



As peijas dos teleatendentes em Pernambuco e suas estratégias de resistência

The struggles of call-center workers in Pernambuco and their resistance strategies

Rafaela Ribeiro Saraiva da COSTA*

 <https://orcid.org/0000-0002-4244-8001>

Maria das Graças e SILVA**

 <https://orcid.org/0000-0002-6583-831X>

Resumo: Este estudo analisa as estratégias de resistência individuais e coletivas desenvolvidas pelos operadores de teleatendimento do estado de Pernambuco frente à intensificação do trabalho. O objetivo é compreender a relação entre o sindicato e os operadores de teleatendimento nos processos de luta cotidiana e da construção de estratégias de enfrentamento. Do ponto de vista metodológico, a pesquisa tem caráter tanto bibliográfico, quanto de campo, com entrevistas semiestruturadas com quatro trabalhadoras e uma dirigente sindical. A partir disso, apreende-se que os operadores de teleatendimento estão diariamente se colocando disponíveis para o confronto e construindo estratégias criativas, espontâneas e cotidianas, mas estas não se revestem de um caráter político devido à ausência de um processo contínuo de educação política, atestando um distanciamento entre a representação sindical e os trabalhadores em teleatendimento em Recife.

Palavras-chave: Estratégias de resistência. Teleatendimento. Sindicalismo. Consciência de classe.

Abstract: This study analyzes the individual and collective resistance strategies developed by call-center workers in the state of Pernambuco against work intensification. The objective is to understand the relationship between the Union and the operators in the process of daily struggle and in the construction of confrontation strategies. Methodologically, the research has a bibliographic and field character with semi-structured interviews with four female workers and a Union leader. It observes that the call-center workers make themselves available every day for confrontation and are building creative, spontaneous, and day-by-day strategies, these do not, however, have a political character owing to the absence of a continuous process of political education, this attests to the distance between call-center workers and their Union representation in Recife.

Keywords: Resistance strategies. Call-handling. Trade Unionism. Class consciousness.

Submetido em: 12/10/2021. Revisado em: 6/12/2022. Aceito em: 12/12/2022.

* Assistente Social. Mestra em Serviço Social. Assistente Social do Instituto de Medicina Integral Professor Fernando Figueira e da Prefeitura da Cidade do Recife. (PMR, Recife, Brasil). Rua dos Coelhos, 300, Boa Vista, CEP.: 50060-550. E-mail: rafinhasaraivach@yahoo.com.br.

** Assistente Social. Doutora em Serviço Social. Professora Adjunta do Curso de Serviço Social da Universidade Federal de Pernambuco. (UFPE, Recife, Brasil). Av. Prof. Moraes Rego, 1235 - Cidade Universitária, Recife (PE), CEP.: 50670-901. E-mail: gracita.pe@gmail.com.



© A(s) Autora(s)/O(s) Autor(es). 2022 Acesso Aberto Esta obra está licenciada sob os termos da Licença Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional (https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.pt_BR), que permite copiar e redistribuir o material em qualquer suporte ou formato, bem como adaptar, transformar e criar a partir deste material para qualquer fim, mesmo que comercial. O licenciante não pode revogar estes direitos desde que você respeite os termos da licença.

1 Introdução

O referido artigo busca, como tema central, entender as estratégias de resistência individuais e coletivas desenvolvidas pelos trabalhadores das centrais de teleatividades em Pernambuco e suas relações com o sindicato. O objeto se inscreve no campo dos estudos atuais sobre o mundo do trabalho, suas tendências e as implicações da chamada *nova morfologia do trabalho* (ANTUNES, 2018) para a organização da classe trabalhadora. Trata-se, ainda, dos resultados da pesquisa desenvolvida durante o Mestrado em Serviço Social na Universidade Federal de Pernambuco (UFPE).

Em vista disso, o objetivo é compreender as respostas da representação sindical diante das necessidades dos trabalhadores – tanto aquelas afetas ao contexto imediato, quanto a sua articulação com o projeto societário. Ademais, este trabalho também se propõe a desvelar o caráter perverso dessa ocupação que se apresenta como um trabalho de escritório/intelectual e que, por este motivo, aparentemente não traz prejuízos e desgastes físicos ao trabalhador, embora, a partir da experiência empírica e das aproximações teóricas, possa se observar adoecimento físico e psíquico, conforme dados que serão apresentados mais adiante.

Para fins deste estudo, compreende-se que a inserção das novas tecnologias no processo de produção impactou o mundo do trabalho e, especificamente, o trabalho dos operadores de teleatendimento¹. Por essa razão, entende-se que a expansão das centrais de teleatendimento (CTAs) está intimamente ligada à reestruturação produtiva, ao crescimento do setor de serviços e à terceirização. Neste sentido, busca-se analisar quais os reflexos dessa nova forma de gerenciamento da força de trabalho para a organização político-sindical da classe trabalhadora e os rebatimentos da chamada crise do sindicalismo brasileiro para as estratégias de organização coletiva.

Em termos procedimentais, fez-se, no primeiro momento, uma revisão bibliográfica com o intuito de aprofundar as discussões sobre os aspectos históricos, econômicos, políticos e ideológicos da luta de classes e as mudanças ocorridas no mundo do trabalho, de maneira geral, e no Brasil, na chamada acumulação flexível. Para tanto, foram utilizados os estudos de Karl Marx e da tradição marxista; os estudos realizados sobre o trabalho na sociedade contemporânea, sua organização e as suas implicações sociais, mais especificamente os autores da tradição marxista: Ruy Braga, Ricardo Antunes (1994), Giovanni Alves (1998), entre outros que buscam compreender a *nova morfologia do trabalho* (ANTUNES, 2018) no âmbito da reestruturação produtiva e as implicações para a organização coletiva e sindical dos trabalhadores.

Na etapa da coleta de dados de campo², realizaram-se entrevistas semiestruturadas com quatro³ trabalhadoras para apontar as atuais formas de gerenciamento da força de trabalho

¹Refere-se ao conjunto geral de trabalhadores que desenvolvem suas atividades, sejam elas de venda ou de atendimento nos *call centers*.

²A pesquisa segue as orientações éticas da Resolução 510/16 do Conselho Nacional de Saúde com número CAAE: 93002618.1.0000.5208.

³De acordo com o SINTTEL-PE, a categoria dos operadores de teleatendimento em Pernambuco tem, em média, 30 mil trabalhadores e uma rotatividade de 250 demissões por semana. A pesquisa vinculada ao referencial teórico do materialismo histórico-dialético une qualidade e quantidade em que nenhuma dessas dimensões se sobrepõe à outra, mas fazem parte de uma mesma totalidade.

elaboradas pelas empresas no estado de Pernambuco e suas formas de resistência no cotidiano de trabalho.

Além disso, foi entrevistada uma⁴ dirigente sindical, que já trabalhou como teleatendente⁵ e está no sindicato representando o segmento, para entender de que forma ela compreende os processos mais gerais do mundo do trabalho e os impactos para a organização sindical, bem como compreender a história do movimento dos operadores de teleatendimento em Pernambuco. Para as entrevistas, utilizaram-se dois roteiros (um para as trabalhadoras e outro para a representação sindical) preestabelecidos com perguntas abertas e que permitiram às entrevistadas não direcionarem a sua resposta somente ao que foi perguntado, mas trazer outros elementos do que foi realmente vivido.

No que concerne ao método de investigação e de exposição, a presente pesquisa vincula-se ao referencial teórico-metodológico do materialismo histórico-dialético, posto que se considera “[...] o materialismo histórico como possibilidade teórica, isto é, como instrumento lógico de interpretação da realidade, contém em sua essencialidade a lógica dialética e nesse sentido, aponta um caminho epistemológico para a referida interpretação” (MARTINS, 2006, p. 2).

2 Desenvolvimento

A relação (luta sindical e luta corporativa) sofre determinações do contexto pós 2008 em que ocorreram cisões entre bases e burocracias sindicais, no contexto do amoldamento da Central Única de Trabalhadores (CUT). Este cenário está ligado à crise capitalista de 2008:

O que assistimos atualmente no mundo capitalista é muito mais do que uma simples crise financeira, ou creditícia. Não é uma elementar crise cíclica, das que em algum tempo o sistema se recompõe e volta a funcionar normalmente. Não se trata do resultado de um período de desregulação do capital especulativo, em que alguns governos poderosos do mundo praticaram uma política irresponsável. Estamos diante de algo muito mais importante. Assistimos, na atualidade, ao início do processo de colapso de uma etapa específica do capitalismo. A crise financeira iniciada nos Estados Unidos, no setor imobiliário dos subprime, e a qual se estendeu a todo o sistema financeiro e ao setor da economia real, é só o princípio desse processo (CARCANHOLO, 2009, p. 50).

A crise de 2008 tinha como funções destruir capital fictício e restabelecer uma proporcionalidade com o capital produtivo. Esse mecanismo permitiria a rearticulação do sistema, mas com uma nova lógica (CARCANHOLO, 2009).

A intervenção dos diferentes governos dos países mais importantes economicamente do mundo reduziu de maneira temporária sua profundidade. À medida que esses governos ampliaram as condições de crédito, compraram títulos podres, compraram ações das empresas produtivas e financeiras em risco de quebra, retiraram das mãos dessas empresas aquele capital fictício que estava sendo desvalorizado ou que simplesmente se destruía (CARCANHOLO, 2009, p. 54).

⁴Inicialmente, propôs-se entrevistar três dirigentes sindicais, mas somente uma pode contribuir com a pesquisa de campo. Os demais dirigentes que foram procurados diziam não dispor de tempo para a realização das entrevistas.

⁵Trabalhadores que realizam atendimento ao cliente por telefone.

Ou seja, a ação do Estado atenuou as contradições entre capital fictício e produtivo, mas não as resolveu. Portanto, continua o autor, a crise atual não está encerrada ou resolvida e isso não significa que se observará nos próximos anos crescimentos negativos ou próximos de zero. Carcanholo (2009) descreve que, provavelmente, após longos anos de recessão, assistimos a um momento de estagnação econômica, com um crescimento que ora se recupera, ora se reduz drasticamente. Para a classe trabalhadora, então, qual seria implicação? O crescimento do desemprego e a escassez do trabalho são, para o autor, uma consequência inevitável.

Ainda seguindo as pistas de Carcanholo (2009), ele enfatiza que é equivocado pensar que a crise atual conduzirá o capitalismo a desmoronar como um castelo de cartas, embora sua sobrevivência só será possível com um grau ainda maior de superexploração da força de trabalho e de recrudescimento da flexibilização das suas relações.

No Brasil, o referido período guarda relação direta com o governo Lula e do Partido dos Trabalhadores (PT). Entende-se que a resposta do Estado em relação à crise inicia-se nos anos 2000 quando, ao assumir o governo, conforme Ladosky e Rodrigues (2018), Lula combinou e compatibilizou três agendas contraditórias a fim de conciliar os interesses da classe dominante. Por um lado, manteve o tripé macroeconômico herdado do governo de Fernando Henrique Cardoso, qual seja, superávit primário, câmbio flutuante e metas de inflação, mas, por outro, assumiu uma agenda neodesenvolvimentista (LADOSKY; RODRIGUES, 2018) em que redireciona a ação do Estado “[...] via investimentos públicos em obras de infraestrutura e programas sociais, induzindo os investimentos da iniciativa privada. O Programa de Aceleração do Crescimento (PAC) com seus vários desdobramentos é o principal exemplo dessa agenda” (LADOSKY; RODRIGUES, 2018, p. 57).

Este modelo de agenda econômica e política permitiu, de acordo com Nakano (2012), que o governo brasileiro reagisse acionando os bancos públicos para socorrer os pequenos bancos e aumentar a oferta de crédito, estimulando o consumo e reduzindo os impostos de bens duráveis (LADOSKY; RODRIGUES, 2018). Contudo, vale ressaltar, esse remédio foi provisório e temporário, posto que apenas retardou os efeitos da crise vista atualmente, pois, conforme já mencionado por Carcanholo (2009), trata-se de uma crise que se arrastará por longos anos e só será capaz de manter a sobrevivência do capitalismo mediante a intensificação da exploração da força de trabalho e devastação completa dos direitos sociais da classe trabalhadora. Mais recentemente, com a pandemia da COVID-19 e a condução desastrosa da crise sanitária por parte do Governo Federal, a situação da classe trabalhadora é ainda mais grave e devastadora.

Mas qual a relação desse processo com a organização sindical? Durante o governo Lula, amparado por aquela agenda econômica e social, os trabalhadores formais vivenciaram expressivos ganhos salariais. Por outro lado, o ambiente econômico favorável ao aumento do emprego formal e a estabilidade política permitiram aos sindicatos dos setores privados conquistarem ganhos salariais através das convenções ou acordos coletivos. Os ganhos de emprego e renda permitiram o apassivamento dos conflitos sociais entre capital e trabalho e o apoio político de diversas centrais sindicais ao governo do Partido dos Trabalhadores.

Diante disso, pontua Ladosky; Rodrigues (2018), o *reformismo fraco* do governo do PT voltou-se com prioridade para a questão da miséria e da fome, atuando no terreno social em que a restrição dos direitos é mais aguda. Sendo assim, coube ao movimento sindical, que repre-

senta os trabalhadores inseridos no mercado de trabalho, alçar suas conquistas em um ambiente mais favorável à negociação coletiva.

Se, no final dos anos de 1970 e início da década de 1980, a atuação do sindicalismo brasileiro se mostrou extremamente vigorosa em sua ação conflitiva diante de um quadro de transição democrática, o mesmo não se pode dizer dos anos de 1990. Nesses anos, fatores externos e internos (elevadas taxas de desemprego, redução dos índices de inflação, reestruturação produtiva nas plantas industriais e nas áreas mais dinâmicas do setor de serviços, medidas legais de flexibilização da legislação trabalhista e criminalização de greves, entre outras medidas) deslocaram a ação sindical para um terreno institucional de representação trabalhista expresso, sobretudo, na trajetória da CUT. Diante do contexto adverso do desemprego em patamar elevado e a dificuldade em realizar mobilizações de massa, a ação institucional acabou sendo uma ‘solução’ para os sindicatos permanecerem ativos e, em alguma medida, atuantes na defesa dos interesses dos trabalhadores (LADOSKY; RODRIGUES, 2018, p. 60).

Portanto, à grosso modo, essa conjugação de fatores provocou um amoldamento que conduziu o sindicalismo a uma postura propositiva do ponto de vista das políticas sociais e a negociação e conciliação como instrumentos prioritários de ação. As condições de trabalho, a socialização da riqueza produzida e as contradições estruturais do conflito capital/trabalho foram abandonadas.

2.1 As estratégias de mobilização coletiva e a relação dos operadores de teleatendimento com o SINTTEL (PE)

Cavaignac (2010) afirma que as lutas de classe têm se mantido no horizonte da *crítica do capitalismo do ponto de vista do trabalho* ao invés de avançarem na *crítica ao trabalho no capitalismo*. Esta análise pode ser observada na seguinte fala da dirigente sindical sobre as necessidades dos operadores de teleatendimento em Pernambuco:

Primeiro da organização do trabalho, de como este trabalho é organizado, da questão de pausa pessoal que não pode, que tem pressão se não vender, que se não vender tem justa causa, então tem muito dessa questão de organização e o salário. Porque eles executam uma atividade, todos os operadores de telemarketing⁶, não só de Pernambuco, que exige muito do cognitivo deles, de todo o conjunto do ser e aquilo ali é um desgaste muito grande e o pessoal não é remunerado por isso. São centavos; às vezes, se for um atendente de vendas, dois reais por vender um cartão de crédito, três reais. Então eles precisam de uma organização do trabalho melhor, de um aumento de salário e de qualidade de vida porque o dimensionamento de horários, o dimensionamento é de como você vai efetivar o seu trabalho (DIRIGENTE SINDICAL).

A análise de Cavaignac (2010), inspirada em Marx, prossegue afirmando que o trabalho assalariado é a base do capital. Por conseguinte, a negação desse tipo de trabalho pressupõe a potencial negação da formação social capitalista. Com isto, as manifestações e lutas em relação aos salários e da jornada de trabalho se inscrevem no processo de produção capitalista e, portanto, não rompem com a estrutura do capital. Ademais, não há um contínuo linear entre as lutas tradicionais da classe trabalhadora que dizem respeito ao consumo e à esfera distributiva e entre as lutas e concepções para além do capital que, conforme suas palavras: “[...] devem incluir a necessidade de uma atividade auto-realizadora, questionando a nature-

⁶Operador de telemarketing refere-se àquele profissional que realiza vendas por telefone.

za do trabalho e a estrutura dos constrangimentos que caracteriza o capitalismo” (CAVAIGNAC, 2010, p. 99).

Salienta-se, em adendo, que se trata de um direcionamento de importantes centrais sindicais, em especial da CUT, que rebate diretamente a atuação dos sindicatos locais, evidente na fala da dirigente sindical:

As bandeiras de luta são aumento de salário, aumento de ticket, melhoria no plano. A gente não vai pedir para desacelerar o ritmo, mas que melhore a meta, melhore a educação dos supervisores, coordenadores e isso vai diminuir mais o ritmo. O sindicato já pautou a redução do TMA? Dessa forma não. Porque o TMA, quando ele vem, vem como exigência da operadora [empresa contratante], como o TMA fica dentro das metas quando a gente vai reclamar, a gente pede a melhoria da meta, mas essa intervenção, dessa maneira, não. E intervenção é desse outro modo que eu te falei (DIRIGENTE SINDICAL, grifos nosso).

Esse posicionamento converge para a reconversão da CUT⁷, central a qual o SINTTEL-PE é filiado, podendo ser observada através da *Agenda Prioritária da Classe Trabalhadora Democracia, Soberania e Desenvolvimento com Justiça Social: trabalho e emprego no Brasil* (2018). Nela, as centrais sindicais (Central Única dos Trabalhadores, Central dos Sindicatos Brasileiros, Central dos Trabalhadores do Brasil, Força Sindical, Intersindical, Nova Central e União Geral dos Trabalhadores) apresentam 22 propostas “[...] de uma agenda socioeconômica de transformação orientada pelo combate a todas as formas de desigualdade e pela promoção do emprego de qualidade, pela liberdade, pela democracia, soberania nacional e justiça social” (CENTRAL ÚNICA DOS TRABALHADORES, 2018, não paginado).

Depreende-se, assim, a tendência demonstrada por Cavaignac (2010) de que o movimento sindical, longe de se contrapor radicalmente ao capital, assume uma postura defensiva diante das ofensivas do capitalismo. Suas estratégias e ações buscam responder a degradação de vida e de trabalho sem ter no horizonte de ação uma sociedade radicalmente socialista que, nas palavras de Mészáros (2011), é a única alternativa viável para solucionar as contradições existentes.

Assim, retornando à discussão sobre as 22 propostas acima mencionadas, destaca-se a proposta de número 4, qual seja:

Democratizar o sistema de relações de trabalho, fundado na autonomia sindical, visando incentivar as negociações coletivas, promover solução ágil dos conflitos, garantir os direitos trabalhistas, o direito à greve e coibir as práticas antissindicais; favorecendo a reestruturação da organização sindical para ampliar a representatividade e a organização em todos os níveis, estimulando a cooperação sindical entre os trabalhadores, inclusive com o financiamento solidário democraticamente definido em assembleia (CUT *et al.*, 2018, não paginada).

Em vista do exposto, é possível identificar que a tendência mencionada por Mészáros (2008) demonstra que os constructos teóricos buscam pensar na substituição da subsunção real do trabalho sem que isso represente uma mudança radical e estrutural nas relações de produção existentes. Esse movimento lógico (ou melhor, ilógico) nega completamente que a de-

⁷A Central Única dos Trabalhadores (CUT), que havia se notabilizado pelas mobilizações e greves teve, nesse novo contexto, um forte revés na sua ação sindical o que levou a uma significativa mudança na sua estratégia.

gradação do trabalho é indissociável do modo de produção capitalista e que o controle se estabelece como a via para sua reprodução, ora mais consensual, ora mais coercitiva, embora a violência e a desumanização perpassem todo o processo.

Chama a atenção também a priorização da institucionalização dos conflitos de classe em detrimento do enfrentamento. Aqui vale a pena destacar:

Por um lado, esconde o fato de que todos os conjuntos abrangentes disponíveis de dados empíricos apontam para uma polarização crescente, uma desigualdade crescente, e para a concentração dos meios de produção nas mãos de cada vez menos pessoas, em escala global – isto é, que os dados demonstram exatamente o oposto das proclamadas igualização, convergência e integração estrutural das classes (MÉSZÁROS, 2008, p. 67).

Citando o mesmo autor, Cavaignac (2010) diz que o movimento da classe operária tem sido caracterizado pela setorialidade e pela parcialidade que afetam, inclusive, a sua dimensão política. Não se trata simplesmente de uma estratégia errada, mas da diversificação de capitais e de trabalho, apesar de existir uma tendência globalizante de concentração e centralização de capital, além das tentativas de converter o trabalho em *cúmplice dócil* ao invés de seu *adversário irreconciliável* (CAVAIGNAC, 2010). Nesse diapasão, o desafio que se coloca para a classe trabalhadora é de como converter essa fragmentação em pautas comuns e retomar, no programa de organização da classe trabalhadora, o socialismo radical enquanto alternativa para além do capital.

Nessas circunstâncias, lembrando Dias (1996), a correlação de força se dá em três momentos: no primeiro, a classe existe objetivamente, mas isso não se traduz necessariamente em existência política plena; em um segundo momento político, a classe vive um processo econômico-corporativo em que está estreitamente limitada aos seus interesses específicos; o terceiro momento trata da hegemonia ético-política. Aqui, concretiza-se a criação de um novo bloco histórico e a libertação nacional. Posto isso, para que haja avanço e desenvolvimento desses momentos políticos, é imprescindível que a classe tenha a capacidade de estabelecer o nexu entre a construção de uma visão de mundo e a realização da hegemonia (DIAS, 1996).

A construção dessa hegemonia necessita de uma reforma intelectual-moral dos subalternos, a realização da atividade crítica-teórica e a necessidade de construção dos intelectuais. Dias (1996) afirma que a formação dos intelectuais das classes dominantes é um processo sistemático nas escolas e na produção material direta. Já para os subalternos, o processo guarda maiores desafios, pois eles, como o conjunto da sociedade, são organizados a partir da racionalidade dominante. Para a classe trabalhadora, “[...] o partido não é senão o modo próprio de elaborar sua categoria de intelectuais orgânicos, que se formam assim, e não podem deixar de se formar” (DIAS, 1996, p. 19). É o partido que transforma os elementos de um grupo social em políticos qualificados e dirigentes (DIAS, 1996). Assim, pensar no processo de construção de hegemonia é pensar na autonomia e no processo de formação político-teórico dos sujeitos da classe.

Destarte, para além do partido, o sindicato é também um aparelho importante da sociedade civil para formar teórica e politicamente os membros da classe trabalhadora, contribuir na

construção dos seus interesses e na elaboração do seu projeto. Entende-se, desse modo, que retomar as discussões em torno do sindicato da categoria profissional é fundamental para compreender as determinações do objeto.

Partiu-se da compreensão, anteriormente destacada por Cavaignac (2010), de que o fato das empresas de *call centers* serem diversificadas, com condições salariais, de benefícios, de metas e de estruturas diferentes, acaba produzindo uma fragmentação da categoria e a consequente dificuldade de unificação e mobilização em torno de pautas comuns. Ademais, as condições de trabalho dos operadores da mesma empresa divergem de um cliente contratante para outro, então o sindicato precisa lidar com muitas especificidades e uma multiplicidade de situações. O desafio, conforme já mencionado, se coloca em construir com os operadores uma vontade coletiva que possa aglutinar a heterogeneidade dessa categoria profissional.

O que acontece: eu tenho a L que dá ticket, eu tenho a L que segura salário mínimo, ela perdeu a competitividade para a A. Há uns anos, quando a A começou a se formar, eles começaram em Minas Gerais, e a gente teve uma notícia de uma menina de Minas que eles pagavam em dinheiro, não pagavam nem no banco para não ter aquelas taxas bancárias. Aconteceu de uma menina levar um tiro porque teve um assalto dentro da empresa, lá no começo deles, lá atrás e aí a trabalhadora que foi prejudicada. Enquanto as empresas já usavam bancos, eles não usavam isso tudo para a economia. Aí você já está vendo a diferença (DIRIGENTE SINDICAL).

No caso da classe trabalhadora, conforme Marx e Engels (2011), a sua formação se forja na escola do trabalho e, consoante com Dias (1996), nos partidos e sindicatos. O entendimento sobre a condição de sujeitos históricos da ação e o desenvolvimento da sua consciência de classe necessita de uma educação revolucionária e do acesso a esses conteúdos que não são transmitidos nas escolas e demais aparelhos privados da hegemonia burguesa. Sendo assim, cabe às organizações da classe trabalhadora construir esses espaços de formação revolucionária.

A educação da classe trabalhadora deve ser tarefa primordial para organização da classe, pois significa uma atividade indispensável para preparar a luta e para a sua insurreição. Diante deste cenário, o papel de educar esses trabalhadores não pode ser visto como uma dificuldade para a mobilização, mas como tarefa primordial desse processo e desafio permanente de todos os intelectuais da classe.

Quando se tratou sobre a consciência do seu papel histórico, a maioria das falas das trabalhadoras convergia para o entendimento de que pouco ou quase nada poderia ser feito para alteração da realidade posta, bem como as soluções apresentadas apontam para uma reforma no desenvolvimento e gerenciamento do trabalho e uma humanização das suas relações. As referidas falas são expressões daquele movimento de amoldamento da CUT e seus sindicatos em que:

[...] deixou de se apoiar em uma concepção mais 'movimentista', de estreita relação com os movimentos sociais, e privilegiou a instituição. Vale dizer, passou de uma CUT - movimento para uma CUT - organização, em que o peso dos sindicatos na representação institucional se mostrou mais forte que a via de confronto do período anterior (RODRIGUES, 2011; LADOSKY, 2009) (LADOSKY; RODRIGUES, 2018, p. 54).

Aqui reside o desafio das organizações da classe trabalhadora e se incluem também os sindicatos: contribuir para que esse conjunto de sujeitos atinja o desenvolvimento ético-político e rompa com uma consciência estritamente econômico-corporativa.

Posto isso, no caso particular dos operadores de teleatendimento, resta a estes trabalhadores provocar dentro das centrais de teleatividades uma espécie de *ludismo moderno*. Considerando a ausência de elo entre as pautas dos trabalhadores e a pauta sindical, sobra aos teleatendentes, como forma de ação direta nos locais de trabalho, provocar contingências, rupturas, impactos nas metas, parar de alguma maneira o sistema para amenizar seu sofrimento.

Essas estratégias são formas primitivas e rudimentares de resistência, pois colocam esses trabalhadores em permanente risco pessoal. São como uma espécie de sabotagem que resultam de uma revolta individual da classe premiada de um lado, pela sabotagem da exploração e, de outro, pela refratariedade da conjugação partidos-sindicatos que conduz de forma passiva a luta contra o capital. Tratam-se apenas de um narcótico bastante passageiro contra as dores psicológicas e físicas. Essas formas germinais de revolta e conflito resultam do distanciamento entre a base e o sindicato que contribui para que não haja uma canalização estratégica daquelas formas de resistência para o enfrentamento das perversas condições de trabalho, assim como a mobilização coletiva desses trabalhadores nos locais de trabalho.

3 Conclusão

O presente estudo buscou entender a relação entre o SINTTEL-PE e os operadores de teleatendimento nos processos de luta cotidiana e da construção de estratégias de enfrentamento à exploração da força de trabalho, não abrindo mão de conhecer as necessidades imediatas desses trabalhadores e a sua relação com as demandas do sindicato. O processo investigativo permitiu chegar ao entendimento de que há um distanciamento entre as necessidades imediatas e cotidianas dos trabalhadores e as pautas que estão sendo negociadas nos acordos coletivos. Ou seja, há uma cisão entre o sindicato e sua base.

Em relação a este processo, tem-se na reconversão da CUT e nos governos do PT uma mediação importante. Retoma-se o pensamento de Ladosky e Rodrigues (2018) quando esclarecem que as contradições que permearam os governos de Lula e Dilma são verificadas no sindicalismo que serviu de base social de apoio. Os autores são assertivos ao afirmarem que os referidos governos cumpriram uma agenda trabalhista e, mesmo com contradições e limites, fortaleceram a ação do sindicalismo-CUT, justificando as razões pelas quais essa central tinha fortes argumentos para defender os governos do PT, mesmo quando suas demandas, a exemplo da redução da jornada de trabalho, não eram atendidas.

É sabido que a reforma trabalhista, os ataques ao imposto sindical, a informalidade, as novas formas de trabalho mediadas pelos aplicativos e pelas novas tecnologias tendem a atacar a organização da classe trabalhadora, mas, contraditoriamente, esses trabalhadores estão se movimentando cotidianamente e produzindo resistência nas contingências criadas pelo próprio sistema capitalista.

Dentro das centrais de teleatendimento, há uma efervescência dos confrontos antagônicos entre as classes, mas eles não são convertidos em expressão política plena e se mantêm no nível da individualidade. Conforme já mencionado anteriormente, o apego às formas sindi-

cais conciliadoras restringe o espectro de movimentação da classe trabalhadora, pois o momento histórico do capital é de um sistema altamente móvel, mundanizado e mediado pelas novas tecnologias.

É imprescindível, portanto, que a classe trabalhadora e suas organizações compreendam o contexto histórico em que estão inseridos para construir novas formas de resistência. No caso particular dos teleoperadores, apesar de residuais, observam-se importantes momentos de ruptura com a “colaboração dócil”.

Finaliza-se este percurso ressaltando que a tarefa histórica a ser enfrentada é incontestavelmente maior que a negação do capitalismo. O conceito *para além do capital* (MÉSZÁROS, 2011) é inerentemente concreto. Ele tem em vista a realização de uma ordem social metabólica que sustente concretamente a *si própria*, sem nenhuma referência de autojustificativa para os males do capitalismo. À vista disso, a classe trabalhadora só será capaz de ir além do capital quando conseguir subverter a ordem acima descrita e agir conscientemente no sentido da destruição dos meios que produzem a sua miséria. Somente assim serão capazes de passar de subalternos a hegemônicos!

Referências

ALVES, Giovanni. **Reestruturação produtiva e crise do sindicalismo no Brasil**. 1998. Tese (Doutorado em Sociologia)-Universidade Estadual de Campinas, Campinas, 1998. Disponível em: <http://www.bibliotecadigital.unicamp.br/document/?code=vtls000128910>>. Acesso em: 11 jun. 2016.

ANTUNES, Ricardo. **Adeus ao Trabalho?** as metamorfoses do mundo do trabalho e as dimensões da crise do sindicalismo. 1994. (Tese Livre-docência)-Universidade de Campinas, Campinas, 1994. Disponível em: <http://www.bibliotecadigital.unicamp.br/document/?code=000074882>>. Acesso em: 20 fev. 2018.

CAVAIGNAC, Mônica Duarte. **Relações de trabalho e relações no trabalho na lógica capitalista contemporânea: um olhar sobre atendentes do call center de uma empresa de telecomunicações**. 2010. Tese (Doutorado em Sociologia)-Programa de Pós Graduação em Sociologia, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2010. Disponível em: <http://www.repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/6254/1/2010-TESE-MDCAVAIGNAC.pdf>. Acesso em: 4 jun. 2019.

CARCANHOLO, Reinaldo. A atual crise do capitalismo. **Crítica Marxista**, Campinas, n. 29, p. 49-55, 2009. Disponível em: https://www.ifch.unicamp.br/criticamarxista/arquivos_biblioteca/dossie55A%20atual%20crise%20do%20capitalismo.pdf. Acesso em: 10 abr. 2019.

CENTRAL ÚNICA DOS TRABALHADORES *et al.* **Agenda Prioritária da Classe Trabalhadora Democracia, Soberania e Desenvolvimento com Justiça Social: trabalho e emprego no Brasil**. São Paulo, 2018. Disponível em: <https://www.cut.org.br/acao/agenda-prioritaria-da-classe-trabalhadora-8020>. Acesso em: 16 jul. 2019.

DIAS, Edmundo Fernandes. Hegemonia: racionalidade que se faz história. *In: O OUTRO GRAMSCI*. São Paulo: Xamã, 1996.

LADOSKY, M. H. G; RODRIGUES, I. J. A CUT e o sindicalismo brasileiro nos anos recentes: Limites e possibilidades. **Tempo Social, revista de sociologia da USP**, São Paulo, v. 30, n. 1, abr. 2018. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ts/v30n1/1809-4554-ts-30-01-0053.pdf>. Acesso em: 16 jul. 2019.

LENIN. V. I. **Carta a um camarada**: sobre nossas tarefas de organização. São Paulo: Expressão Popular, 2017.

MARTINS, Lígia Márcia. **As aparências enganam**: divergências entre o materialismo histórico dialético e as abordagens qualitativas de pesquisa. Trabalho apresentado na *In: REUNIÃO ANUAL DA ANPED*, 29., 2006, Caxambu. **Anais [...]**. Caxambu, 2006. Disponível em: https://amablymonari.com.br/wp-content/uploads/2017/12/As_aparA_ncias_enganam_-_divergencias_entre_o_mhd_e_as_abordagens_qualitativas.pdf. Acesso em: 22 dez. 2022.

MARX, K; ENGELS, F. **A sagrada família**. São Paulo: Boitempo, 2011.

MÉSZÁROS, István. **Para além do capital**: rumo a uma teoria da transição. São Paulo: Boitempo, 2011. Disponível em: <https://nupese.fe.ufg.br/up/208/o/para-alem-do-capital.pdf?1350933922>. Acesso em: 8 nov. 2018.

MÉSZÁROS, István. **Filosofia, ideologia e ciência social**. São Paulo: Boitempo, 2008.

NAKANO, Yoshiaki. A grande recessão: oportunidade para o Brasil alcançar os países desenvolvidos. **Rev. adm. empres.** São Paulo, v. 52, n.2, mar./abr. 2012. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/S0034-75902012000200011>. Acesso em: 3 nov. 2019.

Rafaela Ribeiro Saraiva da COSTA Trabalhou na concepção, análise, interpretação dos dados e redação do artigo.

Graduada em Serviço Social pela Universidade Federal de Pernambuco. Mestra em Serviço Social pela Universidade Federal de Pernambuco. Assistente Social e Coordenadora da Comissão de Processo de Trabalho no Instituto de Medicina Integral Professor Fernando Figueira e líder do Serviço Social no Hospital Eduardo Campos da Pessoa Idosa - Recife. Pesquisa a relação capital-trabalho na sociedade capitalista contemporânea e os impactos das transformações do mundo do trabalho na organização político-sindical da classe trabalhadora a partir do materialismo histórico-dialético.

Maria das Graças e SILVA Trabalhou no delineamento e revisão crítica.

Graduação (1984), mestrado (2000) e doutorado (2008) em Serviço Social pela Universidade Federal de Pernambuco e pós-doutorado no Centro de Estudos Sociais da Universidade de Coimbra (CES/ UC). Atualmente, é professora Associada III da referida instituição. Tem experiência na área de Serviço Social e vem desenvolvendo pesquisas principalmente nos seguintes temas: capitalismo contemporâneo, questão ambiental e serviço social. É membro do quadro permanente do Programa de Pós-graduação em Serviço Social da UFPE e lidera o Núcleo de Estudos e Pesquisas sobre Questão Ambiental e Serviço Social. É vinculada à rede WATERLAT-GOBACIT.
