

RELAÇÕES LABORAIS NO CAPITALISMO INFORMACIONALISTA

LABOUR RELATIONS IN INFORMATIONAL CAPITALISM

Elizardo Scarpati Costa*

Resumo

Este artigo discute conceitos e contextos com base no referencial analítico demarcado pelo processo de transformações das relações laborais, principalmente com a implementação das novas tecnologias de informação e comunicação no âmbito do capitalismo informacionalista, que Manuel Castells qualificou como “Era da Informação”. É notória a heterogeneização, fragmentação e complexificação das relações laborais. *Pari passu*, a imposição dos mercados de trabalho para a profissionalização das atividades nas empresas e no Estado possibilitou o incremento da segmentação e da flexibilidade laboral, permitindo a expansão da precariedade e da precarização no mundo do trabalho, agora com o primado das novas tecnologias de comunicação e informação como fator estruturante do capitalismo global.

Palavras-chave: Capitalismo. Relações laborais. Informacionalismo. Precariedade.

Abstract

This article argues concepts and backgrounds based on analytical references marked by the process of labor relations transformation, mainly with the implementation of new communication technologies in the development context of the capitalist system, which Manuel Castells has called the “information era”. It’s remarkable the constant heterogeneity, fragmentation and complexity of labor relations. *Pari passu*, the enforcement of labor markets for permanent professional occupations in business and in the state, allowed the increasing segmentation and labor flexibility enabling the expansion of insecurity and precariousness in the current labor market, with the primacy of new information and communication technologies (TIC’s) as structural factor of global capitalism.

Keywords: Capitalism. Labor relations. Informationalism. Precariousness.

* Doutor em Sociologia pelo Centro de Estudos Sociais (CES) da Universidade de Coimbra (UC) e Professor de Sociologia da Universidade Federal do Rio Grande (FURG), Brasil. E-mail: eliscarpati@hotmail.com

Introdução

O artigo aqui apresentado é o corolário da revisão teórica e analítica utilizada no âmbito de um estudo comparativo entre dois *call centers* (CCs), um no Brasil e outro em Portugal (COSTA, 2016), onde fizemos uma observação direta da realidade laboral dos trabalhadores envolvidos nos estudos de caso, inspirado pela metodologia proposta por Michael Burawoy (2000). A partir da comparação entre os estudos de caso, reconstruímos as reais condições de trabalho, de organização do trabalho, de profissionalização, de precariedade e precarização das relações laborais assentes nas novas tecnologias de comunicação e informação TICs.

No campo da Sociologia do Trabalho, a pluralidade metodológica é fundamental para analisarmos as novas formas das relações laborais. Para Michael Burawoy (2000), *O Método do Caso Alargado (Extended Case Method)* tem na sua essência metodológica a observação direta, que leva em conta os aspectos qualitativos do objeto analisado no conjunto global das relações que o envolvem – entre o macro e o microsocial. Esta metodologia permite que a pesquisa social necessite somente de um caso relevante para se obter a objetividade e veracidade do estudo de caso, ou seja, é importante sobretudo destacar a ideia de exemplaridade do objeto empírico.

Nesse sentido, o trabalho é transversal a todas as formas de organização societal ao longo da história da humanidade. Trata-se de um fenômeno social que surge com a transformação do ser humano para o *status* de ser social nas suas mais variadas vicissitudes e experiências quotidianas estabelecidas com a natureza e entre si. Desde a Idade da Pedra Lascada e Polida, passando pela Idade do Ferro e do Bronze, através das grandes navegações e do expansionismo mercantilista, no campo das artes e das letras, no apogeu da Revolução Industrial e, por fim, na consolidação da chamada “Era da Informação” e da globalização do capital. Consideramos que o emprego se tornou a maneira pela qual o sistema capitalista assalariou o trabalho no nível de mercado, sendo um fenômeno intrínseco e irrevogável na atual modernidade.

Assim, o desenvolvimento técnico-científico, dinamizado pelo capitalismo no seu complexo aparato produtivo – tendo como primado o elevado grau de automação presente nas técnicas de produção, execução, organização e realização do trabalho produtivo –, desencadeou metamorfoses no mundo do trabalho que ocupam a ordem do dia, inquietando e levando à reflexão distintos cientistas sociais. Nesse marco, revela-se notória a constante heterogeneização, fragmentação e complexificação das relações laborais que, consecutivamente, impactaram as formas de organização do trabalho nas empresas dos vários setores da economia. Durante o século XX, os estudos sobre o mundo do trabalho utilizavam o conceito de “relações industriais” como forma de análise do binómio taylorismo-fordismo. Na linha de Ferreira e Costa (1998/99), propomos a readequação conceitual para “relações laborais”, em razão das mudanças significativas da organização do trabalho, das classes sociais, envolvendo a perda de centralidade do industrialismo e a introdução de novos modelos de produção e orientações tecnológicas.

Essas mudanças engendradas pelo capitalismo alteraram radicalmente a noção de trabalho, considerando que a globalização neoliberal, que se beneficia, predominantemente, do capital financeiro, propiciou a financeirização do trabalho e o crescimento do precariado (STANDING, 2009, 2011; BRAGA, 2012). Desta forma, com a hegemonia dessa política econômica, surge a massificação e a difusão dos recursos das TICs. A formação e a complexificação de uma nova divisão internacional do trabalho ergueu-se sob a tutela da reestruturação produtiva e, rapidamente, influenciou os Estados a praticarem a mesma lógica em relação às empresas públicas, através dos processos de privatização (SILVA, 2007; COSTA, 2016) que, por fim, produziram fortes impactos no conjunto das relações laborais, levando à erosão do modelo de pleno emprego e à crescente precarização e flexibilização dos vínculos laborais, bem como ao recrudescimento do Estado de bem-estar social que, conseqüentemente, levou à eclosão da chamada sociedade informacional (CASTELLS, 2003).

Para efeito da discussão que nos interessa, este artigo está subdividido em quatro seções. Na primeira, abordamos a questão da tecnologia como ciência, com especial enfoque na problemática do informacionalismo no seio das relações laborais no capitalismo contemporâneo. Na segunda seção, trazemos algumas pesquisas realizadas sobre os CCs, a partir do século XXI, incluindo, aqui, nossas próprias reflexões retiradas dos estudos de caso realizados anteriormente (COSTA, 2016). Na terceira seção, procuramos demonstrar como os níveis de precariedade e precarização das profissões podem, eventualmente, ser analisados de acordo com o nível de profissionalização ditado pelo mercado de trabalho. Por último, trabalhamos com a questão da mudança do perfil das classes sociais na atualidade, conduzindo uma discussão analítica, de caráter teórico e empírico (Costa, 2016), sobre essa temática que tem se revelado o “calcanhar de Aquiles” de várias pesquisas sociais na contemporaneidade.

A Tecnologia como Ciência na Era da Informação

A ciência e a técnica têm-se revelado profundamente voltadas para a constituição de uma sociedade consumista e para a perpetuação do modo de produção capitalista, com todo o seu rol de valores e costumes hegemônicos, nos mais variados segmentos da vida social. Segundo Miranda (2002, p. 51),

A tecnologia é fruto da aliança entre ciência e técnica, a qual produziu a razão instrumental, como no dizer da Teoria Crítica da Escola de Frankfurt. Esta aliança proporcionou o agir- racional-com-respeito-a-fins, conforme assinala Habermas, a serviço do poder político e econômico da sociedade baseada no modo de produção capitalista (séc. XVIII) que tem como mola propulsora o lucro, advindo da produção e da expropriação da natureza. Então se antes a razão tinha caráter contemplativo, com o advento da modernidade, ela passou a ser instrumental. É nesse contexto que deve ser pensada a tecnologia moderna; ela não pode ser analisada fora do modo de produção, conforme observou Marx.

A ciência moderna é representada pela epistemologia que precisa ser submetida sempre à reflexão hermenêutica, conforme a problematização do sentido da ciência (SANTOS, 1989). Em outras palavras, o objeto da reflexão hermenêutica é o sentido produzido e inculcado na sociedade de consumo, para além da materialidade técnica das consequências fabricadas pelos avanços tecnológicos impulsionados pelo capitalismo na contemporaneidade. Segundo Elísio Estanque et al. (2005), não há um determinismo histórico para o desenvolvimento das tecnologias, mas, sim, as tecnologias servem a determinados contextos políticos e socioculturais. A ligação entre o trabalho e as novas tecnologias faz parte da realidade social, por isso, contribui para o aprofundamento das desigualdades sociais.

Doravante, o industrialismo que vigorou, por todo o século XX, perdeu força com a proliferação das TICs e a consolidação do setor terciário nas economias globais. Nesse marco, vale perguntar se podemos considerar que vivemos o ápice do capitalismo informacionista e, conseqüentemente, as transformações provocadas pelas TICs no mundo do trabalho. Importa, pois, verificar quais são as tendências fundamentais e os impactos das inovações tecnológicas tão aclamadas pelas ciências humanas, sociais e naturais através da chamada “Revolução Informacional” no florescimento da “Sociedade da Informação”. Vale lembrar que alguns autores defendem uma tese mais radical, a de que a economia neoliberal se baseia nas ideias, no conhecimento tecnológico e na inteligência. Por este motivo, o capital e o trabalho ficaram menos antagônicos e, tendencialmente, o verdadeiro capital passa a ser o capital intelectual (LÉVY, 1997; NEGRI, LAZZARATO, 2001).

Nesse sentido, as TICs são para a Revolução Informacional aquilo que o carvão, e outras fontes de energia e de matéria-prima, foram para a Revolução Industrial. A configuração decisiva dessa acumulação de conhecimentos é denominada por Manuel Castells (2003) como o “informacionalismo”, sendo que o desenvolvimento tecnológico tem papel fundamental na criação de conhecimento e no conjunto do processamento das informações, ou seja, o desenvolvimento centralizado no informacionalismo representa a linha mestra desse novo momento histórico.

Assim, a mudança do industrialismo para o informacionalismo não é o equivalente histórico da transição das economias baseadas na agropecuária para as industriais e não pode ser equiparada ao surgimento da economia de serviços. Há agropecuária informacional, indústria informacional e atividades de serviços informacionais que produzem e distribuem com base na informação e em conhecimentos incorporados no processo de trabalho pelo poder cada vez maior das tecnologias da informação (CASTELLS, 2003, p. 110-111).

Neste sentido, as diversas convergências e divergências dos sistemas operacionais das TICs interligadas em redes contribuíram para o declínio do industrialismo típico do século XX – na sua forma de organizar o trabalho, nos tempos e nos espaços sociais, que se tornaram dependentes do novo domínio tecnológico da “Sociedade da Informação”. O conjunto de relações laborais se readaptou às novas exigências ditadas por essas transformações tecnológicas

influenciadas pelo capitalismo de livre mercado, interligando o trabalho através das redes informáticas e o controle intensivo dos serviços e a constante informatização da produção.

Nesse marco, as TICs podem ser consideradas uma das bases produtivas da sociedade da informação, de modo que a revolução tecnológica é dependente de novos conhecimentos oriundos das TICs. A aplicação e o uso desses conhecimentos na geração de novas informações tem como fim a maximização do capital. Segundo Castells (2003, p. 50-1),

O que caracteriza a atual revolução tecnológica não é a centralidade de conhecimentos e informação, mas a aplicação desses conhecimentos e dessa informação para a geração de conhecimentos e de dispositivos de processamento/comunicação da informação, em um ciclo de realimentação acumulativo entre as inovações e seu uso.

Portanto, o conjunto de interações resultantes desses processos produziu uma redefinição histórica das relações de produção, de hierarquia, de poder e de “despotismo”, que são verificados nas novas relações laborais e na sua especial flexibilização funcional-estrutural (BURAWOY, 1979; ESTANQUE, COSTA, 2012).

Em outras palavras, as TICs representam a manifestação de parte considerável das metamorfoses do mundo do trabalho, sendo componente fulcral da precarização e o cimento tecno-ideológico do neoliberalismo aplicado às novas relações laborais. São responsáveis pela fluidez e polivalência das funções e pela ampliação da automação de tarefas dos trabalhadores dentro das empresas, em todos os ramos da economia, bem como pelo aumento da competitividade das empresas em nível global (LOJKINE, 1992). Assim, a expansão da TICs representa uma guinada na forma de organização das empresas, as quais mudaram a maneira de administrar os negócios e também a integração entre processos produtivos, prestadores de serviços e clientes, tendo impacto sem precedente nas novas relações laborais.

Como pontua Maman (2008, p. 103), a internet,

Instrumento essencialmente cibernético em função das características de controle do fluxo de informação que permite, [...] vai ser apropriada pelas empresas com o objetivo primordial de interconectar sistemas transacionais de parceiros, fornecedores e clientes com vistas à redução de custos associados à troca de informação necessária à produção e comercialização de bens e serviços. Mais do que interconectar pessoas, a comunicação em rede praticada pelas empresas adotará modelos de fluxo de informação estandardizados com o objetivo de interconectar posições, máquinas e computadores.

Nesse sentido, a primazia do modelo da capacitação profissional dos trabalhadores representa a disseminação do modelo flexível de polivalência (*skills*) e da empregabilidade que determina o uso, o controle, a formação e a avaliação do desempenho da força de trabalho. Assim, as consequências resultantes da utilização desse léxico tecno-ideológico acabam por permear todos os níveis de ensino – básico,

secundário, técnico e superior –, sob a égide de um espírito toyotista transmitido pelas TICs na formação dos trabalhadores e na sua aceitação posterior da condição de precário. “O emprego nas chamadas TICs foi concebido quase como sinônimo de não trabalho, tal a disjuntiva e mesmo antinomia que operava em relação à modalidade vigente de trabalho assalariado” (ANTUNES; BRAGA, 2000, p. 8).

A Globalização neoliberal – definida essencialmente pela capacidade do capital financeiro em ditar os processos que vêm transformando o mundo contemporâneo – proporcionou o encurtamento das distâncias, alterando de forma definitiva as concepções de espaço e de tempo, mas, ao mesmo tempo, estendeu também as fronteiras e segregou as culturas, aprofundando o multiculturalismo (THOMPSON, 1995; SOUZA FILHO, 2003). As questões ligadas à globalização e, logo, ao capital financeiro, permitem-nos entender porque cresce a relevância do trabalho, contraditoriamente, na sociedade dita da informação.

Qualquer processo de transição histórica, uma das expressões de mudança sistêmica mais direta é a transformação da estrutura ocupacional, ou seja, das categorias profissionais e do emprego [...] a fonte de produtividade e crescimento reside na geração de conhecimento, estendidos a todas as esferas da atividade econômica mediante o processamento da informação (CASTELLS, 2003, p. 266-267).

Nesse marco, o conjunto de interações resultantes destes processos produziu uma redefinição histórica das relações de produção, de poder, da linguagem e da hierarquia na organização das relações laborais, impactando, principalmente, a força de trabalho. A reinvenção global do trabalho através das forças do mercado engendradas pelas TICs o desfigurou e desvalorizou, diminuindo, assim, o seu *status* de maneira generalizada, fragmentando-o. O processo de venda da força humana do trabalho encontra-se, além disso, à mercê de Estados e comprometido com a ordem estabelecida pelo novo espírito do capitalismo (BOLTANSKI; CHIAPELLO, 2001).

O caso emblemático dos *call centers*

Indissociável da forma de trabalho executado nos *call centers*, o *telemarketing* caracteriza-se como uma atividade laboral desenvolvida por meio de sistemas de rede telemática (associação da informática às telecomunicações), visando aperfeiçoar ações de *marketing* desenvolvidas pelos operadores de telemarketing (OPs) – (*inbound* e *outbound*) –, na interação entre os clientes e as empresas, ou seja, informatização da produção e da qualidade total do trabalho (WOLFF, 1998; VENCO, 2006; LOUÇA, 2014; COSTA, 2016; BONO, 2000; SANTOS, MARQUES, 2006). Esse segmento emprega as TICs configurado num ambiente de trabalho organizado pela racionalização do trabalho científico (BUSCATTO, 2002; LECHAT, DELAUNAY, 2003; COSTA, 2016). Segundo alguns estudos já realizados, o histórico de ampliação desse setor é creditado aos países anglo-saxônicos, sobretudo os Estados Unidos, em meados do século XX (BATT *et al.*, 2004; CONNELL, BURGUESS, 2006).

Burguess e Connel (2006), por exemplo, analisando a qualidade do trabalho nos *call centers*, demonstraram que a tese da organização do trabalho é inerente às demandas colocadas pelo mercado na forma de criação de emprego, em razão do crescimento rápido e do desenvolvimento dessa nova forma de organização do trabalho ao longo das últimas três décadas. Com efeito, os CCs seriam frequentemente descritos como o conjunto de atividades cuja característica central dos empregos gerados é baixos salários, horários flexíveis, condições precárias de trabalho, alta rotatividade, mão de obra qualificada e incorporação de alguns princípios primordiais do taylorismo na organização do trabalho (Costa, 2016).

Assim, os avanços proporcionados pelas TICs e, mais adiante, na década de 1990, com as privatizações dos setores das telecomunicações no Brasil e em Portugal, por exemplo, bem como o crescimento exponencial dos serviços terceirizados, proporcionaram o aumento do consumo de produtos informáticos e telecomunicacionais pelas populações antes não atingidas por essas tecnologias. Com a crescente demanda por tecnologias, advinda de vários segmentos das sociedades brasileira e portuguesa, consolidou-se a força desse novo segmento na economia – as empresas de CC que se desenvolveram com o intuito de se constituírem num elo de interação entre os consumidores e as empresas, por meio da utilização de novas ferramentas tecnológicas e de mão de obra jovem e qualificada (COSTA, 2016).

Portanto, segundo a proposta de definição de CC pela *Health and Safety Executive* (HSE) do Reino Unido, trata-se de

[...] ambientes de trabalho nos quais a principal atividade é conduzida via telefone utilizando-se, simultaneamente, terminais de computador. O termo inclui parte das empresas dedicadas a essa atividade em centrais internas de atendimento, tanto quanto empresas especificamente voltadas para essa atividade.¹

Porém, nossa concepção e definição dos CCs é mais abrangente do que a proposta pela HSE, principalmente no que toca o aspeto do trabalho executado pelos OPs: o CC é o novo modelo de fábrica moderna, pois a organização do trabalho praticada é marcada pelo trabalho repetitivo baseado na reprodução de falas padronizadas pelos *scripts*, demarcadas pelo tempo médio de atendimento (TMA), controladas minuciosamente e, posteriormente, avaliadas individualmente, reproduzindo-se os procedimentos industriais nas relações de trabalho no setor de serviços.

Segundo Marie Buscatto (2002), a característica marcante de um *call center* reside na taylorização, no estresse e no trabalho penoso, na precarização, e na baixa remuneração, ou seja, a atividade dos CCs simboliza o taylorismo do setor terciário. A autora argumenta ainda que as ferramentas informáticas permitem acentuar a uniformização das atividades e que, apesar de haver uma renovação dos suportes

¹ Ver Health & Safety Executive (2003), disponível em: <<http://www.hse.gov.uk/research/rrpdf/rr169.pdf>>. Na mesma linha, ver também S'engager Pour Chacun Agir Pour Tous (CFDT), disponível em: <<http://www.cfdt.fr>>.

clássicos de produtividade, mantêm-se os princípios de racionalização baseados na divisão do trabalho, na elevada hierarquização e centralização, e no forte controle das tarefas laborais. Assim, a precariedade, a flexibilidade e a identidade tornaram-se cada vez mais interligadas à análise das atuais condições das relações laborais nas empresas de *call center*. Os CC's são organizações empresariais organizadas em regime de *outsourcing* que prestam serviço, em seu nome ou de terceiros, através dos vários meios de comunicação disponíveis: telefone, e-mail, chat e *web-browsing*.

O trabalho no setor de *telemarketing* é rigidamente condicionado pelas características desse processo de reprodução contraditória. Articula tecnologias do século XXI com condições de trabalho do século XIX, mescla estratégias de intensa e brutal emulação dos OP's, ao modo de flexibilidade toyotizada, com técnicas gerenciadas tayloristas de controle sobre os trabalhadores; associa o serviço em grupo com a individualização das relações trabalhistas, estimula a cooperação ao mesmo tempo que fortalece a concorrência entre os OP's, dentre tantas outras alterações, ampliando as formas mais complexificadas de estranhamento e alienação contemporânea do trabalho (ANTUNES; BRAGA, 2009, p. 10).

Nesse sentido, o setor de telecomunicações adquiriu fundamental importância para a compreensão do capitalismo global, pois consegue conjugar a competitividade entre as empresas, valendo-se da agilidade das TICs que aceleram o processo de negociações no mercado, e ao mesmo tempo estabelecendo a “mercantilização da informação” (NOGUEIRA, 2006). Por outro lado, a organização do trabalho observada nos *call centers* centra-se na eliminação dos tempos mortos, integrando, na sua dinâmica, as TICs fundamentadas no neotaylorismo. Tal fenômeno ocorre tanto nas estratégias empresariais como nas condições de trabalho no setor, que conduzem a índices expressivos de rotatividade, o que resulta, por um lado, na facilidade em se obter no mercado força de trabalho abundante e, por outro, na conformação dos reais entraves organizativos da classe trabalhadora, dificultando a construção do pertencimento de classe social (SENNETT, 1999). A partir dos estudos de Jean-Pierre Durand (2004), podemos analisar a questão da intensificação do trabalho por dois ângulos: um seria o da eliminação total dos tempos mortos entre as atividades diárias, suprimindo-se o período de recuperação dos trabalhadores, com o intuito de pô-los a realizar outra tarefa imediatamente, e o outro ângulo seria o do aumento da velocidade de execução dos trabalhos. Isto quer dizer que a base da teoria de serviços reproduz a compra do tempo de trabalho:

Comprar um serviço também é comprar o tempo para o trabalho não cristalizado em um bem durável, mas um tempo de mão-de-obra qualificada está disponível para um indivíduo ou instituição para o benefício de um privado ou de uma organização [...] está compra tempo de trabalho mais ou menos um qualificado ou o outro (tanto individual como atores coletivos) se reflete na oferta de uma relação de serviço [...] (Durand, 2004, p. 218-219).

A intensificação promovida pelas TICs no mundo do trabalho tornou-se o principal alicerce da nova organização flexível do trabalho nesse setor. A caracterização da rotinização, da formalização e da centralização das atividades, através das metas a cumprir em determinado tempo, é aplicada de forma integral nas empresas que serão analisadas. Com a taylorização nos *call centers*, decorrente da nova automatização do trabalho, os OPs maximizaram os ganhos de produtividade para as empresas (COSTA, 2016). Cremos ainda que um dos medidores desse processo de “robotização” é o uso dos *scripts* preestabelecidos nas empresas de *call center*. De todo modo, essa intensificação qualitativa e quantitativa dos ritmos de trabalho envolve severas consequências para as condições laborais e de vida dos OPs. Nesse sentido, a precarização do trabalho e a estagnação salarial estão intimamente ligadas a esse processo de intensificação dos ritmos de produção e ao aumento do controle realizado pelos equipamentos informáticos, supervisores e gerentes de produção, que representam a nova organização toyotista da linha de montagem nos CCs (COSTA, 2016).

A título de exemplo, as chamadas atendidas ou feitas pelos OPs, devidamente controladas pelo TMA, se não forem cumpridas, representam uma advertência por parte dos superiores hierárquicos, podendo levar à demissão. Outro recurso utilizado para ditar o trabalho dos OPs é o guia *online* de informações, que serve para demonstrar como os OPs devem proceder em cada atendimento, de acordo com a demanda do cliente. Tudo isto dentro de um ambiente de trabalho que reúne um conjunto de operações telefônicas e informáticas, onde as pessoas são, sobretudo, uma extensão das máquinas informatizadas no seu trabalho diário, tendo como objetivo maximizar os ganhos da empresa (COSTA, 2016).

Segundo Costa (2016), as atuais metamorfoses do mundo do trabalho evidenciam uma tendência em direção à precarização, à fragmentação e à flexibilização das relações laborais de maneira global. Com efeito, essa lógica não colocou em causa a centralidade do trabalho como categoria social importante nas sociedades capitalistas no século XXI. Por conseguinte, com a globalização do capital, surgem novos mercados produtivos e consumidores de tecnologias, mas, também, novas formas de organização do trabalho, ocasionando um aumento da competitividade entre as empresas num mundo cada vez mais audaz e refém dos capitais financeiros.

A profissionalização das profissões

O caminho da profissionalização das atividades tem sido tema da sociologia desde o início do século XX. Deve-se entendê-la como um conjunto de ações mediante as quais uma atividade busca elevar seu prestígio (material e imaterial). Com efeito, a profissionalização constitui um processo longitudinal, no qual um grupo cada vez maior e mais diversificado de trabalhadores troca suas experiências laborais, visando conquistar *status* profissional e reivindicar o monopólio de determinadas competências, do ponto de vista da institucionalização da profissão e, conseqüentemente, garantir um espaço no mercado de trabalho. Esse processo envolver quase todas as atividades hoje desenvolvidas nas sociedades capitalistas (BOSI, 1996).

A sociologia das profissões tem no funcionalismo norte-americano a primeira tentativa de análise das profissões oriundas da escola de Talcott Parsons. No estabelecimento do processo de profissionalização, o funcionalismo parsoniano destacava a dimensão do conhecimento perante outras características da constituição profissional – trabalho e educação representavam a integração do trabalhador ao corpo social (PARSONS, 1939). Além disso, procurava-se estabelecer um patamar de reconhecimento de cada profissão, tendo como base a sua legitimidade na relação entre hierarquias na realidade social. Assim, através do conhecimento e da institucionalização das profissões, ocorria uma hierarquização de importância das profissões. Como Parsons, Andrew Abbott reforça a importância da educação (campo do conhecimento) para a independência dos grupos profissionais, mantendo-se dentro da tradição funcionalista, que carece de maior criticidade analítica com relação ao objeto empírico (ABBOTT, 1988).

Por outro lado, as abordagens oriundas do interacionismo simbólico proveniente da Escola de Chicago contradizem a ideia de superioridade de uma profissão em face da outra, permitindo assim, sustentar a concepção de que as profissões envolvem afirmações e fazeres diferentes, sendo essenciais para o desenvolvimento da sociedade (TRUPIER et al., 2011). *Pari passu*, o interacionismo tenta se afastar do problema teórico-metodológico do funcionalismo, mas não provocando uma ruptura completa. Por exemplo, Eliot Freidson (1975) analisa criticamente o papel das ideologias profissionais no seu estudo sobre a relação entre médicos e pacientes. Globalmente, o autor se distancia da proposta mais geral do pensamento funcionalista, mas os interacionistas referenciam, tal como os funcionalistas, o peso da estrutura social sobre a escolha do indivíduo, sem um questionamento mais profundo desse fenômeno no âmbito profissional. Ou seja, Freidson estuda as identidades profissionais não no sentido dos grupos ou classes sociais, mas discutindo as semelhanças e diferenças entre as diversas profissões.

Entre as décadas de 1950 e 1980, ocorreu um aumento significativo do debate sobre o papel do Estado no processo de profissionalização (criação de escolas, faculdades, cursos técnicos e elaboração de leis de regulamentação das profissões). Nesse marco, todas as novas profissões só podem atuar no mercado de trabalho (formalmente) quando o Estado regula e permite a sua atuação, seja por fornecimento de estrutura produtiva, seja por parceria/concessão com o setor privado, seja pela privatização total de um seguimento econômico. Assim, a burocratização e a racionalização de uma profissão, conforme analisou Max Weber (2004) já no início do século XX, é essencial para sua consolidação e para a atribuição de direitos sociais que englobam esse processo. Essa questão foi colocada por Larson (2012), que demonstra como emanam da burocracia os principais recursos sociais das profissões, o que pode assegurar-lhes seus nichos no mercado de trabalho.

No caso brasileiro, é consensual, no meio acadêmico, que Maria da Glória Bonelli (1993) foi precursora na operacionalização da sociologia com enfoque analítico sobre as profissões. Atualmente, a sociologia das profissões segue a tendência outrora analisada pela autora, na medida em que caminha em direção à especialização de acordo com o tipo de ocupação estudada, como é o caso dos

trabalhadores dos *call centers*. As diversas análises produzidas na sociologia das profissões revelam que as mudanças estruturais ao longo do século XX alteraram o conteúdo dos estudos acerca dos grupos profissionais.

De acordo com Virgínia Ferreira (2004), as atividades de escritório incorporaram mais profissões que utilizam as TICs como ferramentas primárias na execução dos trabalhos. Com efeito, os trabalhadores são responsáveis pela acumulação dos seus próprios rendimentos, estando assim sob sua responsabilidade o seu conteúdo laboral. A socióloga sugere uma tabela para a conceituação geral dos trabalhos desenvolvidos nos escritórios que nos parece aplicável aos trabalhadores de CCs, com algumas adaptações para tal realidade. Portanto, propomos retomar um quadro esboçado por ela focado em sua síntese tipificada dos trabalhos de escritório:

Tabela 1 - Classificação de atividades e tarefas dos *call centers*

Atividades	Tarefas
Comunicação/internet	Telefone (<i>had set</i>), reuniões e formações, distribuição em ilhas e recepção de novos pacotes de atendimento ao cliente.
Recolha e elaboração parcial das informações sujeitas à verificação dos superiores hierárquicos	Recolha, partilha, elaboração, <i>script</i> pré-estabelecido
Arquivo de cada cliente e processo de acumulação de informação	Codificação, sistematização do atendimento, organização dos ficheiros individuais
Preparação do atendimento	Apresentação do produto, recepção de reclamações (<i>inbound</i>), impressão e correção das vendas (<i>outbound</i>)
Assistência pessoal e coletiva quando for o caso	Agendamento, finalização do atendimento
Tomada de decisões parcial	Interpretação dos problemas, programação seguindo ordens superiores da empresa

Fonte: FERREIRA, 2004, p. 615 – tabela adaptada pelo autor.

Com base nesse quadro, podemos perceber como são executadas parte das atividades de trabalho nos CCs e como se processa a reorganização do trabalho e sua complexificação nos escritórios (COSTA, 2016). Segundo Ursula Huws (2009), os trabalhadores/as de escritório dedicam parte considerável do seu tempo de trabalho operacionalizando computadores e aperfeiçoando as *skills* necessárias para execução dos serviços no quotidiano de trabalho (no caso do OPs, o *hat set* e os *scripts*), como os softwares e a própria Internet, promovendo, assim, uma reorganização das diversas atividades profissionais, cujo norte é a rotinização e a precarização do trabalho.

Portanto, o grau de precarização da profissão também pode ser medido pelo nível de profissionalização que essa atividade tem no mercado de trabalho. A constituição do monopólio profissional perante a divisão do trabalho, orientada para a consolidação das qualificações profissionais essenciais para o exercício da profissão, é fundamental para

que o trabalhador possa garantir o controle, a gerência e a autonomia necessárias para o seu exercício no mercado de trabalho. Além disso, uma organização profissional é fundamental para participar do processo de negociação com os atores sociais envolvidos nas relações laborais (FREIRE, 2001; PARADEISE, 1988; COSTA, 2016).

Análise de classes e transformação social

Segundo Ricardo Antunes e Ruy Braga (2009), os OPs representam a expressão mais completa do infoproletário (um segmento qualificado da classe trabalhadora). Em outras palavras, o trabalhador está sob controle absoluto na sua relação de trabalho, como nos moldes criados pelo fordismo. No seu ambiente de trabalho, ele fica isolado em ilhas de produção. O seu tempo é rigidamente controlado e é advertido quando não cumpre as metas estabelecidas pela empresa. Nesse sentido, os CCs são, obviamente, importantes empregadores de jovens, principalmente a procura do primeiro emprego, havendo uma grande rotatividade no trabalho, pois em poucos meses já não suportam o emprego.

Para Marx e Engels, a divisão de classes sociais (capitalistas e proletariado como classes sociais antagônicas) era a base de dominação e exploração social hegemônica, sendo a propriedade dos meios de produção e a propriedade privada a face mais avançada da divisão do trabalho intelectual e manual (MARX; ENGELS, 2002). Não obstante, os autores analisaram, na composição das classes sociais, que havia segmentos com características próprias na vida econômica e social – a burguesia (industrial, comercial e financeira), o proletariado (o lumpemproletariado, os pequenos burgueses proprietários da terra – campesinato, do comércio e da indústria artesanal, os empregados dos serviços) e, ainda, seria necessário frisar, o chamado exército industrial de reserva, ao qual Marx (1996) dedicou atenção especial. No âmbito do marxismo, encontramos autores como Nicos Poulantzas que afirma:

As classes sociais significam para o marxismo, em um e mesmo movimento, contradições e luta das classes: as classes sociais não existem *a priori*, como tais, para entrar em seguida na luta de classe, o que deixa supor que existiriam classes sem luta das classes. As classes sociais abrangem as práticas de classe, isto é, a luta de classes (POULANTZAS, 1975, p. 14).

Portanto, a equação teórica de Poulantzas não se reduz ao estruturalismo econômico *stricto sensu*:

[...] classe social define-se pelo seu lugar no conjunto das práticas sociais, isto é, pelo seu lugar no conjunto da divisão social do trabalho, que compreende as relações políticas e as relações ideológicas. A classe social é, neste sentido, um conceito que designa o efeito de estrutura na divisão social do trabalho (POULANTZAS, 1975, p. 14).

Nesse cenário, Marx observa que a única forma de sobrevivência para o trabalhador no contexto da acumulação de capital é a venda da força de trabalho em troca de salário. Assim, o empresário compra a força de trabalho no mercado com o objetivo de maximizar a sua produtividade e atuando na organização do trabalho. Consecutivamente, os capitalistas criam, desse modo, uma forma de controle sobre o processo produtivo, mantendo os trabalhadores sob suas diretrizes.

Nesse sentido, André Gorz desempenha um papel decisivo com relação aos estudos da classe operária francesa na década de 1970 e 80. O autor traça uma linha de pensamento no sentido da separação e classificação das classes sociais na nova ordem sociopolítica emergente na Europa. Para ele, ocorreu, como mencionado anteriormente, uma substituição da classe trabalhadora por uma “não-classe-de-não-trabalhadores” (GORZ, 1982), definida como

O conjunto dos indivíduos que se encontram expulsos da produção pelo processo de abolição do trabalho, ou subempregados em sua capacidade pela industrialização (ou seja, pela automatização e pela informatização) do trabalho intelectual. Engloba o conjunto desses extranumerários da produção social que são os desempregados reais e virtuais, permanentes e temporários, totais e parciais. É o produto da decomposição da antiga sociedade fundada no trabalho: na dignidade, na valorização, na utilidade social, no desejo do trabalho (GORZ, 1982, p. 87-88).

Por outro lado, vários autores (ALVES, 2000; ANTUNES, 1999) criticam esta conceituação apresentada por Gorz. Ricardo Antunes (1999) afirma que se trata de uma nova morfologia do trabalho. Para ele, todo esse conjunto de indivíduos extranumerários que Gorz menciona compõem a classe que vive do trabalho.

A superação do capital somente poderá resultar de uma empreitada que aglutine e articule o conjunto dos segmentos que compreendem a classe-que-vive-do-trabalho. O não reconhecimento desse ponto constitui, em nosso entendimento, outro equívoco de Gorz. Sua ênfase em ver no universo da não-classe dos não-trabalhadores o pólo potencialmente capaz de transformar a sociedade tem, por um lado, o mérito de localizar nesse segmento social as potencialidades anticapitalistas. Mas tem como contraponto negativo o fato de conceber os trabalhadores produtivos como quase irreversivelmente integrados à ordem do capital, perdendo a possibilidade de vê-los enquanto sujeitos capazes de lutar por uma vida emancipada. Esta caracterização padece também do equívoco conceitual de denominar como não-classe dos não-trabalhadores um segmento importante e crescente da classe trabalhadora (ANTUNES, 1999, p. 98).

A análise de classes criada por Eric Olin Wright (1985) propõe uma separação entre opressão econômica e exploração. Do ponto de vista da opressão econômica, ele descobre que o bem-estar da classe opressora é oriundo das privações materiais dos oprimidos, em decorrência da sua posição privilegiada na sociedade, atribuída pelos direitos de propriedade. Do ponto de vista da exploração, o materialismo e o poderio material da classe exploradora depende da sua capacidade de apropriação

do trabalho, bem como da sofisticação da transferência de rendimentos de uma classe para outra. Não obstante, Wright (1981) construiu o seu modelo em torno do conceito de lugares contraditórios nas relações de classe. Esses lugares de classe são identificados não somente nos quadros do modo de produção capitalista, mas levam em consideração as articulações complexas entre diferentes modos de produção que, historicamente, coexistem numa mesma formação social. Segundo Wright, as vantagens na operacionalização do conceito de classe conjugado com os interesses objetivos estão ligadas à propriedade efetiva das forças produtivas, cujo desenvolvimento está assente na trajetória linear de classes sociais.

Nas empresas modernas, o exercício efetivo do controle sobre a organização do trabalho – “chão do escritório e da fábrica” – está nas mãos dos supervisores e gerentes de produção altamente qualificados. Esse controle laboral sustenta, particularmente, as relações hierárquicas estabelecidas entre gerentes/supervisores de produção e trabalhadores qualificados e não qualificados (WRIGHT, 1985). No sistema capitalista contemporâneo, os gerentes e supervisores de produção exercem um poder repassado pela classe capitalista, que lhes confere autoridade no processo produtivo. A estrutura de classes está ligada às relações laborais segundo as posições ocupadas por indivíduos que determinam seus interesses de classe. Além disso, as classes não podem ser definidas como meros agrupamentos de ocupações (empregos), já que os dois fenômenos têm diferentes dimensões na teoria marxiana. Os empregos definem posições de poder nas relações de produção, as classes sociais caracterizam-se pela sua posição na cadeia produtiva. As empresas são os lugares privilegiados das relações sociais de produção por excelência, mas as formações de classe incorporam e transcendem o espaço da empresa.

Em termos globais, Wright afirma que a estrutura de classes pode ser analisada por três prismas: os interesses materiais, as experiências de vida e a capacidade de mobilização de classe para a ação coletiva. Nesse sentido, ele elabora uma tipologia básica de classe em função da apropriação diversificada de ativos em meios de produção, ativos de qualificação e a relação com o despotismo laboral dentro da produção. A tipologia de posições de classe encontra-se nas assimetrias entre os assalariados, atribuídas à operação dos sistemas de exploração não necessariamente capitalistas, complementadas pela dominação nas relações de produção (WRIGHT, 1989). A distribuição das pessoas nos escalões da tipologia de classe depende dos parâmetros de distribuição e de interdependência no contexto da dominação dentro da produção.

Portanto, idealmente, é possível definir as origens de classe social dos OPs a partir de duas condições centrais. A primeira vai de encontro àquilo que Machado et al. (2003), inspirados no modelo da tipologia de classe de Wright, readaptaram para analisar diversas categorias profissionais em Portugal, tendo como base a estratificação das classes de acordo com a questão das qualificações profissionais, das habilitações literárias, do perfil dos pais e dos cônjuges de jovens estudantes e de trabalhadores na seguinte divisão tipológica de classe: a classe capitalista propriamente dita, tendo os empresários e os quadros dirigentes como representantes; as classes médias em posição contraditória, tendo os profissionais liberais e técnicos; a pequena burguesia com os trabalhadores independentes;

e a classe trabalhadora sendo dividida em empregados executantes e operários industriais. A segunda diz respeito ao aspecto econômico e à constituição dos direitos laborais. Aqui pretendemos incluir a perspectiva das tipologias de classes sociais inspiradas por Writgh (1997, 1985) e Machado et al. (2003) sistematizada na Tabela 2, abaixo, utilizando como exemplo o caso português.

Tabela 2 – Tipologia de classes sociais para análise de operadores de *telemarketing*

Tipologia de classes sociais para análise de operadores de telemarketing				
Classe dominante	1 - Burguesia	2 - Empresários e quadros dirigentes	+ relações de autoridade -	+ direitos laborais -
Alta Classe média	2 - Gerentes especializados e qualificados	3 - pequenos empregados		
Baixa Classe média	4 - pequena burguesia	5 - supervisores especializados e qualificados		
Classe trabalhadora	6 Trabalhadores independentes	7- operário industrial		

Fonte: Elaborada pelo autor.

Considerações finais

Ao longo desse artigo, procuramos debater o conjunto das relações laborais na Era da Informação valendo-nos das contribuições teóricas e analíticas da Sociologia do Trabalho e das teorias das organizações, que analisam os impactos da precariedade laboral no mundo do trabalho. Concluimos que o trabalho, na contemporaneidade, é sinônimo do uso total das TICs pelos operadores dos mercados de trabalho, com base nas empresas modernas e com a participação do Estado.

Por outro lado, a centralidade do trabalho e das classes sociais, diante da nova organização do mundo do trabalho, continua sendo fundamental para o aumento da rentabilidade de capitais, tendo por base a organização do trabalho nos moldes do sistema neotaylorista. O neotaylorismo representa a intensificação do trabalho, a rotinização das atividades, o controle excessivo e o esgotamento dos trabalhadores (*burnout*), perdas materiais (baixos salários, horários intensos de trabalho etc.) e a precariedade laboral. Por outro lado, o capital continua utilizando as potencialidades criativas oriundas da força de trabalho, mesmo que os empregadores estejam se tornando, cada vez mais, independentes da empregabilidade da mão de obra na produção, em razão do avanço das TICs e da automatização da linha de produção.

A profissionalização das atividades no capitalismo informacionalista, na prática, tem se mostrado improdutiva no sentido de garantir que determinada atividade

possa ser praticada com menos precariedade laboral, e de acordo com o seu nível de institucionalidade. Além disso, a retórica “inclusiva” associada à expansão das novas TICs não anulou a persistência de velhas clivagens e hierarquizações no trabalho. O *modus operandi* da expansão das novas TICs não superou a oposição entre as atividades laborais de execução (o trabalho manual) e o trabalho de reflexão. Assim, a tão aclamada horizontalização do trabalho não diminuiu as hierarquias no ambiente de trabalho, embora se tenha criado a ilusão de que o trabalhador é um colaborador, ao invés de um simples empregado que vende sua força de trabalho para a empresa. Portanto, as distintas perspectivas sobre o trabalho no século XXI e as consequências das mudanças engendradas pelas TICs colocam o trabalho como categoria sociológica vital para a interpretação dos fenômenos sociais na contemporaneidade. Percebe-se as mudanças no mundo do trabalho como centro de reflexão heurística, tendo em conta o lugar atribuído ao trabalho pelas distintas epistemologias nas Ciências Sociais, o que também sugere uma readequação teórica acerca dos aspectos conceituais e analíticos com os quais o artigo se propôs a contribuir.

Referências

- ABBOTT, Andrew Delano. **The system of professions: an essay on the division of expert labor.** Chicago: The University of Chicago Press, 1988.
- ALVES, Giovanni. **O novo (e precário) mundo do trabalho: reestruturação produtiva e crise do sindicalismo.** São Paulo: Ed. Boitempo, 2000.
- ANTUNES, Ricardo; Braga, Ruy (orgs.). **Infoproletários (Degradação Real do Trabalho Virtual).** São Paulo: Ed. Boitempo, 2009.
- BATT, R. et. al. (orgs.). **The U.S. call center industry: national benchmarking report.** Ithaca: Cornell University, 2004.
- BONELLI, Maria da Glória. **As ciências sociais no sistema das profissões: mercado de trabalho e identidade profissional dos cientistas sociais.** Tese (Doutorado em Ciências Sociais) – Universidade Estadual de Campinas, Campinas, São Paulo, 1993.
- BONO, Andrea del. Call centers, ¿el trabajo del futuro?. **Sociologia del Trabajo**, n. 39, p. 3-31, prim. 2000.
- BOLTANSKI, Luc; CHIAPELLO, Ève. **Le nouvel esprit du capitalisme.** Paris: Gallimard, 2001.
- BOSI, Maria Lúcia Magalhães. Profissões e profissionalização: O debate teórico. In: **Profissionalização e conhecimento, a nutrição em questão.** São Paulo: Hucitec, 1996. p. 35-56.
- BRAGA, Ruy. **A política do precariado: do populismo à hegemonia lulista.** São Paulo: Boitempo, 2012.
- BURAWOY, Michael. **Manufacturing Consent – Changes in the Labor Process under Monopoly Capitalism.** Chicago: University of Chicago Press, 1979.
- _____. Grounding globalization. In: Burawoy et al (orgs.). **Global Ethnography.** Los Angeles: University of California Press, 2000. p. 1-40.
- BUSCATTO, Marie. Les centres d'appels, usines modernes? Les rationalisations paradoxales de la relation téléphonique. **Revue sociologie du travail**, v. 44, n. 1, p. 99-117, 2002.
- CASTELLS, Manuel. **A era da informação: economia, sociedade e cultura.** Vol. I, II e III. Lisboa: Fundação Calouste Gulbekian, 2003.
- CONNELL, Julia; BURGUESS, John (orgs.). **Developments in the Call Centre Industry.** London: Routledge, 2006.

- COSTA, Elizardo Scarpati. **A Hegemonia do Capital nas Atlanticidades Telecomunicativas**: o trabalho e o social na era da informação. Rio de Janeiro: Multifoco, 2016.
- DURAND, Jean-Pierre. **La chaîne invisible travailler aujourd'hui**: flux tendu et servitude volontaire. Paris: Seuil, 2004.
- ESTANQUE, Elísio et. al. Mudanças e clivagens no Mundo do trabalho: novas tecnologias ou novas desigualdades? O caso português. In: **Mudanças no trabalho e ação sindical**: Brasil e Portugal no contexto da transnacionalização. São Paulo: Ed Cortez, 2005.
- ESTANQUE, Elísio; COSTA, Hermes Augusto. Trabalho, precariedade e movimentos sociolaborais. In: CASACA, Sara Falcão (org.). **Mudanças laborais e relações de gênero**: novos vetores de (des) igualdade. Lisboa/Coimbra: Almedina, 2012. p. 165-203.
- FERREIRA, António Casimiro; COSTA, Hermes Augusto. Para uma sociologia das relações laborais em Portugal. **Revista Crítica de Ciências Sociais**, n. 52/53, p. 141-171, 1998/99.
- FERREIRA, Virginia. **Relações Sociais de Sexo e Segregação do Emprego**: Uma Análise da Feminização dos Escritórios em Portugal. Tese (Doutoramento em Sociologia) - Universidade de Coimbra, Coimbra, 2004.
- FREIDSON, Eliot. **Profession of Medicine**: A study of the sociology on applied knowledge. New York: Dodd, Mead & Company, 1975.
- FREIRE, João. **Sociologia do trabalho**: uma introdução. Porto: Afrontamentos, 2001.
- GORZ, André. **Adeus ao proletariado**. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 1982.
- HUWS, Úrsula. A construção de um cibertariado? Trabalho virtual num mundo real. In: Braga, Ruy; Antunes, Ricardo (orgs.). **Infoproletários**: degradação real do trabalho virtual. São Paulo: Boitempo, 2009. p. 37-58.
- LARSON, Magali Sarfatti. **The Rise of Professionalism**: Monopolies of Competence and Sheltered Markets. New Jersey: Transaction Publishers, 2012.
- LAZZARATO, Maurizio; NEGRI, Antonio. **Trabalho Imaterial**: formas de vida e produção de subjetividade. Rio de Janeiro: DP&A editora, 2001.
- LECHAT, Noël; DELAUNAY, Jean-Claude. **Les centres d'appels**: un secteur en clair-obscur. Paris: L'Harmattan, 2003.
- LÉVY, Pierre. **Cyberculture**. Paris: Odile Jacob, 1997.
- LOJKINE, Jean. **La révolution informationnelle**. Paris: PUF, 1992.
- LOUÇA, João Carlos. **Call Centers**: Trabalho, Domesticação, Resistências. Porto: Deriva, 2014.
- MACHADO, Fernando Luís et. al. Classes sociais e estudantes universitários: Origens, Oportunidades e Orientações. **Revista Crítica de Ciências Sociais**, Coimbra, n. 66, p. 45-80, 2003.
- MAMAN, Armano. **O impacto da comunicação em rede nas relações de trabalho capitalistas**. 2008. 315p. Dissertação (Mestrado em Comunicação) - Universidade de São Paulo, São Paulo, 2008.
- MARQUES, Ana Paula; Santos, Maria João. O caso dos call centers: organização do trabalho e atitudes face ao trabalho e emprego. **Sociologia, Problemas e práticas**, Lisboa, n. 52, p. 67-86, 2006.
- MARX, Karl. **O Capital**. Livro I, Tomo I. São Paulo: Nova Cultural, 1996.
- MARX, Karl; ENGELS, Friedrich. **A ideologia Alemã**. São Paulo: Martins Fontes, 2002.
- MIRANDA, Angela Luzia. **Da natureza da tecnologia**: uma análise filosófica sobre as dimensões ontológica, epistemológica e axiológica da tecnologia moderna. 2002. 161f. Dissertação (Mestrado em Tecnologia) - Centro Federal de Educação Tecnológica do Paraná, Curitiba, 2002.
- NOGUEIRA, Claudia Mazzei. **O trabalho duplicado**: a divisão sexual no trabalho e na reprodução — um estudo das trabalhadoras do telemarketing. São Paulo: Expressão Popular, 2006.
- PARADEISE, Catherine. Les professions comme marchés du travail fermés. **Sociologie et sociétés**, n. 2, p.

9-21, 1988.

PARSONS, Talcott. The Professions and Social Structure. **Social Forces**, v. 17, n. 4, p. 457-467, 1935.

POULANTZAS, Nicos. **As classes sociais no capitalismo de hoje**. Rio de Janeiro: Zahar, 1975.

SANTOS, Boaventura de Souza. **Introdução a uma ciência pós-moderna**. Rio de Janeiro: Graal, 1989.

SENNET, Richard. **A corrosão do caráter: consequências pessoais do trabalho no novo capitalismo**. Rio de Janeiro: Record, 1999.

SILVA, Manuel Carvalho. **Trabalho e sindicalismo em tempo de globalização: reflexões e propostas**. Lisboa: Círculo de Leitores e Temas e Debates, 2007.

SOUZA FILHO, Carlos F. M. Multiculturalismo e direitos coletivos. In: Santos, Boaventura de Souza (org.). **Reconhecer para libertar: Os caminhos do cosmopolitismo multicultural**. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2003.

STANDING, Guy. **Work after globalization**. Cheltenham: Edward Elgar Publishing, 2009.

_____. **The precariat: the new dangerous class**. London: Bloomsbury Academic, 2011.

THOMPSON, John B. **A mídia e a modernidade: uma teoria social da mídia**. Petrópolis, RJ: Vozes, 1995.

TRIPPIER, Pierre et al. **Sociologie des professions**. Paris: Armand Colin, 2011.

VENCO, Selma. **Tempos moderníssimos nas engrenagens do telemarketing**. 2006. Tese (Doutorado em Educação) - Universidade Estadual de Campinas, Campinas, São Paulo, 2006.

WEBER, Max. **Economia e sociedade: fundamentos da sociologia compreensiva**. Vol. 2. 4. ed. São Paulo: Ed. da UnB, 2004.

WOLFF, Simone. **Informatização do trabalho e reificação: uma análise à luz dos Programas de Qualidade Total**. 1998. Dissertação (Mestrado em Sociologia) - Universidade Estadual de Campinas, Campinas, São Paulo, 1998.

WRIGHT, Erik Olin. **Classe, Crise e o Estado**. Rio de Janeiro: Zahar, 1981.

_____. **Classes**. Londres: Verso, 1985.

_____. The Comparative Project on Class Structure and Class Consciousness: An Overview. **Acta Sociologica**, v. 3, n. 1, p. 3-22, 1989.

Recebido em 15/04/2016

Aceito em 22/07/2016