

Tendências da configuração do trabalho no setor de telecomunicações no Brasil

Sávio Cavalcante*

Resumo:

Após mais de dez anos da venda das companhias estatais de telecomunicações, este artigo busca indicar algumas tendências relativas à configuração do trabalho no setor, significativamente modificado desde as reformas do governo de FHC. Neste quadro de mudanças, cujo traço principal é o aumento expressivo das terceirizações, é possível perceber que o acréscimo de empregos não acarretou melhorias gerais das condições de trabalho, o que leva a uma redefinição das lutas e ações sindicais. Por fim, são assinaladas possíveis mudanças deste cenário no período mais recente.

Palavras-chave: Telecomunicações. Trabalho. Terceirização. Sindicatos.

Introdução

Ainda que mudanças importantes possam ser identificadas já no início da década de 1990, foram as reformas do governo de FHC – quebra do monopólio das telecomunicações, criação da LGT (Lei Geral de Telecomunicações) e venda das empresas que compunham o Sistema Telebrás – que propiciaram uma redefinição estrutural no emprego e nas relações de trabalho do setor. O modelo privatista não configurou somente uma troca de propriedade econômica (que pode ou não render bons frutos ao “usuário”), mas sim uma readequação de toda a estrutura de uso e controle da força de trabalho, bem como da relação com as entidades sindicais.

Boa parte dos elementos que caracterizam atualmente o trabalho no setor de telecomunicações, do ponto de vista técnico, surge a partir da década de 1970 com as novas tecnologias responsáveis pela digitalização de produtos e serviços de comunicação e pela informatização dos processos de administração empresarial, os quais, em muitos casos, resultam em redução da força de trabalho a partir

* Doutorando em Sociologia pela Unicamp.

¹Para uma visão crítica da tese do “sucesso” da privatização, ver Cavalcante (2009) e Dantas (2002, 2006). End. eletrônico: saviocavalcante@yahoo.com.br

de projetos de reestruturação produtiva e pela adoção de formatos gerenciais diversos, chamados usualmente de “flexíveis”. Uma mudança marcante nesses processos produtivos, de utilização intensiva das tecnologias de informação, é o fato de diversas atividades, anteriormente mais próximas do trabalho manual, se transformarem em atividades “digitais” ou com um maior grau de intelectualização².

As mudanças tecnológicas, entretanto, não modificam, autonomamente, as relações de trabalho. As experiências diversas de reestruturações ao redor do mundo só entram na ordem do dia a partir da ascensão das políticas neoliberais, que permitem um novo manejo da força de trabalho na medida em que avançam contra as organizações sindicais e legislações sociais. E, por meio de políticas macroeconômicas mais voltadas aos interesses do capital financeiro, criam um ambiente de baixo ou nenhum crescimento, responsável por níveis maiores de desemprego e facilitador da multiplicação de contratos de trabalho mais precários. Em suma, há um processo, tal como demonstrado por Duménil e Lévy (2004), de restabelecimento do poder e da renda das classes proprietárias.

Com este propósito, consolida-se um novo formato de empresa, de cunho neoliberal, capitaneada pelas frações financeiras do capital internacionalizado. Segundo Duménil (2007: 186), as políticas neoliberais implicaram em: “1) novas formas de gestão das empresas voltadas aos acionistas; 2) políticas econômicas visando à estabilidade dos preços e taxas de juros reais elevadas; e 3) abertura das fronteiras comerciais (livre mercado) e financeiras (livre circulação de capitais) entre países de níveis de desenvolvimento muito desiguais”. O efeito mais visível foi a fragmentação *política* das classes trabalhadoras, com contornos mais acentuados do que em épocas anteriores, pois colocou em concorrência trabalhadores de todo o mundo e possibilitou a redução de salários e a quebra de direitos e garantias trabalhistas conquistados anteriormente.

De acordo com Braga (2009: 68), seguindo o conceito de T. Coutrot, a empresa neoliberal é aquela que se baseia num modelo que generaliza os processos de terceirização, promove uma compressão dos níveis hierárquicos e se guia por estratégias gerenciais que “mobilizam permanentemente a força de trabalho, pela cooperação constrangida dos assalariados, pela administração por metas, assim como pela fragmentação da relação salarial”.

Esses elementos são evidenciados quando da formação dos consórcios para a compra das estatais e das bandas de telefonia celular em 1998³. Percebe-se que

²O que não significa que o trabalho “intelectual” seja necessariamente mais autônomo e criativo (Morris-Suzuki, 1997), também não significa que o trabalho manual, no sentido tradicional, esteja se extinguindo.

³Reflexões sobre esses consórcios podem ser vistas em Cavalcante (2009).

grupos econômicos de diversos setores investiram nas novas empresas não com o interesse estratégico de ganharem espaços no mercado, mas como forma de investimento em curto ou médio prazo. Foram intensas, assim, as pressões para que a produtividade e lucratividade das empresas fossem garantidas mesmo sendo levadas em consideração as obrigações contratuais de expansão das redes no momento da concessão, o que as obrigava a certos negócios nem sempre lucrativos.

Assim, a forma encontrada para que esses investimentos se tornassem realmente rentáveis se efetivou por meio de uma profunda modificação das relações de trabalho no setor. O corolário da “modernização” das empresas foi, num primeiro momento, um intenso “enxugamento” dos custos com a força de trabalho, movimento também recorrente nas experiências internacionais. Foram marcantes, nesse contexto, terceirizações, planos como a implantação de programas de demissões, voluntárias ou não, aposentadorias forçadas, contratos mais flexíveis e relacionamento individualizado com os trabalhadores com o intuito de diminuir o poder de pressão dos sindicatos⁴.

Nas telecomunicações, aos elementos citados soma-se a convergência tecnológica, que extinguiu profissões e criou serviços e produtos que demandam novas e diversas formas de trabalho. À figura tradicional do “telefônico” foram agregados, por exemplo, os milhares de operadores de *call centers*, os prestadores de serviços com qualificações variadas, técnicos em informática, desenvolvedores de *softwares*, entre tantos outros.

As principais tendências

Em primeiro lugar, é fundamental constatar a dificuldade para se fazer qualquer afirmação mais taxativa sobre o setor quando são tomados os dados oficiais. As imbricações complexas entre as diversas frações do capital dificultam conclusões precisas sobre o que chamamos até aqui de “setor”, ainda mais no caso das telecomunicações em que a convergência tecnológica já a aproxima intimamente da indústria de informática e comunicação.

A despeito dessas limitações, alguns estudos indicam tendências sobre a evolução do emprego e suas características. A partir dos dados coletados na RAIS⁵, o estudo do DIEESE (2009) aponta quatro períodos distintos no que

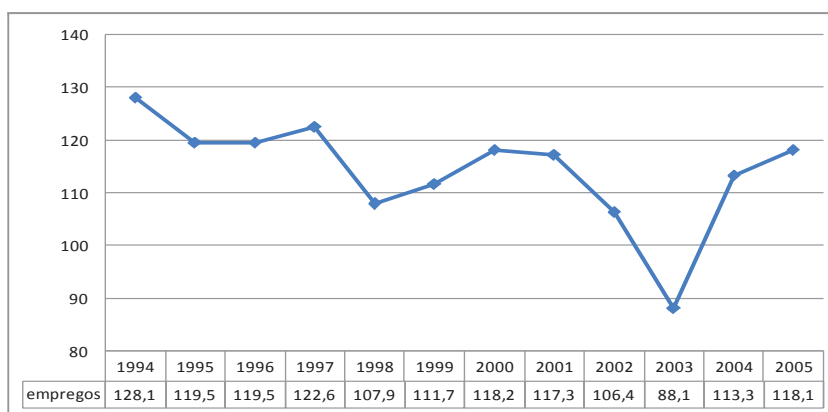
⁴Além das pesquisas citadas a seguir, um bom quadro da situação é dado pelo estudo do DIEESE (2002).

⁵Relação Anual de Informações Sociais (MTE). O estudo utiliza a “classe” de registro que engloba atividades de transmissão de sons, imagens, dados, etc. A lista pode ser vista em DIEESE (2009). Embora sejam discriminadas “operações de telemarketing”, é importante destacar que os números não incluem a maior parte dos serviços de teletendimento (*call centers*), para os quais existe uma classe especial. Por exigir uma análise específica e pelas limitações deste artigo, deixamos de lado neste momento a discussão sobre as indústrias que produzem equipamentos de telecomunicações.

diz respeito ao trabalho formal do setor. No primeiro período, de 1994 a 1998, percebe-se uma redução significativa do número de empregos, de 16%, devido aos programas de preparação do governo FHC para a venda das empresas que incluíram os Planos de Demissão Voluntária. Outro fator importante é o surgimento de terceirizações praticadas pelas estatais, como nas atividades de limpeza e segurança, mas também no desenvolvimento de projetos e manutenção de redes. O segundo período são os anos de 1999 e 2000, que presenciaram um crescimento de 9,5% nos postos de trabalho, cuja causa se encontra nas obrigações dadas às novas operadoras de telefonia em cumprir as metas estabelecidas pelo governo. Porém, no período de 2001 a 2003, até pelo esgotamento do período inicial de maiores investimentos, há um decréscimo muito acentuado, superior a 30%, que marca o menor patamar da série desde 1994, isto é, 88,1 mil postos de trabalho. A partir de 2004, porém, percebe-se um movimento de nova elevação, ampliando, em 2005, 34% o número de postos de trabalho. Contudo, até 2005, a alta não havia sido suficiente para retomar o patamar de 1994, ficando, ainda, 8,1% abaixo do número de trabalhadores daquele ano (118,1 mil trabalhadores).

Já os dados relativos a 2006 e 2007 não são comparados aos anos anteriores devido a uma mudança da CNAE (Classificação Nacional de Atividades Econômicas). O estudo, no entanto, sugere que é possível traçar uma tendência de crescimento desde 2003, já que em 2007, pelos novos critérios, são contabilizados 123 mil postos de trabalho. É possível, também, afirmar que essa tendência é explicada pelo contexto macroeconômico que diminuiu as taxas de desemprego no país.

Evolução do emprego formal – 1994 a 2005 (em mil)



Fonte: DIEESE (2009), baseado nos dados da RAIS/MTE

Também com base nos dados da RAIS sobre a distribuição de empregos por gênero, percebe-se o aumento da participação de mulheres, que representavam 34,7% do total em 1997 (porcentagem praticamente igual à de 2000) e chegam a 41,1% em 2005. Mas o crescimento realmente significativo se efetivará nos serviços de teleatendimento, que são ocupados majoritariamente por mulheres, cerca de 70% em 2007 (DIEESE, 2009)⁶.

No tocante aos índices de remuneração e escolaridade, é visível, desde 1997, um aumento da escolaridade do trabalhador. A participação daqueles que tinham curso superior completo passou de 19,8% para 35,2% em 2005, enquanto os trabalhadores com, no máximo, o ensino médio incompleto recuou de 30,9% para 12,9% no mesmo período. Com a mudança da classificação, esse índice cai para 8,1% em 2007, sendo que, neste ano, 51,1% têm ensino superior (completo e incompleto), mantendo a escolaridade em níveis relativamente elevados (DIEESE, 2009).

Distribuição dos empregados por grau de instrução 1997 a 2007

Grau de Instrução	1997	2000	2005	2007
Analfabeto	7,2	5,8	3,7	0
Ens. Fund. Incomp.	8,1	5,7	4,1	2,1
Ens. Fund. Comp.	9,6	6,2	2,6	3
Ens. Médio Incomp.	6	11,9	15,5	3
Ens. Médio Comp.	42,6	43,9	42,5	40,6
Sup. Incomp.	6,6	11,9	15,5	--
Sup. Comp.	19,8	28,8	35,2	--
Sup. (Comp. e Incomp.)	--	--	--	51,1
Pós-graduação <i>strictu sensu</i>	--	--	--	0,1
Total	100	100	100	100

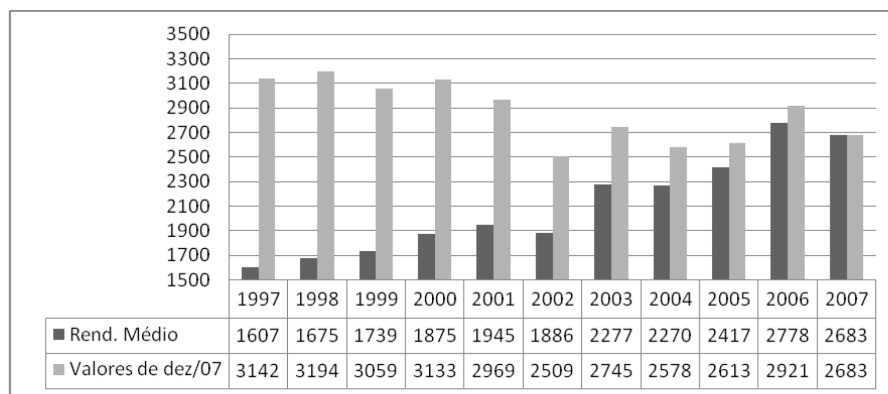
Fonte: DIEESE (2009), baseado nos dados da RAIS/MTE.

O aumento dessas taxas poderia ser relacionado ao acréscimo geral da escolaridade na população brasileira bem como à particularidade tecnológica do setor. Porém, outras duas tendências contrastam com o aumento da escolaridade. A primeira é a redução da remuneração média no setor. O gráfico abaixo indica as oscilações do rendimento médio em termos reais. Ainda que em 2003 tenha havido uma retomada do crescimento, percebe-se a diminuição no período

⁶Sobre a alta participação das mulheres no setor, ver Nogueira (2006) e Venco (2009).

registrado. De 1997 a 2005, quando os critérios eram os mesmos em relação à classificação do setor, constata-se um decréscimo de 17% dos ganhos reais. Os números de 2006 e 2007 poderiam representar uma retomada no crescimento real, mas as diferenças de critérios podem relativizar a tendência.

Remuneração média (R\$) – 1997 a 2007



Fonte: DIEESE (2009), baseado nos dados da RAIS/MTE (nos anos de 2006 e 2007 há mudança do critério de classificação).

A pesquisa do DIEESE sugere cautela com as análises sobre remuneração, pois a metodologia tem dificuldades para captar formas variáveis (como Participação nos Lucros e Resultados). Contudo, a redução da parcela fixa de remuneração é um indicativo importante, pois a simples manutenção do nível de renda já atrela o trabalhador ao sucesso ou ao fracasso da empresa por meio de formas, como por exemplo a PLR, em que não há garantias, por parte do trabalhador, de planejamento orçamentário e de acesso completo aos balanços da empresa.

Junto à queda do rendimento, é preciso também incluir, ao quadro de ascensão da escolaridade, os tipos de ocupação existentes no setor. Ao se especificar a distribuição dos assalariados em relação à função que ocupam, percebe-se claramente que as mais representativas são aquelas que não demandam, a princípio, formação em nível superior, como escriturários em geral, assistentes e auxiliares administrativos; técnicos em telecomunicações; técnicos em vendas e operadores de telemarketing. Juntas, somente essas ocupações referem-se a 33% dos empregos no setor em 2007. Para o estudo do DIEESE (2009: 27), já que mais da metade dos trabalhadores formais deste setor cursaram ou cursam o ensino superior, os dados sugerem que “muitos dos trabalhadores com instrução universitária não necessariamente aplicam, no seu trabalho, os conhecimentos adquiridos no ambiente escolar”. Assim, ao relacionarmos a queda da remunera-

ção e as formas de ocupação com o aumento da escolarização, é possível sugerir que esta não resulta necessariamente em qualificação requerida pelo trabalho, mas é mais usada como forma de filtrar e selecionar candidatas ao emprego.

Ainda que possa não contemplar em detalhes as qualificações exigidas pelos diversos tipos de trabalho, estes números apontam para aquilo que Kumar (1997: 37) chama de credencialismo, isto é, a exigência de “credenciais (qualificações) mais altas para os mesmos empregos”, que se une ao “conhecido processo de inflação de rótulos de emprego e autopromoção ocupacional”. O credencialismo atual é uma contundente contraposição às primeiras teorias sobre a “sociedade da informação”, que apontavam um aumento do conhecimento e da autonomia dos trabalhadores, assim como uma “sociedade mais culta”, devido à informatização do trabalho. O debate ainda é preenchido pelas formas de revigoração do taylorismo em atividades do setor como nos call centers, caso que acentua o caráter contraditório das inovações tecnológicas, mais precisamente, sua função de controle do trabalho vivo.

Segundo Braga (2009: 71), o trabalho de teleatendimento testemunha “como nenhum outro a taylorização do trabalho intelectual e do campo da relação de serviço” e os objetivos são “multiplicar as operações e diminuir seus custos por meio da redução do estatuto da comunicação à condição de pura instrumentalidade”.

Na RAIS existe uma classificação em separado para os trabalhadores em centrais de teleatendimento, embora uma parte deles esteja alocada internamente em outros setores, como vimos no próprio setor de teles. Segundo os dados de 2007, existem 261.175 trabalhadores em centrais de teleatendimento no Brasil. As empresas estão, em sua maioria (mais de 75%), na região Sudeste. Outro predomínio, como tem sido tratado pelas pesquisas (Venco, 2009; Nogueira, 2006), é o trabalho de mulheres, que representam 70% do total, ainda segundo a RAIS (DIEESE, 2009). Mais de 80% desta força de trabalho possui ensino médio completo, mas os rendimentos são relativamente baixos. Em 2007, 74,3% recebiam entre 1 e 2 salários mínimos e somente 5% apresentavam remunerações superiores a 4 salários mínimos.

Segundo ranking elaborado por uma revista especializada no setor que recebe as informações diretamente das empresas, são contabilizados 360 mil empregados em empresas de *call center*, sendo que 304 mil referem-se a teleoperadores⁷. Outra pesquisa aplicou questionários em 103 empresas, que comportam 126 mil empregados, e constatam-se as tendências citadas. Desta amostra, verificou-se que 76,2% da força de trabalho são de mulheres e mais de 74% apresentam ensino médio completo. Sobre os contratos de trabalho, 87% eram de jornada

⁷O ranking encontra-se em www.callcenter.inf.br (acessado em abril de 2010).

máxima da categoria, enquanto 13% representavam jornadas abaixo de 36 horas. Segundo as empresas, são utilizados 26% de trabalhadores temporários e as razões seriam as variações de demanda, reposição de ausências e também por “redução de custos”⁸.

Um dado importante levantado pela pesquisa diz respeito às altas taxas de rotatividade nessas empresas. A média de permanência de um empregado é de 2,4 anos, mas é ressaltado que 44% ficam somente um ano em seus postos de trabalho. As empresas alegam que se trata de um primeiro emprego provisório, durante o processo de escolarização dos trabalhadores, mas são suas características inquestionavelmente taylorizadas que condicionam tal variação, na medida em que se torna nítida a contradição das tecnologias informacionais com o controle, a perda de autonomia e a intensificação das atividades cotidianas.

Sobre este aspecto, é fundamental citarmos a pesquisa de Dal Rosso (2008) que busca dimensionar níveis de intensidade do trabalho. O autor faz uso de um levantamento amostral do Distrito Federal que é muito significativo, tanto para visualização de mudanças internas entre vinte setores, quanto por permitir comparar de forma mais objetiva diferenças entre esses setores. E, com os dados sistematizados, revelam-se traços importantes que podem apontar com mais segurança elementos da situação do trabalho no resto do país. A telefonia chama a atenção por ser um dos setores em que mais foram relatados os aumentos da intensidade do trabalho (67,3%, sendo que a média é de 43,2%) e do ritmo e da velocidade do trabalho comparados com períodos anteriores (93,9%, sendo a média 57,2%). Mais importante, o aumento de intensidade e ritmo acarretou explicitamente consequências nefastas à saúde dos trabalhadores.

Ao serem questionados sobre problemas de saúde nos últimos cinco anos anteriores à pesquisa, 18,9% dos trabalhadores do DF, de todos os setores, responderam que já precisaram usar atestados médicos em decorrência de sobrecarga no trabalho, enquanto 14,9% apresentaram doenças relacionadas ao trabalho. Essa taxa do setor de telefonia é extremamente maior: 73,5% precisaram de atestados médicos, enquanto 42,9% alegam sofrer de doenças do trabalho. Para os entrevistados, diferentemente de “sistemas mais modernos de informática”, as causas para o adoecimento relacionam-se ao enxugamento dos quadros concomitante ao aumento de clientes e aos sistemas de controle do trabalho.

⁸A pesquisa é de 2005, intitulada Brazilian Call Center Industry Report.

Terceirização e ação sindical

Desde a privatização, o crescimento do número de vagas efetivou-se, sobretudo, através de empregos indiretos. O emprego indireto no setor envolve vários segmentos, mais próximos ou mais distantes da atividade-fim das empresas, como: assistência técnica a clientes; instalação e manutenção de cabos, linhas e equipamentos; pesquisa e desenvolvimento; serviços de atendimento ao consumidor; projetos de engenharia; processamento de dados e digitação; limpeza, segurança; etc. Segundo estudo sobre o processo, o crescimento de empregos indiretos de julho de 1998 a dezembro de 2001 foi de 332% e a diminuição de diretos em torno de 20%. Em 2001, 67,7% dos empregos no setor eram indiretos, contrastando com os 27,7% de 1998, o que demonstra aos pesquisadores que novos trabalhadores praticamente são contratados apenas sob a forma de terceiros (Uniemp/Celaet, 2002).

É importante observarmos que o debate acadêmico (na sociologia do trabalho e também nas discussões jurídicas e das teorias de administração) sobre o significado da terceirização ainda apresenta diversos pontos polêmicos, a começar por sua própria definição. No intuito de traçar o *sentido* em que seguem essas mudanças, e não somente a dimensão do resultado que acarretam, entendemos que a definição de Marcelino (2008: 41) possibilita uma fundamentação precisa para o processo: “terceirização é todo processo de contratação de trabalhadores por empresa interposta, cujo objetivo último é a redução de custos com a força de trabalho”.

Embora seja certo que o resultado prático das terceirizações possa variar no tocante à qualidade de empregos criados, existe uma razão específica que a fez ser incorporada como principal ferramenta de gestão da força de trabalho no Brasil nas últimas duas décadas. Igualmente importante é que esta definição não perde o conteúdo político do processo, sob pena de permanecermos no mesmo terreno conceitual das teorias da administração⁹. A terceirização corresponde ao processo em que o trabalho é realizado para uma empresa, mas contratado por outra. Com o êxito desta ação não existe mais relação direta entre pessoa jurídica e trabalhadores, porém, entre duas pessoas jurídicas (o que a faz sair do âmbito das relações trabalhistas para as relações comerciais)¹⁰. Para a empresa contra-

⁹O que se nota, por exemplo, quando autores utilizam a idéia de “formas modernas de gestão” ou “modernização empresarial”, como se o ato de modernizar algo conferisse traços necessariamente positivos a todas as partes. Esta visão de progresso acrítica vai de encontro à miséria do trabalho que se encontra espalhada pelo globo, muitas delas bem funcionais a gestões “modernas”. Ver, para tanto, o imprescindível trabalho de Klein (2006).

¹⁰Embora certos casos sejam passíveis de contestação judicial para que a empresa contratante seja responsabilizada por certas irregularidades ou arque com as despesas trabalhistas, sempre de modo subsidiário.

tante, abre-se concretamente a possibilidade de reduzir os custos com a força de trabalho e, tal meta, longe de ser mero detalhe ou particularidade cultural, é essencial em qualquer plano de gestão “moderno”, ou seja, não há contradição e sim complementaridade, para as empresas, entre aumento da produtividade (com busca possível por “qualidade”) e redução de custos. É este, então, seu traço *decisivo* – buscar um manejo da força de trabalho de forma diferente da relação clássica trabalhista – o que denota uma implicação sócio-política de profundas consequências à ação sindical.

Por meio da Súmula 331 do TST, de 1993, é permitida a contratação de trabalhadores por empresas interpostas, nos casos já regulamentados por leis anteriores (como serviços de vigilância e segurança), nas áreas de limpeza e conservação e em serviços ligados à atividade-meio do tomador, desde que inexistam situações de pessoalidade e subordinação direta.

Se em outros setores, como na produção de bens físicos, já existem dificuldades para o discernimento legal do que são meios e fins das empresas, a situação torna-se dramática nas telecomunicações. O setor trabalha com um produto não material, que é a informação e a comunicação entre pessoas, mas necessita desenvolver e manter enormes estruturas físicas para tal empreendimento. De fato, mesmo por “critérios técnicos”, torna-se muito difícil qualificar todas as atividades, pois somente um conjunto grande de trabalhadores pode propiciar, efetivamente, a finalidade proposta. Para o usuário, o resultado final é inusitado: do pedido de uma linha telefônica, à instalação, reparos, e reclamações em *call centers*, em suma, em todo seu processo de relação com uma companhia de telecomunicações, ele pode, *em nenum momento sequer*, entrar em contato direto com trabalhadores da empresa central.

As operadoras de telecomunicações empregam diretamente um núcleo cada vez mais reduzido, principalmente em áreas técnicas de desenvolvimento de produtos e *marketing*. O grosso dos trabalhadores está espalhado por centenas de empresas, de instaladores a operadores de *call center*, existindo subcontratação até mesmo em áreas de projetos e de sistemas de informação. Da terceirização surgem formas mais diferenciadas, como as empresas “quarteirizadas”, que intermedeiam as relações de subcontratação ou mesmo prestam serviço às terceirizadas.

A existência, cada vez mais comum, de terceirizações mesmo nas atividades nucleares das empresas faz cair por terra qualquer “razão social” e condiz com a guinada dada nas últimas décadas pelo formato de empresa neoliberal, em que existe, entre outros fatores, uma prioridade de obtenção de dividendos aos acionistas. Tal aspecto não é incompatível com a disseminação de novas tecnologias, pelo contrário, complementa esse processo, pois as transformações tecnológicas, por si só, não são capazes de elevar a produtividade e reduzir os custos.

Em Cavalcante (2006 e 2009), discutimos com mais detalhes várias pesquisas que foram feitas em diversas regiões brasileiras sobre os impactos da privatização e da reestruturação das empresas por meio, principalmente, das terceirizações e novos rumos tomados pela ação sindical e pelas negociações coletivas. Sem a pretensão de esgotar o que já foi produzido sobre o tema, poderíamos destacar os seguintes trabalhos. Sobre as mudanças no Paraná e nas operadoras do estado (Brasil Telecom e Sercomtel), as pesquisas de Araújo (2002), Araujo *et al.* (2004), Wolff (2004), G. Silva (2003), Lima (2006), Ferraz (2005). Em Minas Gerais, o estudo de Borges (2000) e Cunha (2002), sobre a CTBC. Em São Paulo, sobre a Telefônica, S. Oliveira (2004), Uchima (2005) e, sobre teleatendimento no estado, Braga (2009), Nogueira (2006) e S. Oliveira (2009). No Rio Grande do Sul, as pesquisas de Larangeira (2003) e Garcia (2002) e, sobre *call centers*, Rosenfield (2009). No Rio de Janeiro, Pimentel *et al.* (2009) apresentam elementos das terceirizações na Oi, que também são abordados por R. Oliveira (2009) na Paraíba. Um estudo geral sobre negociações coletivas no país foi realizado pelo DIEESE (2002). Em relação a centros de pesquisa, há estudos de Albuquerque (2000), Menardi (2000) e Rocha (2005). Venco (2009) reúne extenso debate sobre o trabalho em *call centers*, enquanto pesquisas como a de Vilela e Assunção (2004) fornecem diversos elementos para avaliação das consequências à saúde do trabalhador.

Seria insensato tentar resumir todos os elementos levantados por essas pesquisas, mas é possível afirmar com boa segurança que o relativo aumento dos postos de trabalho (via empregos indiretos, como vimos) não significou melhoria das condições de trabalho para o conjunto dos trabalhadores do setor. Pelo contrário, houve uma tendência explícita de rebaixamento dos custos da força de trabalho, o que foi conseguido por programas de desligamento voluntário, demissões e terceirizações. As centenas de empresas criadas para prestar serviço às principais operadoras do país não possuíam as mesmas condições, benefícios e salários do que dispunham as empresas centrais, conformando níveis bastante elevados de precarização das relações de trabalho. Foram inúmeras as denúncias feitas aos órgãos de justiça, relatando casos graves de desrespeito à legislação trabalhista e à própria vida de trabalhadores.

As formas precárias de contratação acabaram se transformando em elementos funcionais na estruturação das empresas. Como bem frisou um dirigente sindical, boas condições de emprego, ampliadas em toda a rede empresarial, são cada vez mais “desvantagens competitivas” (Dieese, 2002: 38).

Os primeiros anos posteriores à privatização foram, certamente, os mais duros em relação às formas de contratação, impondo desafios muito grandes à ação sindical. Em princípio, a causa mais evidente era a mudança do interlocutor principal, ou seja, o Estado dava lugar a proprietários privados que impunham

formas notadamente diferenciadas de negociação, abertamente ofensivas e interessadas muito mais na relação individual com cada trabalhador. Em segundo lugar, os sindicatos precisaram se acostumar à falta de poder de mobilização e de barganha. Se nas décadas anteriores a força de trabalho caracterizava-se por altos índices de sindicalização e por garantias e benefícios estipulados em lei, a situação atual inverteu essa condição por meio das flexibilizações da jornada e da remuneração do trabalho e das demissões que dizimaram os empregos formais, criando um sentimento de insegurança e instabilidade que se transformou em obstáculo à ação sindical. Por fim, a diversificação trazida por novos serviços dentro do setor, aliada ao uso intenso das terceirizações, provocou uma baixa considerável na base de sustentação dos sindicatos tradicionais, os quais se viram em competição com uma gama de novas e antigas organizações, como as relativas à construção civil, aos prestadores de serviço, ao comércio etc., que passaram a disputar a representatividade dos mesmos trabalhadores.

Avistam-se mudanças?

Alguns autores têm notado certas mudanças nas redes de subcontratação de empresas de telecomunicações. R. Oliveira (2009), ao analisar o setor na Paraíba, estado em que somente 25% dos trabalhadores estão diretamente nas operadoras, enquanto os outros 75% espalham-se por terceirizadas, indica que há um movimento não de diminuição da terceirização, mas de alteração do perfil das empresas terceirizadas, as quais seriam agora em menor quantidade, mais especializadas e com atuação nacional ou internacional.

Guimarães (2007) vai além e afirma que o processo é indicador da mudança de postura das empresas e dos sindicatos. Se anteriormente as empresas subcontratadas eram hostis aos sindicatos, agora, por tornarem-se poucas, “são organizadas em princípios de gestão moderna, distante das empresas que, muitas vezes, sobreviviam graças ao trabalho informal” (2007: 15). São “poucas e modernas empresas” que redefiniram seus papéis “trazendo um ambiente distinto ao local de trabalho, o qual de alguma maneira não deixa de ser favorável aos trabalhadores, à medida que os mesmos tornam-se mais qualificados, autônomos e satisfeitos no desempenho de suas funções” (*idem*: 21).

Tais conclusões carecem de uma definição mais precisa de qualificação, autonomia e satisfação no trabalho. Já indicamos que a “modernidade” da gestão das empresas não implica em nada de necessariamente positivo, pelo contrário, a modernização tem na redução dos custos com a força de trabalho sua marca fundamental. As inúmeras pesquisas citadas apontam em caminhos muito distintos e torna-se difícil falar em aumento de qualificação se não há aumento salarial e em funções condizentes à educação recebida, assim como é difícil falar em autonomia e satisfação em empresas vigiadas pelos mais variados

meios tecnológicos e que, como nos *call centers*, apresentam índices elevados de doenças ocupacionais e rotatividade.

Contudo, é possível que a pulverização empresarial seja minorada em face da constituição de empresas organizadas nacionalmente, nas quais, a princípio, seriam mais altas as chances de se encontrar melhores condições de trabalho. Do mesmo modo, em algumas regiões, é possível que os esforços sindicais por negociações mais amplas estejam fazendo efeito.

Contudo, não se trata de “amadurecimento” das relações entre empresas e sindicatos, nem uma “modernização” da gestão. Se alguns desses traços são visíveis, esse movimento expressa, segundo nossa hipótese, as mudanças mais gerais pelas quais passou o país nos últimos anos. É fundamental considerar que houve uma retomada da ação sindical em vários setores, cujas ações lograram não somente defesa de direitos, mas também conquistas reais em salários e condições de trabalho. Boito *et al.* (2009) esboçam esses índices e levantam algumas causas, que consideramos ser também aplicáveis ao setor de telecomunicações, como a retomada do crescimento econômico, a diminuição do desemprego, a concorrência entre as centrais sindicais, a existência de lideranças sindicais dentro do governo Lula e o desgaste de partes da ideologia neoliberal.

A essas possíveis causas acrescentamos uma específica ao setor, a saber, a concentração das empresas que cria, como na telefonia fixa, monopólios privados. Ainda que esta monopolização, por um lado, forneça poderes maiores às empresas, por outro, também abre espaço para negociações coletivas que abarquem regiões maiores, como visto na junção da Oi com a Brasil Telecom.

Mas um breve olhar nas lutas judiciais e nas posições de juristas nos revela ainda a gravidade das terceirizações (Marcelino, 2008). A começar pelo fato de que, quando as empresas não fazem questão de esconder que terceirizam atividades-fim (*core*), como afirma Guimarães (2007), elas estão explicitamente praticando um ilícito para a legislação trabalhista, o que não significa, contudo, que sofreram prejuízos. Em alguns casos, com relações de subordinação direta e pessoalidade do trabalhador terceirizado à empresa contratante, o que existe puras fraudes trabalhistas passíveis de indenizações. O fato é que, mesmo sabendo da ilicitude da terceirização, ainda é lucrativo às empresas não respeitar as leis¹¹.

As pesquisas citadas ao longo deste trabalho revelam, em contornos variados, elementos que nos permitem constatar certo consenso quanto à tendência desenhada nas últimas duas décadas: a modernização tecnológica dificilmente

¹¹O fato de a responsabilidade da empresa contratante ser, independentemente da licitude ou não da terceirização, subsidiária e não solidária em relação aos problemas trabalhistas, a permite manter capital de giro por muito tempo, por exemplo.

pode ser vista como causadora de transformações igualmente positivas para o conjunto dos trabalhadores do setor (em seu aspecto notadamente multifacetado). Se as tecnologias e serviços em telecomunicações apontam para um futuro auspicioso, não se pode dizer o mesmo sobre as relações de trabalho, impelidas, em muitos casos, a reviver antigos (ou criar novos) formatos precários.

A maioria das pesquisas realizadas e as declarações dos agentes sindicais deixam claro que as terceirizações fizeram parte de uma estratégia praticada, desde principalmente a privatização das teles, para redução de custos com força de trabalho no sentido de ampliar os ganhos mesmo com as obrigações contratuais da concessão pelo Estado. Esta tendência implicou, na maior parte dos casos estudados, em rebaixamento das condições anteriores de trabalho (em relação a salários, benefícios, direitos, jornada), o que evidencia que o mundo tecnológico das telecomunicações convive muito bem com o trabalho precário.

Bibliografia

- ALBUQUERQUE, Antônio (2000). *Fantasia tecnológica: Reflexões sobre o CPqD da modernidade*. Campinas: FITTEL; SINTTEL – DF; SinTPq.
- ARAÚJO, Sílvia (2002). A ação sindical no contexto político da privatização das telecomunicações no Brasil. *Scripta Nova – Revista Eletrônica de Geografia y Ciencias Sociales*, v. VI, n. 119(100), Barcelona.
- ARAÚJO, Sílvia et al. (2004). O sindicalismo e o movimento do capital: bancários, metalúrgicos e telefônicos no Paraná/BR. Paper, *VIII Congresso Luso-Afro-Brasileiro de Ciências Sociais*, Coimbra, Portugal.
- BOITO, Armando et al. (2009). Brasil: o movimento sindical e popular na década de 2000. *OSAL*, Año X, n. 26. Buenos Aires: CLACSO.
- BORGES, Marlene (2000). *Os impactos da reestruturação produtiva sobre o mercado de trabalho no setor de telecomunicações: o caso da empresa CTBC*. Dissertação, Economia, UFU, Uberlândia.
- BRAGA, Ruy (2009). A vingança de Braverman: o infotaylorismo como contratempo. In: BRAGA, Ruy e ANTUNES, Ricardo (orgs.). *Infoproletários: degradação real do trabalho virtual*. São Paulo: Boitempo.
- CAVALCANTE, Sávio (2009). *Sindicalismo e privatização das telecomunicações no Brasil*. São Paulo: Expressão Popular.
- _____ (2006). Terceirização do trabalho e os sindicatos: tendências e desafios no setor de telecomunicações. *Mediações*, v. 11, n. 1, Londrina.
- CUNHA, Sebastião (2002). *A reestruturação produtiva na CTBC Telecom e os impactos para a organização de trabalhadores – o caso SINTTEL-MG*, Dissertação, Economia, UFU, Uberlândia.

- DANTAS, Marcos (2002). *A Lógica do capital informação*, Rio de Janeiro: Contraponto, 2002.
- _____ (2006). Telecomunicações: priorizar políticas de universalização e inclusão social. *Revista Oikos*, v. 5, n.2, Rio de Janeiro.
- DIEESE (2002). *As negociações coletivas e o emprego no setor de telecomunicações (1993-2001): um olhar sobre a privatização dos serviços*. São Paulo.
- _____ (2009). O emprego no setor de telecomunicações 10 anos após a privatização. *Estudos e Pesquisas*, n. 46, São Paulo.
- DRUCK, Graça (1999). *Terceirização: (des)fordizando a fábrica*. Salvador: UFBA; São Paulo: Boitempo.
- DUMÉNIL, Gérard (2007). Neoliberalismo e dominação de classe: uma análise marxista do capitalismo contemporâneo. *Lutas Sociais*, n. 16/17, São Paulo: Neils.
- FERRAZ, Marcos (2005). Igualdade, desigualdade e diferença: desafios para o sindicalismo paranaense frente à pulverização dos acordos trabalhistas. Paper. *XII Congresso da SBS*, Belo Horizonte.
- GARCIA, Sandro (2002). Relações interfirmas e emprego na rede de empresas: a experiência de externalização de uma empresa no setor de telecomunicações. *Sociologias*, ano 4, n. 8, Porto Alegre.
- GUIMARÃES, Sônia (2007). Telecomunicações: mudanças nas mudanças – sub-contratação e sindicatos. Paper, *Asociación Latinoamericana de Sociología del Trabajo* (ALAST), Montevideo.
- KLEIN, Naomi (2006). *Sem logo*. São Paulo: Boitempo.
- KUMAR, Krishan (1997). *Da sociedade pós-industrial à pós-moderna: novas teorias sobre o mundo contemporâneo*. Rio de Janeiro: Zahar.
- LARANGEIRA, Sônia G. (2003). Reestruturação no setor de telecomunicações e os sindicatos. *Revista Brasileira de Ciências Sociais*, v. 18, n. 52, São Paulo.
- LIMA, Ivana (2006). Contexto e ação sindical no pós-privatização: as telecomunicações no Paraná. In: ARAÚJO; FERRAZ (orgs.). *Trabalho e sindicalismo: tempo de incertezas*. São Paulo: Ltr.
- MARCELINO, Paula. (2008). *Terceirização e Ação Sindical: a singularidade da reestruturação do capital no Brasil*. Tese, Ciências Sociais, Unicamp, Campinas.
- MENARDI, Fabrício (2000). *O centro de pesquisa e desenvolvimento da Telebrás frente à reforma no setor de telecomunicações no Brasil*. Dissertação, Geociências, Unicamp, Campinas.

- MORRIS-SUZIKI, Tessa (1997). Robots and Capitalism. In: DAVIS, Jim *et al.* (orgs). *Cutting Edge: technology, information capitalism and social revolution*. London, New York: Verso.
- NOGUEIRA, Cláudia Mazzei (2006). A Feminização do trabalho no mundo do telemarketing. In: ANTUNES, Ricardo (org.). *Riqueza e Miséria do Trabalho no Brasil*. São Paulo: Boitempo.
- OLIVEIRA, Roberto V. (2009). Novo padrão de relações de trabalho e de ação sindical no setor de telecomunicações na Paraíba. Paper. *XIV Congresso da Sociedade Brasileira de Sociologia* (SBS), Rio de Janeiro.
- OLIVEIRA, Sirlei (2004). *Reestruturação das Telecomunicações no Brasil: uma (re)visão das estratégias de gestão da produção e das relações de trabalho na cadeia produtiva*. Tese, Sociologia, USP, São Paulo.
- PIMENTEL, Anne G. (2009). Reestruturação das telecomunicações e ação sindical. Paper. *XIV Congresso da Sociedade Brasileira de Sociologia* (SBS), Rio de Janeiro.
- ROCHA, Edilaine (2005). *As atividades tecnológicas pós-privatização do setor de telecomunicações no Brasil*. Dissertação, Geociências, Unicamp, Campinas.
- ROSENFELD, Cinara (2009). A identidade no trabalho em *call centers*: a identidade provisória. In: BRAGA, Ruy e ANTUNES, Ricardo (orgs.). *Infoproletários: degradação real do trabalho virtual*. São Paulo: Boitempo.
- SILVA, Givaldo (2003). *Reestruturação produtiva e sindicalismo em empresas de telecomunicações: o caso Sercomtel S/A*. Dissertação, curso, Unesp, Marília.
- UCHIMA, Ricardo (2005). *O processo de flexibilização das relações de emprego no setor de telecomunicações do estado de São Paulo: o caso da empresa telefônica*. CESIT/DIEESE.
- UNIEMP – CELAET (2002). *Evolução do nível e perfil do emprego direto e indireto no setor de telecomunicações no Brasil*, São Paulo.
- WOLFF, Simone (2004). *O espectro da reificação em uma empresa de telecomunicações: o processo de trabalho sob os novos parâmetros gerenciais e tecnológicos*. Tese, Ciências Sociais, Unicamp, Campinas.
- VENCO, Selma (2009). Centrais de Teleatividades: o surgimento dos colarinhos furta-cores? In: BRAGA, Ruy e ANTUNES, Ricardo (orgs.). *Infoproletários: degradação real do trabalho virtual*. São Paulo: Boitempo.
- VILELA, Lailah; ASSUNÇÃO, Ada. (2004). Os mecanismos de controle da atividade no setor de teleatendimento e as queixas de cansaço e esgotamento dos trabalhadores. *Cad. Saúde Pública*, v. 20, n. 4, Rio de Janeiro.