

Entre a formalização e a precarização: O telemarketing e a incorporação do subproletariado ao mundo do trabalho

Sylvia Malatesta das Neves

Introdução

1.0. Sistema e organização do modo de produção capitalista

1.1. Estrutura de classes sociais nas sociedades capitalistas tradicionais

1.2. Reestruturação produtiva do capital e etapas gerais de desenvolvimento do capitalismo central

2.0. Etapas de desenvolvimento do capitalismo no Brasil

2.1. Organização do movimento operário nacional: períodos centrais

2.2. Novas configurações da classe trabalhadora no Brasil: o subproletariado e o Lulismo

3.0. O subproletariado e o fenômeno do telemarketing no Brasil

3.1. Características gerais das relações de emprego no telemarketing

Considerações finais

Referências Bibliográficas

**ENTRE A FORMALIZAÇÃO E A PRECARIZAÇÃO:
O TELEMARKETING E A INCORPORAÇÃO DO SUBPROLETARIADO AO
MUNDO DO TRABALHO**

Sylvia Malatesta das Neves

INTRODUÇÃO

Alguns aspectos são apontados neste estudo, com sua apresentação ordenada conforme a opção por uma exposição, a princípio, genérica: traremos uma breve análise do contexto de desenvolvimento do capitalismo global, refletiremos acerca do processo de organização e reorganização das classes sociais nos intervalos históricos mais relevantes à referida contextualização e, finalmente, perpassaremos sobre a temática do dinâmico processo de reestruturação produtiva do capital.

Deste primeiro ponto será possível obter precisamente as linhas gerais sobre as quais estarão assentadas, no ponto subsequente, formulações cujo foco será o desenvolvimento do modo de produção capitalista no Brasil, de modo a trilhar um caminho alcançando uma proposta de contextualização política, econômica e social nacional. Entretanto, a amplitude do tema e os limites do trabalho não permitirão uma abordagem exaustiva do mesmo. Para nós interessa retomar aspectos decisivos dessa contextualização que lancem luzes para um objeto mais específico e que sugere enorme relevância.

No âmbito das transformações ocorridas no seio da classe trabalhadora brasileira nas últimas décadas, tem se revelado uma fração dessa mesma classe distinta do operariado tradicional, mas que tem estado envolvida com movimentações fundamentais no âmbito nacional: o subproletariado brasileiro.

A partir desta constatação, diversas questões se apresentam: o que é o subproletariado? Como identificar esta camada da classe trabalhadora? Será esse segmento ascendente na conjuntura brasileira atual uma classe média emergente? Como é formado o subproletariado e como se mantém? Qual é o seu potencial político porvir?

Algumas dessas questões traremos para a reflexão nestas notas. Por ora, contudo, não nos será possível um aprofundamento sobre todas elas. Por isso, desde o princípio cabe destacar que o ponto central ao qual nos deteremos pode ser traduzido na seguinte questão: *como é possível perceber a*

relação entre a dinâmica das transformações no mundo do trabalho e a formação e ascensão deste importante segmento na atualidade?

Afunilando-nos em uma análise ainda mais específica, ao final do estudo detalharemos o objeto a um âmbito de emprego que, de modo estável, há algum tempo também tem revelado uma intensa capacidade de absorção de grande parcela desta fração da classe trabalhadora: o telemarketing. As características centrais deste emprego serão apontadas, o que nos permitirá perceber justamente seu principal traço distintivo, qual seja, a possibilidade de denotar, a um só tempo, os movimentos de formalização do mercado de trabalho e a manutenção da precarização e de formas de superexploração da classe trabalhadora no Brasil.

1.0. Sistema e organização do modo de produção capitalista

A organização do sistema produtivo capitalista e seus pressupostos se configuram como um processo histórico que deve ser analisado a partir da compreensão da relação entre o capital e o trabalho como seu elemento central.

O modo de produção capitalista surge, como realidade historicamente transitória de organização da sociedade, pela diferenciação entre o agente do processo de trabalho e o proprietário dos meios de produção. Esta é sua primeira base material: quando o trabalhador é expropriado das condições objetivas de produção de riquezas, torna-se apenas a força subjetiva detentora da força de trabalho, assumindo, assim, a forma de trabalho assalariado. São os sujeitos destituídos de capital, ou que o detém em pequena quantidade, e que extraem seus rendimentos ou remuneração da venda de sua força de trabalho, e não da venda dos produtos gerados no emprego desta. De modo geral, no momento em que os proprietários passam a se apropriar desta força de trabalho assalariada livre, estão construídas as condições de acumulação do capital nas relações de produção capitalistas.

Sem pretender, preliminarmente neste estudo, defender uma concepção definitiva do modo de produção capitalista, adotaremos o critério sugerido por BOLTANSKI e CHIAPELLO, que aponta na *“exigência de acumulação ilimitada do capital por meios formalmente pacíficos”* (2009: 35) a fórmula mínima sedimentadora do capitalismo. A partir dela, se compreende a necessidade de

criar mecanismos que permitam a reposição permanente do capital no mercado, tendo por objetivo a obtenção do lucro e o aumento do capital que será, por sua vez, reinvestido, renovando permanentemente o ciclo. Neste sentido, o capital não é o acúmulo concreto de riquezas em bens, esta é apenas sua existência material. Deve ser, portanto, compreendido como uma relação social de produção especificamente burguesa. Resgatando apontamentos de MARX a respeito:

O capital também é uma relação social de produção. É uma relação burguesa de produção, uma relação de produção da sociedade burguesa. Os meios de subsistência, os instrumentos de trabalho, as matérias-primas de que se compõe o capital – não foram eles produzidos e acumulados em dadas condições sociais, em determinadas relações sociais? Não são eles empregados para uma nova produção em dadas condições sociais, em determinadas relações sociais? E não é precisamente esse caráter social determinado que transforma em capital os produtos destinados à nova produção? (2006:47)

Ser capitalista não significa apenas ocupar uma posição pessoal, mas antes de mais nada uma posição social na produção. O capital é um produto social e só pode ser posto em movimento pela ação comum de muitos membros, e mesmo, em última instância, de todos os membros da sociedade. O capital não é, portanto, uma força pessoal; é uma força social. (2008: 33)

Portanto, em não sendo o capital equivalente às formas materiais de riqueza, ele ganha um caráter abstrato que contribui para perpetuar a acumulação infundável do processo capitalista. Cabe aqui destacar que esse processo de acumulação também não é necessariamente submetido à autoregulação do mercado. Esta interferência ocorre apenas, conforme BOLTANSKI E CHIAPELLO, quando da impossibilidade de encontrar caminhos diretos de obtenção do lucro, de maneira tal que o reconhecimento das regras do mercado (com suas convenções e instituições, na maioria jurídicas e estatais), se apresente indispensável ao seu funcionamento “harmonioso”. (2009: 36)

Como características centrais do capitalismo, nesta definição ampla, coloca-se o processo ilimitado de acumulação de capital e o trabalho assalariado, este sua forma de organização por excelência.

Os autores mencionados, em sua obra, debruçam-se na busca por elementos que legitimem e permitam a reprodução deste sistema, assumindo o

fato de ser imbuído de contradições e irracionalidades. Neste sentido, colocam que as grandes massas obreiras destituídas de capital não permanecem inseridas neste processo somente pela necessidade de subsistência, esta em tese assegurada pela remuneração em troca da venda de sua força de trabalho. Também a pura coerção por parte dos capitalistas não é suficiente, já que muitas vezes é exigido não um trabalho passivo, mas uma adesão ativa e iniciativas assumidas livremente, o chamado “envolvimento pessoal” que justifique a crença, dedicação e empenho do trabalhador. O caminho para compreender esses elementos é o resgate da noção de *espírito do capitalismo*, que legitima o processo de acumulação capitalista, conferindo-lhe sentido e justificação através de uma mensagem moral que, quanto mais inarticulada e implícita for, mais efetiva se revelará (SOUZA, 2010: 29).

O capitalismo não constrói novas ideias, mas, antes de tudo, mobiliza as construções simbólicas já existentes e que desfrutam de alta penetração social em cada contexto, conferindo-lhes um sentido novo que permita adaptá-las às exigências da acumulação de capital. (2010: 30)

A dimensão simbólica de busca por justificações é elemento fundamental que revela a capacidade de renovação histórica do capitalismo como resultado de assimilações e resistências dos seus inimigos históricos em contextos determinados. A dinâmica de desenvolvimento do capital tem revelado um forte mecanismo e capacidade de incorporação das críticas, de uma parcela dos valores em nome dos quais foi criticado, inserindo o processo de acumulação em um novo patamar de justificação normativa.

A combinação desses fatores materiais e simbólicos permite compreender a generalização e universalização do modo de produção capitalista como instância reguladora e coordenadora das ações sociais centrais nas sociedades. Essa noção preliminar é necessária para prosseguirmos, no ponto seguinte, a compreensão da dinâmica do capitalismo contemporâneo brasileiro.

1.1. *Estrutura de classes sociais nas sociedades capitalistas tradicionais*

No contexto dessas ações sociais, a perspectiva de classe se torna imprescindível. Marx lhe deu destaque em seu Manifesto do Partido

Comunista, onde defende que historicamente as sociedades são estruturadas em segmentos hierarquicamente diferenciados conforme a posição dos indivíduos que os compõem. Essas classes, porém, se efetivariam justamente na luta de classes, uma luta política originada das contradições, antagonismos entre esses segmentos sociais. Na moderna sociedade burguesa, que adota como modo de organização da produção o capitalismo, esses antagonismos não foram abolidos, ao contrário, foram colocadas novas condições de opressão e novas formas de luta.

Com o declínio do feudalismo e a expansão crescente do mercado e das necessidades surge a grande indústria moderna. A grande indústria possibilitou a criação do mercado mundial a partir da colonização do continente americano, o que gerou um desenvolvimento incomensurável do comércio, da navegação e das comunicações, alimentando o ciclo de forte expansão da indústria. Este longo processo dessa série de transformações nas formas de produção e circulação e os processos políticos engendrados gerou o desenvolvimento da sociedade burguesa moderna baseada na exploração do mercado mundial. (MARX, 2008: 10-14)

Com o desenvolvimento da burguesia e do capital, desenvolve-se também o proletariado, “a classe dos trabalhadores modernos, que só sobrevivem se encontram trabalho, e só encontram trabalho se este incrementa o capital” (2008: 19). O desenvolvimento das forças produtivas tende a criar distintas relações de produção, logo, diferentes classes sociais em potencial que, porém, só se realizarão no âmbito da política, da luta de classes, quando estas se tornam classes *para si*, ou seja, conscientes de seus interesses e dispostas a lutar politicamente para realizá-los (SINGER, 2012: 23).

Na medida em que esta organização não ocorre e as classes permanecem como classes sociais *em si*, sem a unificação e conscientização orientada à ação coletiva, tendem a surgir politicamente como “massa”, como aponta André SINGER:

As classes fundamentais, por serem portadoras de um projeto histórico, como é o caso da burguesia e do proletariado no capitalismo, tenderiam a se organizar enquanto classes; as demais a surgir na política como massa. O funcionamento da consciência nas frações de classe que aparecem como massa, assemelha-se ao da

pequena burguesia, isto é, seriam incapazes de perceber o contexto real em que estão situadas, pois este lhes é adverso. (2012: 24)

Com o surgimento da industrialização, no entanto, surge também uma nova classe operária, responsável não mais pela integralidade do processo de criação do produto final, como ocorria com a produção artesanal anterior a maquinaria. Mas sim, de modo racionalizado, responsável pela produção executada em conjunto por vários trabalhadores no espaço da fábrica, para atender ao objetivo de multiplicar cada vez mais os bens produzidos. Desse modo, para cada tarefa específica, voltada à realização de uma parcela do trabalho necessário para a produção final do produto, surgiam maquinários capazes de imprimir maior velocidade ao processo produtivo.

Se a maquinaria, entretanto, possibilitou a produção em grande escala dos bens, esta produção, ao ser seguida por uma ampliação do mercado e das demandas, levou a uma exigência crescente, por parte dos proprietários, de mão de obra e produtividade dos trabalhadores submetidos às condições de trabalho. A classe trabalhadora cresce, surgindo o exército industrial de reserva, composto inicialmente por imigrantes atraídos pelo enorme êxodo de trabalhadores do campo e de outros países, em busca de oportunidades de trabalho. Percebendo o grande contingente de mão de obra em oferta, os proprietários passam a impor aos seus trabalhadores condições cada vez mais exaustivas e rigorosas de exploração da sua força de trabalho, com baixíssimas remunerações.

No mesmo passo no qual ocorre o desenvolvimento da grande indústria, o proletariado se expande e também se concentra nas grandes massas. Isso devido a uma significativa generalização dos interesses e situações de vida no interior da classe proletária, já que a introdução também generalizada da maquinaria elimina as diferenças no trabalho e os salários se encontram reduzidos e instabilizados a níveis semelhantes em todos os lugares. A insegurança decorrente das crises comerciais e da concorrência entre a burguesia afeta diretamente o proletariado, prejudicando-o e aprofundando o antagonismo entre essas duas classes, a forma material pela qual se reveste o antagonismo fundamental entre o capital e o trabalho nas sociedades capitalistas burguesas. (MARX, 2008: 21-25)

Inicialmente a resistência dos operários diante da exploração patronal era individual, as revoltas eram pontuais e punidas severamente com a demissão dos revoltosos e de toda a sua família das fábricas. Após anos de superexploração e repressão a estas revoltas, começam a surgir as primeiras resistências organizadas, influenciadas pelos ideais socialistas e libertários. Das pequenas organizações isoladas em fábricas, surgem organizações interfábricas o que dá origem, com o tempo, às primeiras organizações sindicais e o princípio de uma forte tradição de luta operária no capitalismo europeu. (ROSSI; GERAB, 2009: 13-20)

Assim se constitui a classe operária tradicional, vinculada às velhas indústrias, ao setor de produção. E assim também, a partir da necessidade de sua organização e unificação, inicia-se o desenvolvimento do sindicalismo moderno, um dos principais baluartes de organização dos proletários em classe e resistência na arena política desta classe contra a exploração desenfreada capitalista. O proletariado se apresenta como a classe que surge e ascende com a grande indústria, o que leva MARX em seu Manifesto Comunista, a identificar nessa classe a possibilidade de constituição de uma classe verdadeiramente revolucionária.

Ocorre que o desenvolvimento da classe proletária para si, capaz de trazer as contradições à esfera política, não é imediato ou decorre naturalmente de uma situação de exploração, tampouco pode ser compreendido de modo não dialético e contextual. Pois, em virtude justamente dessas contradições entre classes, no contexto de desenvolvimento do modo de produção capitalista, a acumulação é viabilizada enquanto for também mantida nos marcos de uma harmonia formal. Harmonia obtida através da justificação simbólica dos modelos de gestão da produção capitalista.

Desse modo, é necessário, a fim de compreendermos a dinâmica do capitalismo contemporâneo, analisar as modificações que se fizeram necessárias para sua generalização e manutenção.

1.2. Reestruturação produtiva do capital e etapas gerais de desenvolvimento do capitalismo central

O modo de produção capitalista foi capaz de se expandir a partir da incrementação dos métodos de produção, em especial o de extração da mais-

valia relativa, desenvolvidos em seu interior, na busca incessante por solucionar as contradições originárias da eterna “necessidade de autovalorização do valor”. Este movimento de posição e reposição dos métodos de obtenção de mais-valia relativa conceitua-se como *reestruturação produtiva do capital*, a busca pelo capital de novas formas de organização e gestão do trabalho que continuem assegurando o objetivo central, que é a autovalorização do valor ou a acumulação. (ALVES, 2011: 33)

A grande indústria se coloca, assim, como uma dessas formas históricas de organização da produção capitalista, e que, conforme o decurso do tempo e as necessidades de desenvolvimento do modo de produção, é superada, dando lugar a outro método que se apresente como mais adequado. Este movimento, com a reposição dos princípios inerentes a cada método, ocorre de acordo com as necessidades de cada etapa histórica do capitalismo e suas condições materiais.

A etapa histórica da grande indústria ou maquinaria é marcada pelo binômio taylorismo/fordismo, assim reconhecido em virtude das semelhanças havidas entre esses dois modos de gestão ou processos de racionalização do trabalho capitalista, especialmente quando considerado o fato de terem sido processos continuados e utilizados conjuntamente. Este método configurou-se como o modelo de gestão dominante durante praticamente todo o século XX, no âmbito do sistema produtivo da grande indústria e do processo de trabalho dela decorrente. Caracterizou-se pela produção em massa de mercadorias de maneira homogeneizada e verticalizada. (ANTUNES, 2009: 38)

O taylorismo notabilizou-se por ter sido a primeira expressão do desenvolvimento de uma organização científica do trabalho – mediante o controle parcelar do tempo e o controle sobre os corpos dos trabalhadores nos locais de trabalho –, a partir do que surgiram várias inovações tecnológicas, possibilitando a criação de linhas de montagem e a fixação de ritmos de tempo da produção, elementos, por sua vez, típicos do fordismo, gerando um crescimento inédito na produtividade. (RAMOS FILHO, 2011: 26)

Neste sentido, no ano de 1914 surge a indústria de Henry Ford, como modelo de destaque e a promessa de conciliar aquilo que até o momento parecia inconciliável: a antiga estrutura social-demográfica europeia com uma forma moderna de produção e mecanismo global de acumulação baseado no

modelo americano ascendente e difusor do “*american way of life*” (GRAMSCI, 2008: 31).

A partir do fordismo a reprodução social capitalista passa a se fundamentar não apenas na repressão a comportamentos ameaçadores ao sistema ou que pudessem ter por consequência o surgimento de classes para si. Ela passa a ser fundamentada também no incremento do poder de consumo em massa. Isso conduzia a necessidade de adoção de novos métodos de gerência e controle racional da atividade produtiva para além do local da fábrica, o que se deu através da expansão do mito americano de progresso e felicidade individual – com sua realização limitada à possibilidade de consumo estendida para a classe trabalhadora e garantida por um aumento dos salários.

A combinação taylorismo/fordismo, com a mescla da produção em série fordista e com o cronômetro taylorista (ANTUNES, 2009: 39), se revelou, durante a maior parte do século XX, a forma mais avançada de racionalização e aumento da produtividade e lucratividade do processo de trabalho na esfera produtiva. A expansão do fordismo – com sua rigidez, de um lado, e o oferecimento de certas benesses aos trabalhadores, de outro – no capitalismo europeu se deu com intensidade apenas após a Segunda Guerra Mundial, a partir da década de 1950.

Este processo se estendeu até mais ou menos o final dos anos 60 e início dos anos 70, quando se tornou aguda a crise estrutural do capital, explicitando as limitações e deficiências desses modelos, já esgotados.

Neste contexto surge a primeira recessão generalizada do pós-Segunda Guerra Mundial em 1974 e 1975, com uma intensa crise de superprodução, que impede a realização do lucro no mercado consumidor, elemento essencial à manutenção do modo de produção. Nos EUA, centro dinâmico do modo de produção capitalista mundial, as contradições emergiam de maneira nunca observada até então: estavam imersos em inúmeras dificuldades fiscais devido à queda da produtividade e lucratividade, bem como as consequências da Guerra do Vietnã. Importante considerar outros fatores determinantes para esta crise, a partir de aspectos políticos e culturais que se revelaram decisivos, tais como os enfrentamentos e críticas contraculturais protagonizados pela juventude no ano de 1968.

O fordismo coincide com o início do intervencionismo estatal, visando a reorganização do trabalho em prol de um crescimento na produtividade, do mercado de consumo em massa e maior concentração de capital. Por isso, a crise do fordismo gerou também uma grave crise no compromisso keynesiano que delimitava ideologicamente o campo da luta de classes, ao propagar uma conciliação superficial entre a burguesia e o proletariado através da proposta de um *Welfare State*. Este até então entendido como marco regulatório que ofereceria, em tese, compensações aos trabalhadores em troca de uma relativa estabilização das forças nas relações de produção a assegurar o desenvolvimento econômico, ou seja, em troca do abandono por parte destes da luta por um projeto histórico societal alternativo.

A estes elementos se somou o ressurgimento, no período, de mobilizações por parte dos trabalhadores, pelo fortalecimento do movimento operário, resultado de um transbordamento da luta de classes decisivo nesse processo (ANTUNES, 2009: 42).

Todavia, ainda que tais mobilizações tenham representado uma ofensiva peculiar frente ao capital, não foram suficientes para desmontar toda a estrutura organizacional social-democrática durante décadas mantida mediante controle sobre todos os níveis da vida da classe trabalhadora. Não houve a consolidação de um projeto político de organização alternativo, muitas limitações não conseguiram ser superadas, o que acabou por dar ao capital a chance de reestruturar seu funcionamento, principalmente a partir do salto tecnológico ocorrido no período. Assim permitiu-se a remodelação dos sistemas de administração de empresas com novas técnicas de gestão e uma completa redefinição das relações entre o capital e o trabalho, conduzindo, finalmente, a implementação do toyotismo. (ANTUNES, 2009: 46)

O processo de reestruturação produtiva se desenvolve a partir da mundialização e financeirização do capital que interfere em aspectos objetivos na produção, mas também, e principalmente, subjetivos.

Como a crise se estendeu politicamente, colocando em xeque a ideologia fordista-keynesianista, foi gestada uma nova forma de ideologia trazendo consigo outra proposta político-econômica, o neoliberalismo, implementado pioneiramente pelos governos Thatcher (Inglaterra) e Reagan (EUA). Este se caracteriza pela atribuição de um papel diferenciado ao Estado:

deve regular o capital por reformas, de forma a atrair e manter os investimentos do capital financeiro transnacional. As políticas neoliberais, assim, estão assentadas sobre o tripé da *desregulamentação, privatização e abertura comercial*.

Em meio a esse processo de reorganização, a partir dos anos 70 e 80 são projetados novos experimentos produtivos, representativos de um novo modo de acumulação flexível nesta etapa de mundialização, tendo como parâmetro a experiência toyotista japonesa, universalizada na década de 80. Entretanto, antes de se deter na análise das peculiaridades desse padrão, importante destacar o fato de a flexibilização das condições de produção, em especial da força de trabalho, ser sempre uma das características histórico-ontológicas da produção capitalista (ALVES, 2010: 23). A categoria da flexibilidade é intrínseca à produção capitalista; o trabalho assalariado deve ser flexível às necessidades do desenvolvimento do capital. Desse modo,

(...) a produção capitalista é, em si, acumulação flexível de valor, que surge ainda em seus primórdios, quando o capital instaura o trabalho assalariado, promovendo a despossessão do trabalhador assalariado das condições de vida, a separação do trabalhador de seus meios de produção, a separação entre “o caracol e sua concha” (...). O desenvolvimento do trabalho assalariado é, então, a própria fenomenologia de sua peculiaridade ontológica: ser “flexível” às necessidades imperativas do capital em processo. (ALVES, 2011: 14)

Na compreensão de Giovanni ALVES, é justamente o processo de mundialização, como um novo estágio de desenvolvimento capitalista, que modificou qualitativamente a manifestação da categoria da flexibilidade pós anos 70, sob a forma da acumulação flexível. E essa forma peculiar se realiza no fenômeno do toyotismo, hegemônico a partir dos anos 80.

Esse fenômeno é mais adequadamente denominado, no entender de RAMOS FILHO (2011) e inúmeros outros autores, como pós-fordismo, na medida em que, enquanto estágio superior de racionalização da gestão do trabalho não rompe propriamente com a lógica taylorista/fordista, mas, por outro lado, apresenta elementos qualitativamente diversos, ao proceder, de forma mais intensa que os modelos até então observados, ao sequestro da subjetividade do trabalhador, inscrevendo-o na lógica do sistema global do capital.

Assim, prefere-se a expressão *pós-fordismo*, pois não se trata de mera “atualização” do método anterior de indução da submissão e da docilidade dos trabalhadores, mas de *outra* Doutrina, que não se restringe a propugnar por contrapartidas (melhores condições de trabalho, elevação nos salários e atribuição de um tempo “livre” para que os trabalhadores possam consumir, em massa, produtos igualmente produzidos em massa, induzindo adesão a uma *maneira de existir* na sociedade de consumo) para legitimar o modo de produção. Segundo este raciocínio, portanto, a Doutrina do *pós-fordismo* supera a anterior ao propor outra *maneira de existir* quando o capitalismo deixa de necessitar de legitimação, tornando-se *descomplexado* para assumir-se como é realmente, sem pruridos e sem pudores. (RAMOS FILHO, 2011: 448)

O pós-fordismo, adotada essa denominação, tem como algumas das características principais que o distinguem do taylorismo/fordismo: i) o vínculo da produção à demanda, atendendo às exigências individualizadas do mercado consumidor, logo, marcada pela heterogeneidade; ii) o incentivo ao trabalho em equipe, com multivariada de funções; iii) possibilidade de o operário trabalhar simultaneamente em diversas máquinas, trabalhador polivalente; iv) adota o *just in time* como princípio, segundo o qual deve-se buscar o melhor aproveitamento possível do tempo de produção; v) funciona conforme o sistema *kanban* de reposição de estoque; vi) as empresas possuem uma estrutura horizontalizada, com Círculos de Controle de Qualidade (CCQs), pelos quais os trabalhadores no interior da empresa são instigados a discutir seu trabalho e desempenho, objetivando um aumento da produtividade. (ANTUNES, 2009: 56-57)

São características que, por um lado, incentivam a participação dos trabalhadores nos projetos de produtos bem como processos de produção, na medida em que solicita e por vezes absorve sugestões para seu aperfeiçoamento, mas por outro revelam um novo patamar de apropriação gratuita das forças naturais do trabalho social, sem custos, pelo capital. (ALVES, 2010: 45)

Esse processo de reestruturação produtiva do capital tornou-se a base necessária para, juntamente com o desenvolvimento – fortalecido após a década de 80, com a crise do socialismo real dos regimes soviéticos – do já mencionado projeto político neoliberal nos países capitalistas, conduzir a processos de privatização intensa, desregulamentação e flexibilização nas

relações de trabalho, priorização do capital financeiro em detrimento do produtivo, gerando uma financeirização da economia e ataque direto a atuação dos sindicatos mediante uma individualização das relações entre o trabalho e o capital.

2.0. Etapas de desenvolvimento do capitalismo no Brasil

Tratar deste ponto requer tecer algumas considerações, trilhando o princípio do percurso de Ricardo ANTUNES (2011), ao resgatar Florestan Fernandes, eminente sociólogo brasileiro.

Foi Florestan Fernandes quem expôs fatores fundamentais para a compreensão das características específicas e da totalidade do processo de modernização e constituição do capitalismo no Brasil. Salientou, cabendo-nos retomar, o caráter retardatário de tal processo, com as contradições peculiares da dominação burguesa aqui gestada.

A história do desenvolvimento capitalista no Brasil perpassa pelo contexto de permanente reforma e projetos conciliatórios – e excludentes para a classe trabalhadora – conduzidos pelas classes dominantes, sempre afastando a ocorrência de transformações radicais, mesmo quando as contradições alimentavam fortes disputas políticas. É na formulação recepcionada de Fernandes que encontramos aspectos decisivos para apresentarmos a questão das etapas de desenvolvimento do modo de produção capitalista e das classes sociais no país: historicamente “o Brasil encontrou na *dependência* e no *subdesenvolvimento* a sua forma de *integração para fora* e *desintegração para dentro*.” (ANTUNES, 2011: 61)

O processo de revoluções burguesas, através do qual o capitalismo se consolidou principalmente nos países europeus, não se repetiu nestes moldes no Brasil, o mesmo ocorrendo com a maior parte dos países do continente americano, em especial a América Latina. Nestes países as classes proprietárias, de origem colonial e senhorial, encabeçaram o processo impondo de maneira tardia, retardatária e dependente a modernização burguesa verificada nos países centrais do capitalismo ascendente. Entretanto, mesmo esta estrutura aristocrática agrária – de onde emerge a autoritária classe dominante brasileira –, até aquele momento a única a ser desenvolvida, revelava imensa fragilidade na tarefa de conduzir a modernização capitalista

burguesa, razão pela qual foi mantida a relação de estreita dependência com as classes proprietárias metropolitanas, estas, desse modo, resguardando sua hegemonia. Assim, este processo não implicou qualquer confronto ou ruptura, e sim garantiu a peculiar manutenção da dialética entre o arcaico e o moderno neste capitalismo surgido como dependente. (2011: 62)

O Brasil verificou um avanço relevante no processo de industrialização apenas a partir da Primeira Guerra Mundial, mesmo período no qual se intensificou o fluxo migratório de entrada no país, principalmente de imigrantes europeus em busca de trabalho. Com a imigração verifica-se também a difusão, inicialmente tímida, entre os operários nacionais do ideário anarco-sindicalista trazido pelos imigrantes europeus, graças ao um maior acúmulo na experiência organizativa da classe.

A industrialização intensificada possibilitou, tal qual no velho continente, a expansão da classe operária, em especial nos setores têxtil, metalúrgico, alimentício, entre outros. Contudo, tendo em vista o desenvolvimento peculiar do capitalismo no Brasil, do mesmo modo os modelos taylorista/fordista recepcionados tiveram um “caráter periférico, subordinado e hipertardio” quando comparado ao seu desenvolvimento nos EUA e Europa Ocidental. A partir disso destaca-se a presença de intensas práticas de superexploração do trabalho no interior da estrutura de dominação conformadora do processo de acumulação brasileira. Este último mantido, inclusive, de acordo com a demanda destes países centrais hegemônicos, dos quais as elites nacionais permaneciam dependentes (2011: 82). Nas formulações de Francisco de OLIVEIRA, ainda importante ressaltar que “o ‘subdesenvolvimento’ é precisamente uma ‘produção’ da expansão do capitalismo”, uma vez que a maioria das economias pré-industriais da América Latina foram criadas justamente pela expansão do capitalismo mundial. (OLIVEIRA, 1988: 12)

A industrialização passa a ser o setor chave da dinâmica de desenvolvimento do capitalismo no Brasil a partir da Revolução de 1930, que, por sua vez, marcou o fim da absoluta hegemonia agrário-exportadora como sustentáculo da economia brasileira (OLIVEIRA, 1988: 09-14). Com a necessidade de constituir uma estrutura produtiva de base urbano-industrial, foram criadas condições institucionais voltadas a expandir as atividades relacionadas ao mercado interno, com destaque para a criação da legislação

trabalhista, e para a fixação institucional de um salário mínimo igualado pela base (1988: 16), segundo as condições concretas da oferta e da demanda de trabalho. Assim, ilustrava-se um conjunto de medidas direcionadas a instauração de um novo modo de acumulação. Este processo de emergência e ampliação das funções do Estado, transferindo ganhos e recursos para as empresas industriais, permitindo a estas uma centralidade no sistema, se mantém até o período governado por Juscelino Kubitschek.

Aquilo a que se chama política de “substituição de importações” reflete justamente este período, no qual os produtos e bens importados pelo Brasil, em virtude da crise cambial, encareceram, processo ocorrido em conjunto a um endurecimento na disponibilidade de divisas e o impedimento pela Segunda Guerra Mundial a acessos físicos necessários a uma política forte de importação. Assim, a demanda insatisfeita e uma posterior política alfandegária protecionista brasileira tornaram-se o horizonte de mercado estável e sem concorrência para os empresários industriais. (1988: 26)

Internamente foram produzidos primeiro bens de consumo não-duráveis voltados principalmente às classes populares. Apenas em um segundo momento foram produzidos bens de consumo duráveis, o que se deve não ao acaso ou vontade dos industriais, mas sim a ampliação do exército industrial de reserva, aumento das taxas de exploração, entre outros fatores que intensificaram o processo de produção/acumulação.

O setor de serviços, por sua vez, aparece na formulação de OLIVEIRA como “um conjunto heterogêneo de atividades, cuja única homogeneidade consiste na característica de não produzirem bens materiais” (1988: 29-30). Todavia, o autor rechaça a constatação de outros teóricos tradicionais, quando estes defendem que uma das principais características das “economias subdesenvolvidas” seria o fato de terem um setor “terciário ‘inchado’, que consome excedente e comparece como um peso morto na formação do produto” (1988: 30), na medida em que não agregariam valor ao produto social. O crescimento do setor de serviços de fato é elemento facilmente verificável na economia brasileira, com enorme absorção da força de trabalho.

Neste início do século XXI, contudo, somente o setor terciário tem registrado aumento na sua posição relativa em relação ao PIB. Entre 1980 e 2008, o setor terciário aumentou seu peso relativo em 30,6%,

respondendo atualmente por dois terços de toda a produção nacional, enquanto os setores primários e secundários perderam 44,9% e 27,7%, respectivamente, de suas participações relativas no PIB. (POCHMANN, 2012: 17)

Na esteira da conclusão de Francisco de OLIVEIRA, isso não necessariamente implica em inchaço desnecessário, já que o que se revela, em uma orientação oposta, é que o terciário se apresenta não de modo marginal, mas sim como parte central do modelo de acumulação adequado à expansão do sistema capitalista no Brasil. Uma das causas para isso se expressa, como já mencionado, no próprio processo de crescimento industrial brasileiro, soerguido sobre uma base de acumulação capitalista precária em razão de seus alicerces rurais, insuficiente para o oferecimento da infraestrutura urbana necessária a expansão industrial rápida e intensa, naquele primeiro momento. Ou seja, a inexistência de uma acumulação capitalista prévia capaz de financiar a implantação dos serviços da produção é que gerou, no período, o crescimento do emprego no setor de serviços ou no terciário, este relacionado, assim, com a expansão industrial. A conclusão a que chega OLIVEIRA e que deve ser trazida neste estudo é que desde o princípio o tamanho do setor de serviços no Brasil esteve diretamente ligado ao processo de acumulação urbano-industrial. O crescimento deste setor não se revela como contraditório tampouco negativo à forma de acumulação, mas antes perfeitamente adequado a essa acumulação e expansão capitalistas. (1988: 33-34)

2.1. *Organização do movimento operário nacional: períodos centrais*

Ao final do século XIX inicia-se, ainda insipiente, o processo de industrialização brasileiro, com o estabelecimento de indústrias de tecido e calçados por cafeicultores, com parte do lucro obtido pela exportação de café. A força de trabalho majoritariamente utilizada era composta por trabalhadores livres e imigrantes, com a tradição operária europeia.

Esta implementação de indústrias no Brasil, ainda animada pela expansão da economia cafeeira, portanto, absorvia mão de obra pobre e sem qualquer tipo de regulamentação, conduzindo a uma exploração desenfreada da força de trabalho pelos capitalistas. As reivindicações contra a imposição de

longuíssimas jornadas de trabalho foi o primeiro mote da precoce organização da classe trabalhadora no Brasil. Esta bandeira, somada ao congelamento dos salários, ensejou, por exemplo, a primeira grande greve ferroviária em São Paulo em maio de 1906. (FONSECA, Maíra, 2010: 243).

Também cabe ressaltar a greve geral de 1917 que, dado o seu ímpeto e radicalidade, representou o símbolo das mobilizações de massas conduzidas por sindicatos combativos no Brasil. Sindicatos que, neste período, incorporavam, como já mencionado, o ideário anarco sindicalista trazido principalmente pelos imigrantes europeus. A partir dessa mobilização o movimento operário passou a ser reconhecido como uma instância representativa. (FONSECA, Maíra, 2010: 243-244)

O processo de industrialização brasileiro, todavia, ganhou impulso a partir da Revolução de 1930, desenvolvimento que se deu também ao passo da obtenção de uma autonomia pelo crescente movimento operário nacional.

A experiência pós-revolução de 30 foi essencial para o movimento operário brasileiro, uma vez que durante o getulismo foi construído um arcabouço importante que compôs a legislação trabalhista brasileira, conjunto diretamente responsável por assegurar o processo de industrialização.

Destaque-se que esse aparato legislativo, de modo algum está sendo aqui apresentado exclusivamente como um projeto de governo getulista. Quando se afirma que após 1930 o movimento operário brasileiro protagonizou um imenso salto qualitativo em termos de organização e estruturação, tal fato não teve como causa a concessão voluntária pelo governo ou pelas classes dominantes das leis trabalhistas. Ao contrário, foi precisamente aquela estruturação de classe que garantiu que os operários se organizassem no sentido de reivindicar esta tutela institucional.

Estas reivindicações, de um modo ou de outro, também sinalizaram às classes dominantes que, a preservação do capitalismo dependeria do reconhecimento de concessões a classe obreira, sendo a primeira destas a necessidade de limitação da jornada do trabalhador. (FONSECA, Maíra, 2010: 239)

A legislação laboral, portanto, é reconhecidamente fruto das reivindicações operárias do período, como a redução da jornada de trabalho, o

direito a férias, o direito à greve, ao descanso semanal remunerado, a liberdade de associação, entre outros.

A aparência de que tais conquistas haviam sido resultantes de uma concessão estatal encampada por Getúlio Vargas foi construída mediante uma série de manobras históricas que obscureceram a luta de classes e a correlação de forças do período. Ainda que Vargas tivesse forte respaldo nas massas trabalhadoras, o que possibilitou levar adiante seu projeto burguês apresentando-o como fruto de uma forte aliança policlassista, esse apoio não era passivo. A efervescência do período de desenvolvimento do processo de industrialização brasileira, bem como os níveis de exploração aos quais os trabalhadores eram submetidos conduzia-os a manifestações e reivindicações por melhores condições de trabalho. Ocorre que o governo Vargas, com muita habilidade, soube manejar tais demandas, de modo a incorporar uma parcela delas ao Estado, em um processo de cooptação das massas, sem que representassem risco ao projeto em construção.

Este processo de cooptação conduzido por Vargas conviveu com diversas medidas repressivas por parte do governo contra lideranças operárias e sindicais de esquerda surgidas no período. Este contexto de oposição, inclusive, era dificultado pelo que foi chamado de “sindicalismo de Estado”, referindo-se à estrutura sindical herdeira do getulismo. Desse modo, embora inegável sua importância política, o sindicalismo, no período anterior a 1964, se manteve prisioneiro de um certo estatismo, ainda que em inúmeras ocasiões esta característica tenha sido posta em contradição, como nas lutas das bases operárias concretas.

Esta característica deve ser creditada também ao fato de que o direito sindical brasileiro não observou, em especial no período subsequente a década de 1930, as constantes metamorfoses das quais foi objeto o direito capitalista do trabalho brasileiro, como nota Wilson RAMOS FILHO:

Muito embora no campo da solução de conflitos coletivos de trabalho seja possível perceber um movimento pendular entre momentos nos quais o sistema permitia ampliação das compensações e contrapartidas patronais para a indução da subordinação, nos outros dois eixos do direito sindical, o modelo permaneceu bastante inalterado: a greve segue sendo reprimida, e a estrutura sindical controlada pelo Estado é apenas sofisticada no transcurso das oito décadas seguintes. (RAMOS FILHO, 2011: 301)

A organização sindical no Brasil tem, na Carta Constitucional de 1937, do Estado Novo Vargas, mais uma etapa de absorção em uma estrutura corporativa estatal, na medida em que esta trouxe a previsão do “sistema da unicidade sindical, do reconhecimento estatal, da divisão da classe trabalhadora em categorias profissionais, da colaboração entre as classes e com o Estado” e, pela definição da “greve como um recurso antissocial”. (RAMOS FILHO, 2011: 310)

Todavia, de outro lado, pouco antes do Golpe Militar de 1964, ganhava destaque a luta dos trabalhadores no campo, pela reforma agrária, pela defesa dos direitos dos trabalhadores rurais e contra os latifúndios e a distribuição desigual da propriedade da terra no Brasil. Essas lutas culminaram na criação do Comando Geral dos Trabalhadores (CGT) no início dos anos 60, sob a liderança do PCB e que teve influência decisiva no movimento operário e sindical e sua participação nas lutas políticas do país.

Assim ocorreu o ressurgimento de um contexto de mobilizações legítimas, com o avanço da luta popular das massas e pressões por transformações radicais, que ameaçava a hegemonia dos setores burgueses nacionais. Ao redor dessas mobilizações populares que lhes indicava ameaças, esses setores se unificaram e, com o apoio norte-americano, em 1964 realizaram o Golpe Militar. Iniciou-se uma rígida ditadura no Brasil, estendida até o ano de 1985, através de um forte aparato de repressão ao movimento operário organizado, aos sindicatos, aos movimentos sociais rurais, aos partidos políticos e toda e qualquer outra forma de organização de esquerda no Brasil.

A ditadura abriu espaço para a inserção maior do país no processo de internacionalização do capital. Diferentemente da experiência de ditadura varguista, a militar gerou “um projeto capitalista cujo padrão de acumulação industrial tinha uma estrutura produtiva *bifronte*”. Ou seja, havia por um lado, a intensa produção de bens de consumo duráveis voltados a um mercado interno restrito, composto pelas classes dominantes e pelos estratos mais altos da classe média, e, por outro, o incentivo ao desenvolvimento de um polo de exportação de produtos primários e também industrializados de consumo. (2011: 84).

Nesta conjuntura surge o denominado “novo sindicalismo”, que eclodiu principalmente a partir da segunda metade da década de 1970. O movimento operário brasileiro, dado o contexto imposto, passou a se apresentar de maneira extremamente autônoma e confrontacionista em suas ações práticas e lutas. Houve um ressurgimento operário e sindical sob a ditadura militar, menos vinculado às empresas estatais como era até aquele momento – período pós-revolução de 30 e pré-golpe de 64 –, e com claros objetivos democráticos, logo, contrários à tendência militar golpista. O núcleo da organização operária, entre os anos 70 e 80, era encontrado agora especialmente no operariado metalúrgico, cujo centro era o ABC paulista, local também no qual Luiz Inácio Lula da Silva se destacou como liderança operária central dessa nova etapa da luta de classes no Brasil, marcada por paralisações dentro das fábricas, ações coletivas de massas, confronto nas ruas e importantes greves gerais nacionais. (ANTUNES, 2011: 83-85)

Apenas ao final da década de 1980, já nos momentos derradeiros do período da ditadura, novas tendências políticas, econômicas e ideológicas começaram a ser introduzidas no Brasil, o que teve por consequência uma desagregação e refluxo da organização sindical brasileira. Essas tendências podem ser agrupadas em dois movimentos combinados: a intensidade dos impactos da reestruturação produtiva do capital no Brasil, no âmbito de um capitalismo mundializado e financeirizado, e a recepção de um ideário neoliberal como horizonte para as linhas políticas e econômicas adotadas nacionalmente.

A década de 1990 destacou-se como o período no qual foi introduzido o neoliberalismo no Brasil, a partir de um conjunto de alterações, especialmente no mundo do trabalho, quando teve início profunda tendência orientada a desregulamentação trabalhista. Esta tendência foi alimentada pelo processo de reestruturação capitalista, promovendo, ainda que a passos mais vagarosos do que nos países de capitalismo central, alterações organizacionais e tecnológicas no interior do processo produtivo. Colocar aspectos do capitalismo recente no Brasil implica incorrer nesta seara e entender estes elementos como determinantes para prosseguirmos com a análise pretendida neste estudo.

Ainda ao final da década de 1980 já era possível observar fatores que ANTUNES reconhece como os primeiros impulsos do processo de

reestruturação produtiva brasileiro (2011: 120): utilização da informatização produtiva, adoção do sistema *Just-in-time*, valores tais como *team work* através de programas de qualidade total, implantação de métodos denominados *participativos*, com mecanismos buscando um maior “envolvimento” dos trabalhadores para com as empresas nas quais laboravam. Neste contexto, as necessidades de elevação da produtividade, principalmente a partir de 1994, com o Plano Real no Governo Fernando Henrique Cardoso, tiveram como resposta a reorganização da produção, o que se deu mediante a redução do número de trabalhadores nas empresas, a intensificação das jornadas de trabalho, o controle pelos Círculos de Controle de Qualidade (CCQs), adoção mais intensificada dos sistemas *Just-in-time* e *kanban*, e de formas de subcontratação e terceirização da força de trabalho. Assim notamos a constatação de ANTUNES, para quem:

(...) no estágio atual do capitalismo brasileiro combinam-se processos de enorme enxugamento da força de trabalho, acrescidos das mutações sociotécnicas no processo produtivo e na organização do controle social do trabalho. A flexibilização e a desregulamentação dos direitos sociais, bem como a terceirização e as novas formas de gestão da força de trabalho implantadas no espaço produtivo, estão em curso acentuado e presentes em grande intensidade, indicando que o fordismo ‘parece ainda vigente em vários ramos produtivos e de serviços’. (2011: 122)

Diante disso a superexploração da força de trabalho foi mantida como um traço constitutivo e marcante do desenvolvimento do capitalismo no Brasil, inserido no processo de globalização neoliberal, que, por sua vez, trouxe como consequências o crescente desemprego e o aumento de formas cada vez mais precárias de contratação de força de trabalho. A partir de 1990 o desemprego avançou de modo drástico: “a cada cem brasileiros que ingressaram no mercado, trinta, em média, perderam seu posto de trabalho” (POCHMANN, 2008: 25), o mesmo avanço sendo notado na geração de postos de trabalho informal, sem a tutela da legislação trabalhista.

2.2. *Novas configurações da classe trabalhadora no Brasil: o subproletariado e o Lulismo*

Partindo das considerações resgatadas neste estudo, do contexto de desenvolvimento do modo de produção capitalista e da dinâmica de

organização de classes em convivência direta no processo de acumulação capitalista – inicialmente em uma abordagem ampla e, a seguir, pelas peculiaridades da realidade brasileira –, colocamos claramente a questão norteadora de tais observações.

Na dinâmica contemporânea do desenvolvimento nacional notamos elementos diferenciados, quando comparamos com aqueles verificados até este ponto, expressando as contradições centrais do capitalismo brasileiro. Diferenciados não de modo radical, o que sugeriria uma transformação profunda, mas que guardam consigo a ambiguidade de serem elementos de continuidade, mas dotados de especificidades que, até certo ponto, remetem a mudanças.

O contexto sob o qual nos debruçamos permite, globalmente, verificarmos a existência de novas configurações de classe, seguindo a dinâmica política iniciada no século XX. André SINGER (2012: 25) aponta cinco eixos de diferenciação, trazidos por Perry Anderson, que tiveram por consequência a fragmentação da tradicional classe operária, quais sejam: i) crescimento do setor de serviços, superando os trabalhadores manuais, que passaram a representar apenas $\frac{1}{4}$ da força de trabalho, o que veio acompanhado de um distanciamento da relação entre estes dois setores; ii) aumento da diversidade interna do segmento de trabalhadores manuais, com altos salários para os trabalhadores de ponta e baixíssimos para os dos setores mais precarizados – fenômeno denominado por BOLTANSKI e CHIAPELLO como *dualização salarial* (2009: 254 e ss.); iii) o surgimento de novas clivagens etárias; iv) aumento de mulheres no mercado de trabalho, o que fez crescer a clivagem de gênero, logo, trazendo à tona a demanda por direitos das mulheres trabalhadoras; v) crescimento do número de imigrantes no mercado de trabalho.

Todos estes fatores denotam profundas transformações na estrutura da classe trabalhadora, em especial a partir do processo de reestruturação produtiva do capital. No Brasil, o período a partir do qual percebemos essas novas tendências foi o Governo Lula, iniciado em 2002 e ainda um processo em aberto, que, contudo, dado o decurso do tempo, já permite algumas interpretações relevantes ou até mesmo imprescindíveis para a análise central deste estudo.

Nacionalmente, estas transformações tiveram por efeito, em um primeiro momento, também a fragmentação da classe; porém, em um momento seguinte, que se estende até agora, devemos notar aspectos novos na configuração da classe trabalhadora nacional. Quais são estes aspectos se revela como a questão central à qual este trabalho se inclina, respaldado no contexto apresentado até aqui.

O governo Lula iniciado trouxe consigo orientações políticas e econômicas não de confronto com o capital, mas se mostrou partidário de uma linha de continuidade com a ordem neoliberal estabelecida pelos governos Collor e FHC. Esta ordem mantida, necessário ressaltar, não pode ser avaliada como plenamente semelhante a anterior. Entretanto, tampouco é possível, em linhas gerais, afirmar a existência de uma clara ruptura política entre as medidas de governo.

A fim de garantir o pagamento das dívidas contraídas com o aumento dos juros, o novo governo já em 2003 anunciou, entre outras medidas, um corte de 14,3 bilhões de reais no orçamento público, o que levou a um congelamento do poder de compra do salário mínimo nos anos de 2003 e 2004. O crescimento econômico, neste período, teve uma queda de 2,7% para 1,3% do PIB, a taxa de desemprego aumentou e a renda média do trabalhador brasileiro caiu 12,3%, tudo isso durante o primeiro ano de governo Lula, o que parecia ser a realização das profecias de um futuro desalentador ao qual o PT e Lula conduziram o país. (SINGER, 2012: 10-11)

Os anos FHC legaram um pacto com a burguesia que envolvia juros altos, liberdade de movimento dos capitais e contenção do gasto público. Se é verdade que o desemprego resultante inviabilizou o sonho peessedebista de vinte anos seguidos no poder (...), também é certo que o Real conquistara o eleitorado popular. A continuidade do “pacote FHC” foi a condição da burguesia para não haver guerra de classes e conseqüente risco de Lula ser visto como o presidente que destruiu o Real. (2012: 75)

Ao final do segundo governo Lula, no entanto, o cenário era completamente distinto: os juros haviam sido reduzidos, o salário mínimo aumentado 6% acima da inflação no ano de 2010, cerca de 12 milhões de famílias de baixíssima renda recebiam subsídio mensal do Programa Bolsa Família, houve uma política de contenção dos preços dos produtos,

principalmente os de cesta básica, ocorreu uma grande expansão ao crédito, viabilizando um aumento no potencial de consumo dos segmentos mais baixos da classe trabalhadora, houve um crescimento do PIB brasileiro em 7,5% e um decréscimo na taxa de desemprego nacional para 5,3%, mostrando uma conjuntura extremamente próxima ao chamado pleno emprego (2012: 12) combinada com o aumento da formalização do trabalho.

Essas medidas revelavam uma orientação clara adotada durante o governo Lula que o distinguiu dos governos neoliberais anteriores: o equilíbrio concomitante entre o fortalecimento do mercado interno com a melhoria dos padrões de consumo e um programa de combate à pobreza mediante uma política estatal distributiva. É essa política, marcada por uma profunda ambiguidade, que gerou – também tendo em vista a conjuntura econômica internacional com um forte ciclo de expansão capitalista e o *boom* de *commodities* – de um lado a adoção de políticas de combate à miséria e redução da pobreza e, de outro, a ativação do mercado interno, ambos sem confronto com o capital ou rompimento da ordem estabelecida. É a partir desta avaliação que SINGER coloca o conceito de *lulismo*, sedimentado apenas no ano de 2006, após os assim conhecidos escândalos do “*mensalão*” e também após a formação de uma forte base lulista junto às massas populares.

De acordo com o autor, o pleito eleitoral em 2006 apresenta-se como o marco por ter sido o período no qual ficou clara a cristalização de um *realinhamento eleitoral* das bases sociais. Este realinhamento se deu quando a classe média se afastou da base de apoio ao governo Lula, mas seu lugar foi imediatamente assumido por outro segmento formado por contingentes mais pobres, constituindo-se em base decisiva na definição eleitoral naquele ano e na eleição subsequente, bem como na formação do lulismo. As mesmas medidas que afastaram um segmento possibilitaram gradativamente a aproximação de outro, mais intenso no ineditismo da sua insipiente organização naquele momento. (2012: 14)

O lulismo, que emerge junto com o realinhamento, é (...) o encontro de uma liderança, a de Lula, com uma fração de classe, o subproletariado, por meio do programa cujos pontos principais foram delineados entre 2003 e 2005 (...). Ao mesmo tempo, também decorre do realinhamento o antilulismo que se concentra no PSDB e afasta a classe média de Lula e do PT, criando-se uma tensão social

que desmente (...) a hipótese de despolarização da política brasileira pós ascensão de Lula. (2012: 15-16)

O desenvolvimento do capitalismo brasileiro, com suas especificidades, garantiu a manutenção e reprodução de uma grande massa empobrecida no país, que permaneceu vinculada justamente ao elemento “atraso” aludido por Francisco de Oliveira ao descrever o processo de acumulação industrial nacional. Por conta disso, esta massa era justamente o foco de uma contradição central, pois se de um lado representava um forte potencial de mercado interno, de outro impedia o desenvolvimento autônomo nacional, já que, dados os níveis de miséria nos quais se encontravam, possuíam baixíssimos padrões de consumo. Tal fato por um longo período inviabilizou um mercado interno voltado a este segmento. Por essas peculiaridades, André SINGER identifica-o como uma “sobrepopulação trabalhadora superempobrecida permanente” (2012: 18).

A este segmento, considerado enquanto componente da classe trabalhadora, Paul Singer em 1981 conceituou subproletariado, verificando que este compunha um percentual maior do que o próprio proletariado, à época, e não poderia ser meramente identificado ao conceito de lumpemproletariado. Esta formulação ocorre justamente em meio ao período de mais intensa efervescência de mobilizações operárias no país, o que não é por acaso. O que Singer buscou representar com esse conceito era exatamente a camada social de trabalhadores que não estava organizada nestes movimentos, pois se encontrava em uma situação de tal maneira precária que, mesmo oferecendo sua força de trabalho no mercado, era recusada dada sua situação de extrema pobreza e ausência de qualquer qualificação profissional. É uma fração, desse modo, que se situa aquém do próprio proletariado.

Precisamente interessa compreender como se configura este subproletariado e onde está inserido, especialmente na relação entre o espaço por ele ocupado no mercado de trabalho e seu desenvolvimento. Análise que será empreendida tendo em vista o fato desse segmento revelar, na atualidade, imenso potencial enquanto elemento chave do processo político brasileiro recente e da correlação de forças entre as classes sociais no país.

Encontramos no subproletariado a fração de classe que ascendeu durante a última década, surgindo como importante base social geradora do

lulismo e sendo, pelas medidas governamentais deste último período, integrado à condição proletária, principalmente via *emprego formal*, o processo de formalização do mercado de trabalho brasileiro.

Essa política, portanto, teve por alvo principal este segmento invisibilizado ou pelo menos esquecido e que, dada a dificuldade de organização e de formação enquanto classe *para si*, apresenta-se como massa. E, como massa, sem compor a classe trabalhadora para si, não pode agir pelos próprios meios, unificando-se, por conseguinte, em torno de lideranças que tomam para si a responsabilidade em orientar os mecanismos do Estado em seu benefício. (2012: 37)

É mister, portanto, reconhecer que o conflito de classes está condicionado, no Brasil pela existência de uma vasta fração de classe que luta por aceder ao mundo do trabalho formal em regime capitalista, com todos os defeitos que ele possui, tendo estado historicamente dele excluída. (2012: 44)

Com o lulismo e as medidas estatais no sentido de integração do subproletariado pela ordem, essa fração foi, em certa medida, descolada da burguesia e da classe média que tradicionalmente a explorava, iniciando um processo de ascensão principiado pela sua integração à condição proletária. Agora resta ao subproletariado justamente, como bem nota SINGER, a expectativa de que se cumpra a promessa de inclusão efetiva.

3.0. O subproletariado e o fenômeno do telemarketing no Brasil

A nova estrutura social brasileira em desenvolvimento desde a última década teve como fator determinante o aumento do nível da renda monetária considerada mínima para identificarmos a categoria “pobreza absoluta”. Isso ocorreu principalmente por uma grande redução do percentual de brasileiros que se encontravam abaixo da linha de pobreza, entre os anos de 2003 e 2008, segundo dados do IPEA¹, baixando de 36% para 23% da população brasileira. E, na categoria “pobreza extrema” ou “indigência/miséria” este percentual reduziu de 15% para 8% da população no mesmo período, de acordo com a mesma fonte. Esta diminuição nos percentuais negativos

¹ Dados disponíveis em www.ipeadata.gov.br. Consulta em 27/11/2012.

indicadores da pobreza, bem como uma valorização do salário mínimo representou também um crescimento no padrão de consumo.

Entretanto, essas alterações na renda monetária não devem ser compreendidas como uma “transformação rápida da metade pobre do Brasil em classe média” (SINGER, 2012: 135). Isto é, não significa, ao contrário do muito que vem sendo difundido por diversos autores de renome, o surgimento de uma nova classe média. Seguiremos, neste ponto, as colocações presentes em Marcio POCHMANN (2012), ao observar justamente o que foi modificado na base da pirâmide social brasileira no âmbito do mundo do trabalho.

Esta estabilidade na renda também foi garantida pela geração de postos de trabalho com carteira assinada, formalizados. O agudo desemprego resquício da década de 1990 no Brasil foi o que permitiu o processo de precarização das relações de trabalho mediante terceirização, flexibilização dos contratos de trabalho, criação do banco de horas, o fenômeno da pejetização, em especial no setor de serviços, entre outras formas de desregulamentação. Ocorre que a formalização do emprego foi elemento que conteve essa expansão desenfreada do mercado típica do neoliberalismo, por trazer a tutela da legislação trabalhista que, inegavelmente, representa uma limitação ao capital.

Durante o governo Lula foram criados 15,3 milhões de empregos formais². Entretanto, se isso trouxe certa estabilização, já que tais empregos são legalmente protegidos, também é inegável o fato de que estes postos de trabalho formal convivem “harmonicamente” com altíssimos níveis de precariedade atribuída, principalmente, a alta rotatividade.

Isso porque o incentivo para a geração desses empregos formais se dá através do estímulo a setores do capitalismo baseados na superexploração da força de trabalho, como o telemarketing, a construção civil, o emprego doméstico, etc. Desse modo, a formalidade não reverteu o processo de precarização aprofundado pelas políticas de desregulamentação neoliberais, mas antes apresentou como sua outra face, no contexto brasileiro, a

² Dados disponíveis em: <http://portal.mte.gov.br/imprensa/brasil-bate-mais-um-recorde-de-geracao-de-empregos.htm>. Consulta em 28/11/2012.

possibilidade de coexistência com duros empregos precarizados e aceitação a condições de trabalho flexibilizadas. (SINGER, 2012:198)

O fortalecimento do mercado de trabalho resultou fundamentalmente na expansão do setor de serviços, o que significou a difusão de nove em cada grupo de dez novas ocupações com remuneração de até 1,5 salário mínimo mensal. (...) De maneira geral, esse movimento de expansão de empregos de baixa remuneração se mostrou compatível com a absorção do enorme excedente de força de trabalho gerado anteriormente pelo neoliberalismo. (POCHMANN, 2012: 10)

Como defende POCHMANN, a movimentação ocorreu no interior da base da pirâmide social brasileira. Isso não se configura como uma nova classe, tampouco uma classe média emergente, já que este grupo que ascendeu é justamente a fração do subproletariado, que se assemelha, antes, às características gerais das classes populares, pois, na medida em que há a ampliação dos rendimentos, amplia imediatamente o consumo. O que POCHMANN aponta é que se trata de uma ampliação da classe trabalhadora (2012: 11), já que o subproletariado está inserido na classe trabalhadora, como um segmento desta, numa formulação que não a compreende idêntica ao proletariado.

E como se deu essa incorporação do subproletariado no mercado de trabalho no Brasil? Essa incorporação ocorre justamente no interior deste processo de franca expansão das ocupações de salário de base ligadas ao setor terciário, construção civil e indústria extrativa, de grande precariedade e baixa remuneração – “o setor terciário (...) tem aumentado relativamente a sua participação no total da ocupação de baixa remuneração, passando de 45,2% em 1979, para 62,5%” (2012: 43) –, mas que permitiu a superação da linha de pobreza. Estas são, portanto, as ocupações que têm absorvido o subproletariado no Brasil.

Como pretensão derradeira, este estudo traz, após todo o percurso abordado, a análise de uma ocupação específica, considerada central quando refletimos acerca da incorporação/integração desta força de trabalho: o telemarketing.

3.1. Características gerais das relações de emprego no telemarketing

O emprego no âmbito do telemarketing, os chamados *call centers*, vem apresentando enorme visibilidade no setor de serviços, possibilitado por diversos fatores como a privatização das empresas de telecomunicações, a expansão de serviços como suporte técnico ou tele vendas, bem como pelas próprias inovações havidas nas telecomunicações, com a redução dos custos de telefonia móveis. A ocupação de atendente de *call center* é precisamente uma das que mais se identificam com a característica já mencionada de *formalidade precária* (SOUZA, 2010: 61), mas que, contraditoriamente, surgiu respaldada na promessa de desenvolvimento do trabalho criativo imaterial, superação da lógica fordista tradicional.

As Centrais de Teleatividades (CTAs) ou Centrais de Atendimento – assim reconhecidas tendo em vista a crescente utilização de outros instrumentos de interatividade e relacionamento entre os atendentes e clientes, como chat, web e e-mail –, denominação do mercado formado pelo conjunto das empresas de *call centers*, é um segmento econômico objeto de crescimento exponencial no Brasil nas décadas de 1990 e 2000 em virtude da importância da qual foi revestido após a reestruturação do processo produtivo capitalista.

Conforme Ruy BRAGA, as CTAs respondem por uma forte tendência de externalização da relação de serviço manifestada pelas empresas em todo o mundo ao longo da década de 1990. Trata-se de um dos principais aspectos da alteração radical do meio ambiente institucional das empresas no sentido da emergência tendencialmente hegemônica da empresa em rede sob dominância financeira (BRAGA, 2006, p. 137). Para OLIVEIRA, as CTAs foram criadas para realizar uma série de serviços anteriormente executados no interior das empresas. Elas ampliam a racionalização do trabalho na medida em que uma única unidade de trabalho atende as necessidades de um conjunto de empresas, como operadoras de telecomunicações, bancos, empresas de cartão de crédito, de viagens, operadoras de televisão a cabo, seguradoras, cobrindo todo o território nacional (OLIVEIRA, 2009, p. 114).

No Brasil essa expansão se iniciou já ao final da década de 1990, quando se verificou o crescimento do número de empregos ofertados na área, resultado do ciclo de privatizações do setor de telecomunicações – representado, até então, pelo sistema Telebrás. Este segmento se coloca, logo

em seu surgimento, o que se dá mesmo em meio a um período de recessão e desemprego, como um dos maiores empregadores do país. Em 2005, segundo índices da Associação Brasileira de Telesserviços (ABT), havia a estimativa de o número total de teleoperadores de CTAs no Brasil ser de aproximadamente 675 mil distribuídos em cinquenta empresas, já então uma das maiores categorias profissionais brasileiras voltadas ao mercado de consumo, considerando o seu recente desenvolvimento. De acordo com a ABT, o crescimento do número de profissionais contratados por estas empresas tem ficado em torno de, em média, 10% ao ano. Somente nos últimos anos este setor alcançou 235% de crescimento³. Atualmente o telemarketing é responsável por empregar 1,4 milhões de trabalhadores no Brasil⁴, dado que revela a enorme capacidade de geração de empregos, por ser segmento que cresce paralelamente ao mercado consumidor, especialmente quanto a sua regulamentação jurídica, e absorve grande contingente de mão de obra, predominantemente feminina, com pouca ou nenhuma experiência, normalmente jovens em início de carreira.

Entre 1997 e 2001, a ABT assinalou o crescimento no ramo do teleatendimento como sendo de 198,01%, o que ocorreu de forma concomitante a uma significativa retração na oferta de emprego nas indústrias de 23,32% e elevação de 11,05% no setor de serviços, conforme dados do IBGE (NOGUEIRA, 2006, p. 36).

O crescimento deste ramo deve considerar os efeitos físicos, mentais e morais das condições precarizadas sob as quais permanecem os teleoperadores. Deve-se frisar a completa ausência de controle por parte dos trabalhadores sobre o processo de trabalho, fator reproduzido pela própria inexigibilidade de experiência anterior, já que o trabalhador, em não tendo autonomia, está obrigado a manter os procedimentos e intenso ritmo de trabalho imposto pela empresa contratante.

Também se verifica, nestas relações de trabalho, pausas insuficientes, monitoramento eletrônico dos atendentes com caráter punitivo, ritmo e formas

³ Dados disponíveis em www.abt.org.br. Acesso em 30/11/2012.

⁴ Dado disponível em <http://g1.globo.com/concursos-e-emprego/noticia/2012/10/telemarketing-emprega-14-milhao-no-pais-veja-como-e-o-trabalho-no-setor.html>. Acesso em 30/11/2012.

de gerenciamento de trabalho que estimula a concorrência entre os colegas, forte pressão temporal da parte dos supervisores, com necessidade de superar ou manter os ritmos acelerados, bem como imposição de tempo médio de atendimento (TMA), metas (número de vendas diárias e mensais) elevadíssimas de produtividade, das quais o trabalhador não participa da elaboração, ruído excessivo no ambiente de trabalho, movimentos repetitivos, inadequação do mobiliário e equipamentos nos postos de atendimento (PAs), dentre muitos outros fatores que podem desencadear graves perturbações e sofrimentos nos trabalhadores.

Nos call centers, a hierarquia da empresa se duplica, já que o teleoperador deve ser obediente aos supervisores e coordenadores, que acompanham todos os contatos para garantir a obediência rigorosa ao *script*, e também ao cliente, “garantindo sua satisfação” ao ser gentil, educado e bem-humorado: ter o sorriso na voz – inclusive essa exigência é fator preponderante utilizado para justificar a incorporação majoritária de mulheres como mão de obra, segundo compreensão de que estas “habilidades” seriam socialmente adquiridas no espaço doméstico. Isso num ritmo acelerado, em pouco tempo, procurando muitas vezes convencer os clientes de forma cínica a comprar algo ou receber algum serviço ou taxa, além de resistir aos desaforos alheios dos clientes e dos supervisores. Sua autonomia é exercida na interatividade com o cliente, na diversidade, na variabilidade de cada "caso" fazendo com que a subjetividade e as emoções do operador desempenhem um papel importante nesse processo, tanto que quando destratados pelo cliente os operadores se sentem pessoalmente atingidos tornando-se fonte de stress, por mais que o operador seja “a empresa” para o cliente e não um sujeito. Assim se verifica uma supervisão hierárquica rígida marcada pela coerção a partir do próprio fluxo informacional, do qual o operador é prisioneiro, combinando complexas relações entre chefe-subordinado, operador-cliente e operador-operador.

Como estratégia para manter a alta rotatividade sem grandes custos operacionais, as empresas efetuam pré-contratações coletivas, fazem o treinamento de todo grupo – sem remuneração e contrato assinado – e o mantém na espera. Vários meses podem transcorrer entre a pré-contratação e a contratação definitiva. Esta servirá para substituir o operador já desgastado, com “prazo de validade” vencido. O novo operador costuma ser batizado de

“colaborador” ou “parceiro”, de modo a parecer que a empresa tem um enorme apreço por seus trabalhadores. Como corolário, esse novo operador não é um trabalhador que precisa (não deve) lutar coletivamente contra a lógica interna de funcionamento exploratório da empresa, encontrando enormes barreiras para desenvolver qualquer identidade coletiva, conflitiva e politizada devido aos ritmos de rotatividade e gerenciamento do trabalho.

Não se apresentando, portanto, como um trabalho que estimula a produção de conhecimento ou de uma subjetividade proletária rica e autônoma, a organização do trabalho teleoperativo desencadeia o processo de extrema proletarização dos operadores. Uma organização marcada por um rígido controle sobre a realização da atividade pelo teleoperador, seja em relação aos tempos de intervalo e locomoção na empresa – são muitas vezes proibidos, durante a jornada, de andar nas CTAs fora dos intervalos ou sem autorização, inclusive de restrições nas idas ao banheiro, quando necessário –, seja nos próprios atendimentos, e com as atividades de cada operador sendo monitoradas quase em tempo real. Mensura-se o tempo médio de atendimento (TMA) e a duração de uma ligação. As pausas, em número são regulamentadas por lei, mas é o supervisor que determina quando serão concedidas, tendo como parâmetro a demanda e o fluxo das ligações e não as necessidades do trabalhador. Observa-se o controle, sob a forma de *script*, até mesmo da comunicação com o consumidor, de maneira a exercer vigilância constante sobre cada teleoperador e, conseqüentemente, sobre a realização ou não de metas e tempo de atendimento, o que, ao final do mês, é considerado para um possível valor complementar ao salário, cuja parcela fixa é muito baixa.

No caso dos call centers encontramos um processo de proletarização virtualizada devida às degradantes condições de trabalho, em parte resultado das possibilidades abertas pelas novas tecnologias apropriadas pela gestão capitalista do trabalho. Além das comuns demissões em massa e de forma arbitrária realizadas por estas empresas que funcionam baseadas numa política de rotação periódica de trabalhadores, para se livrarem de encargos trabalhistas e de embriões de organização que possam colocar em jogo estas novas formas de exploração do trabalho pelo capital, dotado de intensiva utilização de tecnologias informacionais. A rotatividade e constante ameaça da

demissão estimula esta forma de trabalho ao esgotar o trabalhador, exigindo submissão ao chefe e ao cliente, sem qualquer canal de discussão sobre as condições coletivas de trabalho. Esta pressão constante se traduz em casos de esgotamento da saúde física e psíquica como LER, euforia, depressão e até suicídios. O forte controle do tempo de ligações, conversas, pausas, movimentos e gestos, além da gravação das ligações, escuta e supervisão em tempo real, controle de vendas, política de metas e assédio moral para exceder o nível de vendas, não deixa dúvida que o trabalho de teleatendimento não representa uma “libertação” como coloca o discurso pós-fordista de idealização do trabalho informacional pós-fordista, mas uma nova forma de gestão da força de trabalho que utiliza incrementos tecnológicos de ponta com uma subsunção formal do trabalho típica do século XIX.

Os call centers são, assim, marcados pela condição precária na qual se inserem os trabalhadores, em uma estrutura que tem como objetivo centralizar o recebimento e processamento de ligações telefônicas, distribuindo-as automaticamente aos atendentes e possibilitando o atendimento aos usuários, realização de pesquisas de mercado, vendas e outros serviços por telefone, chat, web ou e-mail. Isto é, a mistura entre alta tecnologia e produção/circulação de informações não supera a subordinação do trabalho ao capital, mas complexifica suas relações como na utilização de *softwares* que monitoram e/ou gravam as ligações telefônicas e controlam o fluxo das chamadas mantendo um controle contínuo do trabalhador precarizado.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Após todos os elementos aqui apresentados, constatamos que o telemarketing representa perfeitamente essa complexa dinâmica de alterações na estrutura social brasileira, a partir de transformações no mercado de trabalho. Dinâmica balizada, contudo, em uma manutenção da precarização que veio a incrementar a superexploração laboral historicamente imposta a classe trabalhadora brasileira.

No entanto, tal percepção não deve conduzir a uma negação absoluta do fato de que houve uma integração fundamental. A história política e econômica nacional recente não permite que se mantenham escondidas as possibilidades reais de ascensão criadas para uma fração importante da classe

trabalhadora, o subproletariado, como resgata André Singer, cuja perspicácia das colocações anima este estudo.

Expor a centralidade que vem ganhando o subproletariado e compreender a forma pela qual tem ocorrido este processo no mundo do trabalho e os rumos que a este são conferidos naquilo que importa à temática era o objetivo inicial do estudo.

A compreensão dessa premissa nos conduz a diversos resultados, sendo o mais nítido e essencial aquele que oportuniza a constatação de que a integração via formalização precarizada permanece sendo uma integração reivindicada pelo subproletariado, na medida em que este se encontrava em uma posição aquém do proletariado.

Com os elementos trazidos, buscou-se compreender aspectos mais relevantes do contexto econômico e político no qual se formou e ascendeu essa fração de classe, com suas peculiaridades, e que guarda unidade no conceito de subproletariado. Por ser um processo que está ocorrendo, em pleno movimento, a riqueza deste conceito e a sua concretude se revelam com toda a força, mas ainda em sua ambiguidade no desenvolvimento brasileiro.

Não restam dúvidas, após todas as considerações, que o processo de desenvolvimento do mercado de trabalho brasileiro teve papel relevante no *locus* ocupado por esta fração da classe trabalhadora nos últimos tempos. E é justamente esse desenvolvimento, marcado por esses movimentos de formalização e precarização, que é tão bem representado pelo trabalho no telemarketing.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

ALVES, Giovanni. *O Novo (e Precário) Mundo do Trabalho: reestruturação produtiva e crise do sindicalismo*. 2º reimp. São Paulo: Boitempo, 2010.

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

ANTUNES, Ricardo. *O continente do labor*. São Paulo: Boitempo, 2011.

_____. *Os sentidos do trabalho: ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho*. 10º ed. rev. e ampl. São Paulo: Boitempo, 2009.

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

BOLTANSKI, Luc; CHIAPELLO, Ève. *O Novo Espírito do Capitalismo*. São Paulo: Editora WMF Martins Fontes, 2009.

BRAGA, Ruy. *Uma Sociologia da Condição Proletária Contemporânea*. Tempo Social: Revista de Sociologia da USP. vol.18, nº1, jun/2006, p. 133-152.

FONSECA, Maira S. Marques da. Redução da jornada de trabalho como questão naturalmente controvertida: argumentos para o debate. In RAMOS FILHO, Wilson (coord.). *Trabalho e Regulação no Estado Constitucional*. 1 vol. Curitiba: Juruá, 2010, p. 229-263.

GRAMSCI, Antonio. *Americanismo e Fordismo*. São Paulo: Hedra, 2008.

MARX, Karl. Trabalho Assalariado e Capital. *in Trabalho Assalariado e Capital & Salário, Preço e Lucro*. São Paulo: Expressão Popular, 2006.

MARX, Karl; ENGELS, Friedrich. *Manifesto do Partido Comunista*. São Paulo: Expressão Popular, 2008.

NOGUEIRA, Claudia Mazzei. *O trabalho duplicado: a divisão sexual no trabalho e sua reprodução: um estudo das trabalhadoras de telemarketing*. São Paulo: Expressão Popular, 2006.

OLIVEIRA, Francisco de. *A Economia Brasileira: crítica à razão dualista*. 6 ed. Rio de Janeiro: Editora Vozes, 1988.

OLIVEIRA, Sirlei Márcia de. Os Trabalhadores das Centrais de Teleatividades no Brasil: da ilusão à exploração. *In: ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy (orgs.). Infoproletários: degradação real do trabalho virtual*. São Paulo: Boitempo, 2009, p.113-135.

PEREIRA, Fernando Marcelino. *Do Lulismo à Revolução Brasileira: organizando o subproletariado no Brasil*. Disponível em: www.transhumano.wordpress.com. Acesso em 25/11/2012.

POCHMANN, Marcio. *Nova Classe Média? O trabalho na base da pirâmide social brasileira*. São Paulo: Boitempo, 2012.

_____. *O emprego no desenvolvimento da nação*. São Paulo: Boitempo, 2008.

RAMOS FILHO, Wilson. *Direito Capitalista do Trabalho: História, mitos e perspectivas no Brasil*. No prelo, 2011.

_____. Constituição e Regulação da Organização Sindical: a liberdade e a unicidade em perspectiva. *In RAMOS FILHO, Wilson (coord.) Trabalho e Regulação no Estado Constitucional*. 2 vol. Curitiba: Juruá, 2011.

ROSSI, W.; GERAB, W.J. *Para entender os sindicatos no Brasil: uma visão classista*. São Paulo: Expressão Popular, 2009.

SINGER, André. *Os sentidos do lulismo: reforma gradual e pacto conservador*. 1 ed. São Paulo: Companhia das Letras, 2012.

SOUZA, Jessé. *Os batalhadores brasileiros: nova classe média ou nova classe trabalhadora?* Belo Horizonte: Ed. UFMG, 2010.

PÁGINAS CONSULTADAS:

- www.ipeadata.gov.br

- <http://portal.mte.gov.br/imprensa/brasil-bate-mais-um-recorde-de-geracao-de-empregos.htm>

- www.abt.org.br

- <http://g1.globo.com/concursos-e-emprego/noticia/2012/10/telemarketing-emprega-14-milhao-no-pais-veja-como-e-o-trabalho-no-setor.html>