

Estudos do Trabalho

Ano XIII – Número 27 – 2021

Revista da RET

Rede de Estudos do Trabalho

www.estudosdotrabalho.net

Reforma trabalhista, precarização do trabalho e sindicatos: reflexões a partir da realidade dos trabalhadores em telecomunicações

Maria Cristina Paulo Rodrigues¹
João Marcoyses Carvalho da Silva²
Ana Clara da Silva de Souza³

1. Introdução

A precarização é, concretamente, o que predomina nas relações de trabalho no Brasil com a Reforma Trabalhista. E se não é possível dizer que essa precarização teve início a partir das últimas mudanças no arcabouço legal de proteção ao trabalho, por outro, não há dúvida que a reforma aprofunda e agudiza essas péssimas condições. Os estudos nos quais nos referenciamos (TEIXEIRA et al, 2017; QUEIROZ, 2017; ALENCAR, 2017; KREIN, 2018; KREIN et al, 2019) indicam que a Reforma Trabalhista 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 de um segmento significativo da população que depende unicamente da venda de sua força de trabalho para existir.

No caso das Telecomunicações, objeto do nosso estudo, estas medidas podem ser associadas, em especial, ao processo de privatização, ocorrido em 1998. O modelo estatal

¹ Professora Adjunta da Escola de Serviço Social da Universidade Federal Fluminense (UFF), doutora em Políticas Públicas e Formação Humana (UERJ). E-mail: mcristina@id.uff.br

² Graduando de Serviço Social/UFF e bolsista PIBIC/UFF da referida pesquisa no período 2019/2020.

³ Graduanda de Serviço Social/UFF e bolsista PIBIC/UFF da referida pesquisa no período 2018/2019.

Estudos do Trabalho

Ano XIII – Número 27 – 2021

Revista da RET

Rede de Estudos do Trabalho

www.estudosdotrabalho.net

que vigorava desde a década de 1960 é posto em xeque em 1995, quando o governo Fernando Henrique Cardoso encaminha ao Congresso Nacional a proposta de Emenda Constitucional que suprime o monopólio estatal, proposta que é 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. Segundo o DIEESE (2009, p. 09) esta 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 um 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 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 trabalhadores.

Especialmente a partir dos anos 2000, há a consolidação ou amadurecimento de um modelo que, em consonância com as análises realizadas, tem no desemprego – e nas formas precárias de emprego – um de seus elementos principais, confirmando o que aponta Salerno (1995) citado por Alves (2013, p. 88), que *é a flexibilidade da força de trabalho que continua sendo estratégica para a acumulação do capital*. 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 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.

Estudos do Trabalho

Ano XIII – Número 27 – 2021

Revista da RET

Rede de Estudos do Trabalho

www.estudosdotrabalho.net

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

Ao mesmo tempo, não significa que tendo já experimentado uma profunda precarização, este setor – e os(as) trabalhadores(as) nele inseridos – estejam imunes ao ataque sistemático aos direitos conquistados. Tanto a bibliografia quanto os instrumentos adotados para a análise da realidade do trabalho nas telecomunicações cariocas (e-mails de denúncia enviados ao sindicato; entrevistas com dirigentes; acompanhamento das negociações do sindicato com as empresas; análise dos Acordos Coletivos) nos confirmaram que este processo iniciado nos anos 1990 só tem se intensificado nos dias atuais, provocando uma série de consequências para os trabalhadores – em especial aqueles que estão na condição de terceirizados.

Se a precarização tem se tornado a marca principal do trabalho na atualidade, não significa, no entanto, que os trabalhadores e trabalhadoras a aceitem como definitiva. Como apontado por Harvey (2011) o processo de trabalho é um “campo de batalha perpétuo”, onde, de um lado, o capital lança mão de diversificadas e renovadas formas de controle do trabalho na busca pela manutenção da sua taxa de lucro; e, do outro lado, os(as) trabalhadores(as) também são desafiados a se movimentar e agir em defesa de seus interesses. Neste campo de batalha, quais têm sido as “armas” utilizadas pelos(as) trabalhadores(as)? Os sindicatos têm conseguido criar ou adotar novas formas de comunicação e organização dos trabalhadores? Ou, ao contrário, estarão fadados a desaparecer ou perder importância? Essas foram algumas das questões que nos propusemos responder com a pesquisa e que estão organizadas, ainda que de forma inicial, no presente trabalho.

Estudos do Trabalho

Ano XIII – Número 27 – 2021

Revista da RET

Rede de Estudos do Trabalho

www.estudosdotrabalho.net

2. Sobre o processo de pesquisa: Notas metodológicas

Ao longo de todo o percurso da pesquisa, nos propusemos a analisar a Reforma Trabalhista implantada em 2017 sob um ponto de vista crítico, entendendo-a, como apontam Teixeira et al (2017, p.27), como parte do desmonte de direitos que desestrutura a vida social, favorecendo apenas um único ator social – os empregadores. Para tanto, considerando a particularidade dos trabalhadores em Telecomunicações, recuperamos alguns materiais e dados de pesquisa anterior (RODRIGUES, 2016), atualizando-os e colocando-os sob novos questionamentos, em comparação com aspectos que a realidade do trabalho nos suscita a partir da implantação da Reforma Trabalhista.

O instrumento dos e-mails de denúncia⁴, criado em 2010 pelo Sindicato dos Trabalhadores em Telecomunicações do Rio de Janeiro (Sinttel-Rio) para receber mensagens dos(as) trabalhadores(as), constituiu-se num elemento extremamente rico e complexo para essa análise, uma vez que ali percebemos inúmeros aspectos que constituem o que vimos chamando de *precarização nas relações de trabalho e também do ser-que-vive do trabalho* (ALVES, 2011). Ao mesmo tempo, as mensagens enviadas ao sindicato pelos trabalhadores apontavam, em inúmeras situações, uma não conformidade com a situação precária – seja por atitudes individuais, seja apelando e participando de alguma reação coletiva. O estudo comparativo entre o período de 2012-2015 e o ano de 2018 nos indicou muitas permanências desta condição de precariedade e foi o principal material para a elaboração do filme “Isso está correto, sindicato?”⁵, em fevereiro de 2020.

Além deste instrumento, também os Acordos e Convenções Coletivas de trabalho tornaram-se parâmetros para avaliarmos em que medida a relação capital/trabalho, no caso das telecomunicações cariocas, assume uma correlação de forças mais ou menos favorável

⁴ De 2010 a 2019 foram mais de 20 mil mensagens recebidas, tendo como remetentes principais os trabalhadores e trabalhadoras das empresas terceirizadas. No presente trabalho não daremos destaque a essa primeira fase da pesquisa, priorizando a análise dos Acordos e Convenções Coletivas e as ações desenvolvidas no enfrentamento das medidas para a pandemia do coronavírus.

⁵ Esse vídeo foi um dos produtos da pesquisa e, além de sistematizar reflexões a partir dos dados levantados, teve como propósito principal fazer uma devolução da mesma ao sindicato, na perspectiva de contribuir para a ampliação do debate com a categoria.

Estudos do Trabalho

Ano XIII – Número 27 – 2021

Revista da RET

Rede de Estudos do Trabalho

www.estudosdotrabalho.net

a um dos dois grupos a partir da Reforma Trabalhista: será possível já apontar mudanças nos Acordos/Convenções deste ano? Quais os pontos nos quais as empresas menos transigem e por que? Quais os pontos mais importantes que sejam mantidos, na visão do sindicato e dos trabalhadores e por que? Estas foram algumas das questões que nos colocamos enquanto elementos a serem investigados.

Como todo processo de pesquisa pressupõe que os investigadores estejam atentos ao movimento do real, também incluímos as ações/estratégias de negociação postas em prática pelo Sinttel-Rio frente às medidas tomadas pelas empresas no enfrentamento da pandemia do coronavírus. Apesar de originalmente não fazer parte dos objetivos da pesquisa, pensamos que estas medidas, sustentadas (ou não) nas Medidas Provisórias – especialmente a MP 936, que dentre os seus principais artigos inclui a redução da jornada com redução salarial; a suspensão dos contratos e a negociação individual, num claro desrespeito ao direito de associação, que os sindicatos representam – explicam muito bem a condição do trabalho no Brasil. Pelo que veio sendo produzido de reflexões desde o mês de abril (DIEESE, 2020; REMIR, 2020), a pandemia desvela de forma brutal a desigualdade histórica que conforma as relações de trabalho no Brasil, ao mesmo tempo que abre ainda mais a possibilidade para a intensificação desta precarização no trabalho.

Para este período, os materiais analisados foram, mais uma vez, os e-mails de denúncia, que num período de pouco mais de um mês – de 16 de março a 23 de abril – atingiram a marca de mais de 240 mensagens e provocaram repercussões na forma como a direção do sindicato atuou junto às empresas – com negociações/cobrança para o cumprimento das medidas de afastamento, higienização e fornecimento de EPIs, até a entrada com ações na Justiça para tal efeito. Todos esses materiais permitem compreender como os trabalhadores são impactados pelas várias formas de flexibilização das relações de trabalho, e, ao mesmo tempo, como têm sido capazes de reunir novos repertórios de organização e resistência.

Outro aspecto também associado à perspectiva teórico-metodológica e política da pesquisa é que, durante todo o seu desenrolar, houve a preocupação em possibilitar que o próprio processo da pesquisa de campo se constituísse como um momento de socialização e debate com os trabalhadores e seus representantes sindicais. Para tanto, foram realizadas

Estudos do Trabalho

Ano XIII – Número 27 – 2021

Revista da RET

Rede de Estudos do Trabalho

www.estudosdotrabalho.net

reuniões periódicas⁶ com grupos de dirigentes sindicais para apresentação e discussão dos resultados das análises realizadas – seja dos e-mails ou de documentos analisados, seja do próprio roteiro do filme.

3. Resultados e reflexões sobre a Reforma Trabalhista e a precarização do trabalho nas telecomunicações

Como salientado em todo o conjunto de textos críticos à Reforma, a negociação coletiva e o próprio papel dos sindicatos foram bastante afetados após a implantação da Reforma Trabalhista de 2017. Scherer (2020), em artigo intitulado *Diálogo e proteção social – a negociação coletiva após a Reforma Trabalhista*, destaca os pontos principais destas medidas: prevalência do negociado sobre o legislado, em uma lista aberta de temas (Artigo 611-A da nova CLT); alteração da hierarquia das normas regulamentadoras entre acordo individual, acordo coletivo, convenção coletiva e lei; proibição da ultratividade das cláusulas negociadas; e ampliação das possibilidades de negociação individual entre empregador e empregado. (SCHERER, 2019, 183).

Quando tomamos a realidade dos trabalhadores em telecomunicações do Rio de Janeiro, verificamos que os dirigentes sindicais também destacam alguns desses itens como ofensores nas negociações com as empresas. Em entrevista concedida à equipe de pesquisa⁷, o presidente do Sinttel-Rio aponta três pontos, que em sua avaliação, são os mais importantes: o fim do imposto sindical, principal fonte de arrecadação de fundos do sindicato; a prevalência do negociado sobre o legislado; e a possibilidade de realização de acordos individuais com trabalhadores(as). Ele destaca, no entanto, que o sindicato, assim como o conjunto do movimento sindical, tem empreendido esforços para enfrentar esses

⁶ Por conta das medidas de isolamento social em função da covid-19, a última vez em que estivemos presencialmente no sindicato foi no dia 13 de março. A partir dessa data, os contatos com os dirigentes se deram por e-mail (na realização de entrevistas), ou em alguns debates (lives) pelas redes sociais, com destaque para as temáticas da Reforma Trabalhista e a Pandemia e a organização dos trabalhadores. Tal limitação do contato presencial impactou, portanto, o acesso à totalidade dos Acordos e Convenções Coletivas que pretendíamos analisar, uma vez que o Arquivo foi um dos departamentos que foi fechado pelo Sindicato. Dessa forma, apenas os documentos que estavam na página do Sindicato puderam ser incorporados à análise. O que procuramos minorar através das entrevistas com os dirigentes.

⁷ Entrevista realizada por João Marcoyves, em 01/09/20, por e-mail.

Estudos do Trabalho

Ano XIII – Número 27 – 2021

Revista da RET

Rede de Estudos do Trabalho

www.estudosdotrabalho.net

ataques. E relembra a luta em relação à adoção da Participação nos Lucros e Resultados (PLR), ainda nos anos 1990, como estratégia das empresas para acabar com os reajustes salariais:

Por exemplo, quando foi instituída a PLR (no governo FHC) esse programa veio para acabar com os reajustes salariais pela inflação; então, com a luta dos trabalhadores e seus sindicatos essas questões foram sendo incorporadas nas negociações coletivas (como acordo à parte do acordo coletivo) e mantivemos toda a luta por reajustes salariais. (Luis Antônio Silva)

A fala do presidente do Sinttel-Rio, mais uma vez, também coincide com a análise apresentada por Sherer (2020), quando o autor destaca que frente a essas medidas dificultadoras da negociação coletiva pós reforma trabalhista, houve reação do movimento sindical, inclusive com realização de paralisações e greves. Nossas análises sobre os Acordos Coletivos assinados pelo Sinttel-Rio também nos permitem identificar essa movimentação e mobilização do sindicato em defesa da manutenção dos benefícios anteriormente conquistados por cada um dos três segmentos que compõem o setor de telecomunicações na atualidade – operadoras; prestadoras de serviço e teleatendimento.

3.1- Análise comparativa dos Acordos Coletivos

Para efeito da análise comparativa, tomamos os Acordos assinados pelo Sinttel-Rio com a Oi (operadora); as Convenções coletivas com o sindicato patronal Sinstal (prestadoras de serviço); e os Acordos da Atento (teleatendimento).

Como sinalizado anteriormente, o isolamento em função da pandemia, nos impôs algumas limitações de acesso⁸ aos Acordos e Convenções Coletivas, por isso, trabalhamos com aqueles que estavam disponíveis na página do sindicato: para a Oi, tomamos como base o último Acordo assinado, referente aos anos de 2018-2020, mais o Acordo sobre Jornada de Trabalho, também para o mesmo período⁹. No caso da Atento tivemos acesso,

⁸ A intenção da equipe de pesquisa de trabalhar com os Acordos e Convenções Coletivas dos anos imediatamente anteriores à implantação da Reforma Trabalhista (2016-2017), o que não foi possível. Então, nos referenciamos nos quadros de Acordos analisados por Rodrigues (2016), que reuniram o período de 1990 a 2010 (no caso da Telerj/Oi) e de 2000 a 2012 no caso da Atento e das prestadoras de serviço.

⁹ Nesse caso, este é mesmo o último Acordo, uma vez que a data base é 1 de novembro, ocasião em que o Sindicato apresentará nova pauta de reivindicações.

Estudos do Trabalho

Ano XIII – Número 27 – 2021

Revista da RET

Rede de Estudos do Trabalho

www.estudosdotrabalho.net

através do dirigente sindical que coordena as negociações com a empresa, ao último Acordo (2020-2021) assinado pelo Sinttel. O caso das prestadoras de serviço foi analisado através da Convenção Coletiva assinada entre Sinttel-Rio e Sinstal, sindicato patronal, para o período de 2018-2019.

O que de cara salta aos olhos é que a diferença desigual entre os três segmentos se mantém. O acordo da operadora Oi apresenta melhores e mais completos benefícios. Por outro lado, no Acordo da Atento também estão incluídas cláusulas bastante detalhadas sobre as medidas de proteção e o teletrabalho na pandemia. Para efeito de maior compreensão, apresentaremos nossa análise em três subitens.

3.1.1. Acordos Atento

Quando comparamos os três segmentos que constituem as Telecomunicações, o Teleatendimento é o que apresenta os Acordos mais frágeis, uma vez que é neste segmento também que estão as mais precárias condições e relações de trabalho, como pudemos perceber a partir dos dados levantados e também a partir dos próprios depoimentos dos trabalhadores.

Desde o primeiro Acordo que analisamos, do ano 2000 até o último, referente ao período 2020-2021, vimos que eles têm a mesma estrutura (Remuneração, Benefícios, Jornada, Relações Sindicais, etc) que os Acordos das Operadoras e das Prestadoras de Serviço. No entanto, quantitativa e qualitativamente, os da Atento ainda apresentam menos benefícios.

Por exemplo, no Acordo de 2010, o valor do VR era R\$6,50, enquanto o da Oi, era R\$30,00; na Serede (prestadora de serviço), R\$19,00. No novo Acordo assinado (2020-2021) ainda se mantém tal diferença: o valor do VR para os trabalhadores de 220h mensais é de R\$17,60, enquanto na Oi os trabalhadores recebem um VR no valor de R\$34,00, e na Serede, R\$28,00. Mas não é só isso: no Acordo atual a empresa não pagou o reajuste de salário, alegando o impacto da crise com a pandemia. Foi garantido um abono, não computado para fins previdenciários e a indicação de que em 2021 o reajuste será acumulado.

No caso da PLR (Participação nos Lucros e Resultados) a mesma “diferença desigual” é percebida entre os três segmentos: enquanto nas operadoras o valor pago fica

Estudos do Trabalho

Ano XIII – Número 27 – 2021

Revista da RET

Rede de Estudos do Trabalho

www.estudosdotrabalho.net

entre 2 e 3 salários a cada ano, na Atento esse valor nunca chegou a 1 salário, desde a sua adoção, no Acordo 2001/2002¹⁰.

Os demais benefícios vêm sendo implementados também bem lentamente. Um deles, que nos chamou bastante atenção, já que este é um segmento marcadamente feminino, é o Auxílio Creche: no 1º Acordo em que ele 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”. Foi sendo sucessivamente aumentado no tempo de vida da criança e no acordo de 2008/2009 ele foi estendido até os 48 meses da criança e o valor, para R\$95,00. No Acordo atual, há uma mudança para 50 meses e extensão também para os empregados (e não apenas para as mulheres).

Ao mesmo tempo, foram incluídos alguns outros itens que parecem dialogar bem com o tipo de trabalho desenvolvido e o perfil das pessoas que acabam trabalhando no segmento: desde o primeiro Acordo (2000/2001), há uma cláusula *Deficientes Físicos*¹¹, que prevê o abono de faltas ao trabalho decorrentes da comprovada manutenção de aparelhos ortopédicos. E no segundo (2001/2002) foi incluído *Convênio com instituições de ensino* (faculdades, escolas técnicas, e de idiomas; próximas ao trabalho; com descontos até 90 dias em caso de demissão; buscará estender desconto aos dependentes). Nesta mesma perspectiva, também foram incluídos, no Acordo atual, itens como reconhecimento das relações homoafetivas para inclusão de dependente, e licença para trabalhadoras(es) vítimas de violência doméstica. Nesse último item, foi criada uma comissão bipartite (com participação de empresa e sindicato) para analisar e acompanhar os casos de violência doméstica. Um outro ponto muito demandado, que é o abono de faltas para acompanhamento médico de familiares e reuniões escolares dos filhos, também sofreu alteração para mais – a primeira foi de 2 para 9 dias de liberação ao ano (sendo que,

¹⁰ Enquanto nas prestadoras de Rede só na Convenção 2010/2011 é que é incluída, pela primeira vez, e prevalece a mesma lógica das empresas Contax e Atento.

¹¹ Segundo o diretor do SINTTEL, Ricardo Pereira, membro da Comissão Nacional dos trabalhadores do Teletendimento, essa cláusula fez parte do Acordo até 2009/2010 (quando passou a constar em Manutenção dos Direitos Adquiridos), mas nunca teve muito apelo entre os trabalhadores, uma vez que a empresa, no Rio de Janeiro, não tem um contingente expressivo de deficientes físicos que lá trabalhem.

Estudos do Trabalho

Ano XIII – Número 27 – 2021

Revista da RET

Rede de Estudos do Trabalho

www.estudosdotrabalho.net

no caso de internação de filhos, sem limite de tempo); e a segunda, passou para 5 dias ao ano.

Na entrevista¹² realizada com o dirigente Ricardo Pereira, coordenador da Negociação na Atento, ele faz um balanço bastante criterioso do que se avançou e do que ainda é uma batalha, considerando ainda os impactos da Reforma Trabalhista e da pandemia. Nesse sentido, um eixo que é, desde o início dos anos 2000, muito combatido pela Empresa – Saúde e Condições de Trabalho – acumulou alguns avanços, desde o respeito ao Anexo II da NR17, uma das maiores batalhas do movimento sindical; até o reconhecimento do assédio moral/sexual como problemas a serem acompanhados pelo sindicato e a estabilidade para os(as) trabalhadores(as) com até 12 meses para se aposentar.

No eixo Jornada de Trabalho, o Banco de Horas permanece como uma questão problemática, embora o sindicato tenha conseguido que o limite de 180 dias para compensação, aprovado na Reforma Trabalhista de 2017, não fosse adotado pela empresa: o limite ficou em 90 dias, com compensação de no máximo 80 h. Ainda no eixo Jornada de Trabalho, entra o item Teletrabalho. Este foi resultado de uma árdua batalha dos trabalhadores e do sindicato, que incluiu denúncias, paralisações, ações na justiça – como a análise dos e-mails indicam, no item a seguir – e, ao final, estabeleceu prioridades para quem fará o teletrabalho, respeitando as orientações da OMS; instituiu auxílio para pagamento de energia e internet; e manutenção no pagamento do VR.

No que se refere às relações sindicais, um item muito importante foi a manutenção das homologações na sede do sindicato. Este, que foi um dos pontos principais da Reforma Trabalhista, por impedir a participação do sindicato na defesa dos trabalhadores, vem sendo garantido para praticamente todos os segmentos, ficando de fora apenas empresas muito pequenas, com as quais o Sinttel-Rio ainda não faz acordo coletivo.

Assim, se ainda permanecem inúmeras fragilidades no Acordo Atento/Sinttel-Rio, o que nossa pesquisa conseguiu levantar com a análise comparativa dos Acordos é que os trabalhadores e o sindicato se movimentam em defesa de condições de trabalho dignas.

¹² Entrevista realizada por Maria Cristina Rodrigues, por e-mail, no dia 25/08/20.

Estudos do Trabalho

Ano XIII – Número 27 – 2021

Revista da RET

Rede de Estudos do Trabalho

www.estudosdotrabalho.net

3.1.2 Acordos OI

A partir da análise dos acordos coletivos mais recentes, percebe-se que este segmento da categoria é, dentre os três, aquele que reúne as melhores condições nos Acordos Coletivos assinados pelo Sinttel-Rio. A começar pela sua própria duração de 2 anos (2018-2020), enquanto nas empresas terceirizadas a vigência é de apenas 1 ano. A avaliação dos dirigentes sindicais é que o período de vigência de dois anos é um mecanismo fundamental para barrar o impacto de alguns retrocessos num cenário de ascenso exponencial da flexibilização do trabalho que se aprofunda nesse estágio de acirramento da luta do capitalismo. Tanto é que a Oi já sinalizou para o sindicato que quer que o Acordo Coletivo a ser assinado em novembro de 2020 tenha duração apenas de um ano.

Além da vigência, alguns outros pontos implantados pela Reforma Trabalhista também não foram adotados no Acordo com a Oi. Um deles é a homologação das rescisões com acompanhamento do sindicato – nesse caso, foi mantida a continuidade da realização da homologação nas instalações do SINTTEL-Rio. Outro item no qual o sindicato ainda conseguiu ter participação é no controle do Banco de Horas via acordo coletivo e não através da negociação individual entre empresa e trabalhador.

Por outro lado, é importante entender que as garantias dos acordos coletivos não são homogêneas, ficando a depender do contexto da correlação da disputa. Em uma entrevista¹³ realizada com o presidente do SINTTEL-Rio, Luis Antônio Sousa Silva, ele demarca como para as operadoras foi possível, ainda que com algumas perdas, garantir a jornada de 40h semanais e uma estrutura de benefícios conquistada desde os anos 1990, praticamente sem alteração.

É importante salientar que, apesar da conclusão de que os impactos para os(as) trabalhadores(as) das operadoras sejam menores em relação às empresas terceirizadas, isso não configura um cenário de conforto. Trata-se de identificar níveis de precariedades dentro da categoria e principalmente reconhecer a importância da luta sindical que

¹³ Entrevista realizada por e-mail por Ana Clara Souza, em 01/09/2020.

Estudos do Trabalho

Ano XIII – Número 27 – 2021

Revista da RET

Rede de Estudos do Trabalho

www.estudosdotrabalho.net

possibilita garantias em meio a um cenário em que o mundo do trabalho cada vez mais se aproxima da destruição total de condições dignas para trabalhadores.

3.1.3 Convenções Coletivas SINSTAL (Prestadoras de Serviço)

Da mesma forma que com os outros dois segmentos anteriormente analisados - Teleatendimento e operadora - a análise comparada entre o acordo de 2010/2011 e o de 2019/2020 assinados com o SINSTAL serviu como um parâmetro muito rico em relação à dinâmica da relação empresas-trabalhadores. Procurando compreender os impactos da Reforma trabalhista de 2017 tanto em perdas de direitos já conquistados, quanto no poder de articulação do Sindicato no que tange a estratégias de manutenção de direitos, a comparação subsidiou, também, a apreensão dos impactos da privatização de 1998, que se manifestam até os dias de hoje.

Assim como no Acordo do Teleatendimento, também é possível identificar diferenças qualitativas em relação ao Acordo das operadoras, o que confirma o que vimos apontando sobre a diferença desigual instituída a partir da privatização e do intenso processo de terceirização. Mas, quando analisamos as duas Convenções verificamos que há uma grande similaridade entre os dois períodos, com praticamente todos os itens constantes na Convenção de 2010/2011 repetidos na atual, o que, segundo o depoimento do presidente do Sinttel-Rio, está totalmente em acordo com a estratégia adotada pelo sindicato de manter todas as conquistas que foram consolidadas desde o primeiro Acordo assinado com o sindicato patronal. Mas também é possível identificar alguns itens modificados ou retirados, assim como a inclusão de outros.

Dentre os pontos modificados, um item importante refere-se à Jornada de Trabalho: na Convenção de 2010 aparece a jornada de 40h semanais e na de 2018, essa jornada é de 44h semanais. Consultado o dirigente sindical sobre se essa alteração/aumento da jornada tinha relação com a Reforma Trabalhista, o mesmo nos informou que não. Embora represente, de fato, um aumento de trabalho, essa alteração tem mais a ver com a organização patronal: nos primeiros Acordos firmados com o sindicato patronal este era ainda pouco representativo das maiores empresas prestadoras de serviço. À medida que essas empresas passam a fazer parte da entidade, as mesmas o pressionam para cumprir a jornada de trabalho que adotavam, de acordo com a CF, de 44h

Estudos do Trabalho

Ano XIII – Número 27 – 2021

Revista da RET

Rede de Estudos do Trabalho

www.estudosdotrabalho.net

semanais. Nesse momento, o sindicato não conseguiu manter a correlação de forças favorável aos trabalhadores. Ainda em relação à Jornada de Trabalho, um novo item é incluído, sobre o controle de pontos, denotando a importância para as empresas em controlar, de forma detalhada o tempo de trabalho. Mas também há uma outra inclusão, essa representando o resultado da ação do sindicato no enfrentamento aos desmandos/assédio das chefias imediatas, que refere-se à necessidade de que os plantões sejam anunciados com antecedência e publicamente, a fim de coibir perseguições e arbitrariedade nas definições das escalas.

Também é possível identificar um outro item retirado da Convenção 2018/2019, que trata da Contribuição Assistencial ao sindicato. Esse item está diretamente relacionado às medidas da Reforma Trabalhista de 2017, que dificultou qualquer tipo de cobrança de taxas por parte dos sindicatos.

No que se refere aos benefícios gerais, também vale destacar a inclusão do item Reembolso por dependente com deficiência: nesse caso, chama a atenção, mais uma vez, o quão tarde esse benefício é garantido aos trabalhadores das prestadoras, quando os das operadoras já o têm garantido desde o início dos anos 2000.

Nesta mesma perspectiva, também vale destacar a inclusão, no Eixo Saúde e Condições de Trabalho, redação que se refere ao cumprimento das Normas Regulamentadoras 10 e 33, "de forma a reduzir ou neutralizar os riscos de acidentes ou doenças do trabalho, bem como informar às empresas por elas contratadas para prestação de serviços da obrigatoriedade do cumprimento das normas de segurança e proteção ao trabalho" (Convenção Coletiva 2018-2019). Pode parecer quase uma redundância, uma vez que as normas já deveriam ser cumpridas pelas empresas, mas no quadro de precarização que se instaurou com a terceirização generalizada, quando o sindicato registra tais demandas em Acordos, é mais uma estratégia de proteção aos trabalhadores.

Estudos do Trabalho

Ano XIII – Número 27 – 2021

Revista da RET

Rede de Estudos do Trabalho

www.estudosdotrabalho.net

Observamos, com essa análise, que, embora as alterações nos acordos não sejam, em sua maior parte, diretamente relacionadas à reforma trabalhista de 2017, isso acontece devido à prévia investida contra a categoria, em 1998, com a privatização das empresas de telecomunicações. Nesse sentido, não apenas os ataques às condições de trabalho nas telecomunicações atingiu respaldo legal há mais tempo, configurando as dificuldades da realização de suas próprias vidas atreladas às limitações impostas pelo avanço neoliberal, como, também, exigiu dos trabalhadores da categoria estratégias de resistência que datam do século passado, desafiando-os, segundo o dirigente sindical Luis Antônio, no que diz respeito à organização, representação e articulação de acordos coletivos que garantam direitos básicos relativos à saúde, salários, benefícios e movimentação política da categoria.

3.2- Ação sindical na pandemia: dos e-mails de denúncia a ações na justiça e novos itens nos Acordos

Do dia 16/03 até 24/04/20, duzentos e treze (213) mensagens chegaram ao e-mail de denúncia¹⁴ do SINTTEL-Rio, todas com a temática da covid-19. Este rico material nos diz muito sobre o medo e a angústia que se instalaram nas pessoas, à medida que as informações sobre a pandemia que se abateu sobre todas as partes do mundo iam se tornando mais numerosas e detalhadas, nas redes sociais e na mídia oficial.

Mas, para além do temor generalizado, estas mensagens também nos informam sobre as condições de trabalho predominantes para uma parcela considerável dos(as) trabalhadores(as) brasileiros(as), em especial aqueles(as) que já há algumas décadas encontram-se submetidos(as) a relações de trabalho precarizadas, condição que se agravou ainda mais a partir da reforma trabalhista e da lei da terceirização, aprovadas e implantadas no ano de 2017, no governo Temer. Seguidas pelas medidas deste desgoverno Bolsonaro, que inclui desde a MP 905, da Carteira de Trabalho Verde e Amarela (aprovada na Câmara dos Deputados, mas que caducou pois o Senado não a

¹⁴ Como já exposto em outro relatório de pesquisa, esta é uma ferramenta de comunicação criada em 2010 pelo SINTTEL-RJ e desde esse período até à atualidade, mais de 20 mil mensagens foram enviadas pelos trabalhadores ao sindicato.

Estudos do Trabalho

Ano XIII – Número 27 – 2021

Revista da RET

Rede de Estudos do Trabalho

www.estudosdotrabalho.net

apreciou no prazo de 20/04), até as MPs 936 e 927, estabelecidas para o enfrentamento da pandemia da covid-19.

Todas estas medidas expõem claramente as condições em que se estabelece a relação capital/trabalho, e que, na atualidade, tem imposto derrotas significativas para o campo do trabalho. Nesse sentido, as mensagens dos trabalhadores em telecomunicações tanto podem ser lidas a partir das suas particularidades, quanto também nos ajudam a entender as condições e relações de trabalho no atual estágio do capitalismo.

Um primeiro destaque que pode ser feito, é sobre a distribuição das mensagens no período de pouco mais de um mês, entre 16/03 e 24/04: mais de 1/3 das mensagens – noventa e três delas, chegaram na primeira semana, de 16 a 23/03. À medida que as ações do sindicato começam a surtir efeito (visitas aos locais de trabalho, negociação com as empresas, denúncias/ações judiciais, paralisações no teleatendimento), os e-mails de denúncia começam a se espaçar um pouco mais. E assim, temos 30 mensagens na semana de 24 a 30/03; 31 mensagens entre 31/03 e 06/04; 19 mensagens entre 07 e 13/04; 29 mensagens de 14 a 20/04 e 12 mensagens de 21 a 24/04, os últimos três dias do período analisado.

Mas também cabe uma avaliação sobre o quantitativo das mensagens enviadas pelos(as) trabalhadores(as) e a distribuição entre as várias empresas e segmentos que constituem hoje as telecomunicações. Dos 213 e-mails recebidos, a quase totalidade (206) referia-se às empresas terceirizadas, em especial, as empresas de Teleatendimento.¹⁵ Apenas cinco destas mensagens eram de operadoras - 2 da Oi e 3 da Claro; e duas mensagens vindas do RH de pequenas empresas, indagando sobre como negociar com o sindicato as medidas da MP 936. O que sinaliza para a confirmação de que as empresas terceirizadas concentram as piores condições de trabalho, em qualquer setor da economia. E nas telecomunicações isso não se mostra diferente.

Quanto ao teor das mensagens, quando iniciamos a sua leitura, as primeiras delas questionavam sobre que medidas de proteção seriam adotadas nas empresas, tendo como referência o protocolo da OMS para a prevenção da pandemia (afastamento das pessoas

¹⁵ Em pesquisa anterior, esta mesma distribuição desigual dos e-mails de denúncia para o SINTTEL-RJ entre operadoras e terceirizadas também pode ser verificada. Sobre isso, ver Rodrigues, 2016; 2019.

Estudos do Trabalho

Ano XIII – Número 27 – 2021

Revista da RET

Rede de Estudos do Trabalho

www.estudosdotrabalho.net

idosas, grávidas ou com alguma doença prévia; mais os cuidados com a higienização das próprias pessoas e dos locais de trabalho). Estas mensagens também denunciavam o medo dos trabalhadores com as notícias de adoecimento (a maioria deles não confirmados) dos colegas e a preocupação com a possível contaminação.

Ao mesmo tempo, já encontramos ali algumas proposições de organização do trabalho que, posteriormente, foram adotadas e apresentadas às empresas pelo sindicato. Dentre elas, a adoção de escalas e espaçamento das PAs (posição de atendimento), no caso das empresas de teleatendimento; adiantamento de férias; férias coletivas. Chama a atenção também o fato de encontrarmos inúmeras mensagens iguais, enviadas por remetentes diferentes, assim como a chegada seguida de várias mensagens de uma mesma empresa, e também a informação sobre a adoção de medidas protetivas por parte de outras empresas do mesmo segmento. Especialmente estes aspectos nos indicam uma certa organização e ação coletiva, onde algumas vezes se supõe alienação e conformismo.

As denúncias das péssimas condições de trabalho começam a chegar logo a seguir e, mais uma vez, as empresas de teleatendimento são as mais citadas. As reclamações incluem desde o não fornecimento de álcool gel e a falta de sabonete nos banheiros, às condições no local (fechados, sem ventilação ou com ar condicionado super gelado, com aglomeração de pessoas), até a falta de informação/comunicação por parte das empresas, inclusive acerca da existência de trabalhadores infectados.

Muitas mensagens perguntam/cobram o que vem sendo feito pelo sindicato quanto às condições dos trabalhadores. Algumas delas demarcam iniciativas tomadas pelos próprios trabalhadores junto ao RH da empresa, na tentativa de adoção de medidas de proteção dos trabalhadores. Mas também falam da denúncia a outros órgãos (de saúde, à televisão). À medida que as informações se multiplicam, as denúncias também assumem maior detalhamento e apropriação acerca das medidas que devem ser tomadas para a prevenção e aumentam as cobranças sobre o que não se cumpre nos locais de trabalho. Algumas mensagens apresentam textos bastante fortes, apontando para uma clara consciência da existência de categorias diferenciadas entre os trabalhadores (uns com mais direito à proteção que outros). Há uma afirmação sobre a importância de se

Estudos do Trabalho

Ano XIII – Número 27 – 2021

Revista da RET

Rede de Estudos do Trabalho

www.estudosdotrabalho.net

pensar para além do lucro, e o reconhecimento de que as empresas pensam muito pouco nas pessoas, nas vidas de seus trabalhadores.

Em algumas mensagens, as novas reclamações se anexam a outras, antigas, como no caso do teleatendimento, em que as empresas mantinham ou mesmo intensificavam o impedimento de ida ao banheiro e as ameaças e assédio por parte dos gerentes, quando cobrados quanto aos equipamentos de proteção e ao cumprimento das medidas de afastamento.

Ainda numa crítica à condição desigual vivida pelos(as) trabalhadores(as), há várias mensagens apontando que as medidas tomadas pelas prefeituras e o governo do estado na redução de transporte público, os deixam ainda mais expostos. Tudo isso, nas palavras destes trabalhadores, faz com que estejam mais expostos à contaminação e ao risco de contaminar suas famílias. Há denúncias de que gestores repetem a leitura do presidente, de que a covid-19 é apenas uma “gripezinha”. Embora tenha aparecido algumas mensagens que falavam de situação específica (homologação desmarcada, situação específica de doença pré existente), a imensa maioria das mensagens tratavam das condições gerais para o conjunto dos trabalhadores.

Chamou também a atenção o fato de que algumas mensagens foram enviadas por ex trabalhadores, ou mesmo por familiares em defesa de seus companheiros e apelando à ação do sindicato. Há também casos de mensagens de trabalhadores que não são enquadrados na categoria, mas recorrem ao sindicato por se reconhecerem como parte deste segmento. Este conjunto de mensagens, para além das denúncias propriamente ditas, que nos possibilitam delinear um quadro bastante difícil acerca das condições e relações de trabalho nas telecomunicações do Rio de Janeiro, também nos permite pensar sobre a própria relação entre trabalhadores e sindicato: o que estes(as) trabalhadores(as) esperam do sindicato? O que podemos depreender da ideia que têm sobre o papel e a importância (ou não) dos sindicatos na defesa dos(as) trabalhadores(as)?

Quanto às ações do sindicato, várias mensagens pedem a ida do sindicato nos locais de trabalho para verificarem o descumprimento das medidas de prevenção. Em algumas delas, encontramos cobrança direta a uma ação do sindicato e, por outro lado, também há aquelas que fazem referência às medidas tomadas pelo SINTTEL – dentre

Estudos do Trabalho

Ano XIII – Número 27 – 2021

Revista da RET

Rede de Estudos do Trabalho

www.estudosdotrabalho.net

estas, o informe da paralisação em um site da Atento, solicitando a ação do sindicato.

Há mensagens que registram novos problemas para condições novas no trabalho, como o Home office e as decorrências disso - horas extras não computadas; responsabilização pelos equipamentos (como computador), aumento nos gastos com energia, corte de benefícios (especialmente o vale refeição). E um claro pedido de orientação ao sindicato quanto à posição a ser tomada pelos (as) trabalhadores(as).

Nas mensagens das duas últimas semanas analisadas, já identificamos algumas mudanças nas ações das empresas, embora ainda não cumprindo totalmente as medidas e muitas delas tentando burlar o que foi determinado nas ações impetradas pelo sindicato. Também há referências a ações que o Sinttel-Rio tomou quanto a algumas empresas, pedindo que o mesmo seja feito na que trabalham. Assim como a denúncia de descumprimento do que foi acordado com o sindicato. De uma intensa denúncia da Atento, passa a predominar outras como Appa e Plansul, empresas menores, e outras novas empresas, parecendo indicar que as ações tomadas pelo sindicato estimularam novas denúncias. Neste período, há ainda um aumento no questionamento sobre o que é o serviço essencial no trabalho que executam, pondo em debate, novamente, a lógica de prevalência do lucro sobre a vida. Nas semanas de 7/04 para frente, algumas notícias sobre a morte¹⁶ de trabalhadores/colegas também passam a aparecer nas denúncias, o que implica nos pedidos de maior acompanhamento pelo sindicato. Também aparecem as denúncias acerca da adesão das empresas à MP 936 e o não pagamento dos benefícios como vale refeição.

Este retrato sobre as difíceis condições de trabalho, que se agudizam sob a pandemia, confirma o que inúmeros estudos vêm apontando sobre o trabalho no capitalismo contemporâneo. Ao mesmo tempo, quando o investigamos em associação com as ações postas em prática pelo Sinttel-Rio também é possível verificar que os sindicatos continuam sujeitos políticos importantes na defesa dos direitos. As cláusulas referentes ao teletrabalho, à proteção na pandemia, mais os significativos avanços quanto

¹⁶ Pelo que o SINTTEL-RJ tem acompanhado, 4 mortes de trabalhadores(as) foram registradas neste período: duas na Atento; uma na Serede; uma quarta, na PLansul. Pelo registro dos e-mails, pelo menos mais uma morte, em outra empresa de teleatendimento também aconteceu.

Estudos do Trabalho

Ano XIII – Número 27 – 2021

Revista da RET

Rede de Estudos do Trabalho

www.estudosdotrabalho.net

ao assédio moral/sexual e o reconhecimento de um tempo maior para a vida fora do trabalho (abono de faltas, por exemplo), parecem indicar não uma paralisia ou inoperância do movimento sindical, mas o seu contrário - o movimento sistemático e permanente dos trabalhadores.

4. Conclusões

Quando nos propusemos a analisar os impactos da Reforma Trabalhista para os trabalhadores em Telecomunicações do Rio de Janeiro tínhamos claro que estes trabalhadores já haviam experimentado o ataque aos seus direitos quando da privatização do setor, em 1998. No entanto, o recrudescimento da flexibilização das relações de trabalho, pós crise capitalista de 2008, e que se aprofunda ainda mais com a pandemia do coronavírus, confirma essa condição precária e exige da academia e sua capacidade de pesquisa, o desafio e o interesse na compreensão destes fatos.

Os dados e análises que conseguimos reunir ao longo destes dois anos de pesquisa confirmam, sim, o grau de intensificação da precarização do trabalho. Precarização que se generaliza, mas que também atinge de forma diferente os vários segmentos da categoria dos trabalhadores em telecomunicações, reforçando a desigualdade estrutural da sociedade brasileira, onde as mulheres, os/as negros/os, os/as jovens constituem os grupos mais atingidos. Esses estão, no caso das Telecomunicações, majoritariamente nas empresas terceirizadas e são, hoje, o maior contingente do setor.

Mas, se a precarização é incontestável, também a resistência e a luta dos trabalhadores se fazem presentes, em repertórios que incluem tanto ações historicamente adotadas pelo movimento sindical brasileiro, quanto novas formas de comunicação (os e-mails de denúncia, os grupos de WhatsApp, são bons exemplos) e organização e representação. O que nos faz concordar, mais uma vez, com Harvey (2011), que afirma ser o processo de trabalho um campo de batalha perpétuo. Nossa pesquisa nos mostrou que os trabalhadores e as trabalhadoras em telecomunicações do Rio de Janeiro continuam na batalha pelos seus direitos.

Estudos do Trabalho

Ano XIII – Número 27 – 2021

Revista da RET

Rede de Estudos do Trabalho

www.estudosdotrabalho.net

Referências bibliográficas

ALENCAR, Zilmara. **A face sindical da reforma trabalhista: Lei no 13.467, de 13 de julho de 2017**. Departamento Intersindical de Assessoria Parlamentar, --Brasília, DF, 2017. 392p. (Estudos técnicos)

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

_____. **Dimensões da precarização do trabalho: Ensaios de sociologia do trabalho**. Bauru: Canal 6, 2013.

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, J.D; GIMENEZ, D.M; SANTOS, A.L.(orgs). **Dimensões críticas da reforma trabalhista no Brasil**. Campinas, SP: Curt Nimuendajú, 2018.

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

COSTA, G. M. **A Reestruturação do Setor de Telecomunicações no Brasil: um novo padrão de intervenção do Estado Neoliberal**. Rio de Janeiro, 2000. Dissertação (Mestrado em Engenharia). COPPE/Universidade Federal do Rio de Janeiro.

DANTAS, Marcos. **A Lógica do Capital Informação**. Rio de Janeiro: Ed. Contraponto, 1996.

DIEESE. **O Emprego no Setor de Telecomunicações 10 anos após a Privatização**. Estudos e Pesquisas, n. 46. Jul/2009.

_____. **Especial Operadoras**. *Boletim SubSeção DIEESE/FENATTEL*, n. 6, set. 2014.

FILGUEIRAS, Victor Araújo (org). **Saúde e Segurança do Trabalho no Brasil**. Brasília: Gráfica Movimento, 2017.

GALVÃO, A.; TEIXEIRA, M.O. **Flexibilização na lei e na prática: o impacto da reforma trabalhista sobre o movimento sindical** In: KREIN, J.D; GIMENEZ, D.M; SANTOS, A.L.(orgs). **Dimensões críticas da reforma trabalhista no Brasil**. Campinas, SP: Curt Nimuendajú, 2018.

Estudos do Trabalho

Ano XIII – Número 27 – 2021

Revista da RET

Rede de Estudos do Trabalho

www.estudosdotrabalho.net

KREIN, J. D.; OLIVEIRA, R.V.; FILGUEIRAS, V. A. *Reforma Trabalhista no Brasil: Promessas e Realidade*. Campinas, SP: Curt Nimuendajú, 2019.

LEAL, R. M. P. **Atraso e Modernidade no Brasil Globalizado: uma análise do discurso da mídia na privatização das telecomunicações**. Rio de Janeiro: 2001. Dissertação (Mestrado em Comunicação). Universidade Federal do Rio de Janeiro.

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 (pdf)

PESSANHA, E; RODRIGUES, M.C.P. No olho do furacão: a ação sindical possível em tempos de covid-19 – o caso do Sinttel-Rio. Dilemas. Revista de Estudos de Conflito e Controle Social. Rio de Janeiro: Reflexões na Pandemia. 2020. Disponível em: <https://www.reflexpandemia.org/texto-12>

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

RODRIGUES, Maria Cristina Paulo. **Reestruturação, precarização e resistência nas telecomunicações do Rio de Janeiro: o trabalho no “campo de batalha”**. Rio de Janeiro: UERJ/Programa de Pós Graduação em Políticas Públicas e Formação Humana (PPFH). Tese de Doutorado. Dez/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).

SCHERER, Clovis. **Diálogo e proteção social – a negociação coletiva após a Reforma Trabalhista**. in: KREIN, J. D.; OLIVEIRA, R.V.; FILGUEIRAS, V. A. *Reforma Trabalhista no Brasil: Promessas e Realidade*. Campinas, SP: Curt Nimuendajú, 2019.

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

TEIXEIRA, Marilane Oliveira et al (orgs). **Contribuição crítica à reforma trabalhista**. Campinas, SP : UNICAMP/IE/CESIT, 2017.

Estudos do Trabalho

Ano XIII – Número 27 – 2021

Revista da RET

Rede de Estudos do Trabalho

www.estudosdotrabalho.net

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).

VIANNA, Gaspar. **Privatização das Telecomunicações**. Rio de Janeiro: Ed. Notrya, 1993.

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).