

REFORMA TRABALHISTA E PRECARIZAÇÃO: REFLEXÕES SOBRE O TRABALHO NAS TELECOMUNICAÇÕES

WORKING REFORM AND PRECARIZATION: REFLEXIONS ABOUT THE WORK ON THE TELECOMMUNICATIONS

Maria Cristina Paulo Rodrigues¹

Ana Clara Souza²

João Marcoyves de Carvalho Silva³

RESUMO

O presente artigo constitui-se em uma sistematização parcial da pesquisa “Trabalho, precarização e resistência: uma análise nas telecomunicações do Rio de Janeiro”, que tem como objetivo central analisar a precarização das relações de trabalho desse segmento da classe trabalhadora frente ao cenário da reforma trabalhista, abordando suas especificidades históricas e suas formas de resistência.

Palavras-chave: precarização, reforma trabalhista, sindicato, resistência.

ABSTRACT

The present article is constituted as an partial systematization of the research “Work, precarization and resistance: an analysis on the telecommunications of Rio de Janeiro”, that has as central goal to analyze the precarization of the relations of work of this segment of the worker class in front of the scenario of the working reform, addressing its historical specificities and its forms of resistance.

Keywords: precarization, working reform, trade union, resistance.

1. INTRODUÇÃO

Estudos atuais sobre a Reforma Trabalhista (TEIXEIRA et al., 2017; QUEIROZ, 2017; ALENCAR, 2017; KREIN et al., 2018; KREIN; OLIVEIRA; FILGUEIRAS, 2019) têm apontado que ela se constitui, no Brasil e no mundo, como uma legalização (ou regulamentação) de práticas e relações de trabalho que, desde os anos 1990, vêm impondo um aviltamento das condições de trabalho e de vida para um segmento significativo da população que depende unicamente da venda de sua força de trabalho para existir. Nesse sentido, apesar do aprofundamento dessas condições precárias do trabalho após a implementação da Reforma Trabalhista, é preciso apontar que desde as últimas décadas do século XX os diversos segmentos da classe trabalhadora já experimentavam, mesmo que em graus diferenciados, os efeitos nefastos da globalização neoliberal, sustentada na flexibilização do trabalho, que deve ser compreendida com base em

¹ Doutora em Políticas Públicas e Formação Humana (PPFH/UERJ); professora adjunta da Escola de Serviço Social da Universidade Federal Fluminense (UFF); coordenadora da pesquisa “Trabalho, precarização e resistência: uma análise nas telecomunicações do Rio de Janeiro”. E-mail: mcristina@id.uff.br

² Graduanda do curso de Serviço Social/UFF; bolsista PIBIC (2018-2019) da Pesquisa “Trabalho, precarização e resistência: uma análise nas telecomunicações do Rio de Janeiro”. E-mail: clara_souza@id.uff.br

³ Graduando do curso de Serviço Social/UFF; bolsista PIBIC (2019-2020) da Pesquisa “Trabalho, precarização e resistência: uma análise nas telecomunicações do Rio de Janeiro”. E-mail: marcoyves98@hotmail.com

medidas que aumentaram o índice de desemprego e, paralelamente, também intensificaram as relações precárias de trabalho – por meio dos contratos por tempo determinado; dos baixos salários; da intensificação/ampliação da jornada de trabalho, entre outras medidas.

Castel (2008), quando analisa a crise da “sociedade salarial”⁴ sob a mundialização da economia e do retorno forçado do mercado autorregulado, estabelece uma associação entre a crise dessa sociedade e as exigências de concorrência e competitividade capitalistas a partir dos anos 1970, impondo a minimização do preço da força de trabalho, ao mesmo tempo que se maximiza sua eficácia produtiva. “E a flexibilização é a palavra-chave que traduz essas exigências, flexibilidade interna à empresa que impõe a adaptabilidade da mão-de-obra a essas situações novas e que, evidentemente, expulsa os que não são capazes de se prestar a essas novas regras do jogo” (CASTEL, 2008, p. 239). Flexibilidade que também se estende aos direitos sociais, o que, segundo o autor, acarreta a precarização do trabalho.

No caso das telecomunicações brasileiras, objeto deste estudo, essas medidas podem ser associadas, em especial, ao processo de privatização, ocorrido em 1998. O modelo estatal que vigorava desde a década de 1960 foi posto em xeque em 1995, quando o governo Fernando Henrique Cardoso encaminhou ao Congresso Nacional a proposta de Emenda Constitucional que suprime o monopólio estatal, proposta que foi aprovada em 15 de agosto daquele mesmo ano. E nos três anos que compreendem o período entre a quebra do monopólio estatal e a privatização das empresas estatais, em julho de 1998, o governo FHC fez um forte ajuste no setor, de forma a prepará-lo para a privatização.

Em consonância com o documento “Mãos à obra, Brasil”⁵, o governo FHC cumpriu à risca as diretrizes para a reestruturação das telecomunicações brasileiras: em 15 de agosto de 1995, foi aprovada pelo Congresso Nacional a Emenda Constitucional n.º 8, que eliminava a exclusividade das empresas estatais na concessão para exploração dos serviços públicos de telecomunicações. A partir dessa emenda, em 1996 o Sistema Telebrás foi incluído no Plano Nacional de Desestatização e, no mesmo ano, em julho, foi aprovada a Lei Mínima (n.º 9295/96), regulamentando a participação privada (nacional e estrangeira) nos serviços de telefonia móvel celular, serviços por satélite, serviços limitados e de valor adicionado. Um ano depois, em julho de 1997 foi aprovada a Lei Geral de Telecomunicações (n.º 9472/97), que definia o novo modelo das telecomunicações brasileiras e criava a Anatel (Agência Nacional das Telecomunicações), destacando a alteração fundamental acerca do papel do Estado, limitado à regulamentação e fiscalização da prestação dos serviços de telecomunicações (RODRIGUES, 2002).

Quando o leilão se realizou, em 29 de julho de 1998, consumou-se um modelo fragmentado e praticamente desnacionalizado. Segundo o Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos (DIEESE, 2009) essa foi a maior privatização realizada no mundo no final do século passado, envolvendo um montante próximo a R\$ 19 bilhões e um ágio médio de 63,6%.

Dentre os ajustes no setor – tanto no período pré, mas principalmente no pós-privatização – as mudanças nas relações de trabalho também assumiram caráter radical. Como vem sendo apresentado em inúmeros estudos sobre o setor de telecomunicações, especialmente a partir dos anos 2000 (ANTUNES, 2006; WOLF; CAVALCANTE, 2006; NOGUEIRA, 2006; VENCO, 2009; ROSENFELD, 2009; BRAGA, 2012; DIEESE, 2009, 2014), as transformações

⁴ A despeito de referenciar sua análise na realidade europeia, particularmente na francesa, contribui para a compreensão acerca das profundas transformações societárias recentes, em que o desemprego, a flexibilização e a precarização das relações de trabalho assumem destaque, ainda que com diferenças e especificidades entre países e regiões.

⁵ Sobre o referido documento, ver Costa (2000, p. 82).

advindas da reestruturação das telecomunicações brasileiras no contexto da crise estrutural do capital afetaram profundamente a organização do trabalho nesse setor, com repercussões tanto de ordem objetiva quanto de ordem subjetiva para os(as) trabalhadores(as).

Balanço apresentado por uma das federações dos trabalhadores (a Fittel⁶), em seu congresso nacional em 2000, aponta como sendo de 1/3 a perda nos empregos diretos no setor. No mesmo congresso, dados apresentados também pelo Sinttel-DF acusam uma redução de 16,5%, comparando o número de trabalhadores das empresas do Sistema Telebrás (no ano de 1997) com aqueles das operadoras privadas. O maior número de demissões ocorreu na Telemar. No Rio de Janeiro, segundo o Sinttel-Rio, as demissões chegaram a um número de 12.804, no período entre 1998 e 2002. Essa empresa também adotou uma política mais dura com os dirigentes sindicais, chegando, inclusive, a demitir vários deles, ainda em 1998 (RODRIGUES, 2002).

As medidas adotadas pelas novas empresas do setor, logo após a privatização, ganharam ainda mais força a partir dos anos 2000, quando houve a consolidação ou o amadurecimento de um modelo que tem no desemprego – e nas formas precárias de emprego – um de seus elementos principais, confirmando o que aponta Salerno, que “é a flexibilidade da força de trabalho que continua sendo estratégica para a acumulação do capital” (1995, *apud* ALVES, 2013, p. 88). Flexibilidade que tem na terceirização uma de suas faces mais agudas.

Nesse sentido, os dados de 2014 da subseção Dieese-Fenattel sobre o número de trabalhadores diretos das operadoras de telecomunicações e o número de trabalhadores em empresas terceirizadas é um item muito significativo na perspectiva de elucidar aspectos fundamentais da precarização que vem predominando nas relações de trabalho atualmente: tomando apenas as duas maiores operadoras, Vivo e Oi, temos, respectivamente, a primeira com 20.878 trabalhadores diretos e 114.603 trabalhadores em empresas terceirizadas; e a Oi, com 18.947 trabalhadores diretos e 148.298 trabalhadores em empresas terceirizadas.

Tal desproporção tem, para o conjunto dos(as) trabalhadores(as) do setor, uma série de consequências, que vão desde desigualdades no nível salarial, nos benefícios (como tíquetes refeição/alimentação, plano de saúde, auxílio creche, entre outros), na participação/ liberdade sindical, até o desrespeito à legislação trabalhista no que se refere ao recolhimento de FGTS, INSS, férias; ao cumprimento das normas de segurança e regulamentadoras de funções. Isso implicará, também, uma mudança no perfil da categoria, seja quanto ao gênero, seja quanto à idade, escolaridade, remuneração, assim como também no nível de participação sindical e política.

É nesse contexto de flexibilização e precarização, instaurado desde o final dos anos 1990, que este artigo se propõe a analisar se e de que forma a implementação da Reforma Trabalhista em 2017, no Brasil, impacta o trabalho nas telecomunicações do Rio de Janeiro. Tal entendimento não acarreta, no entanto, uma ideia de que tudo continua igual desde então ou que a Reforma Trabalhista aprovada não terá impactos significativos também para esse conjunto de trabalhadores(as). Como apontam Teixeira *et al.*, “a atual proposta de desmonte de direitos é uma forma de desestruturar a vida social e de promover condições que favorecem somente um ator na sociedade: os empregadores” (2017, p. 27).

Para analisar tal cenário nas telecomunicações, considera-se necessário e oportuno retomar alguns dos materiais coletados e analisados durante pesquisa para o doutorado (RODRIGUES, 2016) que reuniram Acordos e Convenções Coletivas assinados entre o Sinttel-

⁶ Federação Interestadual dos Trabalhadores em Telecomunicações, que reunia, naquele momento, 19 dos 27 sindicatos de trabalhadores em telecomunicações existentes no Brasil.

Rio e uma operadora (OI), uma empresa de Teletendimento (Atento) e o sindicato patronal das empresas de Rede, no período de 2000 a 2012; *e-mails* de denúncia enviados por trabalhadores ao sindicato (entre 2010-2015); fichas de homologação das rescisões (nos anos de 2012 e 2015); além de 520 questionários aplicados junto aos trabalhadores demitidos que homologaram suas rescisões na sede do sindicato, no ano de 2015, e 9 entrevistas com dirigentes sindicais e representantes sindicais de base.

Esses dados foram atualizados e colocados sob novos questionamentos, em comparação com aspectos que a realidade do trabalho suscita por meio da implantação da Reforma Trabalhista. Para tanto, cinco novas entrevistas com dirigentes sindicais e a coordenadora do Departamento Jurídico foram realizadas, além da participação em atividades desenvolvidas pelo sindicato entre 2018/2019, dentre as quais se destacam as reuniões de negociação entre a Comissão de Trabalhadores da Rede com representantes da maior empresa prestadora de serviço, e o seminário Sobre a Reforma Trabalhista (organizado em conjunto com o Arquivo de Memória Operária do Rio de Janeiro – AMORJ/UFRJ e a ESS/UFF, que reuniu vários sindicatos na avaliação do primeiro ano da Reforma). Também foram analisados 444 novos *e-mails* de denúncia recebidos pelo sindicato entre setembro/2018 e março/2019.

No trabalho em tela são apresentados, além desta introdução, outros três itens que expõem o resultado da pesquisa e compreendem a análise de como a privatização, em 1998, contribuiu para a precarização do trabalho naquele setor; as mudanças pós-reforma trabalhista, em um exercício comparativo com elementos da pesquisa realizada entre 2012-2015; as implicações da reforma trabalhista para a ação sindical e as formas de resistência empreendidas pelos trabalhadores, seguido da conclusão.

Vale destacar, ainda, que os resultados ora apresentados não devem indicar um caráter definitivo acerca dos impactos da Reforma Trabalhista para as telecomunicações cariocas. No entanto, considera-se que os dados levantados até o momento auxiliam, sim, na análise sobre a precarização do trabalho e também sobre as formas de resistência empreendidas pelos trabalhadores em seu enfrentamento.

2. A “REFORMA TRABALHISTA” ANTECIPADA: PRIVATIZAÇÃO DAS TELECOMUNICAÇÕES E PRECARIZAÇÃO DO TRABALHO

Como apontado anteriormente, para analisar o impacto da Reforma Trabalhista sobre as relações e condições de trabalho nas telecomunicações, partiu-se da comparação com os dados obtidos e analisados entre os anos de 2012-2015, em pesquisa anterior, e que apresentam um quadro bastante complexo acerca da precarização do trabalho nas empresas no Rio de Janeiro.

Naquele momento, os dados que primeiro indicaram a prevalência da precarização que se instituiu nas relações e condições de trabalho pós-privatização do setor diziam respeito ao número de homologações realizadas na sede do sindicato no período citado: 72.158 (setenta e duas mil, cento e cinquenta e oito) demissões, entre 2012 e 2015 – sem contar as homologações de trabalhadores com menos de um ano de trabalho, as quais não precisavam ser realizadas no sindicato (RODRIGUES, 2016). A tabela a seguir desvela a força e o impacto das demissões na nova *morfologia do trabalho* nas telecomunicações nos anos 2000.

TABELA 1 – HOMOLOGAÇÕES MENSAIS SINTTEL-RIO (2012-2015)

MÊS	2012	2013	2014	2015
Janeiro	960	1143	1175	1150
Fevereiro	964	959	1319	1144
Março	2824	1481	1240	2124
Abril	2803	1539	1137	1915
Maiο	1899	1529	1334	1677
Junho	1866	1932	1329	1523
Julho	1314	2352	1566	2082
Agosto	1695	1678	1463	1396
Setembro	1264	1511	1194	1800
Outubro	2071	1360	1685	1264
Novembro	1364	1785	1212	1423
Dezembro	981	1654	939	1122
TOTAL ANUAL	20.005	18.036	15.593	18.524

Fonte: Pesquisa Homologação/Sinttel-Rio 2015.
Elaboração: Maria Cristina Rodrigues.

Esse número tão significativo confirma, assim, inúmeros estudos que apontam a alta rotatividade como um dos aspectos da precarização do trabalho – no setor, segundo o Dieese (2014), o índice é de 31% no geral e, quando considerado apenas o teleatendimento, esse índice sobe para 41%. Além disso, há uma diferença entre as empresas também no que se refere às demissões: analisando o padrão de atuação de cada uma delas, pelos relatórios semanais, ao longo dos quatro anos, notou-se que as operadoras são as que menos demitem. Por outro lado, as empresas de teleatendimento, em especial as duas maiores – Contax/Liq e Atento – demitem, em média, mensalmente, entre 250 e 400 trabalhadores, o que confirma a problemática da alta rotatividade nesse segmento; já as empresas de Rede, também terceirizadas, que prestam serviço à Oi, especialmente, alternam períodos de maior estabilidade com outros de muitas demissões.

A aplicação dos questionários junto aos demitidos e a identificação do perfil dos trabalhadores a partir das fichas de homologação permitiram compreender a dinâmica adotada no setor de telecomunicações após sua privatização, organizada sob uma intensa terceirização: era/é nas empresas terceirizadas (prestadoras de serviço às operadoras, em sua maior parte) que estavam/estão as piores condições de trabalho, que afetam a um determinado perfil de trabalhadores – mulheres, negros, jovens, com baixa escolaridade e mais baixos salários, quando comparados com o grupo minoritário localizado nas operadoras

Algumas tabelas sobre o perfil desses trabalhadores e a “diferença desigual” entre eles também ajudam a explicitar tal condição, como se vê a seguir:

TABELA 2 – HOMOLOGAÇÕES POR EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVIÇOS E OPERADORAS⁷

EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVIÇOS	Nº	%
ATENTO	140	26,9
SEREDE	30	5,8
TELEMONT	35	6,7
CONTAX	136	26,2
OUTRAS	109	21
TOTAL DE PRESTADORAS DE SERVIÇOS	450	86,6
OPERADORAS		
OI	49	9,4
VIVO/GVT	10	1,9
EBT/CLARO/NET	11	2,1
TOTAL OPERADORAS	70	13,4
TOTAL GERAL	520	100,0

Fonte: Pesquisa Homologação/Sinttel-Rio 2015.
Elaboração: Maria Cristina Rodrigues.

A primeira constatação que se pode fazer é que as empresas terceirizadas demitem muito mais que as operadoras. Mas é também nessas empresas que estão os menores salários: entre as prestadoras, está a Atento (Teleatendimento), na 1.^a faixa, de *um salário mínimo*, com 62,6%; das outras cinco empresas (de rede e teleatendimento), quatro delas estão na 2.^a faixa, de 1 a 1 e ½ salário – Contax: 50,1%; Brasilcenter: 56,8%; Telemont: 64,5%; Serede: 61,5%. Vale dizer que nelas a faixa de três salários ou mais é residual, não ultrapassando mais que 5%, enquanto nas operadoras variou na margem dos 30% (RODRIGUES, 2016).

Quando se associa a esses dados a questão da raça, é possível compreender sobre que grupos sociais recaem as maiores desigualdades no mercado do trabalho, como aponta a Tabela 3, a seguir.

TABELA 3 – DISTRIBUIÇÃO DAS EMPRESAS POR COR

Empresas	COR		
	Negros E Pardos	Não Negros	Total
	87	52	139
Atento	62,6%	37,4%	100,0%
	2	9	11
Ebt/Claro/Net	18,2%	81,8%	100,0%
	18	12	30

⁷ Esta tabela, assim como a de número 3, colocada a seguir, foi montada com base em dados levantados por meio da aplicação de 520 questionários junto aos trabalhadores demitidos que foram ao sindicato para a homologar sua demissão.

Serede	60,0%	40,0%	100,0%
	19	30	49
Oi	38,8%	61,2%	100,0%
	4	6	10
Vivo/Gvt	40,0%	60,0%	100,0%
	94	41	135
Contax	69,6%	30,4%	100,0%
	25	10	35
Telemont	71,4%	28,6%	100,0%
	66	42	108
Outras	61,1%	38,9%	100,0%
	315	202	517
Total	60,9%	39,1%	100,0%

Fonte: Pesquisa Homologação/SINTTEL-Rio, 2015.

Elaboração: Maria Cristina Rodrigues.

O que interessava, no momento atual, pós-reforma trabalhista, era investigar as medidas que impactaram ainda mais esse quadro, já precário, do trabalho. Para responder a essas indagações, a leitura dos *e-mails* de denúncia – instrumento criado pelo Sinttel-Rio em 2010 para receber as reclamações dos(as) trabalhadores(as) – foi fundamental, uma vez que nas mensagens enviadas pelos(as) trabalhadores(as) ao sindicato se pode perceber, para além da denúncia em si, as complexas formas de experiência deles(as) com a precarização dessas relações de trabalho⁸.

Se as mensagens enviadas pelos(as) trabalhadores(as) ao sindicato pelo *e-mail* de denúncia revelam a intensificação da precarização das relações e condições de trabalho, a análise comparativa dos Acordos e Convenções Coletivas dos três segmentos que atualmente constituem o setor de telecomunicações (Operadoras, Teletendimento e Prestadoras de Serviço de Rede) também confirmam tal intensificação, consolidada ainda em uma desigualdade entre os segmentos, tendo as empresas terceirizadas como aquelas nas quais os(as) trabalhadores(as) se encontram ainda mais desprotegidos quanto aos direitos e benefícios conquistados ao longo e a partir das lutas dos anos 1970/1980 no Brasil.

As perdas podem ser verificadas desde a transição de empresa estatal para privada – com base na análise realizada nos Acordos Coletivos da ainda estatal TELERJ (no período de 1993 a 1998), em comparação com a operadora TELEMAR/OI, que surgiu após a privatização do setor, no final dos anos 1990; mas também quando se comparam os acordos da operadora OI com aqueles assinados pelo Sinttel-Rio com a empresa de teletendimento Atento e nas convenções coletivas assinadas com as empresas e sindicato patronal representante das empresas de Rede.

Em primeiro lugar, na transição de empresa pública para privada, alguns aspectos em especial chamam a atenção⁹: o mais pungente é que durante dois anos, de 1998 a 2000,

⁸ No item III deste trabalho se apresenta a análise dessas mensagens, além de novos dados coletados entre 2018/2019.

⁹ Sobre análise detalhada dos Acordos Coletivos, ver Rodrigues (2016).

o sindicato se negou a assinar o Acordo Coletivo com a Telemar por conta dos profundos cortes nos benefícios propostos pela empresa. Estabeleceu-se uma “guerra jurídica” pela manutenção do mínimo de direitos conquistados e apenas a partir de 2000 a empresa aceitou uma negociação que o sindicato considerou mais respeitosa. Mas, em que pese à retomada das negociações, há perdas significativas. Uma delas se refere às cláusulas de Saúde do Trabalhador. Durante praticamente toda a década de 1990, a atuação do sindicato nesse item foi bastante importante, garantindo a criação e o funcionamento de uma Comissão de Saúde com significativa interferência na fiscalização das condições de trabalho na empresa, bem como uma série de benefícios como capacitação e realocação funcional – de acordo com as mudanças tecnológicas; adequação à NR 17 (que trata da ergonomia no espaço de trabalho); a extensão do adicional de periculosidade para uma série de funções anteriormente desprotegidas desse benefício.

Com a privatização, esse item desapareceu dos Acordos Coletivos e apenas no biênio 2006-2008 é que o Eixo Saúde do Trabalhador retornou à pauta, mas restrito ao funcionamento da CIPA (Comissão Interna de Prevenção de Acidentes).

Além desse eixo, também no que se refere a salário/remuneração, houve mudanças importantes: a partir de 2001 a empresa adotou índices escalonados de reajuste, de acordo com as funções e os salários; além disso, foi adotada também a remuneração variável, com o Programa de Participação nos Resultados (PPR), o que, acredita-se, contribui para determinado grau de desmobilização dos(as) trabalhadores(as).

Um terceiro aspecto chama atenção e apresenta profunda associação com o cenário que se estabelece nas relações de trabalho nas telecomunicações privatizadas: no Eixo Relações Sindicais, desde os anos 1980 e 1990, as homologações passaram a ser realizadas na própria empresa (TELERJ), em dois únicos dias na semana, das 10 às 14h. Após a privatização, com a intensificação das demissões (como verificado na Tabela 1), o sindicato criou um espaço especial em sua sede para abrigar esse “serviço” aos(as) trabalhadores(as), atendendo diariamente, acompanhando e orientando as inúmeras homologações das mais variadas empresas. Tudo isso impacta a forma como o Sinttel-Rio desenvolve suas ações.

Se este último ponto já sinaliza uma diferença entre operadoras e prestadoras de serviço terceirizadas, os acordos e convenções coletivas confirmam a grande dificuldade experienciada pelo sindicato no estabelecimento de benefícios minimamente semelhantes àqueles consolidados no período pré-privatização e mesmo entre os que estão garantidos para os(as) trabalhadores(as) das operadoras. No caso das convenções coletivas com as empresas de Rede, foi possível verificar que apenas a partir do Acordo de 2008/2009 houve um avanço no que se refere a benefícios como vale refeição, vale transporte, plano de saúde, assistência odontológica, creche para dependentes e piso salarial, em uma aproximação ainda bem inferior àquele adotado pelas operadoras.

A mesma sistemática pode ser analisada com a leitura dos acordos na empresa de teleatendimento Atento. Embora a estratégia adotada para com os trabalhadores da Rede seja a mesma pensada e adotada para o teleatendimento, a avaliação geral, entre a direção do sindicato, é que esse segmento encerra dificuldades e desafios muito maiores para a organização e mesmo a negociação. Um dos principais motivos para isso é que o próprio processo de trabalho, sustentado em uma base tecnológica que permite seu funcionamento em qualquer lugar, dá uma liberdade imensa ao capital.

Na análise dos acordos foi encontrada a mesma estrutura presente na operadora e também na Convenção Coletiva das Prestadoras, com cláusulas que buscam se aproximar

daqueles benefícios garantidos para os trabalhadores mais “estáveis”. No entanto, estão ainda mais longe do que o conseguido para os trabalhadores da Rede. Tratando do salário (para o teleoperador, atividade majoritária dos *call centers*), foi uma dificuldade conseguir que o piso não fosse menor que o salário mínimo. E o valor do VR (vale refeição) tem tido, também, uma enorme resistência patronal para um aumento mais significativo.

Os demais benefícios vêm sendo implementados bem lentamente. Um deles, que chamou bastante atenção, já que esse é um segmento marcadamente feminino, é o auxílio creche: no 1.º acordo em que foi incluído, em 2000/2001, ele equivalia a “20% do piso salarial da trabalhadora e seria pago até a criança completar 6 meses de vida, inclusive”. Esse auxílio foi sendo sucessivamente aumentado no tempo de vida da criança e, no acordo de 2008/2009, foi estendido até os 48 meses da criança, e o valor, para R\$ 95,00. Esse benefício foi mantido até o último acordo assinado.

Mas foi em dois eixos, especialmente, que se percebeu como a “batalha” entre os dois campos de força tem sido vantajosa para as empresas de teleatendimento: o eixo Saúde e Condições de Trabalho e Jornada de Trabalho. O Acordo 2002/2003 traz uma cláusula de Saúde intitulada *Condições de Trabalho e Ouvidoria*, na qual vem detalhada toda a melhoria que a empresa deverá cumprir para garantir as condições de trabalho do teleoperador (*head set* individual; respeito às necessidades fisiológicas dos trabalhadores; condições ambientais adequadas; readequação da fraseologia). No Acordo 2004/2005 essa cláusula foi alterada, retirando o parágrafo que garantia a “pausa particular em especial, mas não apenas para gestantes e empregados com condições médicas que o requeiram”. Esse direito só foi novamente garantido a todos no Acordo 2008/2009, quando se incluiu a obrigação ao cumprimento do Anexo II da NR17.

Além disso, as denúncias de assédio moral que chegam ao sindicato – muitas delas ligadas à perseguição por pausas tiradas pelos trabalhadores e que, na leitura dos supervisores e coordenadores, prejudicam o cumprimento das metas – indicam que apenas a inclusão no Acordo não é garantia de cumprimento por parte da empresa. Nesse caso, também se pode citar, no eixo Jornada de Trabalho, outro pequeno avanço que se consegue perceber no Acordo 2009/2010 e que trata, justamente de dois outros problemas que também aparecem muito nas mensagens que chegam ao Sinttel-Rio denunciando as condições e relações de trabalho na empresa: são as faltas – justificadas ou injustificadas – e a não aceitação dos atestados. A cláusula incluída no Acordo parece responder a essa demanda quando define: “a empresa lançará como BH negativo as faltas reconhecidas como ausências comunicadas, por até 2 dias por semestre, aos empregados que necessitarem acompanhar seus filhos e/ou pais a médicos, desde que esta ausência seja comunicada com pelo menos 1 dia de antecedência e comprovado o acompanhamento mediante declaração do facultativo ou da entidade hospitalar e laboratorial.”

São pequenos avanços “na letra”, que parecem, pelas mensagens dos trabalhadores: em primeiro lugar, importantes para o que eles entendem como exercer bem o seu trabalho (tanto em condições que não os prejudiquem física e mentalmente, quanto para atender bem o cliente); em segundo lugar, que é preciso uma fiscalização e um acompanhamento maior do cumprimento do Acordo¹⁰ (em defesa do trabalhador), que eles esperam que sejam feitos pelo sindicato.

¹⁰ Nos últimos Acordos Coletivos, os diretores do teleatendimento têm elaborado uma cartilha com as cláusulas aprovadas, distribuindo-a aos trabalhadores para que eles possam conhecer melhor e acompanhar/cobrar seu cumprimento no local de trabalho.

3. A INTENSIFICAÇÃO DA PRECARIZAÇÃO DO TRABALHO NO CONTEXTO PÓS-REFORMA TRABALHISTA DE 2017

O cenário apresentado no item anterior possibilita compreender as profundas mudanças implementadas no setor das telecomunicações após sua privatização, em 1998, sob uma intensa terceirização. Mas esse quadro sofreu ainda mais impacto a partir da metade da segunda década dos anos 2000. Após o golpe que destituiu da presidência do Brasil a presidenta Dilma Rousseff, eleita com mais de 54 milhões de votos em 2014, a gestão do país sob a presidência de Michel Temer orientou os rumos do mundo do trabalho de acordo com as propostas de reformas defendidas com base nos interesses das grandes corporações, em uma política econômica que as beneficiasse. Para tal, tramitou em 2017 uma proposta de Reforma Trabalhista, submetida pelo então presidente, na qual se manifestou uma série de ofensivas aos direitos conquistados pela classe trabalhadora, que viriam a ser respaldadas legalmente a partir de novembro daquele ano. Para Krein et al.,

a reforma de 2017 – inserida em um contexto mundial de ataque aos direitos dos trabalhadores – amplia a liberdade das empresas no manejo do trabalho de acordo com os seus interesses, de modo que as alterações buscam reduzir o custo das empresas e ampliar a sua liberdade em determinar as condições de contratação, uso e remuneração da força de trabalho (2018, p. 97).

O que para as parcelas mais amplas da classe trabalhadora se colocaria como a configuração de uma legitimidade ampliada para os ataques que já vinham sofrendo das grandes empresas capitalistas, para os trabalhadores das telecomunicações do Rio de Janeiro tal reforma se configuraria como aprofundamento de uma legitimidade já anteriormente colocada para as grandes empresas de telecomunicações após a privatização em 1998, o que submeteu aquela categoria profissional a uma série de instabilidades derivadas da concessão à iniciativa privada das empresas do setor. Levando em conta apenas o índice de sindicalização, dois anos após aquele processo, a taxa de filiação dos trabalhadores ao sindicato passou de 90 para 10%, impactando financeira e politicamente a ação do Sinttel-Rio (SILVA, 2010).

Quando considerados os *e-mails* de denúncia para análise dessas instabilidades, é possível perceber como as mudanças nas relações e condições de trabalho assumem um caráter generalizado, transformando inclusive a relação interfirmas, por meio da terceirização. Na análise comparativa entre os dois períodos (2015 e 2018/2019), o primeiro elemento que chama a atenção é a exclusão de algumas empresas e a inclusão de outras no universo daquelas que prestam serviços para as operadoras e que, portanto, fazem parte da relação de empresas com as quais o sindicato estabelece Acordos e/ou Convenções Coletivas de Trabalho. Assim, em 2015 a Telemont aparece como uma das duas maiores empresas de rede que prestavam serviço para a Oi e em 2018 já não compunha mais essa relação, sendo que a Serede concentrava o maior número de trabalhadores terceirizados. Por outro lado, também em 2018, uma nova empresa de teleatendimento, a Youtility, surgiu como uma das três maiores prestadoras de serviço, além da Atento e da Contax (agora, LIQ, em situação de recuperação judicial). Tal situação aponta para uma rotatividade não apenas entre os trabalhadores, mas também entre as empresas, o que, certamente, impacta ainda mais as condições de trabalho nesse segmento.

Quando se classificam os *e-mails*, percebem-se similaridades e rupturas entre os dois momentos. Mas antes de apresentá-las, é preciso recuperar o sentido desse instrumento criado pelo sindicato em 2010: como o próprio nome aponta, o *e-mail* foi criado para o recebimento de denúncias sobre violações/descumprimento do acordo coletivo por parte das empresas, tendo ainda uma perspectiva de aproximar o sindicato dos trabalhadores nos locais de trabalho.

Os itens que compõem a tabela de classificação dos *e-mails* foram definidos por meio da leitura/análise já realizada sobre o montante de mensagens recebidas no ano de 2015, considerando também os eixos principais que constituem os Acordos e Convenções Coletivas de Trabalho assinados pelo Sinttel-Rio e as empresas e sindicatos patronais. Tal formato permitirá compreender se e em que medida a implantação da Reforma Trabalhista trouxe alterações no processo de negociação e nos acordos e, nesse caso, se tais alterações provocaram nos trabalhadores a apresentação de novos tipos de denúncia.

Como primeira classificação foram agrupadas as mensagens recebidas pelo caráter inicial – Denúncia; Informação (solicitação de); Crítica (à ação do sindicato); Outros. A comparação simples entre os dois períodos possibilita verificar uma mudança de padrão na distribuição dos *e-mails* entre os quatro eixos definidos: embora o índice de denúncia se mantenha praticamente igual em 2015 e 2018/2019, quando se analisam as críticas à ação do sindicato percebe-se uma mudança significativa de um período a outro, com a diminuição das críticas no segundo período.

Em uma consulta ao dirigente sindical responsável pela coordenação de recebimento dos *e-mails*¹¹, ele informou que, desde a adoção desse instrumento de comunicação com a categoria, o sindicato foi aprimorando a forma de responder às demandas dos(as) trabalhadores(as), desde agrupá-las por empresa e direcioná-las a cada diretor específico, que deveria atender e buscar respostas para os problemas apontados, até combiná-las com outras ações, como visitas aos locais de trabalho, plantões semanais nos locais de trabalho com maior número de reclamações, criação de grupos de WhatsApp com trabalhadores(as), na tentativa de agilizar a informação. Tudo isso contribuiu para maior celeridade no tratamento das demandas dos trabalhadores.

No caso do crescimento do índice de solicitação de informação no período de 2018/2019, a classificação das mensagens possibilitou verificar que esse crescimento está diretamente relacionado a uma Feira de Emprego que o Sinttel-Rio passou a abrigar em sua sede, localizada no bairro Maracanã, Zona Norte da cidade, desde o ano de 2018, sempre às terças-feiras, e que tem reunido um número imenso de trabalhadores(as) desempregados(as) à procura de qualquer oportunidade de trabalho. Nesse caso, os *e-mails* que chegavam indagavam sobre o dia da feira, solicitavam a confirmação do endereço e enviavam currículos e pedidos de emprego nas várias áreas da economia. Direcionada aos trabalhadores(as) em geral, ao longo do ano de 2019 a Feira de Emprego incorporou algumas seleções específicas para a área de telecomunicações, nas quais o sindicato procurou conversar com os(as) trabalhadores(as) selecionados(as) sobre o papel do sindicato na defesa dos direitos trabalhistas e conseguiu, inclusive, fazer a sindicalização de um número significativo dos(as) trabalhadores(as).

Para além dos aspectos expostos acima, é importante destacar que a própria realização da feira de emprego denota e confirma a condição de precariedade que se instalou nas relações de trabalho nas últimas décadas no Brasil, agravada ainda mais pelas crises de 2008 e de 2015 e que resultou, ao final do ano de 2019, em um total de 16,2 milhões de pessoas desempregadas no país, considerando os 11,6 milhões em desemprego aberto e outros 4,6 milhões que tinham

¹¹ Entrevista realizada em 23/07/19, na sede do SINTTEL-Rio.

desistido de procurar trabalho¹². Nesse sentido, um dos argumentos utilizados pelos defensores da Reforma Trabalhista de 2017 – o de que as mudanças na legislação do trabalho aumentariam a oferta de empregos (SANTOS; GIMENEZ, 2018; FILGUEIRAS, 2019) – pode ser elencado no rol das promessas não realizadas¹³ e verificado também pelo desespero e pelo esforço vistos em cada rosto daqueles(as) que comparecem semanalmente no Sinttel-Rio em busca de vagas, na maior parte em trabalhos de pouca qualificação, baixos salários e proteção social mínima.

Quando analisados os *e-mails* de denúncia, pode-se verificar que se concentram, prioritariamente, nas empresas terceirizadas/prestadoras de serviço, o que reafirma leitura, exposta anteriormente, de que nessas empresas são encontradas as piores condições de trabalho. Senão, veja o que os números indicam. Em 2015, as empresas que reúnem o maior número de denúncias são: 1) Atento, com 73 *e-mails*; 2) Contax/LIQ, com 19 *e-mails*; 3) Telemont, com 18 *e-mails* e 4) Serede, com 16 *e-mails* (as duas primeiras são empresas de teleatendimento, e as duas últimas, empresas prestadoras de serviço de rede)¹⁴.

A mesma dinâmica pode ser verificada quando se faz a distribuição das mensagens de denúncia recebidas nos anos de 2018/2019. As campeãs foram, mais uma vez, as empresas terceirizadas, nesta ordem¹⁵: 1) Atento, com 59 *e-mails* de denúncia de um total de 76; 2) Youtility, com 41 *e-mails*; 3) Serede, com 18 *e-mails* de um total de 23; 4) LIQ, com 14 *e-mails*, enquanto todas as operadoras juntas (Oi, Vivo, TIM, Claro/Nextel) reúnem 24 *e-mails* no total.

O detalhamento das denúncias, por empresa, também indica como essa nova morfologia flexível e precária do trabalho (ALVES, 2011) tem impactos diretos na forma como os(as) trabalhadores(as) irão vivenciar as relações de trabalho no que Alves (2011) e Braga (2012) chamam de empresa reestruturada.

Tomando a empresa Atento, que nos dois períodos analisados se apresenta como a principal “denunciada” pelos(as) trabalhadores(as), percebe-se uma repetição também quanto à denúncia prioritária, que se refere ao assédio moral: em 2015, esse item representava 35,6% das reclamações, e em 2018-2019, 19,5%. Embora tenha havido uma redução percentual de um período a outro, o fato de essa reclamação ter se mantido como a mais destacada pelos(as) trabalhadores(as) aponta o grau de sofrimento, inclusive mental, a que esses(as)

¹² Dados do GT Mundos do Trabalho: Reformas, do CESIT (2020), no artigo “Emprego, trabalho e renda para garantir o direito à vida”. Escrito no cenário da pandemia do coronavírus (que, no limite deste artigo, não pode ser desenvolvido), o texto recupera a fragilidade histórica do mercado de trabalho brasileiro, que a crise sanitária desvelou e aprofundou. Com base em dados do 4.º trimestre de 2019 da PNADContínua, os autores expõem detalhadamente a condição de parte significativa dos 106,2 milhões de pessoas que compunham a força de trabalho naquele momento: além do número já citado, em desemprego (aberto ou por desalento), há de se considerar ainda 24,5 milhões em trabalho por conta própria; 11,8 milhões de trabalhadores sem carteira assinada; 2,5 milhões de trabalhadores do setor público e 4,6 milhões de trabalhadores domésticos, ambos sem registro. Além desses, que totalizam 43,5 milhões de trabalhadores sem nenhuma (ou com pouquíssima) proteção trabalhista e previdenciária, ainda se pode considerar os 6,8 milhões de subocupados. Disponível em: cesit.net.br/emprego-trabalho-e-renda-para-garantir-o-direito-a-vida/.

¹³ Segundo Filgueiras (2019), com base em dados da PNAD, desde novembro de 2017, há fortes indícios de que empregos formais estão sendo substituídos, pelas empresas, por formas precárias (contratos intermitentes e parciais) e ilegais/informais de contratação.

¹⁴ Além dessas, um rol imenso de pequenas empresas, além das operadoras, completam a relação de *e-mails* enviados, ainda que em porcentagem residual, quando comparado com os números aqui apresentados. Vale destacar que a própria existência dessa grande relação de empresas é também um indicativo de como a terceirização do trabalho nas telecomunicações acarreta uma piora significativa das relações e condições de trabalho.

¹⁵ Das 444 mensagens recebidas, 200 foram classificadas como de empresas não identificadas e, como sinalizado anteriormente, referiram-se à Feira de Emprego. Também há 51 mensagens identificadas como de outras empresas, que reúnem aquelas pequenas empresas com as quais o Sinttel-Rio pode estabelecer ou não negociações salariais, mas cujos trabalhadores procuraram o sindicato para esclarecimento e denúncias.

trabalhadores(as) estão submetidos(as). Tal sofrimento também se confirma na leitura dos dois *e-mails* em destaque a seguir, de 2015 e 2018:

Mensagem 1163 de 18176<
Data / Horário de envio: 23/9/2015 22:15:28
Nome¹⁶: XXXXXXXX
E-mail: XXXXXXXX
Empresa: Atento Penha RJ
Telefone: 21 97237-2629
Referência: Denúncia

Mensagem: Olá, meu nome é XXXX, tenho 22 anos e trabalho na Atento Penha Rj no site Net como SAC I, bem minha denúncia é a seguinte: meu horário no sistema de wfm é de 14:40 hs às 21:00 hs, quando me colocaram nesse horário não me comunicaram com 10 dias de antecedência conforme a lei, meu horário era de 14:10 hs às 20:30 hs quando passei ao setor NI financeiro, pois bem desde o dia 01/10/2014 venho tentando mudar meu horário para mais cedo e sempre me dizem para cumprir minha carga horária para que eu possa ter perante ao superior histórico para a mudança de horário, pois bem esse tempo todo venho LUTANDO isso mesmo LUTANDO para mudar meu horário já que a empresa errou comigo quando não me comunicou sobre o fato e não me questionou se eu poderia ficar nesse horário, pois bem, chego hoje na minha escala vejo que mais uma vez alteraram meu horário para uma hora mais tarde (das 15:40 às 22:00 hs) sem nem ao menos me perguntar se desejo ficar nesse horário, tem gente que é bem mais nova do que eu na empresa e pegam no horário da manhã, isso é um absurdo pois deveriam dar prioridade a quem tem mais tempo na empresa, tenho 1 ano e 7 meses lá e solicito urgentemente que uma providência seja tomada, pois não sou a primeira, nem a última a ter o horário trocado por simples vontade da empresa de trocar o horário de seus empregados a hora que bem quer e bem entende, não posso ficar nesse horário que me colocaram pois moro em área de risco, por favor solicito ao sindicato dos operadores de telemarketing que coloque um fim nisso nas empresas, pois não somos bonecos para fazerem o que querem conosco sem que possamos ao menos contestar . garanto que não é a primeira nem a última reclamação, pois tenho certeza que o que mais tem em todas as empresas Atento e outras são reclamações sobre as péssimas condições de trabalho nas empresas de telemarketing, queremos que além que nossos direitos sejam respeitados, queremos ser tratados como seres humanos e trabalhadores que somos. Atenciosamente, XXXXX.

Assunto: Assédio moral e perseguição
Data: 19/11/2018 11:54
Nome: xxxxxxxxx
Empresa: Atento

Olá, abri uma ouvidoria com a postagem abaixo. Gostaria muito também de obter uma resposta do sindicato com relação principalmente a essa suspensão ilegal. Ao meu ver, isso é cavar motivos para ao final me dar uma justa causa. Segue abaixo:

Venho por meio desta, comunicar o assédio moral que tenho sofrido no meu ambiente de trabalho. Após ser migrada de setor, tive a supervisão trocada no dia 01/11/2018. Minha nova supervisora, XXXXXXXXXX, em menos de 15 dias de supervisão, já me ameaçou, me constrangeu, me precionou... Irei relatar algumas das coisas. Seu backup (ajudante) me cobra TMA batendo na Avaya quando chego aos 5 min. com

¹⁶ Para garantir o sigilo do(a) denunciante, o nome foi retirado do *e-mail*. No entanto, optou-se por apresentar a mensagem da forma como o(a) trabalhador(a) enviou ao sindicato.

o cliente. (NR17 5.9. Os mecanismos de monitoramento da produtividade, tais como mensagens nos monitores de vídeo, sinais luminosos, cromáticos, sonoros, ou indicações do tempo utilizado nas ligações ou de filas de clientes em espera, não podem ser utilizados para aceleração do trabalho e, quando existentes, deverão estar disponíveis para consulta pelo operador, a seu critério). Sou cobrada por venda. De hora em hora tenho que passar quais foram as ligações e porque não tive venda (sendo que sou receptivo). Diariamente, ela manda E-mail com todo tipo de ameaças. Individual ou em grupo. A última foi cobrando que eu não estava mandando ligações pra ura, sendo que durante a semana inteira me mandou dizendo que eu estava sempre com mais de 90% de ligações pra ura. O pior foi o fato de estar com RE de uma outra pessoa. Quando questioneei a mesma sobre isso, disse que o sistema puxa pelo nome e não pelo RE (Sendo que eu sei que nada é feito pelo nome). Mesmo assim disse que iria ouvir minhas ligações. Como não encontrou nada com relação a Ura, foi procurar outras coisas pra poder me prejudicar. Resolveu fazer mais de 4 monitorias no mesmo dia me perseguindo, pra poder encontrar algo pra me dar medida. No último dia 15/11 no meio da operação GRITOU: - “ESTOU IMPRIMINDO UM MONTE DE MEDIDAS POR FRASEOLOGIAS INCORRETAS, VOU MANDAR TODO MUNDO PRA CASA, PREFIRO FICAR COM APENAS UM DO QUE TER UM MONTE FAZENDO ERRADO. QUANDO EU CHAMAR NA MINHA MESA , JÁ VAI PREPARADO”

Á partir daí, todos que iriam na mesa dela, os outros já sabiam do que se tratava. Ela me chamou e me deu uma suspensão de dois dias alegando não seguir o script.

(NR17 5.11. É vedado ao empregador: exigir a observância estrita do script ou roteiro de atendimento;)

Hoje como sendo primeiro dia a se cumprir da suspensão, procurei meu advogado que me orientou a entrar em contato com o gestor e abrir esse chamado antes de tomar qualquer atitude. Tendo em vista que em 2 anos e 9 meses de empresa, nunca tive problema com nem um outro supervisor. aguardo uma resposta, pois estou sendo constrangida, ameaçada, e perseguida constantemente.

A avaliação dos dirigentes sindicais do teleatendimento¹⁷ sobre as denúncias recebidas também sinaliza para essa prática, bastante recorrente nas empresas, o que demanda uma ação sindical constante, que além do contato por *e-mails* e pelo WhatsApp tem incorporado visitas sistemáticas aos locais de trabalho e a formação de comissões com os(as) trabalhadores(as) nos locais de trabalho para levantamento dos problemas, como demonstra essa fala de um dirigente sindical:

A gestão falou assim prá galera: “gente, vamos dobrar porque vocês vão receber tudo em horas extras”. Teve trabalhador que ficou 47 dias sem folgar. Eu pedi, pelo amor de Deus, para ele se identificar, prá gente entrar com uma ação. Este não quis, mas muita gente se rebelou, porque não ia receber. Então, a gente ficou um mês direto em Campo Grande, fizemos reuniões com a empresa (a Carla participou, eu e o Alan também), formamos uma comissão de 16 trabalhadores (15 meninas e um menino). E aí começamos a negociar – e não era só o Banco de Horas; era o assédio; problema de troca de horário; problema de pagamento da remuneração variável. Então, tudo aquilo ali acumulou e então, definimos que de 15 em 15 dias terá reunião dessa comissão de trabalhadores com a empresa, para ver os problemas. E a gente quer retomar uma prática de ter, pelo menos uma vez por semana, um diretor no local de trabalho para conversar com os trabalhadores e resolver esses problemas. (Dirigente sindical, funcionário da Atento)

¹⁷ Entrevista realizada com três dirigentes sindicais, da Atento e da LIQ, em 23 de julho de 2019, na sede do sindicato.

A análise dos *e-mails*, junto aos demais materiais e documentos estudados, indica, por um lado, que há muitas permanências entre os dois períodos considerados, confirmando a ideia de que a Reforma Trabalhista implantada no Brasil a partir de 2017 se instituiu, como afirmam Teixeira *et al.* (2017), como uma legalização estatal de práticas adotadas desde o final da década de 1990 nos vários setores da economia brasileira.

Mas, se essa afirmação é verdadeira, a Reforma Trabalhista já trouxe novas perdas para os(as) trabalhadores(as) e para o movimento sindical, especialmente por meio das mudanças que determinam a prevalência do negociado sobre o legislado; as formas de contratação atípicas (contrato intermitente, pessoa jurídica); mudanças na jornada de trabalho; a retirada das homologações do sindicato; a sustentação financeira do sindicato com o fim do imposto sindical; o acesso à Justiça do trabalho (KREIN *et al.*, 2018). Todas essas mudanças atingem as várias categorias de maneira diferenciada, impactando mais alguns setores que outros, tanto pelo processo produtivo quanto pela capacidade organizativa sindical.

Para os(as) trabalhadores(as) do teleatendimento, a retomada do banco de horas foi, segundo um dirigente sindical do segmento, uma derrota trazida pela Reforma na negociação do Acordo Coletivo:

Uma derrota que nós sofremos pós reforma, foi o BH. Muitos acordos já não tinham esse item e, com a Reforma, tivemos que abrir mão na negociação, incluir esse ponto, até na tentativa de proteger o trabalhador, de alguma forma. Porque a reforma coloca o BH de 180 dias; no nosso acordo ficou em 90 dias e, após isso, ou a empresa paga ou vai dar em folgas. A Contax não tinha BH para a operação (só para a parte administrativa), e com a Reforma tivemos que aceitar, para evitar que a empresa pressionasse o trabalhador por uma situação mais danosa. (Dirigente sindical, funcionário da LIQ-Contax).

Essa mesma percepção de perda aparece na análise da coordenadora do Departamento Jurídico¹⁸ do Sinttel-Rio, que apresenta um quadro bastante preocupante para a ação sindical:

Hoje, na demanda coletiva, nós estamos indo pro judiciário pleitear o mínimo, que é o cumprimento do instrumento coletivo. Nós estamos indo pro judiciário pra garantir o custeio sindical via essas ações que reivindicam a validação, o reconhecimento da autorização coletiva através das assembleias. E só. Enquanto que há 5 anos atrás nós estávamos buscando melhorias no meio ambiente de trabalho, nós estávamos analisando outros direitos.

O depoimento acima vem reforçar um elemento forte da Reforma Trabalhista que é o enfraquecimento da própria Justiça do Trabalho. Biavaschi *et al.* (2018) destacam que sob o argumento (falacioso, segundo os autores) de que a CLT e a Justiça do Trabalho são responsáveis pela judicialização crescente nas relações de trabalho no Brasil, os defensores da Reforma propõem a adoção de medidas para bloquear as reclamações:

Com tais objetivos, ainda há artigos que limitam o poder do juiz; restringem a desconsideração da personalidade jurídica (responsabilizar o sócio pelas dívidas não cumpridas da pessoa jurídica); definem o uso da Taxa Referencial (TR) para atualização do crédito trabalhista; e impedem inserção dos executados no Banco Nacional de Devedores Trabalhistas (BNDT), em cartório de protesto ou sistemas dos órgãos de proteção ao crédito antes de 45 dias a contar da citação. (BIAVASCHI *et al.*, 2018, 216-217).

¹⁸ Entrevista concedida em 30 de julho de 2019, na sede do Sinttel-Rio.

O que se verifica, com base nos dados levantados na pesquisa de campo e à luz da bibliografia especializada, é que, de fato, os trabalhadores e suas entidades representativas foram profundamente atacados com a Reforma Trabalhista de 2017. No entanto, se esse ataque fragiliza enormemente a capacidade de reação deles, não impede que se esbocem e se recuperem muitas formas de resistência, algumas delas já apontadas neste item.

A seguir, são apresentadas outras ações sindicais adotadas pelo Sinttel-Rio no enfrentamento da flexibilização e precarização do trabalho nas telecomunicações do Rio de Janeiro no cenário pós Reforma Trabalhista.

4. RESISTÊNCIA E AÇÃO SINDICAL FRENTE À PRECARIZAÇÃO DO TRABALHO

O cenário que se esboça desde a Reforma Trabalhista de 2017 expõe ainda mais desafios para a luta em defesa dos direitos do trabalho. Os ataques se intensificaram e atingem tanto os trabalhadores – limitando suas possibilidades organizativas – quanto diretamente ao sindicato. Pensando nos ataques diretos ao sindicato, é importante recuperar o fato de o imposto sindical ter se tornado facultativo, ocasionando o seguinte: “a contribuição sindical obrigatória caiu 90% entre abril de 2017 e abril de 2018, passando, apenas no caso do montante destinado às centrais, de cerca de R\$ 150 milhões para cerca de R\$ 15 milhões” (DIEESE, 2018, p. 05).

Dessa forma, sem uma transição ou alternativas de financiamento das entidades, o que se vislumbra, segundo os dirigentes sindicais, são maiores obstáculos para a organização dos trabalhadores. Isso trouxe um forte peso para a importância da mensalidade sindical, levando o Sinttel-Rio a intensificar as campanhas de sindicalização como forma de enfrentamento dessa dificuldade, o que, de acordo com os dirigentes sindicais, tem tido resultados positivos. Além disso, ainda sobre uma medida da Reforma Trabalhista, que afeta diretamente as intervenções das entidades, está a retirada das homologações realizadas no sindicato, como forma de impedir a orientação sindical ao trabalhador para que não haja a violação de qualquer direito. Entretanto, o Sinttel-Rio, diferente de muitos sindicatos, não sofreu o impacto dessa mudança: por meio das negociações coletivas, o sindicato conseguiu manter as homologações de todas as grandes empresas sob sua supervisão.

Mas há ainda outro determinante fundamental que corrobora para a obstaculização da ação sindical, que é a terceirização. Coadunando com o estágio mundial capitalista de flexibilização do trabalho, torna-se fundamental compreender a terceirização como um processo de precarização do trabalho. Precarização esta que implica novos desafios para a organização de trabalhadores, expostos a uma espécie de estabelecimento de relações com outros trabalhadores – com salários e benefícios híbridos em um mesmo cargo e maior dificuldade de organização sindical – criando assim uma situação favorável para o empregador no que se refere à violação dos direitos trabalhistas.

Em um cenário no qual se ressalta o discurso liberal que positiva a nova realidade com a implementação da Reforma Trabalhista, em que o negociado se sobrepõe ao legislado, a realidade que se apresenta para todos os trabalhadores, e de forma mais potencializada para os terceirizados, é uma exposição a situações ainda mais degradantes no ambiente de trabalho. Além disso, apesar da identificação da Reforma Trabalhista para a categoria das telecomunicações como a legalização de práticas que já ocorriam anteriormente, revelando, dessa forma, um precedente substancial de desrespeito às leis trabalhistas que vigoravam até 2017, o direito trabalhista, apesar de suas limitações de concretização no modo de produção

capitalista, é um importante instrumento, principalmente para o sindicato pleitear melhores condições de trabalho.

Sendo assim, pensando o uso do direito como instrumento de luta por melhores condições de trabalho, na entrevista realizada com a coordenadora do Departamento Jurídico do Sinttel-Rio, identificou-se uma nova tendência que se apresenta por parte dos trabalhadores: o pleito do básico, do mínimo no que diz respeito a seus direitos institucionalmente vigentes, devido à exposição a situações de extrema insegurança e precarização no trabalho. A perspectiva é tão negativa que fica como tarefa para o sindicato pensar formas de organização dos trabalhadores em meio a tanta insegurança e oferecer alternativas concretas para que reivindiquem integralmente seus direitos.

Um dos momentos especiais em que se pensou na ação sindical frente ao ataque aos direitos do trabalho foi no Seminário sobre a Reforma Trabalhista realizado em 11/12/2018, na UFRJ. A atividade reuniu representantes de sindicatos de trabalhadores da indústria, do comércio, de serviços e da administração pública. Nesse evento, o coordenador-geral do Sinttel-Rio apresentou sua avaliação acerca dos impactos para os(as) trabalhadores(as) em telecomunicações e as estratégias de ação adotadas pelo sindicato, especialmente no que se refere à negociação coletiva e à sustentação financeira da entidade:

A nossa estratégia prás questões trabalhistas, nós estamos... assim, em função de ações coletivas, vou dar um exemplo: os trabalhadores da Net, nós entramos com uma ação coletiva pedindo periculosidade prá todos os trabalhadores da Net porque trabalham em área perigosa. Então, nós temos ainda ações individuais, mas estamos tentando trabalhar com mais ações coletivas pra isso. Assim é que nós estamos olhando a negociação coletiva nesses tempos. Outra estratégia: nós fizemos em todos os nossos acordos coletivos deste ano acordos por dois anos. Por que acordo por dois anos? Primeiro, porque essa conjuntura com este novo governo, não sabemos o que que vai acontecer, até onde ele vai, no que ele vai mexer e o patronato sempre se aproveita pra diminuir cada vez mais benefícios, direitos dos trabalhadores, então, nossos acordos, todos, vão até dois mil e vinte, sendo que a cada ano se discute só os valores que vão ser aplicados; por exemplo, na data base do ano que vem vamos discutir qual é o valor do reajuste salarial, do reajuste de benefícios, só isso, mas o benefício, ele permanece, e tudo que está no acordo. E neste período, também, nós conseguimos avançar, em algumas empresas, nas questões sociais, por exemplo: essa questão de casal do mesmo sexo ter direito, o parceiro ou a parceira, ao plano de saúde; o nome social, enfim, ter a mesma licença maternidade se adotar; enfim... agora mesmo, nós estamos acabando uma negociação com a Oi pra aumentar o auxílio paternidade pra vinte dias. Enfim, nós buscamos fazer isso, buscamos aumentar o máximo de benefícios, exatamente pra que a gente pudesse levar isso até dois mil e vinte e, obviamente, neste período que teremos entre 2019 e 2020 vamos ver o que vai acontecer, as resistências que nós vamos fazer, as lutas que nós vamos empreender. Mas o grande ganho é que não se pode mexer em nada do que está no acordo coletivo feito, e isso inclui, inclusive, a homologação. Do ponto de vista nacional, como é que nós estamos pensando a organização? Primeiro, com o fim do imposto sindical, claro que abalou todos os sindicatos, não é? Uns mais, outros menos; a nossa conta do Sinttel foi que nós perdemos, de receita, em torno de quarenta por cento da receita anual do sindicato com o imposto sindical. E isso, num sindicato em que a gente tem um bom trabalho de filiação e nós discutimos com a categoria, também, nesse período de transição (não se sabe exatamente o que vai prevalecer inclusive na justiça do trabalho, por isso que a convenção dos bancários está sendo um marco, está sendo muito estudada, porque é uma forma de você ter a sustentação financeira das nossas entidades) mas nós colocamos pra categoria um desconto pra todos os trabalhadores, pois achamos também que o acordo coletivo tem que ser pra todos da categoria.

Em artigo intitulado *Flexibilização na lei e na prática: o impacto da reforma trabalhista sobre o movimento sindical*, que se estrutura em uma pesquisa documental com 10 categorias de trabalhadores da indústria e do setor de comércio e serviços de São Paulo, Galvão e Teixeira (2018) constatam que tanto em relação aos impactos da reforma sobre os sindicatos (na capacidade de negociação coletiva e no financiamento das entidades), quanto à própria avaliação sobre a negatividade dessas medidas, não há uma única posição dos sindicatos em relação às estratégias de enfrentamento destas medidas precarizadoras.

No caso do Rio de Janeiro, considerando os sete sindicatos das categorias reunidos no Seminário mencionado anteriormente, também foi possível identificar, pelas exposições dos dirigentes, que apesar de sofrerem de forma diferente os impactos da Reforma Trabalhista, há uma unidade quanto às formas de enfrentamento, pautadas na necessidade de uma ação coordenada entre sindicatos e outras forças sociais na defesa de conquistas importantes da classe trabalhadora e como forma de resistência ao ataque que o campo do trabalho vem sofrendo nas últimas décadas no Brasil e no mundo.

5. CONCLUSÕES

Estudos feitos a partir dos anos 1990 vêm revelando, como reforçam Santana e Ramalho (2003), a pressão da reestruturação industrial sobre o sindicalismo, que cresceu institucional e politicamente a partir do final dos anos 1970 com as greves do ABC paulista e que teve seu ápice com a criação das centrais sindicais – principalmente a CUT, nos anos 1980 –, “exigindo novas posturas e pondo em xeque a força de barganha acumulada anteriormente” (2003, p. 31).

Para essas questões não há respostas fáceis e, no caso brasileiro, persistem dilemas ainda maiores, como apontam os autores, uma vez que o país se envolveu no processo da globalização econômica sem que tivesse resolvido problemas sociais básicos, certamente com risco de serem potencializados ainda mais. Nesse sentido, tanto no plano teórico quanto no prático, é possível e necessário elencar alguns pontos para uma agenda de reflexão e ação sobre a relação trabalho e sindicato, que não são “receitas para sair da crise”, mas têm orientado, no caso da retomada das atividades do movimento sindical, algumas experiências interessantes, mundialmente, segundo os autores. São elas:

a retomada das organizações de base, a revisão das formas organizativas e mobilizatórias, a incorporação de novos temas e demandas, a articulação em rede com outras formas de representação dos trabalhadores, assunção do caráter transnacional de sua luta e organização – transcendendo seus limites e questões nacionais –, e, por fim, o resgate da dimensão cultural em sua política – fazendo com que as entidades deixem de ser vistas apenas como máquinas de guerra na luta de classes e recuperem, no bolo dessa luta, também seu aspecto de produtoras de novas sociabilidades entre os seus membros (SANTANA; RAMALHO, 2003, p. 36).

É nesse cenário que se procura compreender também a ação do Sinttel-Rio e sua relação com os trabalhadores em telecomunicações, na complexa mediação com as empresas no Rio de Janeiro, desde o período pós-privatização do Setor de Telecomunicações, em 1998, até os dias atuais, quando a implementação da Reforma Trabalhista, em 2017, apontou para um agravamento do ataque aos direitos do trabalho. Nesse sentido, as transformações postas para o mundo do trabalho assumem características dramáticas e, no caso da área das telecomunicações, também se revela com impactos específicos. Trata-se de um setor e de uma categoria profissional que carregam uma história atravessada pela privatização no final da década de 1990, que desencadeou um grande recrudescimento da precarização. Nesse sentido,

a Reforma Trabalhista de 2017 atua como um processo de legalização e aprofundamento de práticas já adotadas naquele setor, embora não seja prudente descuidar de seu potencial de intensificação da precarização do trabalho.

É por isso que a Reforma Trabalhista e seus impactos sobre a vida dos(as) trabalhadores(as) e também sobre sua capacidade organizativa exigem um acompanhamento mais sistemático e permanente, com o desafio de que tanto nos espaços acadêmicos quanto naqueles de organização e representação da classe trabalhadora seja possível implementar e reunir estudos sobre os vários sentidos da Reforma (em seus aspectos econômicos, jurídicos, políticos e sociais) e identificar as complexas mudanças em curso no mundo do trabalho.

REFERÊNCIAS

ALENCAR, Zilmara. **A face sindical da reforma trabalhista**: Lei n.º 13.467, de 13 de julho de 2017. Brasília: Departamento Intersindical de Assessoria Parlamentar, 2017. (Estudos técnicos)

ALVES, Giovanni. **Dimensões da precarização do trabalho: ensaios de sociologia do trabalho**. Bauru: Canal 6, 2013.

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

ANTUNES, Ricardo. (Org.). **Riqueza e miséria do trabalho no Brasil**. São Paulo: Boitempo, 2006. (Coleção Mundo do Trabalho).

BIAVASCHI, Magda *et al.* O impacto de algumas reformas trabalhistas na regulação e nas instituições públicas do trabalho em diálogo comparado. In: KREIN, José Dari; GIMENEZ, Denis Marati; SANTOS, Anselmo. L. dos. (Orgs.). **Dimensões críticas da reforma trabalhista no Brasil**. Campinas: Curt Nimuendajú, 2018.

BRAGA, Ruy. **A política do precariado: do populismo à hegemonia lulista**. São Paulo: Boitempo, 2012.

CASTEL, Robert. **As metamorfoses da questão social: uma crônica do salário**. Tradução: Iraci D. Poleti. 7. ed. Petrópolis: Vozes, 2008.

COLOMBI *et al.* Emprego, trabalho e renda para garantir o direito à vida. Disponível em: cesit.net.br/emprego-trabalho-e-renda-para-garantir-o-direito-a-vida/. Acesso em: 1.º fev. 2021.

COSTA, Glória. **A reestruturação do setor de telecomunicações no Brasil: um novo padrão de intervenção do Estado Neoliberal**. 2000. Dissertação (Mestrado em Engenharia) – Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2000.

DIEESE – DEPARTAMENTO INTERSINDICAL DE ESTATÍSTICA E ESTUDOS SOCIOECONÔMICOS. O emprego no setor de telecomunicações 10 anos após a privatização. **Estudos e Pesquisas**, n. 46. jul. 2009.

DIEESE – DEPARTAMENTO INTERSINDICAL DE ESTATÍSTICA E ESTUDOS SOCIOECONÔMICOS. Especial Operadoras. **Boletim SubSeção DIEESE/FENATTEL**, n. 6, set. 2014.

DIEESE – DEPARTAMENTO INTERSINDICAL DE ESTATÍSTICA E ESTUDOS SOCIOECONÔMICOS. Subsídios para o debate sobre a questão do Financiamento Sindical. Nota Técnica n. 200, dezembro de 2018.

FILGUEIRAS, Vitor Araújo. As promessas da Reforma Trabalhista: combate ao desemprego e redução da informalidade. In: KREIN, José Dari; OLIVEIRA, Roberto Vêras de; FILGUEIRAS, Vitor Araújo. (Orgs.). **Reforma Trabalhista no Brasil: promessas e realidade**. Campinas: Curt Nimuendajú, 2019.

GALVÃO, Andréia; TEIXEIRA, Marilane. O. Flexibilização na lei e na prática: o impacto da reforma trabalhista sobre o movimento sindical. In: KREIN, José Dari; GIMENEZ, Denis Marati; SANTOS, Anselmo. L. dos. (Orgs.). **Dimensões críticas da reforma trabalhista no Brasil**. Campinas: Curt Nimuendajú, 2018.

KREIN, José Dari; OLIVEIRA, Roberto Vêras de; FILGUEIRAS, Vitor Araújo. (Orgs.). **Reforma trabalhista no Brasil: promessas e realidade**. Campinas: Curt Nimuendajú, 2019.

KREIN, José Dari *et al.* Flexibilização das relações de trabalho: insegurança para os trabalhadores. In: KREIN, José Dari; GIMENEZ, Denis Marati; SANTOS, Anselmo. L. dos. (Orgs.). **Dimensões críticas da reforma trabalhista no Brasil**. Campinas: Curt Nimuendajú, 2018.

NOGUEIRA, Cláudia Mazzei. A feminização do trabalho no mundo do telemarketing. In: ANTUNES, Ricardo. (Org.). **Riqueza e miséria do trabalho no Brasil**. São Paulo: Boitempo, 2006. (Coleção Mundo do Trabalho).

PADILHA, Valquíria. Qualidade de vida no trabalho num cenário de precarização: a panaceia delirante. **Revista Trabalho, Educação e Saúde**, Rio de Janeiro, v. 7 n. 3, p. 549-563, nov. 2009/fev. 2010.

QUEIROZ, Antônio Augusto de. **Reforma Trabalhista e seus reflexos sobre os trabalhadores e suas entidades representativas**. Brasília: Departamento Intersindical de Assessoria Parlamentar, 2017. (Série Educação Política).

RAMALHO, José Ricardo; SANTANA, Marco Aurélio. Trabalhadores, sindicatos e a nova questão social. In: SANTANA, Marco Aurélio; RAMALHO, José Ricardo. (Orgs.). **Além da fábrica: trabalhadores, sindicatos e a nova questão social**. São Paulo: Boitempo, 2003, p. 11-43.

RODRIGUES, Maria Cristina Paulo. **Política Nacional de Telecomunicações e a perspectiva educativa da luta dos trabalhadores: é possível nadar contra a corrente?** 2002. (Dissertação de Mestrado) – Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2002.

RODRIGUES, Maria Cristina Paulo. Reestruturação, precarização e resistência nas telecomunicações do Rio de Janeiro: o trabalho no “campo de batalha”. Tese (Doutorado em Educação) – Universidade Estadual do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2016.

ROSENFELD, Cinara Lerrer. A identidade no trabalho em call centers: a identidade provisória. In: ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy (Orgs.). **Infoproletários: degradação real do trabalho virtual**. São Paulo: Boitempo, 2009. (Coleção Mundo do Trabalho).

SANTOS, Anselmo Luis dos; GIMENEZ, Denis Maracacci. Desenvolvimento, competitividade e a reforma trabalhista. In: KREIN, José Dari; GIMENEZ, Denis Marati; SANTOS, Anselmo. L. dos. (Orgs.). **Dimensões críticas da reforma trabalhista no Brasil**. Campinas: Curt Nimuendajú, 2018.

SILVA, Maria Cláudia Pereira. **SINTTEL/RJ 1984-2009: uma fotobiografia de 25 anos de ação**. Rio de Janeiro: Sinttel-Rio, 2010.

SINTTEL/Rio. **Acordos Coletivos de Trabalho (SINTTEL/RJ e TELERJ – 1990 a 1998)**. Arquivo de Memória do SINTTEL-Rio.

SINTTEL/Rio. **Acordos Coletivos de Trabalho** (SINTTEL/Rio e Telemar/Oi – 2000 a 2014). Arquivo de Memória do SINTTEL-Rio.

SINTTEL/Rio. **Convenções Coletivas de Trabalho** (SINTTEL/Rio e SINDIMEST-RJ – 2000 a 2009). Arquivo de Memória do SINTTEL-Rio.

SINTTEL/Rio. **Acordos Coletivos de Trabalho** (SINTTEL/Rio e Atento – 2000 a 2013). Arquivo de Memória do SINTTEL-Rio.

SINTTEL/Rio. **Convenções Coletivas de Trabalho** (SINTTEL/Rio e SINSTAL – 2010 a 2012). Arquivo de Memória do SINTTEL-Rio.

TEIXEIRA, Marilane Oliveira *et al.* (Orgs.). **Contribuição crítica à reforma trabalhista**. Campinas: Unicamp/IE/Cesit, 2017.

VENCO, Selma. Centrais de Teleatividades: o surgimento dos colarinhos furta-cores? In: ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy. (Orgs.). **Infoproletários: degradação real do trabalho virtual**. São Paulo: Boitempo, 2009. (Coleção Mundo do Trabalho).

WOLFF, Simone; CAVALCANTE, Sávio. O mundo virtual e reificado das telecomunicações: o caso Sercomtel. In: ANTUNES, Ricardo. (Org.). **Riqueza e miséria do trabalho no Brasil**. São Paulo: Boitempo, 2006. (Coleção Mundo do Trabalho).

Recebido em: 19/02/2020

Aceito para publicação em: 05/08/2021