronais desses segmentos – criando as comissões de

---

<sup>9</sup> Para efeito de análise, optei por trabalhar com a leitura da totalidade dos e-mails nos anos de 2010 (949) e no ano de 2015 (2.719), em primeiro lugar, porque gostaria de perceber se do 1º ano para cá havia tido alguma mudança significativa no tipo de denúncia e/ou na forma de se relacionar com o sindicato. O ano de 2015, como último, se deu em função do tempo para a análise e também porque os demais instrumentos utilizados também tinham esse ano como seu prazo final.

negociação com a participação de trabalhadores da base e levando grande parte das reuniões bilaterais a acontecerem na sede do sindicato, com a ampla participação deste grupo – poderia ser compreendida dentro desse espectro e significar, como Tilly (2009) propôs, um novo *repertório* no enfrentamento da luta de classe que se mostra em tamanha desvantagem, na atualidade, para a classe trabalhadora.

### **A experiência da precarização e da resistência nas Telecomunicações do Rio de Janeiro**

Em primeiro lugar, os números das demissões nas empresas de Telecomunicações do Rio de Janeiro apontam-nos alguns elementos importantes. Já de início, é possível compreender que tal processo não se expressa de maneira homogênea sobre o conjunto dos trabalhadores: há uma diferença, e mais, uma certa desigualdade entre a realidade vivenciada pelos trabalhadores das operadoras (Oi, Vivo/GVT, Claro/EBT/NET, TIM,) e aqueles das empresas prestadoras de serviço (Contax, Atento, Serede, Telemont, só para citar as maiores), como mostra a Tabela a seguir:

**Tabela 1 – Distribuição por Empresas Prestadoras de Serviços e Operadoras**

<b>EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVIÇOS</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
ATENTO	140	26,9
SEREDE	30	5,8
TELEMONT	35	6,7
CONTAX	136	26,2
OUTRAS	109	21
<b>TOTAL PRESTADORAS DE SERVIÇOS</b>	<b>450</b>	<b>86,6</b>
<b>OPERADORAS</b>		
OI	49	9,4
VIVO/GVT	10	1,9
EBT/CLARO/NET	11	2,1
<b>TOTAL OPERADORAS</b>	<b>70</b>	<b>13,4</b>
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>520</b>	<b>100,0</b>

**Fonte:** Pesquisa Homologação/SINTTEL-Rio 2015.

**Elaboração:** da autora, com Ana Caillaux.

Ao delinear o perfil dos trabalhadores demitidos, percebemos que a diferença entre aqueles das operadoras e os das empresas prestadoras de serviço não é apenas numérica. Os dados que as fichas da homologação nos apresentam, mais aqueles que os questionários respondidos também nos permitem analisar, vão constituindo um perfil que tem um corte de gênero, raça e geração muito claros. Por

exemplo, além de se constituírem na maioria dos trabalhadores das empresas de telecomunicações do Rio e, talvez por isso mesmo – assim como, por ocupar os cargos de mais baixa qualificação – as mulheres são também demitidas em maior número que os homens, confirmando os estudos que indicam que junto com os jovens, os negros e aqueles com mais baixa escolaridade/especialização, as mulheres formam um dos grupos mais atingidos pela flexibilização e precarização das relações de trabalho na contemporaneidade.

Além disso, se articularmos este aspecto com outros elementos tais como idade, faixa salarial e tempo de empresa, já é possível perceber como vai se formando uma experiência/vivência de trabalho na qual a própria demissão se constitui de modo diverso para trabalhadores das operadoras e prestadoras e, em cada empresa, como estes dados citados influenciam, também de forma variada, os grupos atingidos pela demissão.

Em primeiro lugar, pode-se dizer que especialmente no caso das empresas de teleatendimento e das empresas de rede<sup>10</sup>, as demissões mantêm o mesmo padrão da composição do seu quadro de trabalhadores: são demitidas cerca de 70% de mulheres e 30% de homens no teleatendimento, enquanto na Rede os homens demitidos representam mais que 80%. No que se refere às faixas salariais, encontramos as mesmas diferenças entre as condições dos trabalhadores dos determinados segmentos: entre as prestadoras, tem-se a Atento (Teleatendimento), na 1ª faixa, de 1 Salário Mínimo, com 62,6%; e das outras cinco empresas (de rede e teleatendimento), quatro delas estão na 2ª faixa, de 1 a 1 e ½ Salário – Contax: 50,1%; Brasilcenter: 56,8%; Telemont: 64,5%; Serede: 61,5%. Vale dizer que nelas, a faixa de 3 Salários ou Mais é residual, não ultrapassando mais que 5%, enquanto nas operadoras variou na margem dos 30%.

A mesma diferença desigual se expressa quando se pensa no aspecto da cor/raça: há uma predominância de Negros e Pardos nas empresas prestadoras de serviço (teleatendimento e Rede), enquanto nas operadoras o que prevalece é o inverso, como pode ser visto na tabela a seguir.

---

<sup>10</sup> Cabe aqui fazer uma breve explicação sobre o que vem a ser as empresas de rede: no caso das Telecomunicações nos referimos às empresas responsáveis por todo o trabalho de instalação e reparo de linhas e cabos que sustentam a rede de telecomunicações – isso inclui desde o telefone fixo e móvel, até os serviços de dados e TV, prestados tanto para os clientes individuais quanto para as grandes corporações, como bancos, comércio, televisão, dentre outros. No período pós privatização, estes serviços, que se complexificaram bastante, passaram a ser realizados por empresas terceirizadas, contratadas pelas operadoras. Daí o nome “prestadoras de serviço” para caracterizá-las.

**Tabela 2 – Distribuição das Empresas por Cor**

EMPRESAS	COR		Total
	NEGROS E PARDOS	NÃO NEGROS	
	87	52	139
ATENTO	62,6%	37,4%	100,0%
	2	9	11
EBT/CLARO/NET	18,2%	81,8%	100,0%
	18	12	30
SEREDE	60,0%	40,0%	100,0%
	19	30	49
OI	38,8%	61,2%	100,0%
	4	6	10
VIVO/GVT	40,0%	60,0%	100,0%
	94	41	135
CONTAX	69,6%	30,4%	100,0%
	25	10	35
TELEMONT	71,4%	28,6%	100,0%
	66	42	108
OUTRAS	61,1%	38,9%	100,0%
	315	202	517
Total	60,9%	39,1%	100,0%

**Fonte:** Pesquisa Homologação/SINTTEL-Rio, 2015.

**Elaboração:** da autora, com Ana Caillaux.

O mesmo pode ser apontado no que diz respeito à escolaridade: foi nas Operadoras onde encontrou-se os maiores índices de trabalhadores com nível superior completo ou pós-graduação: Oi (75,5%); EBT/Claro (54,5%); Vivo/GVT (40%); enquanto nas prestadoras de serviço o nível de escolaridade predominante é o Ensino Médio: Telemont (71,4%); Serede (60%); Atento (57,2%) e Contax (55,9%), muito embora nessas empresas já seja também crescente o percentual de trabalhadores que chegaram ou chegam ao curso superior, como indicam os números do item Superior Incompleto: Atento (32,6%); Contax (30,1%); Serede (26,7%).

### **A Experiência e a Percepção sobre o Trabalho Vivenciado**

A *diferença desigual* entre “*precários*” e “*estáveis*”, ou trabalhadores das prestadoras de serviço e das operadoras, leva a que as experiências de trabalho e a percepção sobre as mesmas também se deem de modo diferenciado entre os trabalhadores.

Ouvir os trabalhadores, direta ou indiretamente, tornou-se fundamental para compreender melhor sua experiência com o trabalho, e, nessa perspectiva, os e-mails de denúncia, a que tivemos acesso em março de 2016, foram a fonte principal dessa “escuta” no primeiro momento. Por conta do espaço limitado, optamos por apresentar as mensagens sem o cabeçalho original, próprio do e-mail, mas mantivemos a mesma grafia com que as mensagens chegaram ao sindicato.

Boa tarde !

Desde já agradeço pela atenção. Meu nome é XXXXXXXXX e sou operadora de telemarketing receptivo na empresa SPCOM.

O motivo do meu contato com vocês é que gostaria de fazer uma denúncia e queria pedir que por favor vocês me ajudassem porque já não sei mais a quem recorrer.

No dia 30/08/10 recebi um feedback da minha supervisora avisando que eu fui zerada na monitoria por falha gravíssima, não ter registrado o atendimento mesmo com a queda da ligação. Informei que eu sempre registro todas as ligações e que se não registrei é porque não ouvi o número, nem o CNPJ, porque sempre registro meu atendimento e perguntei se eu poderia ouvir a ligação.

Ela disse que não porque a monitoria foi online e quando é assim não é feita a gravação. Ela perguntou se me lembro do atendimento, eu informei que não. Com isso fomos a minha PA porque guardo o nome e nº de todos os clientes no meu bloco e não tinha nada desta ligação.

Ela enviou um e-mail de contestação para monitoria pedindo o horário da ligação, o numero do cliente ou CNPJ e mais detalhes e eles não informaram nada.

Quando foi hoje dia 01/09/2010 o monitor que ouviu minha ligação me chamou para dar feedback, disse que eu não registrei o atendimento mesmo com a queda. Eu perguntei se poderia ouvir a ligação, ele disse que não porque a monitoria foi online, então eles ainda não gravam a ligação. A monitoria de todos os operadores é assim.

Eu peguei o folheto da Sinttel e mostrei o item 5.12, falei que além de me avisar ele precisava pelo menos me deixar ouvir a ligação, porque esta é minha defesa, meu respaldo. Ele disse que a empresa não trabalha assim, e que nenhuma empresa trabalha assim. Que minha nota não pode mais ser alterada. Eu informei que eu não sou uma pessoa de brigar, questionar, mas a partir do momento que eu trabalho corretamente e estou na minha razão eu vou correr atrás dos meus direitos.

Com isso gostaria que vocês Por Favor me ajudassem.

Para além da escuta dos trabalhadores, a leitura dos e-mails nos ajuda a (re)construir a história dessa condição de precarização do trabalho, mas também permite investigar, por outro lado, uma gama de novos aspectos envolvidos na experiência da resistência à dominação.

Começamos pela própria força do discurso. O que transparece na “fala” da trabalhadora não é a submissão ou a resignação com essa condição, pelo contrário,

é uma indignação, e um pedido de informação/orientação (política?) ao sindicato para responder a essa situação.

Scott, em seu livro *A dominação e a arte da resistência*, afirma que

todos os grupos subordinados criam, a partir da sua experiência de sofrimento, um “discurso oculto” que representa uma crítica do poder expressa nas costas dos dominadores. [...] Mesmo no caso da classe trabalhadora contemporânea, dir-se-ia que as afrontas à dignidade pessoal e o controle apertado do trabalho assumem, nos testemunhos de situações de exploração, uma importância equivalente a outras preocupações mais específicas relacionadas com o trabalho e a remuneração. (SCOTT, 2013, p. 18-19).

Tomando os trabalhadores contemporâneos, numa condição de exploração que assume na atualidade uma face cada vez mais precarizada, e que quase nunca podem ou conseguem responder direta ou abertamente, no próprio local de trabalho, às agressões e arbitrariedades próprias do controle do processo de trabalho, desvelar esse “discurso oculto” – que para Scott está para além do discurso em si, mas pode incluir também algumas práticas de dissimulação, tratadas pelo autor como “infrapolítica dos oprimidos” (SCOTT, 2013, p. 273) – é fundamental para analisar em que medida ele será capaz de romper o silêncio e se fazer público, partilhado entre mais subordinados e com capacidade de mobilização.

Essa ideia do “discurso oculto” / infrapolítica vai dialogar, ainda, com o conceito de “economia moral” de Thompson, e permitir que vejamos como ganha força, especialmente entre os trabalhadores das empresas prestadoras de serviço e teletendimento, a defesa de um respeito à dignidade do trabalhador. Muito mais que o salário, o que foi destacado pelos trabalhadores era o ataque, a afronta dos gestores à humanidade de cada trabalhador, à sua dignidade, que eles queriam ver respeitada e queriam que o sindicato defendesse. Mesmo que, muitas vezes não seja dito quais são os valores que estão defendendo – como os trabalhadores da Inglaterra do séc. XVIII o fizeram nos motins da fome – mesmo assim, fica claro que há, para esses trabalhadores, limites a serem cumpridos pelas empresas no tratamento dos empregados.

Ao ter contato com os e-mails de denúncias, na sua complexidade e diversidade, com os discursos que eram verbalizados de maneira clara e indignada, pensamos que essa seria uma maneira de ter acesso, de certa forma, a uma parte



desse “discurso oculto” dos trabalhadores em telecomunicações do Rio de Janeiro.

Olá

Venho por meio desta fazer uma denúncia sobre a empresa que eu trabalho.

Acho que já passou dos limites e está sendo abusivo da parte deles. A pressão foi tanta que com cinco meses me vi com síndrome do pânico diagnosticada pelo psiquiatra.

Lembro-me que no começo do meu tratamento eu deitava a cabeça na P.A para descansar e eles não deixavam, ainda que eu estivesse atendendo.

Não podemos colocar pausas particulares, temos que pedir permissão para ir ao banheiro e se passar de três minutos é descontado do nosso salário.

Somos oprimidos a vender e quando vendemos fazem monitorias e nos zeram, tirando assim a maior parte da comissão, desmotivando totalmente o trabalhador.

E se contestamos o que está acontecendo, a equipe gestora nos diz que os últimos que tentaram fazer isso foram mandados embora.

Tenho crises de pânico sempre e por causa da pressão psicológica pioraram, já faz alguns dias que não consigo nem sair de casa por causa disto.

Queria saber, como cidadã, que meios posso tomar. preciso do trabalho, mas também preciso da saúde para trabalhar.

Aguardo resposta

Obrigado

A mensagem acima destaca o quanto o trabalho pode estar associado, na percepção do trabalhador, à perda de sua condição de saúde, ainda que tal crítica possa estar circunscrita à sua única e própria realidade. No entanto, seguindo a leitura também encontramos no seu final uma solicitação de que o sindicato lhe oriente sobre que “meios tomar” para enfrentar essa situação que ela considera que chegou num limite. Assim como essa, a maioria das mensagens analisadas no ano de 2015 assumem tal característica, dando maior densidade à resposta do questionário acerca do papel do sindicato – e que apontava como a primeira opção na Atento e Telemont, por exemplo, *Dar Orientação Política às Lutas da Categoria*.

Nesse sentido, também ganha maior materialidade a ideia de que os trabalhadores empreendem uma resistência cotidiana à dominação do capital. Resistência que pode ser percebida, na mensagem abaixo, através de uma preocupação com o conjunto dos colegas de trabalho (de lhes passar a informação, contrariando a orientação da chefia); de, de novo, ter no sindicato uma referência de informação e possível fonte de orientação, o que parece nos indicar que o *campo de*

*batalha* de que nos falou Harvey é, sim, um espaço de disputa no qual o trabalho também atua.

Boa noite, a cerca de um mês li a noticia no site de vcs para não assinarmos nenhum tipo de papel sobre mudança na jornada de trabalho, pois bem, esse papel chegou em Petrópolis hj dia 29/01/2015 e o supervisor passou para todos assinarem dizendo que foi acordado entre a oi, Telemont e Sinttel. Como li o assunto no site instruí os técnicos para não assinarem, mas já estamos trabalhando na nova escala de trabalho que eles criaram, só que tem um diferencial, quando o técnico é escalado para trabalhar no domingo ele não folga no sábado e nem no meio de semana, ele só folga no outro domingo, totalizando 13 dias de trabalhos consecutivos. Gostaria de saber qual posicionamento devemos tomar? aguardo uma resposta!! obrigado!

Os e-mails recebidos pelo sindicato indicaram, em sua leitura, uma série de ações ou respostas dos trabalhadores que, mediante as humilhações sofridas nos locais de trabalho, agiram no que Scott também denominou como uma “inobediência prática” (2013, p. 278), que ia desde o abandono da PA (Posição de Atendimento); à não assinatura de alguma advertência; à falta por não recebimento do Vale transporte ou do combustível, no caso da rede; à falta quando escalado para o trabalho em feriado ou domingo, sem o prazo definido no Acordo – todas ainda no campo do chamado discurso oculto, entendido também como práticas que dissimulassem e resistissem ao controle e à dominação.

Mas, às vezes, como as próprias mensagens vão nos confirmando, esta situação se torna insustentável e é preciso ir além, com ações que enfrentem mais drasticamente tal controle. É assim que compreendemos a participação desses trabalhadores nas greves do Teletendimento, por exemplo. Da ocultação passa-se a uma sucessiva publicização, na qual os trabalhadores vão “treinando” seu discurso, de forma que no dia da greve aparece uma clara ruptura da fronteira que separava as formas ocultas de denúncia das precárias relações de trabalho, por um discurso público em que se experimenta a liberdade de dizê-las de uma vez, encontrando nos colegas a solidariedade de quem também vive a mesma situação e já não a suporta mais:

Comparecimento de horas? Não aceitam. A gente tem que desmaiar na PA. Minha amiga passou mal no trabalho, tremendo, e afirmaram que ela estava apta prá trabalhar. O que é isso? Escravidão. Escravidão é na Contax. A gente aqui ainda é gato pingado, entendeu, mas ainda pode fazer a diferença. (Palmas) (Trabalhador ao microfone, Greve- Contax Mauá).

Essa resistência cotidiana, percebida tanto nas empresas de teleatendimento quanto nas de rede, os coloca também em contato com o sindicato, que deve cumprir o papel de representá-los e defendê-los, publicamente, contra a precarização. Baseado no entendimento sobre esse papel é que se estabelece (ou não) a relação entre esses dois atores, e entre eles e seu principal “adversário”, as empresas, na negociação do que é direito dos trabalhadores.

### **A ação sindical frente à precarização do trabalho<sup>11</sup>**

SANTANA E RAMALHO (2003), assim como outros autores (BEYNON, 2003; ANTUNES, 2003; BOITO JR, 2003) vão afirmar que, apesar das grandes dificuldades postas aos sindicatos nesse cenário de desregulamentação e flexibilização de todo o sistema social montado a partir do mundo do trabalho, não é razoável dizer que vivemos um declínio ou decadência do movimento sindical, como se chegou a afirmar nos anos 1990, inclusive no Brasil (RODRIGUES, 1999).

Mas se não podemos falar em declínio, não se pode também ignorar as dificuldades que se generalizaram a partir dos anos 1990, com a reestruturação produtiva que acarretou a perda de mais de um milhão de postos de trabalho na indústria, a disseminação de formas precárias e informais de ocupação e uma relativa expansão do emprego no setor de serviços, o que começou a debilitar as bases dos sindicatos mais fortes no Brasil. (OLIVEIRA, 2003, p. 277).

Ao analisar as tendências nas Negociações Coletivas no Brasil, a partir da metade dos anos 1990, Oliveira (2003, p. 280-281) vai apontar que a lei nº 8.880, de 27 de maio de 1994, ao estabelecer as bases do novo plano de estabilização econômica, proibiu reajustes automáticos de salários, o que fez com que deixasse de existir um patamar mínimo de correção salarial válido para todas as categorias profissionais, e que servia como ponto de partida para as negociações com os empresários e o próprio governo. A chamada PLR (Participação nos Lucros ou Resultados) passou a ocupar o lugar das normas de reajuste salarial, só que

---

<sup>11</sup> Não foi possível, no escopo deste artigo, apresentar de maneira detalhada a análise sobre a negociação coletiva e o estudo comparativo dos Acordos e Convenções Coletivas assinados entre SINTTEL-Rio e empresas/sindicatos patronais. O capítulo 4 da Tese “Reestruturação, precarização e resistência nas telecomunicações do Rio de Janeiro: o trabalho no “campo de batalha” (2016) trata detalhadamente desta temática.

parcialmente, já que estes valores recebidos não incidem sobre o cálculo das férias, 13º salário, FGTS, recolhimento previdenciário. E estas modificações abrem caminho para uma série de outras desregulamentações no campo dos direitos do trabalho.

Quando nos debruçamos sobre os Acordos Coletivos e as Convenções Coletivas de Trabalho, assinados entre o SINTTEL-Rio e as empresas e sindicatos patronais do setor de telecomunicações pudemos perceber, claramente, esse novo padrão ir ganhando espaço, no ano, no que parece ser mesmo uma batalha muito difícil para o campo do trabalho.

Ao mesmo tempo, há uma série de ações empreendidas pelo sindicato e que podemos identificar com o que Tilly (2009) denomina de novos *repertórios*. Dentre elas destaca-se a tentativa sistemática de estabelecimento de uma Convenção Nacional para o Teleatendimento, na perspectiva de evitar que as empresas “fujam” dos grandes centros e, portanto, da exigência do cumprimento de Acordos Coletivos melhores para os trabalhadores. Ao mesmo tempo, avançou-se bastante na articulação/organização internacional, o que faz com que as grandes empresas cumpram protocolos comuns em todos os países em que atuam. E traz para a agenda de negociação e de mobilização a questão da juventude, das mulheres, da diversidade sexual/de gênero como pontos permanentes que orientam as práticas e atividades desenvolvidas pelo sindicato.

É nesta perspectiva, ainda, que se pode compreender a renovação no quadro de dirigentes e representantes sindicais de base e uma crescente sindicalização – na Rede, a taxa está entre 55 e 60%; e no teleatendimento, entre 25 e 30%, com respostas positivas às campanhas permanentes realizadas nas empresas, embora ainda distante do índice de 90% de sindicalizados antes da privatização (SILVA, 2010, p. 173).

Todas essas estratégias de ação e pequenos avanços – especialmente quando comparados aos dados e aos relatos de sofrimento que os trabalhadores nos permitiram desvelar – nos apontam para a ideia de que o sindicato existe não como uma instituição estática, fechada, mas que é permeada pela *interação conflituosa* dos sujeitos que a constituem com os seus adversários, ou mesmo com outros “atores” com papéis de destaque em determinado contexto. No caso das telecomunicações pós privatização – em especial, no Rio de Janeiro, local estudado em nossa pesquisa – a ação sindical priorizada pelo SINTTEL-Rio esteve centrada, basicamente, na negociação coletiva em busca de garantir Acordos e Convenções Coletivas de

Trabalho que, em primeiro lugar, trouxessem de volta à base de representação do sindicato aqueles trabalhadores “expulsos” com a privatização (trabalhadores da Rede e telefonistas - transformadas em teleatendentes); em segundo lugar, que possibilitassem um enfrentamento da condição de precariedade que a terceirização generalizada e maciça destes segmentos havia produzido.

Nesse sentido, talvez pudéssemos, precipitadamente, afirmar que nos anos 2000 o SINTTEL-Rio assume um perfil de sindicato que Hyman (2001 apud RAMALHO; RODRIGUES, 2013, p. 219) vai chamar de sindicato de negócio, focado apenas no mercado de trabalho, deixando de lado aquela marca de “sindicalismo de tipo movimento social”, que nos anos 1980, no Brasil, se ampliou bastante e foi caracterizado pela contestação política e o confronto com os patrões e o Estado.

No entanto, quando analiso a estratégia adotada pela direção do SINTTEL-Rio no pós privatização, explicitada nas entrevistas mas também através da documentação analisada e dos questionários aplicados junto aos trabalhadores demitidos, é possível perceber que permanece na ação sindical a ideia do conflito entre capital/trabalho, embora as práticas principais do sindicato tenham se restringido mais ao espaço da própria categoria. Não diria que tais práticas foram apenas de ordem defensiva, senão, como explicar as greves, tanto no Teleatendimento quanto na Rede – e, nesse segmento, com resultados bastante concretos para os trabalhadores? Ou mesmo o investimento na Comissão de Negociação dos Trabalhadores da Rede, como um espaço permanente de organização e formação de novas lideranças, com representação nos vários locais de trabalho?

Mas, ao mesmo tempo, tem-se ainda um vasto campo na comunicação com a categoria que precisa ser melhor conhecido e enfrentado pela direção sindical, na perspectiva do fortalecimento de práticas cada vez mais solidárias e coletivas.

### **Considerações Finais**

A ideia do processo de trabalho como um *campo de batalha perpétua* – cunhado por Harvey para explicar o movimento do capital – expressa muito bem o que conseguimos reunir na análise acerca das transformações do trabalho nas telecomunicações do Rio de Janeiro, após a privatização do setor ocorrida em 1998. Pudemos perceber, a partir daquela realidade específica, como ganha materialidade o alerta que HARVEY (2011) faz, ao tratar desta “batalha” entre capital/trabalho no

atual estágio do capitalismo global. Para o autor, embora “o poder supremo da força de trabalho” (de se afastar de seu trabalho e fazer greve) esteja sempre presente, desde 1980, a combinação de repressões políticas, mudanças tecnológicas, capacidade de mobilidade dos capitais e enorme onda de acumulação primitiva e migração de zonas anteriormente periféricas têm pesado sobre os níveis da luta de classes, “com uma vantagem poderosa para o capital” (HARVEY, 2011, p. 59).

É esta “vantagem”, que se materializa numa profunda flexibilização e precarização das relações de trabalho em todo o globo, que justifica a ideia apresentada por Alves (2013) de dessubjetivação do trabalhador neste novo estágio do capitalismo: nele, o capital mantém a lógica de racionalização/controlado do trabalho presentes no fordismo, mas imprime, sob o *toyotismo*, um caráter mais radical – e deletério para os trabalhadores – com consequências que tem na intensificação do adoecimento físico e mental de um contingente enorme de trabalhadores ao redor do mundo, uma de suas faces mais dramáticas.

Todos estes elementos podem ser percebidos ao analisarmos as condições de trabalho nas telecomunicações, em especial quando delineamos o perfil atual dos trabalhadores do setor, mas também quando, através da escuta dos trabalhadores (nas atividades/reuniões no sindicato, nas greves e através dos e-mails de denúncia), nos deparamos com um alto grau de sofrimento e adoecimento por parte dos trabalhadores. E se esta escuta nos permitiu comprovar a intensificação da precarização do trabalho, pela força dos relatos ali expressos, por outro lado, também nos possibilitou enxergar a tensão que Alves aponta existir neste movimento de dessubjetivação do trabalhador na *empresa neoliberal*: há luta, há resistência. Às vezes contingencial, muitas vezes no nível individual, mas que faz movimentar o *campo de batalha* não apenas em vantagem do capital.

Os trabalhadores têm o que falar sobre o seu trabalho e as condições nas quais o exercem, e quase sempre o fazem, de maneira crítica, mas precisam que haja espaços nos quais os seus “discursos ocultos” possam ser conhecidos. O sindicato será um desses espaços, na medida em que estiver aberto e disposto a se preparar, continuamente, para acolher as novas demandas e entender essa nova realidade do trabalho, na perspectiva de uma ação política mais efetiva. Assim como a academia, que como provocaram Beaud e Pialoux (2009), deve “voltar à fábrica” para ver que os trabalhadores permanecem na batalha.

É nesse sentido que a pesquisa realizada, na acepção de Gramsci (2000) coloca-se como *interessada*, à medida em que procura contribuir para uma crítica às relações sociais predominantes na sociedade atual, sustentadas numa exploração e desigualdade em escala absurda. Tal postura, a nosso ver, torna-se cada vez mais urgente, especialmente no cenário brasileiro pós golpe de 2016, que trouxe, por exemplo, a aprovação/implementação da Reforma Trabalhista, em 2017. A referida reforma modifica cerca de 200 dispositivos da CLT (Consolidação das Leis do Trabalho), além de derrubar súmulas do TST (Tribunal Superior do Trabalho) favoráveis aos trabalhadores. Tem como fundamentos principais, segundo estudo de Teixeira et al (2017), a redução do poder de negociação e contratação coletiva dos sindicatos (especialmente através do instrumento dos acordos individuais – inclusive verbais – entre empregador e empregado); a prevalência do negociado sobre o legislado, que pode significar uma autorização para o rebaixamento de direitos previstos em lei; a ampliação da participação de contratos atípicos e do trabalho autônomo; a restrição à atuação e ao poder normativo da Justiça do Trabalho (criando condicionantes, limitando a gravidade e impondo penalidade ao demandante no caso de perda do processo). Acompanhada da Reforma da Previdência, proposta pelo governo Bolsonaro, tais decisões/ações agudizam ainda mais essa condição de precarização que explicitamos, o que exige dos sujeitos políticos como os movimentos sociais, os partidos políticos progressistas, a academia, respostas sustentadas em evidências empíricas das formas de resistência e de luta dos trabalhadores no cotidiano de trabalho e na sua organização como classe.

## **Referências**

ALVES, G. **Trabalho e Subjetividade: o espírito do toyotismo na era do capitalismo manipulatório**. São Paulo: Boitempo, 2011.

\_\_\_\_\_. **Dimensões da precarização do trabalho: Ensaio de sociologia do trabalho**. Bauru: Canal 6, 2013.

\_\_\_\_\_. **Lukács e o Século XXI: Trabalho, estranhamento e capitalismo manipulatório**. Londrina: Praxis; Bauru: Canal 6, 2010.

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

\_\_\_\_\_ (org). **Riqueza e miséria do trabalho no Brasil**. São Paulo: Boitempo, 2006 (Coleção Mundo do Trabalho).

\_\_\_\_\_; BRAGA, R. (orgs.). **Infoproletários: degradação real do trabalho virtual**. São Paulo: Boitempo, 2009 (Coleção Mundo do Trabalho).

BEAUD, S.; PIALOUX, M. **Retorno à condição operária: investigação em fábricas da Peugeot na França**. São Paulo: Boitempo Editorial, 2009.

BEYNON, H. O sindicalismo tem futuro no século XXI? In: SANTANA, M. A.; RAMALHO, J. R. (orgs.). **Além da Fábrica: trabalhadores, sindicatos e a nova questão social**. São Paulo. Boitempo Editorial, 2003, p. 44-71.

BOITO JR, A. A crise do Sindicalismo. In: SANTANA, M. A.; RAMALHO, J. R. (orgs.). **Além da Fábrica: trabalhadores, sindicatos e a nova questão social**. São Paulo. Boitempo Editorial, 2003. P. 319-333

BRAGA, R. **A Política do Precariado: do populismo à hegemonia lulista**. São Paulo: Boitempo, 2012.

DIEESE. O Emprego no Setor de Telecomunicações 10 anos após a Privatização. **Estudos e Pesquisas**, n. 46. Jul/2009.

\_\_\_\_\_. Especial Operadoras. **Boletim SubSeção DIEESE/FENATTEL**, n. 6, set. 2014.

\_\_\_\_\_. Nem-nem ou sem-sem? Jovens querem trabalhar, mas não têm oportunidades no mercado. **Boletim Emprego em pauta**. Nº 11, dez/2018.

FILGUEIRAS, V.A. Saúde e Segurança do Trabalho no Brasil. In: FILGUEIRAS, V.A. (org). **Saúde e Segurança do Trabalho no Brasil**. Brasília: Gráfica Movimento, 2017.

GRAMSCI, A. Americanismo e Fordismo. In: GRAMSCI, A. **Maquiavel, A Política e o Estado Moderno**. Tradução: Luiz Mário Gazzaneo. 5. ed. Rio de Janeiro: Ed. Civilização Brasileira, 1984.

\_\_\_\_\_. **Cadernos do Cárcere**, volume 2. Edição: Carlos Nelson Coutinho, Marco Aurélio Nogueira e Luiz Sérgio Henriques. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2000.

HARVEY, D. **O enigma do capital e as crises do capitalismo**. São Paulo: Boitempo, 2011.

LEFEBVRE, H. Ciência e ação. In: LEFEBVRE, H. **Para compreender o pensamento de Karl Marx**. Lisboa: Edições 70, 1966.

MÉSZÁROS, I. **A teoria da alienação em Marx**. Tradução: Isa Tavares. São Paulo: Boitempo, 2006.



NOGUEIRA, C. M. A feminização do trabalho no mundo do telemarketing. In: ANTUNES, R. (org.). **Riqueza e miséria do trabalho no Brasil**. São Paulo: Boitempo, 2006 (Coleção Mundo do Trabalho).

OLIVEIRA, M. A. Tendências recentes das negociações coletivas no Brasil. In: SANTANA, M. A.; RAMALHO, J. R. (orgs.). **Além da Fábrica: trabalhadores, sindicatos e a nova questão social**. São Paulo. Boitempo Editorial, 2003, p. 271-298.

RAMALHO, J. R.; RODRIGUES, I. J. Sindicato, Desenvolvimento e Trabalho: crise econômica e ação política no ABC. **Caderno CRH**, Salvador, v. 26, n. 68, p. 217-231, Maio/Ago 2013.

\_\_\_\_\_; SANTANA, M. A. Trabalhadores, sindicatos e a nova questão social. In: SANTANA, M. A.; RAMALHO, J. R. (orgs.). **Além da Fábrica: trabalhadores, sindicatos e a nova questão social**. São Paulo: Boitempo Editorial, 2003, p. 11-43.

RODRIGUES, L. M. **Destino do Sindicalismo**. São Paulo: EdUSP, Fapesp, 1999.

RODRIGUES, M. C. P. **Reestruturação, precarização e resistência nas telecomunicações do Rio de Janeiro: o trabalho no “campo de batalha**. 2016. 273f. Tese (Doutorado em Políticas Públicas e Formação Humana). Faculdade de Educação – UERJ, Rio de Janeiro, 2016.

ROSENFELD, C. L. A identidade no trabalho em call centers: a identidade provisória. In: ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy (orgs.). **Infoproletários: degradação real do trabalho virtual**. São Paulo: Boitempo, 2009 (Coleção Mundo do Trabalho).

SCOTT, J. C. **A dominação e a arte da resistência: discursos ocultos**. Lisboa/Portugal: Ed. Letra Livre, 2013.

SINTTEL/Rio. **Acordos Coletivos de Trabalho** (SINTTEL/RJ e TELERJ - 1990 a 1998). Arquivo de Memória do SINTTEL-Rio.

\_\_\_\_\_. **Acordos Coletivos de Trabalho** (SINTTEL/Rio e Telemar/Oi – 2000 a 2014). Arquivo de Memória do SINTTEL-Rio.

\_\_\_\_\_. **Convenções Coletivas de Trabalho** (SINTTEL/Rio e SINDIMEST-RJ – 2000 a 2009). Arquivo de Memória do SINTTEL-Rio.

\_\_\_\_\_. **Convenções Coletivas de Trabalho** (SINTTEL/Rio e SINSTAT – 2010 a 2012). Arquivo de Memória do SINTTEL-Rio.

\_\_\_\_\_. **Acordos Coletivos de Trabalho** (SINTTEL/Rio e Atento – 2000 a 2013). Arquivo de Memória do SINTTEL-Rio.

\_\_\_\_\_. **Jornal do SINTTEL-Rio** (n. 1.293 a 1.346). 4 de janeiro a 19 de dezembro/2012, tiragem semanal. (impresso)

SILVA, M. C. P. **SINTTEL/RJ 1984-2009: uma fotobiografia de 25 anos de ação**. Rio de Janeiro: Sinttel-Rio, 2010.

TEIXEIRA et al (orgs). **Contribuição crítica à reforma trabalhista**. Campinas/SP: CESIT/IE/Unicamp, 2017.

TILLY, C.; McADAM, D.; TARROW, S. Para mapear o confronto político. **Revista Lua Nova**, São Paulo, v. 76, p. 11-48, 2009.

THOMPSON, E. P. **A formação da Classe Operária Inglesa**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1987 (Tomos I, II e III).

THOMPSON, E. P. **Costumes em Comum: Estudos sobre a cultura popular tradicional**. São Paulo: Companhia das Letras, 2013.

\_\_\_\_\_. Algumas observações sobre classe e “falsa consciência”. In: THOMPSON, E. P. **As peculiaridades dos ingleses e outros artigos**. Orgs.: Antonio Luigi Negro e Sergio Silva. Campinas: Ed. Unicamp, 2012. 2. ed.

VENCO, S. Centrais de Teleatividades: o surgimento dos colarinhos furta-cores? In: ANTUNES, R.; BRAGA, R. (orgs.). **Infoproletários: degradação real do trabalho virtual**. São Paulo: Boitempo, 2009 (Coleção Mundo do Trabalho).

WOLFF, S.; CAVALCANTE, S. O mundo virtual e reificado das telecomunicações: o caso Sercomtel. In: ANTUNES, R. (org.). **Riqueza e miséria do trabalho no Brasil**. São Paulo: Boitempo, 2006 (Coleção Mundo do Trabalho).