



## O teletrabalho no contexto da pandemia da COVID-19: desafios para o trabalho

*Call-center work in the context of the COVID-19 pandemic: challenges for work*

**Angélica Luiza Silva BEZERRA\***

 <https://orcid.org/0000-0003-3649-6143>

**Milena Gomes de MEDEIROS\*\***

 <https://orcid.org/0000-0002-8630-6195>

**Resumo:** O artigo versa sobre o teletrabalho no contexto de crise sanitária posto pela pandemia da COVID-19, apreendendo, para tanto, as implicações no trabalho sob a perspectiva da era das tecnologias digitais mediada pela precarização e a intensificação do desemprego. Adotou-se como procedimento metodológico a revisão bibliográfica e documental através de dados estatísticos do IBGE e leis que preconizam sobre o trabalho para evidenciar a problematização das contradições advindas da desestruturação do trabalho no Brasil, sob as determinações da sociedade capitalista, que demonstraram a atual situação de empregabilidade e desestruturação dos direitos do trabalho e sociais. Nosso objetivo é demonstrar que o teletrabalho já se expressava como uma tendência desde as mudanças provocadas pela reestruturação produtiva mediante a intensificação da exploração do trabalho, redução de custo para as empresas e a diluição do desemprego com a precarização do trabalho através do trabalho por conta própria ou a inserção informal de amplas camadas da classe trabalhadora. Neste sentido, o cenário deflagrado pela pandemia da COVID-19 antecipou o que já era uma tendência e tem demonstrado um processo prolongado de contrarreformas que despiu o drama da classe trabalhadora destituída de proteção.

**Palavras-chaves:** Exploração do Trabalho. Teletrabalho. Tecnologias digitais. COVID-19.

**Abstract:** This article deals with call-center working in the context of the crisis caused by the COVID-19 pandemic, seeking to understand the implications for work from the perspective of the era of digital technologies mediated by employment precariousness and the intensification of unemployment. The methodology was a bibliographical and documental review, using statistical data from the IBGE and labor laws, to highlight the questions and contradictions arising from the destructuring of work in Brazil, under the determinations of capitalist society, which demonstrate the current of employment situation and the disruption of labor and social rights. Our objective is to demonstrate that call-center working demonstrates a trend following the changes brought about by productive restructuring through the intensification of labor exploitation, company cost reduction strategies and the reduction of unemployment, alongside work insecurity, through imposed self-employment. It concludes that the scenario triggered by the COVID-19 pandemic anticipated a preexisting trend which demonstrates a prolonged process of counter-reforms that lay bare the difficulties for a working class deprived of labor protections.

**Keywords:** Work Exploitation. Call-center work. Digital technologies. COVID-19.

---

\* Assistente Social. Doutora em Serviço Social. Docente do curso de Serviço Social da Universidade Federal de Alagoas. (UFAL, Maceió, Brasil). Av. Lourival Melo Mota, s/nº, Tabuleiro do Martins, Maceió (AL), CEP.: 57072-900. E-mail: [angelica.bezerra@fso.ufal.br](mailto:angelica.bezerra@fso.ufal.br).

\*\* Assistente Social. Doutora em Serviço Social. Docente do curso de Serviço Social da Universidade Federal de Alagoas. (UFAL, Maceió, Brasil). Av. Lourival Melo Mota, s/nº, Tabuleiro do Martins, Maceió (AL), CEP.: 57072-900. E-mail: [milenagmedeiros@yahoo.com.br](mailto:milenagmedeiros@yahoo.com.br).



© 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](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.

## Introdução

O artigo aborda o teletrabalho no contexto de crise sanitária posto pela pandemia da COVID-19, apreendendo, para tanto, as implicações para o trabalho sob a perspectiva da era das tecnologias digitais mediada pela precarização e a intensificação do desemprego. Do ponto de vista dos procedimentos metodológicos, utilizou-se a revisão bibliográfica e documental através de dados estatísticos do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) e leis que preconizam sobre o trabalho para evidenciar a problematização das contradições advindas da desestruturação do trabalho no Brasil, sob as determinações da sociedade capitalista, que demonstraram a atual situação de empregabilidade para a maioria da população brasileira. Também priorizamos autores que discutem numa direção crítico-dialética, ao postular em suas análises a desnaturalização dos processos e fenômenos econômicos, sociais e políticos do contexto de crise sanitária e do capital e das suas estratégias de respostas, como é caso do teletrabalho. Partimos do pressuposto que as implicações deste processo devem ser apreendidas sob uma perspectiva crítica, aliada ao compromisso teórico-metodológico e ético-político, na direção do desvelamento sócio-histórico da realidade. Nessa direção, buscou-se exemplificar os discursos e ações que fortalecem a exploração e a precarização do trabalho na era das tecnologias digitais.

A escolha pela discussão é proveniente da intensificação da exploração do trabalho, pela modalidade do teletrabalho por meio das tecnologias digitais, no atual contexto da pandemia causada pelo novo Coronavírus. Este momento intensificou transformações sem precedentes no mundo do trabalho, atingindo toda a classe trabalhadora de formas diferenciadas, com as formas de enfrentamento ao desemprego mediado pelo trabalho por conta própria, pelo empreendedorismo e pela inserção de modalidades informais de trabalho, acarretando a intensificação das expressões da questão social.

No Brasil, a crise sanitária potencializou um momento de grave crise econômica, com desdobramentos que resultaram em recessão, desemprego e alterações profundas na regulação pública do trabalho e dos direitos em todos os níveis, e viabilizou o que já era uma tendência para o chamado mercado de trabalho: o teletrabalho.

Assim, a partir da análise de dados do IBGE, sobre o mercado de trabalho no período pré-pandêmico e na duração da pandemia, da Rede Brasileira de Pesquisa em Soberania e Segurança Alimentar e Nutricional (RBPSSAS)/2020, e da pesquisa sobre a realidade do acesso às tecnologias digitais/2020 – além do estudo da literatura pertinente –, este artigo é estruturado em três seções. A primeira, implícita na introdução, contempla o objetivo das discussões, que versa sobre o teletrabalho no contexto de crise sanitária posto pela pandemia da COVID-19, apreendendo, para tanto, as implicações para o trabalho. O procedimento metodológico, que consistiu em uma revisão bibliográfica, à qual se somou o recurso a dados estatísticos para evidenciar a problematização das contradições advindas da desestruturação do trabalho no Brasil, que demonstrassem a atual situação de empregabilidade e desestruturação dos direitos do trabalho e sociais. A segunda apresenta um breve panorama sobre o contexto de crise sanitária e os rebatimentos sobre o trabalho. A terceira, por fim, trata do teletrabalho e das novas determinações do trabalho no contexto da pandemia, sinalizando a intensificação da agenda ultra neoliberal nas últimas décadas.

Cabe considerar que a crise sanitária, responsável pela potencialização da já frágil estrutura do trabalho no Brasil, intensificando a alienação sob formas objetivas e subjetivas postas pelas

tecnologias digitais, atingiu a classe trabalhadora de diversos modos, quando se pensa em níveis de ocupação/desocupação e informalidade, como veremos no decorrer do artigo.

### **Crise sanitária e intensificação da exploração do trabalho**

Em 2020 o mundo foi surpreendido pela pandemia da COVID-19, que já matou mais de 2.917.316 pessoas. No Brasil, já se somam mais de 391.936 mortes. Deve-se ressaltar-se que a pandemia, acirrada pela crise estrutural do capital num contexto de hegemonia do ultra neoliberalismo e do capitalismo financeirizado, trouxe uma profunda recessão econômica e o aumento do desemprego e da desigualdade social como consequências. Ademais, esse contexto pandêmico tem desafiado a sociedade de um modo geral e, de forma particular, os trabalhadores, principalmente quando se observam as acirradas mudanças nas condições de vida e trabalho destes. Por isso, pensar tal realidade num momento em que se exacerba a crise estrutural do capital em suas expressões políticas, culturais, éticas e sanitárias, em que cresce seu caráter ultraliberal, ultraconservador e desumano, significa perceber que vivenciamos um ciclo de perdas de direitos e o crescimento vertiginoso de desproteções e ameaças à vida, representadas pelo coronavírus e pela fome. Significa compreender como se escancara a desigualdade da sociedade brasileira, fruto das contradições de um capitalismo em processo permanente de reestruturação produtiva, dirigido pela lógica das finanças.

Nesse contexto, a pandemia da COVID-19 expôs a intensificação da exploração do trabalho, acirrando as expressões da questão social com o crescimento do desemprego, da informalização, da precarização do trabalho e da regressão dos direitos conquistados pela classe trabalhadora. Assim, “[...] a pandemia encontrou o país em meio a uma profunda crise, caminhando para o retorno ao mapa da fome, com gastos públicos congelados e, conseqüentemente, mais precarização das políticas sociais e privatização de serviços [...]” (YAZBEK *et al.*, 2021, p. 7).

Se considerarmos que cerca 8,13 milhões de vagas de trabalho foram fechadas no Brasil somente nos primeiros nove meses de pandemia e que os mais afetados, num primeiro momento, foram os trabalhadores informais – vendedores ambulantes, entregadores e motoristas de aplicativos –, ficará claro que esse movimento expôs a uma maior vulnerabilidade uma categoria crescente no Brasil desde a recessão de 2014 a 2016. Isso porque, dos mais de 8 milhões de vagas perdidas nos nove primeiros meses de pandemia, 4,6 milhões (56,5%) eram informais. A taxa de informalidade antes da crise era de cerca de 40% (CASTRO, 2021).

Se observarmos a taxa de desocupação no Brasil de 2012 a 2020, exposta na tabela abaixo, veremos um crescimento pujante no qual o processo de desproteção se amplia em larga escala. Em grande parte, esse cenário do mercado de trabalho, cujos indicadores sinalizam degradação nos últimos anos, decorre do intenso processo vinculado aos problemas econômicos advindos da dinâmica instaurada após o ano de 2016, com o governo de Michel Temer e as contrarreformas. Dentre as medidas que conformam tal dinâmica, podemos citar a Lei da Terceirização (n.13.429/2017) e, em 2017, a Lei da Reforma Trabalhista (n.13.467/2017), que representou um dos maiores retrocessos do sistema de proteção do trabalho.

Tabela 1- Taxas de desocupação nos trimestres selecionados no período 2012-2019 (em %)

Trimestre	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
1º trimestre	7,9	8,0	7,2	7,9	10,9	13,7	13,1	12,7	12,1
4º trimestre	6,9	6,2	6,5	8,9	12,0	11,8	11,6	11,0	13,3*

\* Segundo semestre de 2020.

Fonte: Bridi (2020) e IBGE-Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílio Contínua (2020).

Cabe ainda considerar que a ampliação da desproteção em larga escala ocorre em uma sociedade marcada por profundas desigualdades de classe, raça/etnia e gênero. Desse modo, há uma suposta clareza acerca do fato de que a crise sanitária não vem atingindo a todos na mesma proporção e forma, pois os segmentos mais pauperizados da classe trabalhadora estão sendo os maiores impactados, algo pelo que, invariavelmente, pode ter como consequência a morte.

Por isso, é factível dizer que

[...] o avanço da pandemia do novo coronavírus, a COVID-19, denuncia a superficialidade e o mito do argumento ‘todos estamos juntos, pois o vírus é democrático e atinge todas as classes sociais’ ao evidenciar as condições objetivas de vida na sociedade brasileira, desvelando facetas da violência estrutural (YAZBEK *et al.*, 2021, p.8).

Para constar a deterioração de vida dos brasileiros no contexto pandêmico, a pesquisa realizada pela Rede Brasileira de Pesquisa em Soberania e Segurança Alimentar e Nutricional (RBPSSAN) em 2.180 domicílios das áreas urbanas e rurais nas cinco regiões do país, no período de 5 a 24 de dezembro de 2020, mostrou que quase 116,8 milhões de brasileiros não se alimentam como deveriam, com qualidade e em quantidade suficiente. Ainda de acordo com a pesquisa, a insegurança alimentar cresceu em todo país no ano de 2020 e as desigualdades regionais seguem acentuadas.

Assim, em uma realidade marcada pelo comando de um governo de extrema direita, uma política de austeridade fiscal e de contrarreformas do Estado, os efeitos da COVID-19 foram ignorados e acabaram agravados pelas medidas de ajuste fiscal e pela disputa pelo fundo público, que passou a ocupar lugar central. No campo dessas medidas, vê-se em curso, já desde 2016, um Novo Regime Fiscal (NRF), determinado pela Emenda Constitucional (EC) 95. A emenda, entre outras retrações, limita por 20 anos os gastos correntes do governo com as políticas sociais; no ajuste fiscal, desde 1993, têm sido utilizados instrumentos de desvinculações para retirar recursos exclusivos da seguridade social; e no eixo da Desvinculação de Recursos da União (DRU), que passou a vigorar a partir do ano 2000, a EC 93 prorroga a DRU até 31 de dezembro de 2023, além de ampliar de 20% para 30% as receitas de tributos federais que podem ser livremente utilizadas (SALVADOR, 2020).

Ressalte-se que a captura de recursos para o pagamento de juros e amortização da dívida pública está diretamente relacionada à financeirização da riqueza e às mudanças na proteção social no capitalismo contemporâneo, campo no qual se passa a disputar cada vez mais os recursos do fundo público. Para tanto,

[...] a EC 95 conseguiu viabilizar o congelamento das despesas primárias e priorizar o pagamento das despesas financeiras com juros, encargos e amortização da dívida pública com primazia no orçamento público. Enquanto isso, o orçamento fiscal e da se-

gurança social apresentou um crescimento real de somente 2,6% acima do IPCA. No período de 2016 a 2019, as despesas com juros e encargos da dívida pública cresceram 8,5 vezes mais (SALVADOR, 2020, p. 6).

Em meio às prioridades dadas ao capital, cabe lembrar: o governo editou 35 Medidas Provisórias (MP) que tratam de ações para o enfrentamento da emergência de saúde pública, dentre as quais a MP 929, permitindo ao governo a ampliação dos recursos para o Programa Bolsa Família (PBF) com “[...] autorização de gastos de até R\$ 3,04 bilhões com objetivo de ‘garantir a segurança alimentar das famílias em condições de pobreza e extrema pobreza de forma mais rápida e eficaz’ [...]” Contudo, o nível de execução dos recursos foi de apenas R\$ 369,29 milhões, ou seja, 12,16% [...]” (SALVADOR, 2020, p. 11).

Em contraposição aos questionamentos de tais valores, deve-se lembrar daqueles destinados pelo fundo público aos rentistas, que foi 40,22% superior ao montante do orçamento destinado ao combate da pandemia de COVID-19 (R\$ 165,89 bilhões), revelando as prioridades no orçamento público do país.

Se considerarmos que o trabalho, um dos eixos estruturais da sociabilidade, foi duramente atingido pela crise do capital e que, nessa conjuntura, o mesmo se expressa ainda mais alienado<sup>1</sup> – com a captura das determinações de um sistema perverso que torna a força de trabalho humana uma mercadoria cada vez mais barata –, o que se coloca para o destino da humanidade é um aumento incontável da exploração do homem pelo homem, sob regência e domínio do sistema do capital. Nessas circunstâncias, os antagonismos de classes são agravados, pois as relações de trabalho tornam o homem cada vez mais alienado do produto do seu trabalho pela valorização do capital em detrimento das reais necessidades da humanidade.

Atualmente, essas possibilidades, bem como os meios para realizar a sua atividade, são alterados pela necessidade de readaptação do sistema do capital. Mediante a isso, a competitividade dos trabalhadores é ainda mais acelerada, baixando o preço dos salários, processando novos ajustes do trabalho às determinações do sistema. Nesse processo, o trabalhador vende sua própria humanidade em um cenário no qual vida e trabalho se confundem na luta pela sobrevivência. Assim, o trabalhador é aperfeiçoado pelo progresso tecnológico, enquanto que o homem é degradado e esvaziado de sua condição humana para servir sua vida privada ao processo produtivo ou de serviços. Entre o trabalho e a vida privada, o tempo para o seu trabalho torna-se ininterrupto mediante as necessidades de valorização do sistema do capital. Desta maneira, os trabalhadores são adaptados às novas modalidades de trabalho, e o foco do aperfeiçoamento e manutenção das tecnologias digitais passa a ser a captura da subjetividade (ALVES, 2011), em torno das falaciosas ilusões de ampliação e acesso às condições dignas de vida e trabalho, em que se evidencia a apropriação do capital da participação ativa da inteligência e da iniciativa do trabalhador. Como assevera Alves: “Na nova produção do capital, o que se busca ‘capturar’ não é apenas o ‘fazer’ e o saber dos trabalhadores, mas a sua disposição intelectual-efetiva, constituída para cooperar com a lógica da valorização” (ALVES, 2011, p. 111).

---

<sup>1</sup> A alienação é um fenômeno social que traz uma deformação da vida humana. Para Lukács: “Em um certo sentido se poderia dizer que toda a história da humanidade, a partir de um determinado nível da divisão do trabalho (talvez já daquela da escravidão), é também a história da alienação humana. Assim, esta última tem objetivamente uma continuidade histórica” (LUKÁCS, 1981, p. 11).

Nessa perspectiva, mediante valorização do sistema do capital, as tecnologias digitais vêm se destacando ao longo dos anos, e em todo o mundo, como umas das formas de diminuir custos no setor produtivo e de serviços. Esta modalidade de trabalho ganhou destaque no contexto pandêmico do século XXI, mediante as necessidades prementes de manutenção das atividades laborais e, ao mesmo tempo, das medidas de isolamento e distanciamento social para o controle da disseminação do novo coronavírus. O trabalho remoto passou a ser uma das formas de trabalho que potencializou a interseção, de forma digital, na produtividade, além de diminuir tempo e reduzir custos. Conforme a Agência Brasil (BRASIL, 2021), em novembro de 2020 houve uma diminuição nesta modalidade de trabalho. Apesar disso, o Brasil contabiliza cerca de 8,25 milhões de pessoas trabalhando de forma remota; no setor formal, o predomínio do teletrabalho é uma realidade em que se contabiliza 6,2 milhões de pessoas, no setor informal o número é de cerca de 1,1 milhão de pessoas.

As diferentes modalidades inseridas na divisão social e técnica do trabalho demonstram a intensificação da subordinação do trabalhador, surgindo camufladas como algo benéfico para este, dadas uma maior flexibilidade na jornada e o aumento da interação entre empregado e empregador.

Dentre os novos modelos para o trabalho, adquire maior evidência na atualidade o que se convencionou chamar *home office*, ou o teletrabalho, previsto na lei nº 13.467, de 13 de julho de 2017, que adequa a legislação às novas relações de trabalho. O novo modelo possibilita ao trabalhador executar suas atividades fora do ambiente de trabalho, mas é diferente do trabalho externo e precisa constar em contrato, junto com informações sobre quem terá a responsabilidade pela aquisição, manutenção ou fornecimento dos equipamentos tecnológicos e da infraestrutura necessária à prestação do trabalho remoto, bem como ao reembolso de despesas arcadas pelo empregado.

Por se tratar de um trabalho flexível, o teletrabalho pode permitir maior comodidade ao trabalhador, sendo bem aceito por uma grande parte dos profissionais. A nosso ver, isso só reafirma a intensificação do caráter místico da mercadoria, em que o produto, seja na produção ou nos serviços, exige uma maior capacidade de desenvolvimento intelectual e manejo de tecnologias cada vez mais sofisticadas e adequadas às necessidades do mercado. Muitas vezes não aparece na forma social desta modalidade de trabalho a intensa exploração com um dispêndio da força de trabalho ainda maior. Toda atividade humana, sob as condições do trabalho alienado, é também “[...] dispêndio de cérebro, nervos, músculos, sentidos, etc. humanos” (MARX, 1983, p. 70). Portanto, este trabalho também adquire uma forma social em que homens e mulheres trabalham uns para os outros por meio da tecnologia, mas sem a eliminação da exploração originária do capitalismo, visto que o que se processa é seu redimensionamento sob novas condicionalidades e normas.

Destarte, a alienação a que nos referimos atinge todas as formas de consciência, o que passa a forjar uma cultura que se espalha na população. É nesse contexto que as políticas sociais, o trabalho e os direitos experimentam uma maior intensificação da mercantilização, desestruturação e privatização expressas nos sucessivos cortes orçamentários. Assim,

A política alienante do capital quer impor uma nova cultura, naturalizando um ‘novo normal’ que não encontra sentido nem mais na qualificação da força de trabalho. Afinal, em um mercado de trabalho cada vez mais desestruturado, com cerca de 27 milhões de pessoas, que, segundo o IBGE, não estão trabalhando nem procuraram em-

prego no último período, com crescente número de desempregados e subempregados, com mais de 50% da força de trabalho inserida no mercado informal, 'uberizados', terceirizados ou lançados à própria sorte no mercado do empreendedorismo liberal, parece não ter sentido investir em formação (FARAGE, 2021, p. 49-50).

Feitas essas considerações, desenvolveremos a temática da exploração do trabalho sob o teletrabalho influenciado pelas tecnologias digitais. Com isso, nosso interesse é refletir sobre as mudanças no chamado mundo do trabalho, que recolocam em evidência o fetiche cada vez maior da produção e dos serviços com uma roupagem de vantagem para alguns trabalhadores.

### **O teletrabalho sob as novas determinações do trabalho explorado**

Segundo Antunes (2009), até os anos 1990, o trabalho flexibilizado, temporário e a domicílio era visto como algo inadequado para o emprego, entendido como informal e vulnerável. Todavia, com o desenvolvimento das próprias forças produtivas do trabalho no contexto tecnológico e a nova fase do desemprego, novas modalidades de ocupação começam a surgir, deslocando-se do campo do desuso para o centro da intervenção dos Organismos Internacionais. É o caso da Organização Internacional do Trabalho (OIT), que passou a investir em convenções e produções estratégicas para minorar os efeitos do desemprego com normatizações para a terceirização, o trabalho por conta própria e a eliminação de qualquer tipo de discriminação entre emprego e ocupação. Nesses termos, o trabalho fora das dependências da empresa ou da instituição começa a ganhar expressividade no século XXI.

O ano de 2020 foi o período em que mais se intensificou o avanço das tecnologias de comunicação, sobretudo, pelo investimento no trabalho remoto ou teletrabalho. A Lei de nº 7/2009, que aprova a revisão do código de trabalho, destaca no seu artigo 165º que o teletrabalho é considerado “[...] prestação laboral realizada com subordinação jurídica, habitualmente fora da empresa e através do recurso a tecnologias de informação e de comunicação” (BRASIL, 2009, p. 56). Por se tratar de um trabalho fora das dependências da empresa, a mesma lei garante ainda, no artigo 170º, sobre a privacidade do trabalhador sob o regime do teletrabalho, que o empregador deve respeitar a hora de descanso e o repouso da família e proporcionar boas condições, físicas e psicológicas, para a consecução do trabalho.

A ampliação do trabalho remoto é uma tendência, pois muitos brasileiros ainda não possuem estrutura adequada para inserção nesta nova modalidade de trabalho. Segundo a pesquisa Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) Domicílios de 2018, o país tem cerca de 4,5 milhões de brasileiros sem acesso à internet banda larga; a maior parte das famílias pobres, das classes D (famílias que possuem os rendimentos entre dois e quatro salários mínimos) e E (famílias com rendimentos de no máximo dois salários mínimos), e cerca de 85%, quando acessam a internet, o fazem pelo celular. De modo que, 50% dos domicílios da área rural não possuem acesso à internet. Além disso, 38% das casas não possuem acesso à internet; 58% das casas não têm computador no Brasil e 59% das pessoas das chamadas classes D e E não navegam na internet. Portanto, a nova era das tecnologias digitais só reafirma a contradição da sociedade capitalista: nem todos conseguirão ser absorvidos pela realidade tecnológica das transformações do mundo do trabalho, agravando ainda mais os números do desemprego. Só no contexto pandêmico, cerca de 12,9 milhões de pessoas estão desempregadas, segundo dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) em 2020, além de 29 milhões de trabalhadores informais.

Enquanto alguns trabalhadores se adaptam às tecnologias digitais, o trabalho remoto está em potencial no Brasil naquelas ocupações que permitem e são compatíveis com a atividade desempenhada. A discussão sobre o trabalho remoto se evidenciou no contexto pandêmico, dada a série de mudanças provocadas em todos os setores da sociedade. Como bem afirma Antunes (2020, p. 19): “[...] não faltam evidências, então, sobre a direção que o capital e seus gestores vêm indicando, inclusive nos setores em que o trabalho digital, on-line, se desenvolve”. Algumas práticas se convertem em verdadeiros laboratórios de experimentação, de que são exemplos o *home office*, o teletrabalho e, no universo educacional, o Ensino a Distância (EAD).

De acordo com Antunes (2018), o período da indústria 4.º inaugura uma fase do *privilégio da servidão* que, combinando o arcaico e o moderno, tem impulsionado o período da *uberização* do trabalho no mundo das plataformas digitais. Esta realidade só reafirma o que Farage já evidenciou:

[...] aliando-se as contrarreformas à perspectiva anticidência, fundamentalista, miliciana e militarizada, impulsiona-se uma verdadeira onda regressiva que impõe um retrocesso civilizatório pautado na perseguição, em *fake news* e no autoritarismo, que recuperam elementos da particularidade social brasileira, como o colonialismo, a escravização, a europeização cultural, o machismo, o sexismo e as opressões, de diferentes tipos (FARAGE, 2021, p. 53).

Cabe considerar que essa reconfiguração do mundo do trabalho, que tem por base as inovações tecnológicas, abre um período de trabalho digital, teletrabalho, de expansão do mundo dos autônomos, do processo de *pejotização*, de horistas através do trabalho intermitente, criando-se, nos termos de Antunes (2018), o escravo digital. Aliado a isso, temos a exacerbação de uma onda neoconservadora, que associada às contrarreformas no campo dos direitos sociais e do trabalho, tenta reorganizar os padrões de vida e de trabalho pela mediação da negação da cultura moderna, apelando para práticas militarizadas, autoritárias, machistas e antidemocráticas.

Assim, a crise de saúde pública mundial provocada pela pandemia do novo coronavírus antecipou o que já era uma tendência nas adaptações das empresas para o trabalho remoto, mediante a necessidade de cumprir as recomendações da Organização Mundial da Saúde (OMS), com o distanciamento e isolamento social, a fim de minorar a proliferação da doença. Com isso, houve empenho para um novo ajustamento do trabalho nos setores que não puderam parar. Empresas e setores produtivos e de serviços adaptaram suas atividades presenciais e as transformaram em atividades digitais com o uso da tecnologia, criando condições para uma maior experiência neste ramo ascendente. Na Carta de Conjuntura Nº 47 do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), os autores Góes, Martins e Nascimento (2020) evidenciam que conforme as particularidades do mercado de trabalho: “[...] O Brasil [...] possui, na média, um percentual de pessoas em potencial de teletrabalho de cerca de 22,7%, que corresponde a 20,8 milhões de pessoas” (GÓES; MARTINS; NASCIMENTO, 2020, p. 1).

Cabe considerar que,

Entre oito e nove milhões de trabalhadores, tanto do setor público quanto do privado, passaram a trabalhar na modalidade do teletrabalho (remoto/*home office*) em suas residências. A pesquisa PNAD-COVID-19 revelou que, em julho de 2020, em torno de 10% da população ocupada estavam trabalhando re-

motamente, e os indicadores variavam semana a semana, com o menor patamar de 8,184 milhões na terceira semana de julho e o maior, na primeira semana de junho com quase nove milhões de pessoas trabalhando remotamente, distribuídos desigualmente entre as diferentes regiões brasileiras. A maior fração foi concentrada no Sudeste, com 13% da população ocupada, e a menor fração (em torno de 4%), na Região Norte do país (BRIDI, 2020, p. 151).

A propósito, a tabela abaixo traz alguns dados sobre os afastamentos por ocupação, que nos permite compreender a situação dos trabalhadores no contexto da pandemia. Muitos estão em empregos sem vínculos formais de trabalho e outros estão atuando por conta própria, o que revela, em parte, a situação de precariedade que vêm vivenciando os trabalhadores brasileiros e que se acirra no contexto da crise sanitária.

**Tabela 2 - Afastados do trabalho: por ocupação**

Afastados do trabalho/ocupações	%
Empregados do setor público sem carteira assinada	17,4 %
Trabalhadores domésticos sem carteira assinada	14,2 %
Militares e servidores estatutários	13,9 %
Empregados do setor público com carteira assinada	11 %
Trabalhadores domésticos com carteira assinada	10 %
Empregados do setor privado sem carteira assinada	8,8 %
Conta-própria	7,5 %
Empregados do setor privado com carteira assinada	6,6 %
Empregadores	3,8 %
Trabalhadores familiares auxiliares	2,3 %

Fonte: Bridi (2020)/PNAD-COVID-19/IBGE (2020).

As pessoas que continuaram ocupadas, cabe sinalizar, também foram impactadas com a queda da renda. Os dados da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD/IBGE) COVID-19 revelam “[...] que os rendimentos médios habitualmente recebidos foram no valor de R\$ 2.320,24, enquanto os rendimentos médios efetivamente recebidos foram de R\$ 1.898,86, ou seja, somente 82% dos rendimentos habituais” (BRIDI, 2020, p. 155). Desse modo, as maiores quedas têm relação com o tipo de vínculo de trabalho, com as maiores perdas sendo registradas junto aos trabalhadores por conta própria e informais. Mediante o momento de calamidade pública desvelado pela crise sanitária do novo coronavírus, o IBGE, para monitorar as transformações ocorridas no chamado mundo do trabalho, evidencia os dados experimentais da PNAD COVID-19. Em recente pesquisa, o Instituto divulgou microdados sobre a desocupação, renda, afastamentos, trabalho remoto e outros efeitos da pandemia no trabalho. No que se refere à taxa de ocupação, o mês de setembro de 2020 chegou a 14 milhões de pessoas em atividade laboral e 15,3 milhões de pessoas que desistiram de procurar trabalho, mediante a pandemia ou por falta de vagas em sua localidade.

Devido ao distanciamento social, já são 2,7 milhões de pessoas afastadas do trabalho, entre trabalhadores por conta-própria e empregados do setor privado com carteira assinada. A maior proporção de pessoas afastadas corresponde aos militares e servidores estatutários. Em novembro de 2020, a contagem dos trabalhadores que deixaram de receber remuneração somava cerca de 879 mil pessoas. O investimento no trabalho remoto foi incontestável para reduzir os níveis de desemprego, visto que, conforme a PNAD COVID-19 do IBGE, os números

já chegam em 7,9 milhões. Destes dados, os níveis de instrução de maior porcentagem em trabalho remoto foram o superior completo e a pós-graduação, com 27,1 %; o de pessoas com curso superior incompleto contabilizou 4,4%, enquanto o das pessoas com ensino fundamental completo ao médio incompleto foi de 0,9 %, seguido de 0,3% das pessoas sem instrução ou fundamental incompleto. Apesar da disseminação, o trabalho remoto esteve restrito a atividades específicas.

Cabe considerar que essa falta de acesso à educação, assim como a não conclusão dos estudos, terá como consequência jovens que sequer passarão a ocupar postos de trabalho nessa modalidade.

Desse modo, o levantamento *Juventudes e a Pandemia do Coronavírus*<sup>2</sup>, que entrevistou jovens de todo o país, entre 15 e 31 de maio/2020, revelou que 28% destes, entre 15 a 29 anos, pensam em deixar os estudos quando as escolas e universidades reabrirem, levando-nos a crer que mesmo antes da pandemia a juventude já enfrentava grandes desafios. Nesse contexto, a taxa média de desemprego entre a população de 18 a 24 anos de idade era de 27,1%, mais que o dobro da taxa média de desemprego da população em geral, que era de 12,2%, de acordo com o IBGE.

A mesma pesquisa mostra também que o acesso à internet em computador durante o isolamento é menor entre os jovens negros (54%) do que entre os brancos (78%); os mais jovens dependem financeiramente da família, 72% na faixa dos 15 aos 17 anos de idade, enquanto os mais velhos são mais independentes financeiramente, 34% entre 18 e 24 anos de idade e 27% entre 25 e 29 anos. 50% trabalhavam antes da pandemia, sendo 40% com trabalho remunerado e carteira assinada, tendo a renda pessoal diminuído para 33% dos jovens e a renda familiar caído para 49% com a pandemia (PESQUISA..., 2020).

Assim, o teletrabalho tem se mostrado uma alternativa para diversas empresas e setores não terem suas portas totalmente fechadas. Todavia, como diz a Lei Geral de Acumulação Capitalista de Karl Marx, quanto mais avançam os meios para produzir e gerir riquezas, mais se ampliará a superpopulação relativa. A modalidade de trabalho de forma remota, contudo, não pôde garantir que todos os trabalhadores ativos continuassem na produtividade, diante do que se processou uma redução massiva de força de trabalho ativa.

Na modalidade do teletrabalho, o trabalho remoto confunde os ambientes da empresa e o doméstico, prolongando o tempo do trabalho. Cabe lembrar que no contexto de implantação do teletrabalho, as mulheres, dada toda a responsabilização social de suas atividades de cuidado relacionada aos lares e seus filhos, tiveram que conciliar todos os afazeres domésticos com o trabalho, ampliando, assim, a exploração do trabalho feminino. Ainda que muitas trabalhadoras tenham preferido essa modalidade de trabalho, isso acarretará para sua saúde um intenso processo, a médio e longo prazo, de adoecimentos.

---

<sup>2</sup>[...] O Conselho Nacional da Juventude (CONJUVE), em parceria com Fundação Roberto Marinho, Rede Conhecimento Social, Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (Unesco), Em Movimento, Visão Mundial, Mapa Educação e Porvir, lança a pesquisa *Juventudes e a Pandemia do Coronavírus*, com o objetivo de produzir evidências para pautar e influenciar o debate público e a ação dos tomadores de decisão, públicos e privados, na construção de políticas voltadas para a juventude ( CONJUVE, 2020).

Para os trabalhadores que permaneceram inseridos no campo da produção restou, sob condições ainda mais intensas devido à articulação orgânica entre a vida privada e o trabalho, o sobretrabalho. A sobrecarga de tarefas condensadas em uma atividade que somente o trabalho remoto foi capaz de intensificar, em alguns ramos da produção e dos serviços, impulsionou novas habilidades e construiu novos nichos de produtividade, enquanto grandes massas de trabalhadores são desempregados ou têm seus contratos de trabalho suspensos, restando a instabilidade e/ou o *medo* do desemprego. Uma das consequências desta realidade é que: “Por ‘medo do desemprego’ o trabalhador assalariado ‘consente’ maior nível de exploração da sua força de trabalho e renuncia a direitos sociais trabalhistas [...]” (ANTUNES, 2009, p. 125). Enquanto isso, a pandemia do novo coronavírus acelerou e intensificou o sobretrabalho através do processo de digitalização e virtualização do mundo do trabalho, junto com os grandes conglomerados tecnológicos e todo o serviço de mediação para o trabalho.

Destarte, a sutileza dos possíveis benefícios do teletrabalho oportuniza o agravamento da exploração do trabalho, posto que há impossibilidade no equilíbrio entre a vida profissional e a pessoal, tendo em vista que os dois aspectos se confundem no processo de trabalho, em que o tempo de homens e mulheres, enquanto seres genéricos, fica privado de suas potencialidades na medida em que se destina ao aprimoramento de suas habilidades enquanto trabalhadores e, conseqüentemente, à valorização do sistema do capital. O trabalhador é, portanto, nada mais que força de trabalho e todo o seu tempo pertence à valorização do capital. O capital usurpa o tempo necessário para o crescimento e desenvolvimento do homem e impulsiona o trabalhador como mero meio de produção, na sua ânsia desmedida por lucro. Os antagonismos geradores de alienações se intensificam na proporção que esta sociedade se desenvolve.

Ademais, na pandemia, apesar da crise estrutural do capital, o sistema continua acumulando, vide setores da produção que não pararam e, enquanto isso, as milhares de pessoas sucumbindo na pobreza e na fome, no cumprimento das bases que legitimam a Lei Geral da Acumulação Capitalista. A manutenção do trabalho supérfluo ou superpopulação relativa e da pobreza é mantida pela respectiva Lei, responsável pelo ocasionamento da acumulação de miséria correspondente à acumulação de capital (MARX, 1984). Uma das tendências da valorização do capital é o agravamento da questão social, evidenciado no acirramento da pobreza e em especial da fome.

Deste modo, a nova modalidade de trabalho materializada no teletrabalho aprofunda o esvaziamento do homem de si mesmo, porque ele é valorizado pela produção e o que desempenha fora desta função fica à mercê da *caridade pública*. Resgatando um trecho da *Maquinaria e Grande Indústria*, de Marx (1984), podemos citar duas grandes repercussões sobre o material humano com o advento do desenvolvimento da maquinaria, considerando que a nova estrutura de produção que temos hoje não eliminou tais características, mas as intensificou: o prolongamento da jornada de trabalho e a intensificação da exploração do trabalho.

Na atualidade, após a reforma trabalhista, uma das modalidades atenienses que indicam esse prolongamento e intensificação do trabalho dá-se pela introdução do contrato de trabalho intermitente. Este contrato consiste na prestação de serviços de forma não contínua, na terceirização ampla e irrestrita, na medida em que estende para todas as atividades da empresa, e na figura do trabalhador autônomo exclusivo – que passou a permitir a contratação de trabalhadores autônomos de forma exclusiva e contínua, condições vedadas pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) antes da reforma (BRIDI, 2020). De modo que “[...] a participação do

trabalho parcial e intermitente nesse resultado alcança 26,7% até maio de 2019. Contudo, as vagas formais mantidas com tais contratos são ínfimas face à variação de arranjos semelhantes na informalidade” (FILGUEIRA, 2019, p. 38).

À vista disso, as desigualdades, em suas expressões, têm se estabelecido de várias formas e intensidades. Com a pandemia da COVID-19 vemos o quanto são necessárias e urgentes as políticas de emprego e renda na amenização do fenômeno do pauperismo, que tem na sua versão desumana, a fome, a mais dura e expressiva contradição do sistema capitalista, além do aumento do volume de parcelas de trabalhadores subempregados e terceirizados.

Além disso, no que se refere ao acesso à renda, aos benefícios alimentares e aos serviços básicos, as dificuldades de acesso encontradas pela população demonstram a necessidade da permanência e da ampliação de programas, projetos e benefícios sociais que confirmam e assegurem uma ampla proteção social. Nessa perspectiva, há uma necessidade de que se reafirme a luta de classes, de forma mais intensa, para que o trabalho, as políticas sociais e os direitos, ainda que permeados por contradições, possam minorar as assimetrias sociais, preservando a vida e o trabalho em detrimento dos lucros.

### **Considerações finais**

A partir das considerações realizadas, pode-se presumir que toda a desestruturação somada às violações dos direitos no Brasil, antes e depois da pandemia da COVID-19, têm demonstrado aos menos avisados que o intenso e prolongado processo de contrarreformas submeteu o país a uma condição sem saída imediata, na medida em que constrange e impede o Estado na adoção de políticas para construir alternativas de dinamização da economia, bem como de criar políticas de emprego e renda, o que permite antever o caos social.

A reconfiguração do mundo do trabalho, que tem por base as inovações tecnológicas, abre um período de trabalho digital, de teletrabalho, de expansão do mundo dos autônomos e de horistas através do trabalho intermitente. Muitos estão em empregos sem vínculos formais de trabalho, outros estão atuando por conta própria, o que revela em parte a situação de precariedade que vem sendo vivenciada pelos trabalhadores e que se acirra no contexto da crise sanitária.

Aliado a isso, temos a exacerbação de uma onda neoconservadora, que associada às contrarreformas no campo dos direitos sociais e do trabalho, tenta reorganizar os padrões de vida e de trabalho pela mediação da negação da cultura moderna, apelando para práticas militarizadas, autoritárias, machistas e antidemocráticas.

A crise de saúde pública mundial provocada pela pandemia do novo coronavírus antecipou o que já era uma tendência nas adaptações das empresas para o trabalho remoto, mediante a necessidade de cumprir as recomendações da OMS, com o distanciamento e isolamento social, a fim de minorar a proliferação da doença. Com isso, houve empenho para um novo ajustamento do trabalho. Empresas e setores produtivos e dos serviços adaptaram suas atividades presenciais e as transformaram em atividades digitais com o uso da tecnologia, criando condições para uma maior experiência neste ramo ascendente, acirrando a exploração do trabalho.

Desse modo, fica claro que a pandemia da COVID-19 antecipou o desnudo do drama da classe trabalhadora destituída dos direitos sociais e do trabalho. Além de que as formas de trabalho

desprotegido, do ponto de vista do direito, se globalizaram; a precariedade se estendeu e universalizou; e as formas de trabalho mercantilizadas também sofreram um desnudamento, embora não se devam tão somente à pandemia, mas também ao movimento dos processos de reestruturação do mundo do trabalho, ativados desde a crise estrutural do capital na década de 1970. A necessidade imperiosa de fortalecer a regulação pública do trabalho é, portanto, central para minimizar as desigualdades e a precariedade das condições de vida e trabalho sob a era das tecnologias digitais.

## Referências

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

ANTUNES, Ricardo. **Os sentidos do trabalho**: ensaios sobre a afirmação e a negação do trabalho. São Paulo: Boitempo, 2009.

ANTUNES, Ricardo. **O privilégio da servidão**: o novo proletariado de serviços na era digital. São Paulo: Boitempo, 2018.

ANTUNES, Ricardo. **Coronavírus**: o trabalho sobre fogo cruzado. São Paulo: Boitempo, 2020.

BRASIL. **Lei n.º 7 de 12 de fevereiro de 2009. Aprova a revisão do Código do Trabalho**. Brasília (DF), 2009. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2019-2022/2022/Mpv/mpv1109.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2022/Mpv/mpv1109.htm). Acesso em: 12 abr. 2021.

BRASIL. **Lei nº 13.467 de 13 de julho de 2017**. Altera a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, e as Leis nºs 6.019, de 3 de janeiro de 1974, 8.036, de 11 de maio de 1990, e 8.212, de 24 de julho de 1991, a fim de adequar a legislação às novas relações de trabalho. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/2017/lei-13467-13-julho-2017-785204-norma-pl.html>. Acesso em: 4 maio 2021.

BRASIL, C. I. do. Número de trabalhadores em home office diminuiu em novembro de 2020. **Agência Brasil**, Rio de Janeiro, 2 fev. 2021. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2021-02/numero-de-trabalhadores-em-home-office-diminuiu-em-novembro-de-2020>. Acesso em: 1º maio 2021.

BRIDI, M. Aparecida. A pandemia COVID-19: crise e deterioração do mercado de trabalho no Brasil. **Estudos Avançados**, São Paulo, v. 34, p. 141-165, 2020.

CASTRO, Terena Peres de. **Informe**: o Dhana e a Covid-19 [livro eletrônico]: o direito humano à alimentação e à nutrição adequadas no contexto da pandemia. Brasília (DF): FIAN Brasil, 2021. Disponível em: <https://fianbrasil.org.br/wp-content/uploads/2021/06/Informe.pdf>. Acesso em: 2 jul. 2021.

FARAGE, Eblin. Educação superior em tempos de retrocessos e os impactos na formação profissional do Serviço Social. **Serviço Social e Sociedade**, São Paulo, s/v, n. 140, p. 48-65, 2021.

FILGUEIRAS, V. As promessas da Reforma Trabalhista: combate ao desemprego e redução da informalidade. In: KREIN, J. D.; VÉRAS DE OLIVEIRA, R.; FILGUEIRAS, V. (org.). **Reforma Trabalhista no Brasil: promessas e realidade**. Campinas: Curt Nimeundajú, 2019.

GOES, G. S.; MARTINS, F. dos S; NASCIMENTO, J. A. S. do. Nota técnica Potencial de teletrabalho na pandemia: um retrato no Brasil e no mundo. **Carta de Conjuntura**, Rio de Janeiro: Ipea, n. 47, 2020. (Nota Técnica). Disponível em: <https://www.ipea.gov.br/cartadeconjuntura/index.php/2020/06/potencial-de-teletrabalho-na-pandemia-um-retrato-no-brasil-e-no-mundo>. Acesso em: 10 abr. 2021.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Resultados Pesquisa PNAD COVID19: Indicadores mensais – setembro de 2020 – mercado de trabalho**. Brasília (DF): IBGE, 2020. Disponível em: <https://COVID19.ibge.gov.br/pnad-COVID/trabalho.php>. Acesso em: 10 abr. 2021.

LUKÁCS, G. **L'estranniaziazione**. Trad. Maria Norma A. B. de Holanda. Roma: Riuniti, 1981. Mimeo.

MARX, K. **Manuscritos econômico-filosóficos**. Trad. Alex Martins. São Paulo: Martin Claret, 2006.

MARX, K. **O capital**. São Paulo: Abril Cultural, 1984. v. 1, tomo 2.

MARX, K. **O capital**. São Paulo: Abril Cultural, 1983. v. 1, tomo 1.

PESQUISA aponta que 28% dos jovens pensam em parar de estudar após pandemia. **Estado de Minas Nacional**, Belo Horizonte, 23 jun. 2020. Disponível em: [https://www.em.com.br/app/noticia/nacional/2020/06/23/interna\\_nacional,1159395/pesquisa-aponta-que-28-dos-jovens-pensam-em-parar-de-estudar-apos-pan.shtml](https://www.em.com.br/app/noticia/nacional/2020/06/23/interna_nacional,1159395/pesquisa-aponta-que-28-dos-jovens-pensam-em-parar-de-estudar-apos-pan.shtml). Acesso em: 27 abr. 2021.

SALVADOR, Evilasio. Disputa do fundo público em tempos de pandemia no Brasil. **Textos & Contextos**, Porto Alegre, v. 19, n. 2, jul./dez. 2020, p. 1-15.

YAZBEK, M. C. *et al.* A conjuntura atual e o enfrentamento ao coronavírus: desafios ao Serviço Social. **Serviço Social e Sociedade**, São Paulo, n. 140, p. 5-12, 2021.

---

**Angélica Luiza Silva BEZERRA** Trabalhou na concepção, delineamento, análise e interpretação dos dados, na redação do artigo e na revisão crítica.

Professora do Curso de Serviço Social e da Pós-Graduação em Serviço Social pela Universidade Federal de Alagoas (UFAL). Mestre em Serviço Social pela (UFAL) e Doutora em Serviço Social pela (UFPE). Membro do Grupo de Pesquisa Sobre Reprodução Social.

**Milena Gomes de MEDEIROS** Trabalhou na concepção, delineamento, análise e interpretação dos dados, na redação do artigo e na revisão crítica.

Professora do Curso de Serviço Social pela Universidade Federal de Alagoas (FSSO/UFAL). Mestre em Serviço Social pela (UFRN) e Doutora em Serviço Social pela (UFPE). Membro de conselhos editoriais Membro do Grupo de Pesquisa Sobre Política Pública e Processos organizativos da sociedade.

---