

A hegemonia lulista e as relações trabalhistas no Brasil:

O caso dos teleoperadores e seus sindicatos

Ruy Braga

Universidade de São Paulo (USP)

Os inéditos índices de aprovação popular do governo de Luiz Inácio Lula da Silva que garantiram a vitória de Dilma Roussef nas eleições presidenciais em 2010 estimularam, naturalmente, a imaginação sociológica brasileira: afinal, quais seriam as bases da atual hegemonia lulista? Seguramente, uma das contribuições mais importante ao debate sobre o chamado “lulismo” foi dada por André Singer em um afamado artigo publicado em 2009.¹ Conforme o já conhecido argumento de Singer, a partir de maio de 2005, durante o período do escândalo de compra de votos de parlamentares conhecido como “Mensalão”, o governo Lula teria perdido para a oposição tucana importante número de apoiadores conquistado em 2002 entre os setores médios urbanos. Atraídas pelas políticas públicas promovidas pelo governo, contudo, as camadas mais empobrecidas do eleitorado brasileiro, tradicionalmente, distantes de Lula, teriam se aproximado do programa petista durante a campanha de 2006 e, num movimento conhecido na ciência política como *realinhamento eleitoral*, decidido sufragar maciçamente o candidato situacionista, garantindo sua vitória.

Comparando pesquisas eleitorais de 2002 e de 2006, Singer ofereceu inúmeras provas desse realinhamento, demonstrando que o voto em Lula em 2006 foi um voto amplamente “popular”, enquanto o candidato oposicionista, Geraldo Alckmin, teria faturado a preferência dos setores de renda média e alta. A aproximação de Lula e do PT em relação àquelestrabalhadores desqualificados, destituídos de prestígio e subremunerados, ou seja, o *subproletariado*, autorizaria Singer a identificar no Brasil a revivificação de um fenômeno genealogicamente associado à rica história do *populismo latino-americano*. Apenas para ilustrar, Singer entende por subproletários aqueles que auferem renda de até um salário mínimo per capita e metade dos que tinham renda de até

¹Ver André Singer, “Raízes sociais e ideológicas do lulismo”, *Novos Estudos CEBRAP*, n. 85, novembro de 2009.

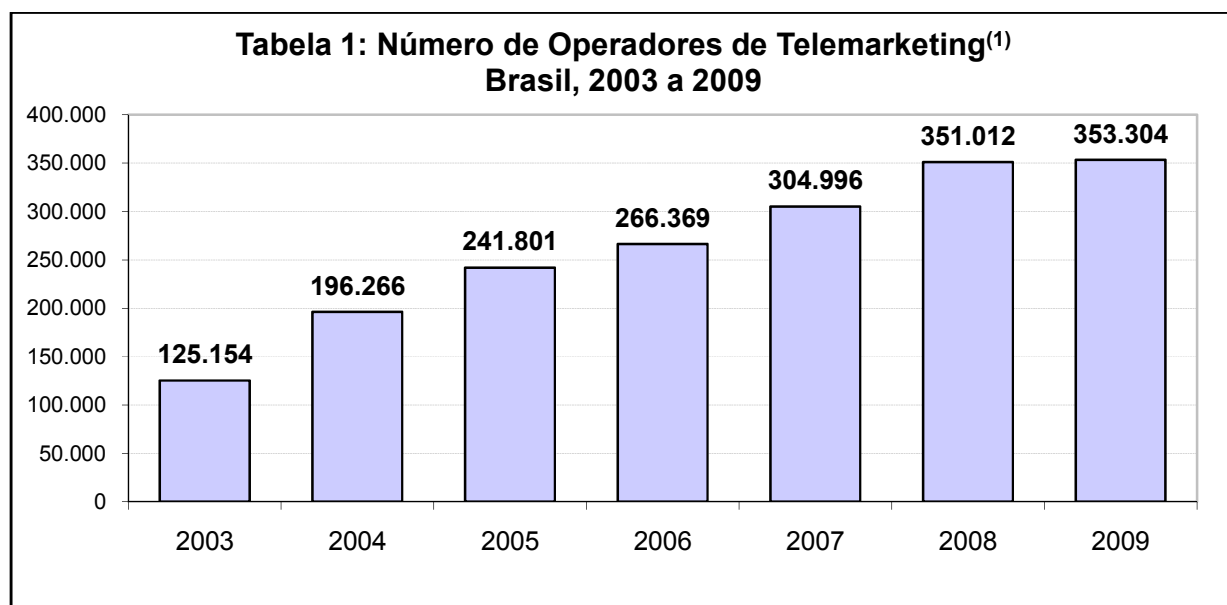
dois salários mínimos per capita. De acordo com esse critério, 63% do proletariado brasileiro era constituído por subproletários. Eis a hipótese: *o lulismo seria a expressão ideológica de uma fração de classe refratária à desordem política e supostamente incapaz de construir formas autônomas de organização que buscaria no Estado a via par excellence de diminuição da desigualdade social*. Nosso objetivo aqui será testar essa hipótese à luz da análise de um dos grupos subproletários que mais cresceu no país na última década: os operadores de telemarketing ou teleoperadores.

Antes de mais nada, cabe a questão: fariam os teleoperadores parte do subproletariado brasileiro? Afinal, à primeira vista, qualquer associação destes trabalhadores com baixíssimos salários, pouca ou nenhuma qualificação e condições de trabalho tão degradantes que os impediria de participar da vida política, associativa ou sindical, pode parecer um tanto ou quanto despropositada. Afinal, ao longo da década de 1990, acostumamo-nos a relacionar os empregos concentrados no setor de tecnologia da informação com as formas pós-fordistas do trabalho complexo. Como ocorreu em outros países da América Latina, contudo, no Brasil, a década de 1990 foi traspassada pela reestruturação das empresas, pelas privatizações e pela crise do sindicalismo militante e enraizado na base. As transformações produtivas, as terceirizações e as privatizações incrementaram o desemprego e degradaram o ambiente laboral, desestruturando ainda mais nosso, desde sempre combalido, mercado de trabalho.

O aumento da concorrência entre os trabalhadores foi acompanhado pela intensificação dos ritmos produtivos. As diferentes formas sociais de regulação das relações trabalhistas construídas no país ao longo de décadas de lutas populares foram, em grande medida, desconstruídas pela multiplicação das formas de contratação de força de trabalho somada à política de moderação salarial permanente. O antigo sistema de solidariedade fordista sucumbiu diante da precarização do emprego, e o sindicalismo combativo, historicamente associado a esse sistema de solidariedade, entrou em crise, acentuando a burocratização sindical e promovendo um contínuo afastamento, rumo aos píncaros do aparato de Estado, das direções em relação às bases.

Em linhas gerais, estas foram as forças sociais que moldaram o contexto político e econômico no interior do qual o telemarketing no Brasil originou-se e se desenvolveu. Trata-se de uma indústria apoiada sobre um numeroso subproletariado pós-fordista e

localizada na confluência entre a terceirização empresarial, a privatização neoliberal e a financeirização do trabalho. No Brasil, este setor formou-se apenas muito recentemente: na verdade, 96% das centrais de teleatividades brasileiras foram criadas após 1990, e 76%, a partir de 1998, ano de privatização do sistema Telebrás e auge do neoliberalismo no país. Em segundo lugar, entre 1998 e 2002, o número de ocupados no setor cresceu a uma taxa anual de 15% e dados do Ministério do Trabalho indicam que durante o governo Lula essa taxa aumentou para 20% ao ano, acumulando uma variação de 182,3% entre 2003 e 2009 (ver Tabela 1).²



(1) Classificação Brasileira de Ocupações: 4223 - Operadores de Telemarketing

Fonte: MTE/Rais

E, levando-se em conta que os dados do Ministério do Trabalho consideram, apenas, os teleoperadores terceirizados, os números são ainda mais salientes: somando centrais de teleatividades terceirizadas e próprias, a Associação Brasileira de Telesserviços, entidade que representa as companhias de call center, estima que, em 2010, mais de 1 milhão e 200

²Tendo em vista este comportamento, somado ao fato de se localizar no ponto de confluência entre a terceirização empresarial, a informatização do trabalho e a privatização neoliberal, a indústria brasileira de call centers despertou o interesse de inúmeros especialistas em estudos do trabalho no Brasil. Ver, por exemplo, o conjunto de estudos reunidos em Ricardo Antunes e Ruy Braga, *Infoproletários: degradação real do trabalho virtual* (São Paulo, Boitempo, 2009).

mil trabalhadores estariam empregados no setor. Este crescimento transformou o setor de call center na principal porta de entrada para os jovens no mercado de trabalho formal do país, além de criar a segunda e a terceira maiores empregadoras privadas do país, respectivamente, as companhias Contax (78.200 funcionários) e Atento (76.400 funcionários). Além disso, este crescimento, apesar de estar ainda muito concentrado na região Sudeste (259.108), está se deslocando para o Nordeste. Durante o governo Lula, esta região apresentou a maior variação positiva do número de teleoperadores da indústria brasileira de call center (277.12%) (ver Tabela 2). (ver Tabela 3).

| Tabela 2: Evolução Anual dos Operadores de Telemarketing ⁽¹⁾ , segundo Região | | | | | | | | |
|--|------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|--------------|---------------------|
| Brasil, 2003 a 2009 | | | | | | | | |
| Região | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | Variação no período |
| Norte | - | 1.20% | 13.04% | 36.46% | -7.37% | -1.66% | 10.42% | 57.02% |
| Nordeste | - | 101.68% | 21.98% | 4.02% | 13.85% | 19.73% | 8.11% | 277.12% |
| Sudeste | - | 62.22% | 22.79% | 11.86% | 16.61% | 15.48% | -0.02% | 199.96% |
| Sul | - | 20.16% | 29.33% | 11.89% | 7.91% | 4.93% | -0.92% | 95.08% |
| Centro-oeste | - | 40.12% | 21.42% | -2.21% | 6.61% | 22.01% | -0.73% | 114.83% |
| Brasil | - | 56.82% | 23.20% | 10.16% | 14.50% | 15.09% | 0.65% | 182.30% |

⁽¹⁾ Classificação Brasileira de Ocupações: 4223 - Operadores de Telemarketing

Fonte: MTE/Rais

Vale lembrar que praticamente a totalidade dessas vagas é composta por empregos formais, isto é, regidos pela legislação trabalhista e submetidos à negociação coletiva. A conhecida tendência à informalização do mercado de trabalho verificada na região Nordeste faz com que esta característica transforme o telemarketing em uma atividade sedutora para o trabalhador jovem e sem experiência profissional anterior.

| Tabela 3: Operadores de Telemarketing ⁽¹⁾ , segundo Região | | | | | | | |
|--|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| Brasil, 2003 a 2009 | | | | | | | |
| Região | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 |
| Norte | 1,417 | 1,434 | 1,621 | 2,212 | 2,049 | 2,015 | 2,225 |
| Nordeste | 9,253 | 18,661 | 22,763 | 23,678 | 26,958 | 32,278 | 34,895 |
| Sudeste | 86,381 | 140,125 | 172,063 | 192,470 | 224,431 | 259,162 | 259,108 |
| Sul | 16,692 | 20,057 | 25,940 | 29,024 | 31,319 | 32,863 | 32,562 |
| Centro-oeste | 11,411 | 15,989 | 19,414 | 18,985 | 20,239 | 24,694 | 24,514 |
| Brasil | 125,154 | 196,266 | 241,801 | 266,369 | 304,996 | 351,012 | 353,304 |
| ⁽¹⁾ Classificação Brasileira de Ocupações: 4223 - Operadores de Telemarketing | | | | | | | |
| Fonte: MTE/Rais | | | | | | | |

Resultado do amadurecimento de um novo regime de acumulação pós-fordista apoiado na terceirização empresarial, na privatização neoliberal e na financeirização do trabalho, os call centers brasileiros espalharam-se pelo Nordeste sob o governo Lula, nutrindo-se de um vasto contingente de trabalhadores jovens, especialmente, mulheres e negros, em busca de uma primeira oportunidade no mercado formal de trabalho. Ao resumir parte da evolução recente das relações de trabalho no país, a indústria de call center tem se mostrado um campo privilegiado para a observação de modificações atuais do subproletariado pós-fordista brasileiro. Daí nosso interesse em acompanhar a trajetória dos teleoperadores, destacando quatro variáveis-chave: *modelo de organização do trabalho; nível de qualificação; relação salarial; e formas de mobilização coletiva.*

Do ponto de vista das características gerais do processo de trabalho dos teleoperadores, nossa pesquisa de campo em sítios das duas maiores empresas brasileiras de call center, uma de capital nacional e outra internacional, constatou uma série de importantes características comuns: a) as operações de teleatividades são realizadas 24 horas por dia, 7 dias por semana – consequentemente, as CTAs exigem uma grande disponibilidade dos trabalhadores; b) na medida em que essa disponibilidade encontra-se associada a difíceis condições de trabalho, temos como resultado uma elevada intermitência³; c) o trabalho submete-se ao fluxo informacional por intermédio de uma

³Para mais detalhes a esse respeito, ver Odaléa Novais Freire, “Ser atendente a vida toda é humanamente impossível”: serviço de teletendimento e custo humano do trabalho (Brasília, Dissertação de Mestrado, Instituto de Psicologia/UnB, 2002).

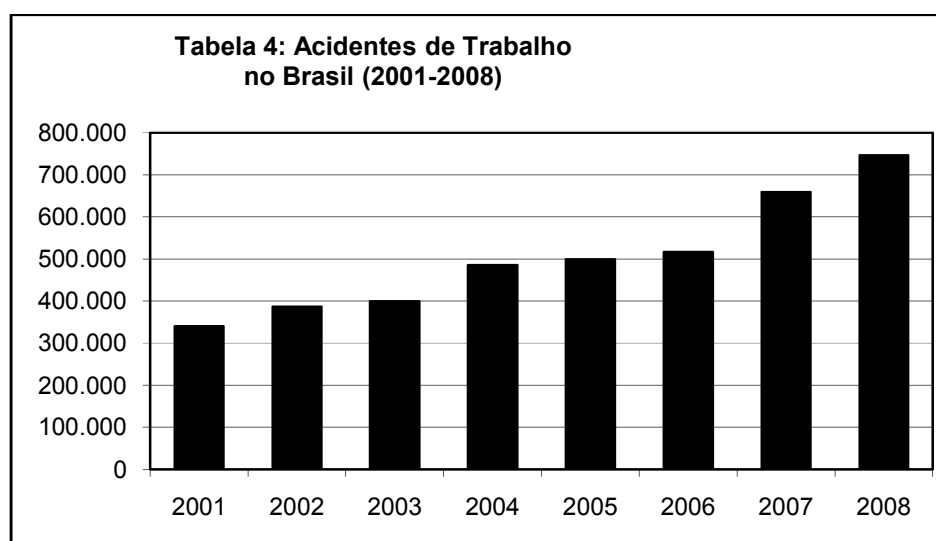
forte taxa de enquadramento: ao final de uma chamada, sucede a seguinte, seja automaticamente, seja manualmente, após um máximo de dois ou três sons. A taxa de enquadramento pelos supervisores (um supervisor para quinze ou vinte teleoperadores, em média) explica-se pela necessidade de controlar ao máximo os trabalhadores, impedindo que relaxem, mas, sobretudo, que abandonem o fluxo informacional.

Com a automatização do trabalho do teleoperador, os ganhos de produtividade são alcançados à custa de um acentuado aumento da fadiga física, da postura automatizada, dos contratos de trabalho em tempo parcial, da vertigem oriunda da multiplicidade das chamadas e do adoecimento no trabalho.⁴ Na realidade, ao longo de nossa pesquisa de campo, quer por meio da aplicação do questionário à amostra selecionada em ambas as empresas, quer pelo contato com os teleoperadores através de entrevistas em profundidade, nos aproximamos de uma realidade marcada por Lesões por Esforço Repetitivo, tendinites, doença de Ménière (crises de vertigem repentinas associadas a zumbidos nos ouvidos e surdez progressiva), quadros depressivos agudos, infecções urinárias – em virtude das reduzidas pausas permitidas para ir ao banheiro –, obesidade, descontrole hipertensivo e calos vocais. As respostas ao nosso questionário revelaram uma associação bastante clara entre os ritmos de trabalho e o processo de adoecimento do teleoperador: nada menos do que 62% dos entrevistados apontaram o comprometimento da saúde, a dificuldade de dormir (15%), associada ao estresse decorrente da intensidade do ritmo de trabalho (26%) ou a dificuldade de adaptação ao ritmo (21%). As percepções valorativas negativas – estressante e controlado (39%), monótono e cansativo (17%) – somaram 56%.

Em grande medida, parece-nos razoável supor que o adoecimento no setor, fenômeno captado tanto por pesquisas acadêmicas quanto por investigações realizadas pelo Ministério Público do Trabalho, derive de uma combinação de fatores, dentre os quais

⁴Ver, por exemplo, Ada Ávilla Assunção et alli, “Abordar o trabalho para compreender e transformar as condições de adoecimento na categoria dos teleatendentes no Brasil”, Revista Brasileira de Saúde Ocupacional, vol. 31, n. 114, julho de 2006. Sobre as LERs em CTAs, ver Roberto Marx, “LER e organização do trabalho no setor de serviços: o caso de call centers em atendimento de serviços financeiros”, em Laerte Idal Sznelwar e Leila Nadim Zidan (orgs.), O trabalho humano com sistemas informatizados no setor de serviços (São Paulo, Plêiade, 2000). Um vívido quadro do processo de adoecimento e sofrimento psíquico do teleoperador poder ser encontrado em Fábio Pimentel, Trabalho e emprego no setor de telemarketing (São Paulo, Dissertação de Mestrado, Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas/USP, 2009).

se destacam: treinamento inadequado, estresse decorrentes das metas, negligência com a ergonomia e a temperatura do ambiente de trabalho, exíguos intervalos durante a jornada, folgas insuficientes, forte taxa de enquadramento do teleoperador e intensificação dos ritmos de trabalho proporcionados pelo permanente processo de renovação tecnológica. De uma certa maneira, vale lembrar, esta tendência acompanha o salto no número de acidentes de trabalho verificado durante o governo Lula, especialmente, a partir do ano de 2006 (ver Tabela 4).



Fonte: Anuário Estatístico de Acidentes do Trabalho - Ministério da Previdência Social (2005-2008)

Outra característica saliente da indústria brasileira de call center é seu comportamento oligopolista. A soma dos empregados das duas maiores empresas (153.200) corresponde a 46% do total de trabalhadores das demais 18 maiores empresas (180.479). Trata-se de um traço que diferencia nitidamente a indústria brasileira de call center de países como, por exemplo, Estados Unidos e França. Esta característica oligopolista somada à baixa qualificação da força de trabalho e à relativa fragilidade dos sindicatos atuantes no setor ajudam a compreender por que – apesar da grande maioria dos teleoperadores brasileiros (70%) estar coberta pela negociação coletiva – os salários brasileiros (US\$ 3.415,00 anuais - coberto por negociação coletiva - e US\$ 4.484,00 anuais -

não-coberto por negociação coletiva) localizam-se entre os mais baixos do mundo no setor, superando apenas os salários dos trabalhadores indianos. Para efeitos comparativos, um teleoperador estadunidense auferia renda salarial anual de US\$ 35.000,00 e um teleoperador na África do Sul, US\$ 11.200,00, respectivamente 10 e 3 vezes o valor do salário do teleoperador brasileiro. Os baixos salários acompanham a baixa qualificação dos trabalhadores do setor: entre todos os 17 países da amostra utilizada por David Holman, Rosemary Batt e Ursula Holtgrewe, os teleoperadores brasileiros foram aqueles que apresentaram as menores taxas de escolaridade.⁵

Com uma taxa de participação feminina na força de trabalho gravitando em torno de 70%, além de uma alta ocorrência de afro-descendentes, é possível dizer que o grupo brasileiro de teleoperadores é formado majoritariamente por mulheres negras. Ou seja, trata-se exatamente daquela camada subproletária que, historicamente, tem ocupado os piores postos do mercado de trabalho, além de chefiarem 80% das famílias monoparentais do país. Em acréscimo, como veremos a seguir, nossa pesquisa de campo, tanto nas empresas, quanto nos sindicatos, mostrou que, além de mulheres e negros, é muito comum encontrarmos entre os teleoperadores brasileiros inúmeros trabalhadores portadores de necessidades especiais, além de um expressivo contingente formado por gays, lésbicas, bissexuais, travestis, transexuais e transgêneros (GLBTTs). Novamente, esbarramos nas camadas mais discriminadas do mercado de trabalho brasileiro.

Não foi surpresa, portanto, identificarmos em nossa pesquisa de campo a presença de um grupo minoritário, porém expressivo, de teleoperadores inclinados no sentido da adaptação ao ritmo de trabalho e que se sentia, em alguma medida, satisfeito com este tipo de trabalho. Tratava-se, como pudemos verificar nas entrevistas, de um grupo formado, principalmente, por trabalhadoras negras com idade em torno de vinte anos e às voltas com responsabilidades familiares urgentes. Notamos que, com certa frequência, quando as trabalhadoras declaravam que os maridos se encontravam desempregados, por exemplo, a sensação de adaptação ao fluxo e a associação do trabalho com valores positivos aumentava. Com base nas entrevistas, percebemos, como era de se esperar, que a condição

⁵Ver David Holman, Rosemary Batt e Ursula Holtgrewe, cit. Por se tratar de um setor com fortes características de primeiro emprego, muito frequentemente encontramos jovens teleoperadores que estão em busca de alguma qualificação profissional. (Nossa amostra, por exemplo, auferiu que 43% dos respondentes tinham entre 18 e 24 anos, 21% entre 25 e 29 anos, 18% entre 30 e 40 anos e 18% entre 40 e 50 anos – ninguém acima de 50 anos.)

de arrimo de família produzia um efeito disciplinador muito acentuado, principalmente nos casos em que – conhecida e freqüente estratégia de recrutamento das empresas – a trabalhadora declarava ser mãe solteira. A mesma tendência à adaptação pôde ser verificada em entrevistas com teleoperadores gays. Ao longo da pesquisa, pudemos perceber que a indústria de call center transformou-se em uma espécie de “refúgio” para aqueles grupos subproletários mais discriminados no mercado de trabalho brasileiro.

O contato com o infotaylorismo somado ao regime de mobilização permanente da força de trabalho, contudo, faz com que estes trabalhadores desenvolvam comportamentos críticos em relação às condições de trabalho e às empresas. Frequentemente, esbarramos em um acentuado descontentamento quanto aos salários e à pressão sempre crescente exercida pela empresa para conquistar as metas estabelecidas. Por um lado, os coordenadores de operações e os gerentes de RH, conforme pudemos verificar nas entrevistas, esforçam-se continuamente em explicar aos teleoperadores que eles se encontram envolvidos em uma competição econômica terrível, buscando dissuadí-los de qualquer ação coletiva de natureza sindical ou político-organizativa. Por outro, a seleção dos trabalhadores exige qualidades comportamentais, tais como disponibilidade, flexibilidade, prontidão para aceitar novas regras, todas elas estruturadas por uma certa inclinação em se subordinar ao sistema. Não nos esqueçamos, também, que os teleoperadores são recrutados para missões provisórias e de curta duração, renovadas em função de seu comportamento no trabalho, quando devem demonstrar disponibilidade e lealdade para com a empresa.

Segundo os gerentes de RH entrevistados, em 2004, a rotatividade média de mão-de-obra nas duas empresas pesquisadas oscilava entre 3% e 4% ao mês (isto é, 36% e 48% ao ano, respectivamente), dependendo da natureza da atividade (ativo ou receptivo), nível de qualificação exigida (nos setores de suporte técnico e teleatendimento bancário, a taxa de rotatividade é menor) e da sazonalidade. Apesar de não termos dados específicos de rotatividade para o conjunto do setor de telemarketing brasileiro, vale observar que se trata de uma informação consistente com as médias de rotatividade auferidas pelo DIEESE entre 2003 e 2009 no mercado formal de trabalho brasileiro para os setores de comércio

(42%) e de serviços (40%).⁶ Além disso, apoiando-se sobre dados transversais e longitudinais da RAIS para a região metropolitana de São Paulo no período compreendido entre 1998 e 2007, Jonas Tomazi Bicev concluiu, ao analisar o recente aumento das empresas de intermediação de mão-de-obra, que estas, apesar de atuarem no mercado formal de trabalho, inserem os trabalhadores em uma seqüência de empregos marcados pela instabilidade dos vínculos laborais: 60% dos trabalhadores que recorrem às empresas de intermediação permanecem no mercado formal de trabalho por dez anos, apresentando, contudo, uma média de oito vínculos empregatícios neste período. Dispensável dizer que grande parte destes vínculos localiza-se em atividades de comércio, vendas e telemarketing.⁷

Evidentemente, estas características impõem dificuldades estruturais a sua organização coletiva.⁸ E, de fato, quando iniciamos nossa pesquisa de campo no segundo semestre de 2003, relatos de mobilizações coletivas ou ocorrência de greves eram extremamente raros entre os teleoperadores consultados. A única exceção foi a menção a uma greve defensiva ocorrida na empresa Quatro A, no dia 4 de fevereiro de 2000, relativa à qualidade da alimentação. As entrevistas com os diretores sindicais e com os sindicalistas de base fatalmente começavam destacando os grandes obstáculos que o sindicalismo enfrentava nessa indústria: tão logo um teleoperador se aproximava do sindicato e passava a desenvolver alguma atividade organizativa era logo perseguido pelas empresas ou, simplesmente, dispensado devido ao fim de seu contrato por tempo determinado, obrigando o sindicato a recomeçar todo o trabalho novamente, sem maiores acúmulos.

Outra observação muito frequente associada ao diagnóstico sindical a respeito das dificuldades organizativas impostas pelo setor de telemarketing fazia referência à *inexperiência política* do grupo de teleoperadores. Por ser uma categoria formada predominantemente por jovens recém-chegados ao mercado de trabalho, era muito comum escutar dos sindicalistas opiniões como: “eles são muito despolitizados”, “não reconhecem

⁶Para mais detalhes, ver DIEESE, *Movimentação Contratual no Mercado de Trabalho Formal e Rotatividade no Brasil*, 2010.

⁷Para mais detalhes, ver Jonas Tomazi Bicev, *Os trabalhadores subcontratados da região metropolitana de São Paulo: precariedade ou estabilização?* Dissertação de Mestrado em Sociologia, Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas, Universidade de São Paulo, 2010.

⁸Ver Cinara Lerrer Rosenfield, “A identidade no trabalho em call centers: a identidade provisória”, in Ricardo Antunes e Ruy Braga, cit.

a importância do sindicato”, “a comunicação com eles é difícil”... No caso de um sindicato como o Sindicato dos Trabalhadores em Telecomunicações no Estado de São Paulo (Sintetel-SP), por exemplo, cuja história, até 1998, praticamente se confundia com a da empresa estatal e fordista do setor de telecomunicações de São Paulo, a Telesp, a própria distância geracional existente entre os sindicalistas e os teleoperadores parecia dificultar a ação coletiva. E, como veremos a seguir, a grande diversificação de empresas e de atividades do setor decorrentes da privatização da Telesp promoveu intensas disputas entre os sindicatos quanto à definição de suas bases de representação.⁹

Imediatamente após o ciclo das privatizações, tendo em vista um cenário marcado por terceirizações e demissões, os sindicatos do setor acabaram se reorientando prioritariamente para a manutenção e a criação de empregos. No caso da antiga Telesp, por exemplo, o Sintetel substituiu demandas de longo por outras de curto prazo, adotando em suas reivindicações uma postura defensiva, numa conjuntura em que grande parte dos benefícios conquistados em acordos coletivos anteriores (como a remuneração adicional pelas horas extras, o pagamento adicional referente ao aviso prévio, assim como os auxílios para casos de doença e acidente) foram sendo paulatinamente reduzidos pelas empresas aos mínimos previstos em lei.¹⁰ Além disso, a representação dos teleoperadores passou a ser disputada com outro sindicato, surgido em 1992, o Sintratel (Sindicato dos Trabalhadores em Telemarketing de São Paulo). Este passou a reivindicar a representação dos trabalhadores em telemarketing do município de São Paulo e de sua região

⁹Rombaldi analisou detalhadamente o impacto da privatização da Telesp nas atividades do Sintetel-São Paulo (ênfatisando a conjunção de gerações de sindicalistas e sua influência na estratégia da instituição) em seu inspirado estudo dedicado às respostas do sindicalismo do setor à emergência dos teleoperadores. Ver Maurício Rombaldi, *Os sindicalistas nas entrelinhas: o caso do Sintetel pós-privatizações* (São Paulo, Dissertação de Mestrado, Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas/USP, 2007).

¹⁰Buscando superar a crise em que havia mergulhado devido à redução do número de trabalhadores nas empresas que sucederam a Telesp, o Sintetel procurou garantir, por meio de acordos coletivos com as empresas do setor, a sindicalização automática dos trabalhadores recém-contratados, que passaram a pagar ao sindicato 1% de seu salário (a menos que se manifestassem em contrário). Além disso, o Sintetel também passou a representar os empregados das empresas prestadoras de serviços – antes da privatização da Telesp, esses ainda não faziam parte da base de representação do Sintetel, e hoje constituem sua maior parte. Mais importante ainda, o Sintetel buscou alargar sua base de representação por meio da incorporação de trabalhadores das novas empresas do setor: o sindicato passou então a reclamar a representação dos trabalhadores em tecnologia da informação e em telemarketing (ver, para mais detalhes, Rombaldi, cit., p. 102-104).

metropolitana, e por isso está em permanente litígio judicial com o Sintetel, que representa os trabalhadores do setor de telecomunicações de todo o Estado de São Paulo.

No período anterior à privatização da Telesp, as principais demandas sindicais consistiam em reajustes salariais e na concessão de gratificações por tempo de serviço. Após a privatização, contudo, tendo em vista o aumento do desemprego e da precarização do trabalho, a reivindicação por reajuste salarial foi em grande medida substituída pela reivindicação por manutenção dos empregos, e a reivindicação por gratificações por tempo de serviço, substituída pela negociação de complementos salariais que buscavam incluir, sem grande sucesso, a participação nos lucros e alguns benefícios sociais, como convênios com planos de saúde e universidades privadas. Além disso, no período anterior à privatização, a baixíssima rotatividade do trabalho e a relativa homogeneidade do meio ambiente empresarial fordista permitiam que laços de solidariedade relativamente estáveis fossem estabelecidos entre os trabalhadores, facilitando a ação sindical. Ou seja, uma certa estrutura simbólica orientada pela valorização da identidade de “trabalhador da Telesp” favorecia a mobilização coletiva.

A manutenção dessa estrutura simbólica por um longo período de tempo permitiu que trabalhadores e dirigentes sindicais partilhassem de referenciais comuns, mesmo que esses últimos, ao integrar a diretoria do sindicato, se mantivessem afastados das práticas cotidianas dos trabalhadores por eles representados. Devido, em grande medida, ao aumento do desemprego que se seguiu à privatização, a atuação defensiva do Sintetel conduziu ao reforço de um modelo de ação sindical caracterizado pelo pragmatismo e pela atualização das estratégias reivindicativas: negociações com as empresas substituíram completamente qualquer recurso ao confronto aberto.

Reagindo ao modelo representado pelo Sintetel, a atuação do Sintratel assume contornos distintos: por intermédio de um maior enraizamento nos movimentos sociais não-sindicais, especialmente, os movimentos negro e GLBTT, as lideranças do Sintratel buscaram fortalecer formas alternativas de solidariedade classista, alimentando coletivos destinados à discussão de questões de raça, orientação sexual e gênero, e aproximar, assim, os teleoperadores do cotidiano sindical. Além disso, o sindicato tem atuado junto à Associação da Parada do Orgulho GLBTT de São Paulo, destacando-se como um dos poucos sindicatos ou associações profissionais de São Paulo a organizar, ano após ano, um “bloco”

independente durante a parada. Esta vinculação do Sintratel com o orgulho GLBTT tem estimulado a participação de travestis e transsexuais no movimento sindical como delegados de base, fato pouco comum na história do movimento operário brasileiro.¹¹

Contudo, a despeito dessas diferenças, é possível observar, igualmente, algumas importantes convergências entre os padrões de ação do Sintetel e do Sintratel. Ambos, por exemplo, tem investido na organização de cursos de qualificação profissional por meio de parcerias com empresas do setor, além de fazerem parte do “Programa Brasileiro de Auto-regulamentação do Setor de Relacionamento”, criado pelas entidades patronais do setor. De maneira similar, tanto o Sintetel quanto o Sintratel tem seguido o modelo conhecido por “sindicalismo-cidadão”, segundo o qual o sindicato oferece a seus associados diversos serviços outrora oferecidos pelo Estado, como convênios médicos e educação profissionalizante e complementar, além de apoiar agências de emprego financiadas com recursos do Fundo de Amparo ao Trabalhador (FAT).

A eleição de Luiz Inácio Lula da Silva, em 2002, representou um verdadeiro divisor de águas na relação do sindicalismo brasileiro com o aparelho de Estado. Em primeiro lugar, o governo Lula preencheu aproximadamente metade dos cargos superiores de direção e assessoramento – cerca de 1.305 vagas, no total – com sindicalistas que passaram a controlar um orçamento anual superior a R\$ 200 bilhões. Além disso, posições estratégicas relativas aos fundos de pensão das empresas estatais, igualmente, foram ocupadas por dirigentes sindicais. Vários destes assumiram posições de grande prestígio em companhias estatais – como, por exemplo, a Petrobrás e Furnas Centrais Elétricas –, além de integrarem o conselho administrativo do BNDES. O governo Lula promoveu, ainda, uma reforma sindical que oficializou as centrais sindicais brasileiras, aumentando o imposto sindical e transferindo anualmente cerca de R\$ 100 milhões para estas organizações. Tudo somado, o sindicalismo brasileiro elevou-se à condição de um ator estratégico no tocante ao investimento capitalista no país.

¹¹Para uma descrição detalhada a respeito da participação do Sintratel na Parada do Orgulho GLBTT de São Paulo, ver Ruy Braga, David Flores, Fábio Pimentel e Vitor Vaneti, “Social Movement Unionism and Neoliberalism in São Paulo, Brazil: Shifting Logics of Collective Action in Telemarketing Labor Unions”, *Societies Without Borders*, v. 6, p. 73-101, 2011.

Esta nova realidade, como era de se esperar, modificou a relação do sindicalismo da indústria de call centers com o aparelho de Estado no país. Ao longo de nossas entrevistas com dirigentes sindicais e ativistas de base de ambos os sindicatos, a opinião favorável ao governo Lula predominou amplamente. Para justificar sua adesão ao programa petista, os sindicalistas faziam reiteradas comparações com a Era FHC. Além disso, projetos de formação profissional – sem mencionar acordos com faculdades particulares – implementados pelos sindicatos, dependem de recursos provenientes do Fundo de Amparo ao Trabalhador (FAT) e contam com o apoio de programas federais, como, por exemplo, o Programa Universidade Para Todos que distribui bolsas de estudos parciais ou integrais para estudantes de baixa renda financiar estudos em universidades privadas. Não é de se espantar, portanto, que a principal iniciativa do governo Lula em relação ao setor de telemarketing, isto é, a chamada “Lei do telemarketing”, promulgada no dia 1º de dezembro de 2008, lei que se concentrou exclusivamente nos direitos dos consumidores e nada fez para melhorar as condições de trabalho dos teleoperadores, não tenha motivado, fora as lamentações rotineiras, nenhum protesto por parte dos sindicalistas.¹²

Se não há *pressão sobre o governo*, no tocante às greves, o Sintratel tem se mostrado mais ativo do que o Sintetel. Aqui, vale notar que, a despeito do bloqueio estrutural enfrentado pela mobilização coletiva no setor, as greves na indústria paulistana de call centers vem ocorrendo com certa frequência. Como já afirmado, ao iniciamos nossa pesquisa, curiosamente não registramos referências a greves no telemarketing. O padrão defensivo dos movimentos grevistas no setor, contudo, será alterado com a afamada greve da unidade da empresa Atento localizada na rua Marechal Deodoro, em São Bernardo,

¹²Do ponto de vista das relações de trabalho, o Ministério do Trabalho promulgou, em 2 de abril de 2007, um anexo da Norma Regulamentadora de no. 17 para o setor de telemarketing. Ver http://www.mte.gov.br/legislacao/normas_regulamentadoras/nr_17_anexo2.pdf. A despeito das insuficiências da norma, ainda assim seria necessária ostensiva fiscalização pública para vencer a resistência da indústria à regulamentação. Contudo, a área de fiscalização do trabalho do Ministério do Trabalho no país conta com cerca de três mil fiscais, distribuídos proporcionalmente pelos estados, de acordo com o tamanho da população. Conforme as recomendações da Organização Internacional do Trabalho, o número mínimo deveria ser de quatro mil e quinhentos fiscais. Ou seja, existe um flagrante déficit do número de fiscais do trabalho no país. Sobre o processo de constituição daquilo que veio a ser o “Anexo II” da Norma Regulamentadora 17, ver Claudio Cezar Peres et alii, “Uma construção social: o anexo da norma brasileira de ergonomia para o trabalho dos operadores de telemarketing”, Revista Brasileira de Saúde Ocupacional, vol. 31, n. 114, julho de 2006. Sobre o déficit de fiscais do trabalho, ver: Ivan Richard, “Lupi reclama do baixo número de auditores fiscais do trabalho”, Agência Brasil, 7 de agosto de 2008.

ocorrida entre os dias 15 e 24 de agosto de 2005. Episódio fundamental na história do Sintratel, o movimento grevista eclodiu na mesma cidade que, trinta anos atrás, havia assistido ao grande ciclo grevista que, sob a liderança de Lula, originou o “novo sindicalismo”.¹³

As insatisfações dos trabalhadores passavam pela ausência de reajuste salarial nos dois anos anteriores, pela defasagem no auxílio-alimentação, pela implementação do banco de horas, pelas precárias condições de trabalho, além de episódios de assédio moral. Diante da redução do valor do vale-transporte, várias manifestações foram organizadas, com apoio do Sintratel (e oposição do Sintetel), culminando em uma paralisação de um dia de aproximadamente 150 teleoperadores - razão suficiente para que houvesse prisão de sindicalistas pela polícia e a demissão de vários teleoperadores grevistas. Então, cerca de metade dos 900 teleoperadores da unidade decidiram se juntar ao movimento, estendendo-o por mais nove dias, e reivindicando, além de 17,74% de aumento salarial, o reajuste do vale-refeição de R\$ 2,74 para R\$ 6, isonomia salarial, além de Participação nos Lucros e/ou Resultados (PLR). A greve, a despeito das demissões não-revertidas, foi considerada vitoriosa tanto pelo sindicato quanto pelos teleoperadores que tiveram praticamente todas as reivindicações atendidas. Greves com menor duração, mas com a mesma pauta reivindicativa, passaram a acontecer todos os anos a partir de então: PLR, creche, reajuste salarial, redução da jornada de trabalho, reajuste do vale-refeição...

Durante nossas entrevistas com teleoperadores e sindicalistas de base no início de 2006, chegamos a registrar esta greve da Atento. Contudo, excessivamente influenciados pela tendência defensiva predominante no início dos anos 2000, interpretamos

¹³Segundo relato dos sindicalistas envolvidos nesse movimento, além da paralisação total, dezenas de outras paralisações parciais ocorreram ao longo dos meses de agosto e setembro no sítio da Atento em São Bernardo, estendendo o processo reivindicativo por mais um mês. Outro fato curioso desta greve é que, embora a representação oficial dos operadores da Atento estivesse a cargo do Sintetel, o Sintratel desde muito tempo vinha buscando se aproximar dos trabalhadores da empresa, fosse por meio da prestação de atendimento jurídico, fosse por meio de panfletagens em frente à porta dos prédios da empresa, ou até mesmo por meio do recrutamento de militantes que lá trabalhassem. O Sintratel por diversas vezes havia acionado mecanismos jurídicos para assumir a representação oficial dos trabalhadores da empresa, com uma primeira tentativa já em 2001. O argumento utilizado era de que os teleoperadores formavam uma nova categoria de trabalho, e que, conseqüentemente, deveriam ser representados por um sindicato específico. As mobilizações que aconteceram nos cerca de cinquenta dias de greve foram acompanhadas de quatro longas batalhas jurídicas, que ora concediam a um, ora a outro sindicato, o direito de representação dos funcionários da Atento. No momento da redação deste texto, o Sintetel ainda era o representante juridicamente legitimado.

equivocadamente este movimento como parte das lutas mais ou menos relacionadas ao reconhecimento da dignidade individual - contra o assédio moral, pelo direito de ir ao banheiro, pela ampliação dos intervalos, pela melhoria dos lanches... Na realidade, contudo, movimentos parciais de caráter mais ofensivo já começavam a emergir naquele momento. Como não estávamos preocupados em analisar aprofundadamente os movimentos grevistas no setor, não compreendemos a importância que alguns fatores-chave relativos ao processo de trabalho nas CTAs cumpriam para a formação da solidariedade classista entre os teleoperadores. Em primeiro lugar, se bem é verdade que, as características de primeiro emprego no telemarketing, associadas à elevada rotatividade do trabalho nos call centers, tendem a bloquear a ação política classista, também é verdade que, em um mercado de trabalho onde em cada três empregos criados na iniciativa privada não-agrícola, dois se encontram em empresas com até dez trabalhadores, pagando, em média, R\$ 633,03 para seus empregados, a indústria de call center passou a ser encarada por muitos como um horizonte ocupacional mais ou menos inescapável.

Apesar da intensa rotatividade do trabalho no setor, chegamos a entrevistar teleoperadores com até dez anos de experiência no telemarketing. Isso significa que, os vínculos sindicais não são simplesmente “perdidos”, mas, com frequência, levados de uma empresa para outra. Além disso, a progressiva monopolização da indústria brasileira de call center endureceu ainda mais as condições de trabalho, fato que alimenta um descontentamento difuso na base. Finalmente, vale destacar dois aspectos: do ponto de vista do processo de trabalho, a ênfase na necessidade de se alcançar metas por meio do trabalho cooperativo em equipe tende a nutrir laços de solidariedade entre os teleoperadores que se manifestam em ocasiões de conflito com a empresa; além disso, a experiência compartilhada de discriminação por gênero, orientação sexual e raça, costuma reforçar ainda mais esses laços de solidariedade, criando, ao mesmo tempo, certa inclinação para a mobilização coletiva.

Com isso, não queremos transmitir a impressão simplista de que os teleoperadores formam um grupo mobilizado sindicalmente. O mais correto seria dizer que estamos diante de trabalhadores que, a despeito das dificuldades interpostas à mobilização coletiva pela indústria, *começaram a formar um embrião de consciência coletiva, forte o suficiente para garantir alguns passos importantes no caminho da auto-organização sindical.* Na verdade, o

rápido e concentrado crescimento da indústria de call centers no país somado ao acúmulo de experiências no setor por parte dos próprios teleoperadores tem, usualmente, favorecido o aparecimento de determinadas reivindicações sindicais de natureza ofensiva. Pode parecer pouco, se comparado à história do movimento sindical brasileiro, porém, tendo em vista o modelo de organização do trabalho predominante nesta indústria, além da formação ainda muito recente desse grupo, entendemos que *qualquer imagem que associe os teleoperadores à ausência de condições mínimas de participação na luta de classes, deve ser imediatamente rejeitada.*

A observação desse grupo subproletário pós-fordista, na verdade, nos permitiu testar a hipótese da “revolução passiva à brasileira”, que, juntamente com Alvaro Bianchi, esboçamos quando da primeira eleição de Lula. Naquela ocasião, avançamos duas conjecturas: 1) O governo Lula não seria simplesmente mais um exemplo “neoliberal”, à la Fernando Collor ou FHC, exatamente porque, no intuito de constituir certas margens de consentimento popular, ele deveria responder a determinadas demandas represadas dos movimentos sociais. Empregamos então a noção – um tanto quanto frouxa, admitamos – de “social-liberalismo” para tentar dar conta da ênfase nas políticas de distribuição de renda, ainda que plasmadas pela reprodução da ortodoxia rentista. E 2) o vínculo orgânico “transformista” da alta burocracia sindical com os fundos de pensão poderia não ser suficiente para gerar uma “nova classe”, como disse Oliveira, mas seguramente pavimentaria o caminho sem volta do “novo sindicalismo” na direção do regime de acumulação financeiro globalizado. Apostávamos que essa via liquidaria completamente qualquer possibilidade de retomada da defesa, por parte desta burocracia, dos interesses históricos das classes subalternas brasileiras. Chamamos esse processo de “financeirização da burocracia sindical”.

A experiência do sindicalismo do setor de telemarketing na cidade de São Paulo nos permitiu testar igualmente essa hipótese. E, de fato, encontramos as duas tendências em ação. Por um lado, verificamos uma resoluta iniciativa, em especial, por parte do Sintratel, em aproximar a pauta sindical, num sentido mais tradicional, das demandas formuladas pelos movimentos sociais no país ao longo das décadas de 1980 e 1990: lutas por igualdade de gênero, raça, orientação sexual, acesso à universidade, proteção social... Além disso, o Sintratel buscou não apenas se associar a outros sindicatos em países onde a Atento

mantem operações, como também se articular com a Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República no intuito de desenvolver projetos contra o assédio moral e a discriminação por orientação sexual. Ao seu modo, o sindicato ajudou a promover, assim, a ampliação das margens do consentimento popular entre os teleoperadores, aproximando-os de certas demandas históricas dos movimentos sociais no país.

Por outro lado, o Sintratel apoiou a reforma sindical promovida pelo governo Lula, buscando tirar proveito da situação: durante nossa pesquisa, pudemos acompanhar a eclosão de uma série de conflitos no sindicato – com relatos de agressões físicas ocorridas entre diretores – motivados, em grande parte, pelo processo de desfiliação da CUT e de constituição de uma nova central sindical, criada pelo PCdoB (a CTB) exclusivamente para receber uma fatia maior do imposto destinado às centrais sindicais. De uma forma ou de outra, neste caso, o resultado do encontro de demandas represadas dos movimentos sociais com o “transformismo sindical” representou, sem dúvidas, um incremento da tutela do movimento sindical de base pelo aparelho de Estado.

Após pesquisar estes subproletários pós-fordistas e seus sindicatos, a imagem que fica, contudo, não é a da fração de classe supostamente refratária à desordem política, incapaz de construir formas autônomas de organização e que busca no Estado a via *par excellence* de diminuição da desigualdade social. Na realidade, os teleoperadores configuram um fenômeno marcadamente ambivalente em termos ideológicos. Se bem é verdade que possuem escassa experiência política, já começam a construir suas greves; se não se interessam por partidos, sabem manifestar suas insatisfações dentro e fora das empresas; associam a ampliação do consumo popular à continuidade do lulismo, mas, não se iludem com o “milagre” do crédito subsidiado pelo governo...

Do ciclo de crescimento econômico com relativa desconcentração de renda entre aqueles que vivem dos rendimentos do trabalho, este grupo extraiu lições que, ao invés de uma atitude dependente do Estado, alimentam um estado mais ou menos permanente de *inquietação social*. Aderiram momentaneamente ao lulismo, mas, não devemos nos enganar: o signo da passividade simplesmente não os traduz. Ao contrário, mais correto seria reconhecer aí uma espécie de pressão popular inorgânica, muito familiar aos sindicalistas que atuam no setor, diga-se de passagem, que nega o presente e se projeta no futuro. Uma projeção que pode, caso a desconcentração de renda entre os que vivem do

trabalho seja interrompida, transbordar as barreiras diligentemente erguidas pelo movimento sindical no intuito de desviar a pressão popular para longe do governo. Considerando as características históricas do capitalismo semi-periférico, não seria nenhuma surpresa: o governo Dilma Rousseff já anunciou acentuados cortes de gastos no orçamento federal e fez aprovar pelo Congresso um reajuste do salário mínimo muito aquém das expectativas dos sindicalistas.

De volta à história do populismo brasileiro, lembremos que a superestimação dos empregos não-operários pelos trabalhadores recém-chegados do campo foi um fenômeno largamente documentado pelas etnografias que se ocuparam da formação da nova classe operária brasileira entre os anos 1930 e 1960. Decorrente do estranhamento causado pelos primeiros contatos com o despotismo fabril em condições semi-periféricas, os operários invejavam o trabalho em escritórios e desejavam que suas filhas pudessem estudar, abandonar os empregos de domésticas e ocupar tais vagas no futuro. Interpretado pela nascente sociologia do trabalho profissional brasileira como um claro indício do individualismo que, supostamente característico desse grupo social, dissolvia a identificação dos trabalhadores com o ambiente social operário, a aspiração de se libertar das cadências infernais da linha de montagem, refugiando-se nos escritórios, confundiu-se com o sentimento de impotência ante a grande empresa fordista.

A história da emergência do novo sindicalismo, tendo Lula à frente, no final dos anos 1970, mostrou que a imaginação sociológica simplesmente não foi capaz de captar corretamente as aspirações dos operários brasileiros. Ao contrário, a direção sindical surgida nas greves de 1978-1980, sim. Atualmente, as filhas - e as netas - daqueles operários frequentam uma faculdade particular noturna, abandonam os empregos de domésticas e se estabelecem em grande número nos escritórios: como vimos, não faltam vagas na indústria pós-fordista de call centers, especialmente no Nordeste do país. Resta saber se elas permanecerão silentes diante dos baixos salários, da alta rotatividade, da intensificação dos ritmos de trabalho, da discriminação racial, do assédio sexual e do adoecimento que marcam o setor. Ou se, ao contrário, decidirão seguir o caminho percorrido por seus pais - e avós - trinta anos atrás.