



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE**



**PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA - POSGRAP**  
**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM SERVIÇO SOCIAL - PROSS**

**KARLA MARIA CARDOSO ARAUJO FREITAS**

**EXPLORAÇÃO DO TRABALHO DAS MULHERES NEGRAS NA BASE  
DA ACUMULAÇÃO DO CAPITAL TRANSNACIONAL EM SERGIPE:  
O CASO DO SETOR DE TELEMARKETING**

**SÃO CRISTÓVÃO – SE**

**2022**

KARLA MARIA CARDOSO ARAUJO FREITAS

**EXPLORAÇÃO DO TRABALHO DAS MULHERES NEGRAS NA BASE DA  
ACUMULAÇÃO DO CAPITAL TRANSNACIONAL EM SERGIPE: O CASO DO  
SETOR DE TELEMARKETING**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Serviço Social da Universidade Federal de Sergipe como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Serviço Social.

**Orientadora:** Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Tereza Cristina Santos Martins.

**Linha de Pesquisa:** Trabalho, Formação profissional e Serviço Social.

SÃO CRISTÓVÃO – SE

2022

FICHA CATALOGRÁFICA ELABORADA PELA BIBLIOTECA CENTRAL  
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE

F866e Freitas, Karla Maria Cardoso Araujo  
A Exploração do trabalho das mulheres negras na base da  
acumulação do capital transnacional em Sergipe : o caso do setor  
de telemarketing / Karla Maria Cardoso Araujo Freitas ; orientadora  
Tereza Cristina Santos Martins. – São Cristóvão, SE, 2022.  
114 f. : il.

Dissertação (mestrado em Serviço Social) – Universidade  
Federal de Sergipe, 2022.

1. Serviço social. 2. Telemarketing - Sergipe 3. Mulheres -  
Emprego. 4. Negras – Aspectos sociais. 5. Negras - Emprego. I.  
Martins, Tereza Cristina Santos, orient. II. Título.

CDU 364.2:331.44-055.2(813.7)

KARLA MARIA CARDOSO ARAUJO FREITAS

**EXPLORAÇÃO DO TRABALHO DAS MULHERES NEGRAS NA BASE DA  
ACUMULAÇÃO DO CAPITAL TRANSNACIONAL EM SERGIPE: O CASO DO  
SETOR DE TELEMARKETING**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Serviço Social da Universidade Federal de Sergipe como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Serviço Social.

**Orientadora:** Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Tereza Cristina Santos Martins.

**Linha de Pesquisa:** Trabalho, Formação profissional e Serviço Social.

**BANCA EXAMINADORA**

---

Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Tereza Cristina Santos Martins (Orientadora)  
Universidade Federal de Sergipe

---

Prof. Dr. Jetson Lourenço Lopes da Silva (Membro Externo ao Programa)  
Universidade Federal de Sergipe

---

Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Catarina Nascimento de Oliveira (Membro Interno)  
Universidade Federal de Sergipe

---

Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Nelmiros Ferreira da Silva (Membro Interno)  
Universidade Federal de Sergipe

*Dedico minha conquista especialmente para minha mãe, D. Jacy, mulher negra de fé inabalável, mãe solo de dez filhos, costureira diarista, vítima das explorações do capitalismo, do racismo estrutural e do sexismo, que mesmo diante de todas as dificuldades acreditou e apostou na formação escolar dos filhos como único caminho de enfrentamento das mazelas sociais que nos foram impostas. Também dedico ao amor de minha vida, Oscálmi Porto, meu companheiro incondicional que acredita em todas as jornadas por mim traçadas.*

## AGRADECIMENTOS

Primeiramente agradeço ao meu Deus, aos meus ancestrais e orixás pela proteção espiritual na jornada de minha vida.

Agradeço infinitamente a minha filha Laura Maria, por sempre estar ao meu lado com muito amor e cuidado no cotidiano, matando minha sede com copos d'água temperados de amor, pelas frases de orgulho sobre todos os meus livros e por cada beijo inesperado. Faço o meu melhor por você!

Ao meu filho João Othávio, pelos debates filosóficos, por tudo que você significa em minha vida e por nosso amor incondicional.

Aos meus sobrinhos Rafael Arcanjo e João Victor, por fazerem parte do meu cotidiano com tanto respeito, amor e troca. Obrigada por permitirem que eu seja tia “Tontonha”! Amo vocês imensamente!

Às minhas irmãs Thais e Rejane, obrigada por toda cumplicidade da nossa tríade, pelo amor que permeia nossas vidas, por me ensinarem que desistir não é o caminho. Obrigada por tudo!

À minha irmã Thais, pelo despertar do meu autoconhecimento como mulher preta.

À minha irmã Rivaniilde, por ter assumido o precoce papel de mãe dos irmãos.

Ao meu irmão Robson, por ter “levado a UFS para dentro de casa”.

Ao meu irmão Paulo, pelo olhar de partilha.

Ao meu quilombo formado por 10 filhos e uma mãe solo. Obrigada a todos os meus irmãos mais velhos que sempre cumpriram a função de cuidar e proteger os mais novos, enquanto nossa mãe estava no “corre” para encher nossas bocas de comida e buscar livros usados para nossas leituras. Aos meus irmãos mais novos, que permitiram meu aprendizado na ciranda do cuidar.

Agradeço imensamente à minha orientadora, Profa. Dra. Tereza Martins, pela capacidade de despertar a importância e urgência da questão racial no meu cotidiano; pela competência, paciência, tolerância e, principalmente, pelo respeito e carinho a mim deferido durante a jornada do mestrado.

À minha orientadora de estágio de docência, Catarina Nascimento, obrigada por toda sua partilha, acolhimento e generosidade. Minha experiência com você foi um ganho espiritual.

À professora doutora Nelmiros, obrigada pela capacidade singular de sempre proferir palavras com efeitos terapêuticos, pelo carinho e generosidade.

Aos membros da banca examinadora desta dissertação, Professor Doutor Jetsons Lourenço Lopes e Professoras Doutoras Catarina Oliveira e Nelmiros Ferreira, os meus agradecimentos.

À Izabel Shestino, mulher preta que sempre pediu, espontaneamente, proteção dos orixás para minha jornada no mestrado.

Agradeço a Juliane Barbosa, Baby Persan, Cleverton Menezes e Rafaela Razek, amigadas construídas na caminhada do mestrado e que imprimiram leveza nos tempos tão sombrios de pandemia. Parceiros de partilhas das dores e ganhos gerados na academia. Obrigada grupo “salientes” por todas nossas saliências!

Agradeço aos meus vizinhos racistas, por todas as vezes que expulsaram de casa a criança (eu) por ser preta; por me excluírem do convívio social, pelo simples fato de ser filha de mãe solo e por não acreditarem que eu e minha família sairíamos da extrema pobreza. Quero lhes dizer que venci! Hoje faço parte das estatísticas dos negros que conseguem entrar na academia através das cotas, mas também preciso avisar-lhes que outras crianças como eu ficaram e ficam para trás, porque o racismo mata!

## RESUMO

Este estudo analisa a exploração do trabalho das mulheres negras na ALMAVIVA do Brasil Telemarketing e Informática S.A., localizada no estado de Sergipe. Trata-se de uma pesquisa documental e bibliográfica que utilizou como fonte principal de pesquisa os processos judiciais do Tribunal Regional do Trabalho da 20ª Região (TRT-20), nos quais a Empresa encontra-se como reclamada. O estudo buscou identificar os vários mecanismos de exploração do trabalho das mulheres, a partir dos quais a ALMAVIVA garante a extração da mais valia absoluta e relativa. Diante do caso analisado, é possível afirmar que na base da acumulação do capital da referida transnacional está a superexploração das trabalhadoras negras. Situada no debate da questão social, essa dissertação buscou apreender as relações de trabalho e as lutas que foram e estão sendo implementadas pelas mulheres negras contra o capital.

**Palavras-chave: EXPLORAÇÃO DO TRABALHO. MULHERES NEGRAS. CAPITAL TRANSNACIONAL. QUESTÃO SOCIAL. TELEMARKETING.**

## **ABSTRACT**

This study analyzes the labor exploitation of black women at ALMAVIVA do Brasil Telemarketing e Informática S.A, located in the state of Sergipe. This is a literature research that used as its main source the lawsuits from the Regional Labor Court of the 20th Region (TRT-20), in which the Company is the defendant. The study sought to identify the various mechanisms of exploitation of women's work, through which ALMAVIVA guarantees the production of absolute and relative surplus value. In view of the case analyzed, it is possible to affirm that the capital accumulation of the mentioned transnational corporation is based on the overexploitation of black women workers. This dissertation focusing on the analysis of social issues attempted to understand the changes in labor relations and the struggles that were and are being implemented by black women against "capital".

**Key words: LABOR EXPLOITATION. BLACK WOMEN. TRANSNATIONAL CAPITAL. SOCIAL ISSUES. TELEMARKEETING.**

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Processos da Amostra Não Arquivados – por Ano .....	16
Gráfico 2 – Processos arquivados e Processos não arquivados.....	17
Gráfico 3 – Processos da Amostra Arquivados – por Ano.....	17
Gráfico 4 – Gênero na ALMAVIVA.....	18
Gráfico 5 – Processos analisados arquivados e não arquivados .....	19
Gráfico 6 – Taxas de Desocupação – Sergipe .....	48
Gráfico 7 – Desemprego (Brasil) por cor e raça (2019).....	49
Gráfico 8 – Distribuição relativa da população segundo cor/raça – Aracaju .....	49
Gráfico 9 – Bairro/Testemunha Operadora de Telemarketing .....	50
Gráfico 10 – Ocupação de raça/cor nos territórios: EXTREMO NORTE .....	51
Gráfico 11 – Ocupação de raça/cor nos territórios: CENTRAL .....	51
Gráfico 12 – Ocupação de raça/cor nos territórios: EXTREMO SUL .....	52
Gráfico 13 – Ranking de Empregabilidade no Brasil.....	58
Gráfico 14 – Jornada Excessiva de Trabalho .....	69
Gráfico 15 – Jornada de Trabalho Excessiva .....	70
Gráfico 16 – Ausência de Recolhimento de FGTS .....	74
Gráfico 17 – Pedido de Demissão Indireta.....	75
Gráfico 18 – Pedido de Reconhecimento de Estado Gravídico/Demissão em Período Gravídico .....	77
Gráfico 19 – Revisão de Verbas Rescisórias.....	78
Gráfico 20 – Pagamento da Diferença do Piso Salarial .....	79
Gráfico 21 – Assédio Moral .....	83
Gráfico 22 – Restituição de desconto sindical indevido.....	101

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ACT	Acordo Coletivo do Trabalho
ANATEL	Agência Nacional de Telefonia
BRASIL TELECOM	Empresa de Telecomunicação
CAD ÚNICO	Cadastro Único do Governo Federal
CAGED	Cadastro Geral de Empregados e Desempregados
CGT	Comando Geral dos Trabalhadores
CIPA	Comissão Interna de Prevenção de Acidentes
CLT	Consolidação das Leis Trabalhistas
COVID-19	Corona Vírus Disease (Doença do Coronavírus)
CUT	Central Única dos Trabalhadores
CVRD	Companhia do Vale do Rio Doce
DORT	Distúrbio Osteomuscular Relacionado ao Trabalho
ENERGIPE	Empresa Sergipana de Energia S.A.
FAI	Fundo de Apoio a Industrialização
FGTS	Fundo de Garantia por Tempo de Serviço
FS	Força Sindical
GETEQ	Grupo de Estudos e Pesquisas em Trabalho Questão Social e Movimento Social
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IDH	Índice de Desenvolvimento Humano
IED	Investimentos Externos Diretos
INSS	Instituto Nacional de Seguro Social
IPTU	Imposto Predial e Territorial Urbanos
ISSQN	Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza
LER	Lesão por Reforço Repetitivo
LGBTQIAP+	Lésbicas, gays, bissexuais, transexuais, queer, assexual, pansexual
MPF	Ministério Público do Trabalho
NAT	Núcleo de Apoio ao Trabalho
NITROFÉRTIL	Fertilizantes Nitrogenados do Nordeste S.A.
NR	Norma Regulamentadora
OCDE	Organização de Cooperação e Desenvolvimento Econômico

OI S.A.	OI MÓVEL S.A.
PBQPH	Programa Brasileiro de Qualidade e Produtividade
PIB	Produto Interno Bruto
PNAD	Programa Nacional de Desenvolvimento
PND	Plano Nacional de Desenvolvimento
PSDI	Programa Sergipano de Desenvolvimento Industrial
RMA	Região Metropolitana de Aracaju
SDS	Social Democracia Social
SINDIMARKETING/SE	Sindicato dos Trabalhadores em Telemarketing e Empregados de Empresas de Telemarketing do Estado de Sergipe
SINTTEL	Sindicato dos Trabalhadores em Empresas de Telecomunicações, Empreiteiras, Telefonia Móvel, Centros de Atendimento, <i>Call Centers</i> , Operadores de Sistema de TV por Assinatura, Transmissão de Dados e Serviços da Internet, Serviços Troncalizados de Comunicação, Rádio Chamadas, Telemarketing, Projeto, Construção, Instalação, Manutenção e Operação de Equipamentos e Meios Físicos de Transmissão de Sinal, Similares e Operadores de Mesas Telefônicas no Estado de Sergipe
SUDENE	Superintendência do Desenvolvimento do Nordeste
T.I.	Tecnologia de Informação
TAC	Termo de Ajuste de Conduta
TELEMAR	Empresa de Telecomunicações
TELERGIPE	Empresa de Telecomunicações de Sergipe S.A.
TMA	Tempo Médio de Atendimento
TMO	Tempo Médio Operacional
TST	Tribunal Superior do Trabalho

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>15</b>
<b>2 CAPÍTULO I. CRISE E MUNDIALIZAÇÃO DO CAPITAL: CONTEXTUALIZAÇÃO DO CAPITAL TRANSNACIONAL NA REALIDADE DE SERGIPE.....</b>	<b>24</b>
2.1 CRISE, MUNDIALIZAÇÃO DO CAPITAL E ALINHAMENTO DO BRASIL À PROGRAMÁTICA NEOLIBERAL .....	24
2.2 ACUMULAÇÃO FLEXÍVEL DO CAPITAL: CARACTERIZANDO A EXPLORAÇÃO DO TRABALHO NO SETOR DE TELEMARKETING .....	29
2.3 CAPITAL TRANSNACIONAL NA ESTRUTURA DA ECONOMIA SERGIPANA: O SETOR DE TELEMARKETING.....	34
<b>2.3.1 A força de trabalho feminina e negra na base da acumulação do capital transnacional em Sergipe: o caso do setor de telemarketing .....</b>	<b>42</b>
<b>3 CAPÍTULO II. EXPLORAÇÃO DO TRABALHO DAS MULHERES NEGRAS DE SERGIPE NA BASE DA ACUMULAÇÃO DO CAPITAL TRANSNACIONAL .....</b>	<b>53</b>
3.1 ELEMENTOS PARA ENTENDER A EXPLORAÇÃO DO TRABALHO NA ALMAVIVA: MAIS VALIA ABSOLUTA, RELATIVA E SUPEREXPLORAÇÃO .....	53
3.2 MECANISMOS DE EXTRAÇÃO DE MAIS VALIA ABSOLUTA E RELATIVA NA EMPRESA ALMAVIVA TELEMARKETING E INFORMÁTICA DO BRASIL S.A. ..	59
<b>3.2.1 Extração da mais valia nos processos de recrutamento e seleção de operadores de telemarketing.....</b>	<b>59</b>
<b>3.2.2 Sistema de home office: aprofundamento da exploração do trabalho das mulheres negras.....</b>	<b>61</b>
3.2.2.1 Extração de mais-valia pela via do Tempo Médio de Atendimento (TMA) e do Tempo médio Operacional (TMO).....	65
<b>3.2.3 Jornada de trabalho e mecanismos de extração de trabalho excedente .....</b>	<b>67</b>
<b>3.2.4 Direitos trabalhistas sonegados.....</b>	<b>73</b>
<b>3.2.5 Condições de trabalho na Transnacional ALMAVIVA S.A e impactos sobre a saúde das trabalhadoras .....</b>	<b>80</b>
3.3 PANDEMIA E APROFUNDAMENTO DA EXPLORAÇÃO DO TRABALHO .....	82
3.4 ASSÉDIOS MORAL, PSICOLÓGICO E SEXUAL .....	82

<b>4</b>	<b>CAPÍTULO III. A LUTA DAS TRABALHADORAS DO SETOR DE TELEMARKETING CONTRA A SUPEREXPLORAÇÃO DO TRABALHO E AS RESPOSTAS DO ESTADO .....</b>	<b>91</b>
4.1	AS AÇÕES JUDICIAIS COMO PARTE DA LUTA DAS MULHERES NEGRAS CONTRA A SUPEREXPLORAÇÃO DO TRABALHO NO SETOR DE TELEMARKETING.....	91
4.2	A LUTA DAS MULHERES NEGRAS CONTRA A SUPEREXPLORAÇÃO DO TRABALHO NO SETOR DE TELEMARKETING EM SERGIPE: OS PROCESSOS TRABALHISTAS .....	91
4.3	AS AÇÕES JUDICIAIS COMO PARTE DA LUTA DAS MULHERES NEGRAS CONTRA A SUPEREXPLORAÇÃO DO TRABALHO NO SETOR DE TELEMARKETING EM SERGIPE .....	93
4.4	A LUTA SINDICAL: ENTRE O SINDICALISMO PATRONAL E O FORTALECIMENTO DA LUTA ORGANIZADA DAS/OS TRABALHADORAS/ES.	97
4.5	AS RESPOSTAS DO ESTADO ÀS REIVINDICAÇÕES DAS TRABALHADORAS NEGRAS DO SETOR DE TELEMARKETING EM SERGIPE.....	102
4.5.1	Alinhamento de Sergipe à programática neoliberal: aspectos sobre a desregulamentação das leis trabalhista .....	102
<b>5</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>108</b>
	<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>111</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Este estudo objetiva analisar a exploração do trabalho das mulheres negras na base da acumulação do capital transnacional a partir do setor de telemarketing em Sergipe. Trata-se de uma pesquisa bibliográfica e documental que utilizou como fonte principal os processos judiciais do Tribunal Regional do Trabalho da 20ª Região (TRT-20) da reclamada ALMAVIVA do Brasil Telemarketing e Informática S.A. e notícias veiculadas nos sites de notícias.

Várias foram as motivações que me levaram a realizar esse estudo. Primeiramente, pela observação de ordem pessoal, por ser mulher negra e conhecer o processo de exclusão enfrentado por mulheres negras, que tem como um dos seus determinantes a raça. Filha de uma mãe solo com 10 filhos, costureira diarista que amargou durante 30 anos sofrendo a exploração da sua força de trabalho, com jornadas diárias de 13 horas ou mais e sem ter acesso às garantias estabelecidas na Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT). Muitas vezes costurou dentro do “quartinho” sem ventilação ou nas despensas das cozinhas, ambientes que ofertavam condições precárias para executar o trabalho. Ouvindo das patroas a frase “só vai para casa quando terminar de fazer todas as roupas”. Se não trabalhava, não comíamos, se adoecia era chamada de “preguiçosa” (Cy está rica!). Vítima de assédio moral e muitas vezes de assédio sexual, por ser uma mulher preta, mãe solo e periférica. A sociedade patriarcal e racista não nos poupou. Ah, a vizinhança também não perdoava! Lembro-me de Lima Barreto quando fala sobre as classes sociais formadas dentro da periferia de onde residia. Sim, isso acontecia no bairro onde morávamos e ocupávamos a base da pirâmide. Por pouco não fomos expulsos da base, por sermos pretas/os e eles “caucasianos”. Sonhava com um emprego formal para minha mãe, assim teria condições de suprir nossas necessidades básicas. Hoje pergunto: será mesmo que supriria?

Como segunda ordem de motivação para mergulhar nesta pesquisa, o profissional. Graduada em Serviço Social, conduzo meu olhar para as questões que permeiam o mundo do trabalho e suas relações com o capitalismo e o com o racismo estrutural.

Do ponto de vista teórico, fui motivada pela minha participação em um Grupo de Estudos e Pesquisa (GETEQ/UFS) que tem instigado o aprofundamento teórico sobre a questão social como resultante da exploração do trabalho pelo capital que é atravessada pela questão racial.

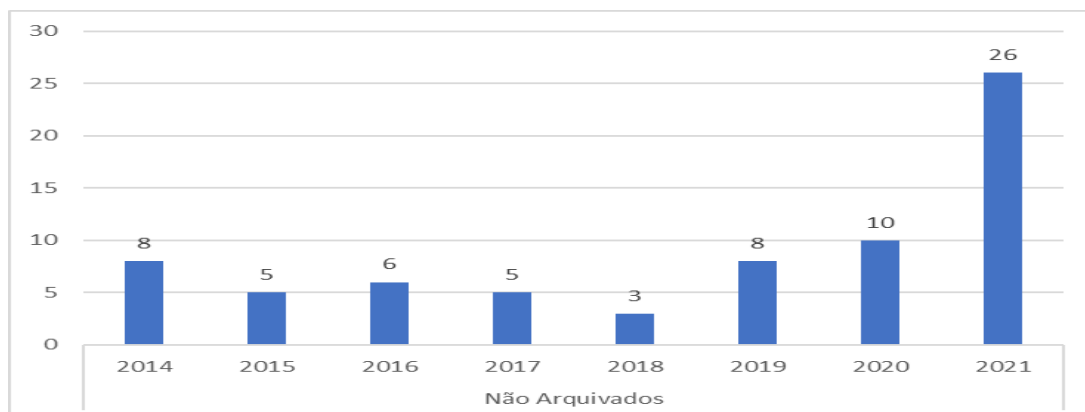
A pesquisa tem como objetivo geral analisar a exploração do trabalho das mulheres negras na base da acumulação do capital transnacional, a partir do setor do telemarketing de

Sergipe, especificamente a exploração na ALMAVIVA do Brasil Telemarketing e Informática S.A. Para alcançar esse objetivo, os específicos permitirão: primeiro, contextualizar o capital transnacional como uma reação burguesa à crise do capital, na chamada mundialização, apanhando os seus processos no contexto brasileiro e sergipano; segundo, analisar a exploração do trabalho das mulheres negras no setor de telemarketing em Sergipe; terceiro, compreender a luta das trabalhadoras do setor de telemarketing contra a superexploração do trabalho e as respostas do Estado.

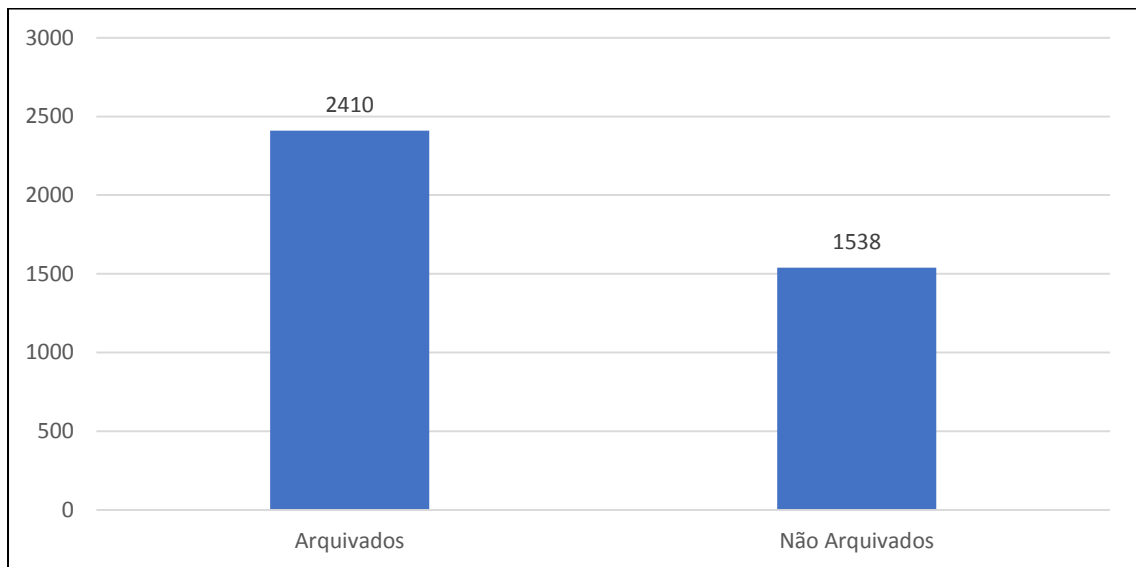
Os processos judiciais analisados foram localizados no site do Tribunal Regional do Trabalho da 20ª Região (TRT-20) referentes à reclamada ALMAVIVA do Brasil Telemarketing e Informática S.A. Encontram-se listados no TRT-20, 3.948 processos referentes ao período entre 2013 e 2021, ou seja, desde a instalação da Empresa na cidade de Aracaju, capital do Estado de Sergipe. Tais processos são classificados pela Justiça do Trabalho como arquivados e não arquivados, independente do ano de abertura do processo. Aqueles com status de arquivados referem-se aos tramitados e julgados em todas as instâncias cabíveis, na esfera Estadual ou Federal, no âmbito da Justiça do Trabalho.

Os processos classificados como não arquivados encontram-se tramitando, independente do tempo de abertura inicial, uma vez que ambas as partes (trabalhadoras e Empresa) possuem direitos legais de apelações. Atualmente o quadro da tramitação apresenta 2.410 processos e 1.538 processos arquivados, totalizando 3.948 processos, todos constando a ALMAVIVA Brasil Telemarketing e Informática S.A. como ré das ações ou citada como corresponsável por se tratar de ações que implicam diretamente no ambiente de trabalho da transnacional (Gráficos 1, 2 e 3).

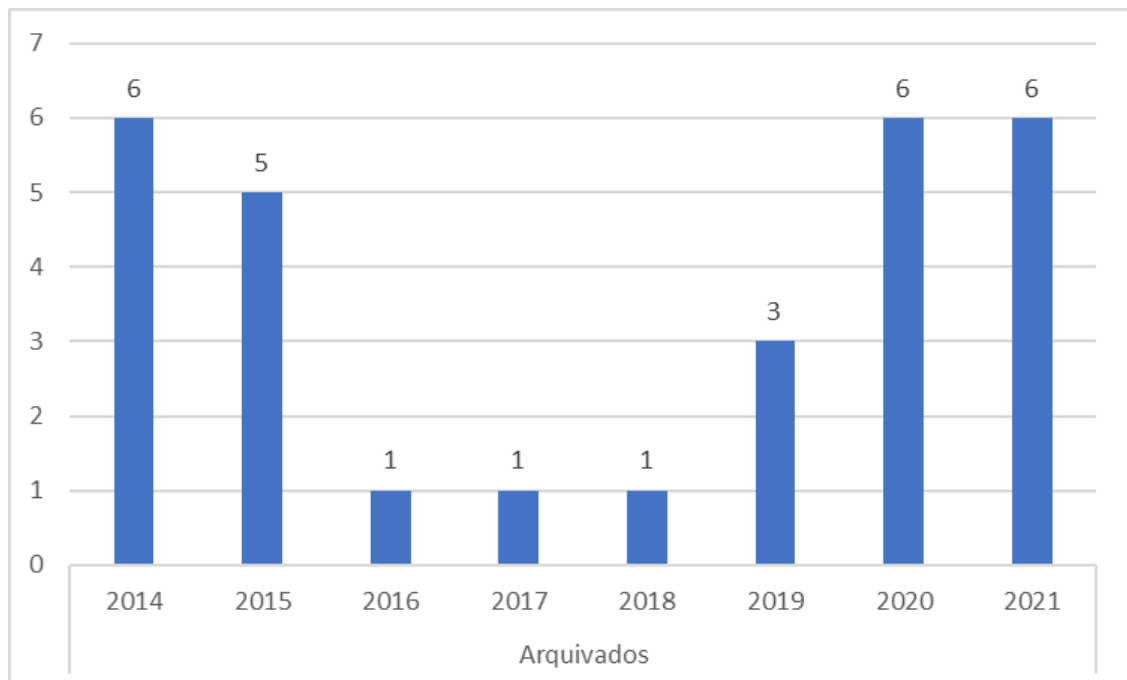
**Gráfico 1 – Processos da Amostra Não Arquivados – por Ano**



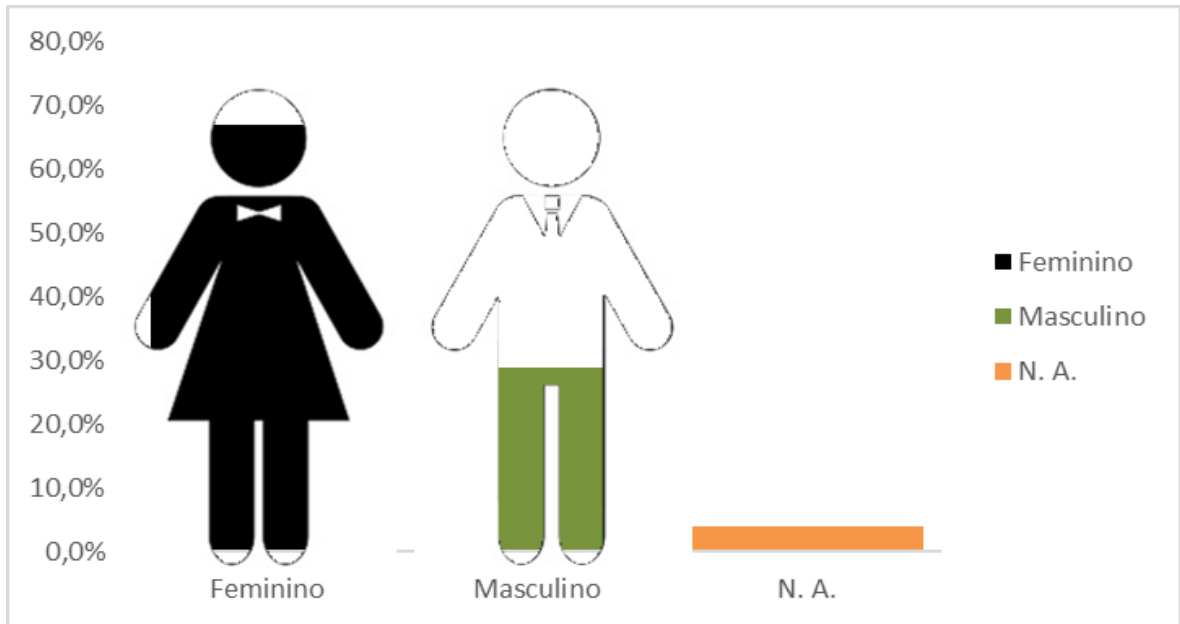
Fonte: Elaborado pela autora no ano de 2021/2022, através de dados coletados no levantamento dos processos judiciais envolvendo a ALMAVIVA do Brasil Telemarketing e Informática S.A. (<https://www.trt20.jus.br/menu?id=106>).

**Gráfico 2 – Processos arquivados e Processos não arquivados**

Fonte: Elaborado pela autora no ano de 2021/2022, através de dados coletados no levantamento dos processos judiciais envolvendo a ALMAVIVA do Brasil Telemarketing e Informática S.A. (<https://www.trt20.jus.br/menu?id=106>).

**Gráfico 3 – Processos da Amostra Arquivados – por Ano**

Fonte: Elaborado pela autora no ano de 2021/2022, através de dados coletados no levantamento dos processos judiciais envolvendo a ALMAVIVA do Brasil Telemarketing e Informática S.A. (<https://www.trt20.jus.br/menu?id=106>).

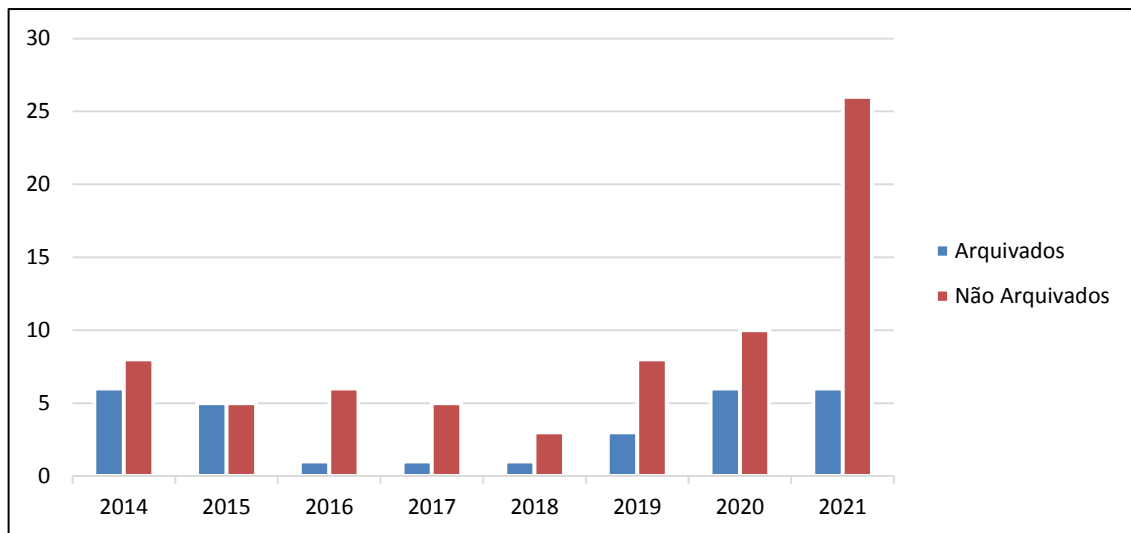
**Gráfico 4 – Gênero na ALMAVIVA**

Fonte: Gráfico elaborado pela autora no ano de 2022, através de dados coletados no levantamento dos processos judiciais envolvendo a ALMAVIVA Telemarketing e Informática do Brasil S.A. (<https://www.trt20.jus.br/menu?id=106>).

O percentual de, aproximadamente, 70% da presença feminina ocupando a categoria de operadoras de telemarketing na transnacional ALMAVIVA S.A., na unidade de Aracaju, segue as estatísticas nacionais de tendência de a força de trabalho empregada no setor ser majoritariamente feminina e 26% composta do sexo masculino (Gráfico 4). Para esta análise, foram incluídos processos trabalhistas abertos para consulta e processos em sigilo de justiça - por se tratar de assédio sexual -, processos arquivados por ausência de objeto, manifestações provocadas pelo Ministério Público do trabalho sobre a conduta da ALMAVIVA do Brasil Telemarketing e Informática S.A., diante de práticas antiéticas, de assédios psicológicos, morais e sexuais praticados pela empresa, no ambiente de trabalho. Também estão incluídas ações judiciais que versam sobre a legalidade de atuação de dois sindicatos, ambos representantes da categoria de operadores de telemarketing: o SINTTEL/SE (SINTTEL Sindicato dos Trabalhadores em Empresas de Telecomunicações, Empreiteiras, Telefonia Móvel, Centros de Atendimento, *Call Centers*, Operadores de Sistema de TV por Assinatura, Transmissão de Dados e Serviços da Internet, Serviços Troncalizados de Comunicação, Rádio Chamadas, Telemarketing, Projeto, Construção, Instalação, Manutenção e Operação de Equipamentos e Meios Físicos de Transmissão de Sinal, Similares e Operadores de Mesas Telefônicas no Estado de Sergipe) representante estadual e o SINDMARKETING/SE (Sindicato dos Trabalhadores em Telemarketing e Empregados de Empresas de Telemarketing do Estado de Sergipe), sindicato fundado pela categoria de operadoras/es de

telemarketing atuante na ALMAVIVA do Brasil S.A., o que demonstra a insatisfação com as ações patronais que regem o cotidiano trabalhista da categoria. Para análise, foram considerados apenas os processos que compõem a categoria de operadoras reclamantes do sexo feminino e testemunhas da mesma categoria. Foram descartados os depoimentos de supervisores que testemunham para ré ALMAVIVA do Brasil S.A. As diversidades de causas trabalhistas apresentadas e pleiteadas nos processos analisados, e descritas neste capítulo, confirmam as diversas formas que o capital utiliza para extrair mais valia no processo produtivo, resultando em acumulação de capital.

**Gráfico 5 – Processos analisados arquivados e não arquivados**



Fonte: Gráfico elaborado pela autora no ano de 2022, através de dados coletados no levantamento dos processos judiciais envolvendo a ALMAVIVA Telemarketing e Informática do Brasil S.A. (<https://www.trt20.jus.br/menu?id=106>).

Na amostragem selecionada, conforme o Gráfico 5, foram observados 29 processos arquivados e 71 processos tramitando, ou seja, em andamento judicial, demonstrando que 71% dos processos não obtiveram respostas céleres do Estado, quando se trata da urgência das necessidades da classe trabalhadora. Como disponibilizado no Gráfico 5, dos processos analisados com abertura no ano de 2014, apresentam um somatório de 14 processos, sendo apenas 6 arquivados e 8 não arquivados; em 2015, 10 processos foram analisados, sendo 5 arquivados e 5 não arquivados; no ano de 2016, 7 processos analisados, sendo 1 arquivado e 6 não arquivados; no ano de 2017, 6 processos analisados, sendo 1 arquivado e 5 não arquivados; no ano de 2018, 4 processos analisados, sendo 1 arquivado e 3 não arquivados; no ano de 2019, 11 processos analisados, sendo 3 arquivados e 8 não arquivados; no ano de

2020, 16 processos analisados, sendo 6 arquivados e 10 não arquivados e no ano de 2021, 32 processos analisados, sendo 6 arquivados e 26 não arquivados.

O desafio de propor a investigação da exploração do trabalho das mulheres negras na base da acumulação do capital transnacional é justamente a necessidade de problematizá-lo e delinear, ao menos, alguns dos seus aspectos principais. Diante dessa tarefa, fui conduzida a priorizar aspectos que, a meu ver, são relevantes para esboçar os contornos da crise e mundialização do capital, fundamental para contextualizar o capital transnacional na realidade de Sergipe.

Com as crises cíclicas próprias do capitalismo, a economia mundial foi impulsionada a adequar-se às exigências do mundo capitalista, que impunha transformações políticas e econômicas para atender o novo ciclo; o capital mundializado. Tais mudanças exigiram “a implementação de políticas de desregulamentação, privatização e de deliberação do comércio.” (CHESNAIS, 1996, p. 14). Diante da afirmativa, a transnacionalização do capital e suas flexibilizações tornaram-se inevitáveis. O neoliberalismo impôs mudanças no mundo do trabalho, as flexibilizações e terceirizações passaram a ser realidade. As tecnologias informacionais são inseridas na gestão empresarial e financeira, ou seja, o sistema *keiretsu/toyotismo* representam o novo ciclo, novas práticas e valores são implementados na produção e na condução de serviços, no sistema “*just-in-time*” que extrai com maior intensidade a força de trabalho em um tempo menor.

Com as alterações ocorridas na constituição da classe trabalhadora em escala mundial, nos países capitalistas, foi proporcionada a diminuição do proletariado industrial fomentada pela crise da segunda metade da década de 70. Em substituição do proletariado industrial surgiram os/as trabalhadores/as que atuam no setor de serviços. O País encontrava-se dentro de atuação industrial ambígua voltada para o setor de bens de consumo duráveis que atendia às demandas internas e a uma exportação de matéria prima e produtos industrializados, que também praticava a exploração da força de trabalho. Na década de 90 com a adoção de práticas neoliberalistas a chegada do processo de reestruturação impondo a adoção na realização de novas ações, novos métodos de organização na realização do trabalho. Lembrando que essa reestruturação está diretamente ligada às atividades formais. À medida que o fluxo de capitais aumentou, as empresas transnacionais avançaram e se firmaram no mercado brasileiro, com elas, novos padrões produtivos e flexíveis se instalaram. A competitividade entre as empresas brasileiras e multinacionais se acirraram numa escala desvantajosa para a empresa de origem local; os sindicatos tiveram o início do desmonte ao mesmo tempo que se burocratizavam, ou seja, se reinventavam diante da repressão sindical.

Não é possível perder de vista que “[...] A combinação entre neoliberalismo, financeirização da economia e reestruturação produtiva acarretou também profundas metamorfoses na classe trabalhadora e na sua morfologia. [...]” (ANTUNES, 2020, p. 124). Importante salientar que tal combinação não trouxe grandes benefícios para os trabalhadores, porque visto que, juntamente com a flexibilização a informalidade dos contratos ganharam intensidade. Para atender as necessidades impostas pelo novo modelo de relação no mundo do trabalho, o Estado desmonta a legislação social trabalhista; neste os acordos entre empresas e sindicatos prevalecem sobre a legislação trabalhista vigente. Não bastando, medidas que beneficiam os capitais financeiros instalados no Brasil no setor industrial, do agronegócio e de serviços foram criadas e o próprio Estado estabeleceu políticas sociais de transferência de renda para a população a fim de compensar o baixo poder de compra do salário-mínimo nacional. A terceirização teve sua regulamentação aprovada e no movimento inverso da proposta de criação de novos postos de trabalho a flexibilização e a terceirização não fomentaram a criação de novos postos de trabalho, pelo contrário, proporcionaram aumento no índice de desemprego.

A precarização do trabalho e o desemprego não atingem igualmente toda a classe trabalhadora, a raça se coloca como determinação importante. O trabalhador branco, embora sofra o impacto, permanece ocupando os melhores cargos, tendo acesso aos direitos disponibilizados. “A continuidade e o aprofundamento dessas relações de exploração/opressão étnico-racial e de gênero são verificados a partir da década de 1990, quando os ajustes das políticas neoliberais são implementados.” (MARTINS, 2012, p. 121). As trabalhadoras negras, herdeiras de uma trajetória de desemprego, precarização e subalternidade permanecem compondo o exército excedente de força de trabalho e/ou ocupando, nas já precarizadas relações de trabalho, as ocupações precarizadas. É perceptível que os fatores gênero e raça são marcadores que permeiam as relações sociais. Os estudos que trazem a condição dos/as negros/as no mercado de trabalho nos permitem problematizar e compreender os processos que engendram as suas distintas formas de inserções no contexto de globalização do capital e de reestruturação produtiva.

No modelo de acumulação flexível, o setor de telemarketing atingiu uma considerável expansão nas últimas décadas. Tal feito foi fomentado pelas inovações tecnológicas e pela promulgação da Lei 4.302/98, que dispõe sobre as relações de trabalho temporário e prestação de serviços a terceiros. A abertura do mercado para o capital globalizado agir de maneira livre sobre as contratações e distanciar-se da responsabilidade sobre os direitos dos trabalhadores,

avalia o setor de telemarketing a operar não apenas explorando, mas “devorando” vidas em nome da acumulação.

Com as políticas de desregulamentação e de precarização, foi computado um aumento de mais de 40% no crescimento da presença da mulher no mercado nas últimas décadas. Porém, a remuneração salarial tem característica inversa à sua crescente participação no mercado, são baixos salários, direitos e condições de trabalho que se diferenciam da força de trabalho do sexo masculino. As distinções que permeiam o sexo feminino são de ordem social, herança de uma sociedade patriarcal. Tais distinções também são extensivas ao ambiente dos sindicatos. De acordo com Antunes (2009), existe uma divisão sexual do trabalho nos sindicatos, que exclui do seu espaço mulheres trabalhadoras e trabalhadores terceirizados e precarizados. Nesse sentido, o mundo do trabalho caminha para uma crise ainda maior, no que se refere aos organismos de representação sindical de trabalhadores. Se a exclusão de trabalhadores contribui para o enfraquecimento dos sindicatos, a perda de representatividade no seio de sua base conduz as organizações dos trabalhadores a sucumbir diante da ofensiva do capital.

Dentro da estrutura organizacional das multinacionais de telemarketing e *call center*, o trabalho é realizado sob controle de supervisores que imprimem rigidez sobre a produção dos trabalhadores, ditando o tempo médio de atendimento para que a produção estabelecida em meta seja atingida. No que tange o método de controle podemos destacar dois tipos de controle direto sobre a produção dos operadores, sendo o denominado tempo médio operacional (TMO), a partir do qual é estabelecido o tempo de repasse de informação ao cliente e o tempo médio de atendimento (TMA). A prática de controle de produtividade alcança a produção diária, estabelecida numa estrutura verticalizada. O trabalhador é treinado a agir exatamente igual com todos os clientes, para que o atendimento seja uniformizado, objetivando maior resultado e redução de custos, extraindo mais trabalho em um tempo menor. Nesse tipo de ambiente não importa qual seja a resposta dada pelo cliente a operadora é obrigada a manter uma linha de “educação e compreensão”, ou seja, testar o autocontrole do operador, porque o importante é atingir a meta independente das agressões verbais e psicológicas que as trabalhadoras são expostas. Logo tornar-se um ambiente adoeceador. Assim,

A exigência de metas, a rotinização do trabalho, o despotismo dos coordenadores e supervisores, os baixos salários, os adoecimentos e padecimentos decorrentes das condições de trabalho são traços constitutivos desse novo proletariado de serviços que está em expansão no Brasil e em várias partes do mundo. Constitui, portanto

uma nova parcela que amplia e diversifica a nova morfologia do trabalho no Brasil e em várias partes do mundo. (ANTUNES, 2020, p. 139).

O adoecimento mental é muito corriqueiro dentro das unidades de trabalho de telemarketing e *call center*, é encabeçado como um dos maiores motivos de afastamento do ambiente de trabalho. Os baixos salários das operadoras de telemarketing propiciam a ocupação em outras atividades, visando complementar a renda. E quando se refere ao gênero feminino, a jornada de trabalho se amplia, com afazeres do lar e educação dos filhos, de modo que “Seu papel na família é a contrapartida necessária de funções profissionais, nas sociedades capitalistas [...]” (SAFFIOTI, 2013, p. 96).

Como as mudanças no mundo do trabalho o capital transnacional, atuante no setor de telemarketing, ancora em Sergipe. Trata-se do Grupo de Telemarketing ALMAVIVA do Brasil S.A., multinacional instalada na capital Aracaju, durante o comando do Governo Estadual Marcelo Déda, atraída pelos benefícios ofertados e os resultados positivos dos estudos sobre retorno financeiro. As suas instalações estão situadas na antiga Fábrica Confiança, localizada no Bairro Industrial, comunidade proletária oriunda do complexo fabril ali instalado no século XIX. Com inauguração datada de 02 de fevereiro de 2013 e funcionamento de 24 horas, a ALMAVIVA do Brasil S.A., atua no setor de telemarketing e *call center* com um quadro funcional, atualmente composto de 5.500 trabalhadores. Dentre estes, a força de trabalho empregada é composta por 70% do sexo feminino e 30% do sexo masculino. As/os trabalhadoras/es possuem faixa etária entre 18 e 25 anos. Uma força de trabalho jovem, que não precisa apresentar qualificações, convergindo com a tendência mundial do setor.

Esta dissertação está organizada em três capítulos. O Capítulo I trata da Crise e mundialização do capital, na perspectiva de contextualizar o capital transnacional na realidade de Sergipe. O segundo, intitulado Exploração do trabalho das mulheres negras de Sergipe na base da acumulação do capital transnacional trará a análise das condições de exploração das mulheres negras no setor de telemarketing, a partir do resultado da pesquisa documental, realizada nos processos judiciais contra a Empresa de Telemarketing ALMAVIVA do Brasil S.A., tramitados na Tribunal de Justiça 20ª Região e no Ministério Público do Trabalho de Sergipe. O terceiro capítulo, “A exploração do trabalho das mulheres negras em Sergipe na base da acumulação do capital transnacional”, discute a questão social explicitada politicamente na luta das trabalhadoras do setor de telemarketing pela garantia dos seus direitos de respostas do Estado às diversas lutas enfrentadas pelas mulheres do setor.

## 2 CAPÍTULO I. CRISE E MUNDIALIZAÇÃO DO CAPITAL: CONTEXTUALIZAÇÃO DO CAPITAL TRANSNACIONAL NA REALIDADE DE SERGIPE

### 2.1 CRISE, MUNDIALIZAÇÃO DO CAPITAL E ALINHAMENTO DO BRASIL À PROGRAMÁTICA NEOLIBERAL

Nos anos 70, ponto mais alto da recessão mundial, o neoliberalismo se firma e o ciclo do *fordismo-kenesyanismo* perde força, dando espaço ao *toyotismo/keiretsu*. Com a recessão, a reação burguesa à crise vem no sentido de revolucionar para explorar, provocar desemprego que serve para acumulação do capital, a necessidade de firmação do neoliberalismo contribuiu diretamente na mundialização do capital, sendo ampliado e ganhando força nos mercados financeiros.

As políticas deliberadas pelo neoliberalismo, resultantes de políticas econômicas adotadas e impostas pelos Estados Unidos da América e Reino Unido, sob o comando dos respectivos Presidentes, Reagan e Margareth Thatcher, os quais imprimiram numa velocidade considerável, políticas que praticam privatizações das estatais, desregulamentação das políticas sociais e desmonte de conquistas democráticas, atendendo as necessidades de implementação da uniformização dos mercados. O pacote de práticas para uniformização e ampliação praticam “a implementação de políticas de desregulamentação, de privatização e de liberalização do comércio [...]” (CHESNAIS, 1996, p. 34). Tais práticas facilitaram e intervieram na condução de políticas econômicas próprias de cada país, que passaram a ser diretamente guiadas pelas exigências do mercado externo, ou seja, estabeleceu o *modus operandi* para integração da política econômica, permitindo livre atuação dos grandes capitais financeiros e grupos multinacionais. As políticas impõem “[...] a cada país, seus partidos e a seus governos uma determinada linha de conduta [...]” (CHESNAIS, 1996, p. 34) que foram sendo implementadas à medida que os governos adotaram com intencionalidade o modelo proposto e imposto.

No processo de firmação do neoliberalismo, desde a década de 70, a mundialização do capital vem sendo ampliado e ganhando força nos mercados financeiros, para tal, as políticas sociais são polarizadas de forma requisitada pelo próprio capital, subordinando o trabalhador a perdas de direitos trabalhistas e sociais, com respaldo do Estado que adota medidas na perspectiva de beneficiar e ofertar a manutenção da taxa de lucro. Dentro das práticas

neoliberais de flexibilização do trabalho, as tecnologias informacionais desempenham o papel essencial no processo de internacionalização e na apropriação das novas relações operacionais da classe trabalhadora.

Nesse contexto, a exploração da classe trabalhadora nos países capitalistas “com eixo na desregulamentação e na “flexibilização” dos contratos de trabalho, vem ganhando terreno regularmente” (CHESNAIS, 1996, p. 35) e propiciando a intensificação do crescimento das taxas de lucros. “Esse período caracterizou-se também [...] por uma ofensiva generalizada do capital e do Estado contra a classe trabalhadora.” (ANTUNES, 2009, p. 34). A desregulamentação e a flexibilização ocupam o papel de força motriz para o enfraquecimento da articulação dos operários. No processo de desregulamentação e flexibilização do trabalho, a terceirização ganha espaço vertiginoso com anuência dos Estados para “fazer sobre as firmas “terceiras” os imprevistos conjunturais e para impor aos assalariados dessas firmas o peso da precariedade contratual, combinado com níveis salariais bem inferiores.” (CHESNAIS, 1996, p. 35), eis a receita perfeita para proteção e acumulação de grandes capitais.

De acordo com Chesnais (1996), a independência na elaboração de estratégias para atuar em âmbito mundial, traçadas pelas grandes empresas, atendendo aos próprios interesses no âmbito global, resultam em movimentos que possibilitam integrar ou excluir os demais atores. Estes são compostos pela classe trabalhadora, países e concorrentes comerciais. Nesta afirmativa, podemos evidenciar o movimento bem articulado para fortalecer a acumulação do capital independente da origem dos grupos multinacionais. Nesse sentido, é importante compreender que o capital

em si não passa de um modo e um meio dinâmico de mediação reprodutiva, devorador e demolidor, articulado como um conjunto historicamente específico de estruturas e suas práticas socialmente incrustadas e protegidas. É um sistema claramente identificável de mediações que, na forma adequadamente desenvolvida, subordina rigorosamente todas as funções de reprodução social – das relações de gênero e família até a produção material e criação de obra de arte – à exigência absoluta da sua própria expansão, ou seja: de sua própria expansão constante e de sua reprodução expandida como sistema de mediação”. (MÉSZAROS, 2009, p. 188-189).

“É sob a inspiração dos princípios centrais do modelo japonês ou especialização flexível que é reorientado o controle sobre a organização da atividade produtiva.” (SOUZA, 2011, p. 23). O modelo do “sistema toyotista de terceirização e o just-in-time” (CHESNAIS, 1996, p. 35) acirra a produção de mais-valia e tornando fluidas as garantias trabalhistas outrora conquistadas com justificativas de perspectiva de novas vagas no mercado de trabalho

e fim do desemprego. Promessa intangível dentro do modelo. As consequências da adoção e implementação da automatização enfraquecem a força de resistência dos trabalhadores no propósito de articulação por direitos e salários mais compensatórios.

Na década de 80, embora tenha ocorrido a crise, o movimento de crescimento foi inverso para os grandes grupos empresariais que elevaram seus lucros, possibilitando novas aquisições. Diante do crescimento, novas fusões e novas aquisições foram realizadas e com esse movimento, o aumento de Investimentos Externo Direcionado (IED) cresceu, ou seja, “exportação de valor destinado a produzir mais valia no exterior.” (CHESNAIS, 1996, p. 50), sendo o maior fluxo de capitais entre os países da *tríade* formada pelos EUA, Japão e Europa, todos membros da Organização de Cooperação e de Desenvolvimento Econômico (OCDE). Os IED’s operam através de fusões, novas aquisições, reinvestimentos de lucros obtidos de operações realizadas no exterior, construções de novas instalações nas novas filiais, numa movimentação de capitais internacionais com propósitos específicos de investimentos entre a empresa matriz e a filial estrangeira. Com propósito de fortalecer esse estratégico movimento, o Banco Mundial com a proposta de desregulamentação do mercado, viabilizando os fluxos financeiros, alega que tal prática oferta benefícios grandiosos, sendo o maior entre eles a geração de empregos. Ora, se geram empregos, geram em maior proporção o enfraquecimento e exploração da categoria trabalhadora.

O crescimento do IED ao longo da década de 1980 esteve fortemente marcado, por um lado, pela elevação do investimento internacional *cruzado*, portanto um fenômeno restrito, em grande medida, à área da OCDE. Por outro lado, esse processo tem sido dominado pela supremacia das aquisições/fusões sobre criadores de novas capacidades. [...]. (CHESNAIS, 2016, p. 61).

Podemos inferir que o fortalecimento das multinacionais se inicia quando grupos são formados sob a alegação de desenvolvimento da infraestrutura, transferências de tecnologias, transferências de competências e desenvolvimento, entre outras alegações. Porém, tais vantagens alegadas mostram-se ao longo dos tempos que os grupos multinacionais se tornam fortalecidos com as transações no intercâmbio comercial, no processo de internacionalização do capital com anuência das políticas adotadas pelos Estados. De acordo com Chesnais (1996), o intercâmbio comercial, os fluxos de capital monetário ou capital financeiro e o investimento produtivo no exterior são as três formas mais importantes de internacionalização do capital.

É a partir do movimento do capital produtivo que se deve pensar as relações recíprocas que se estabelecem entre as três modalidades principais da internacionalização. É esse movimento que comanda a criação de valor e de riqueza. É evidente que produção e circulação (ou produção e comercialização) estão

estritamente ligadas, e, conseqüentemente, a produção e o comércio exterior. (CHESNAIS, 1996, p. 52).

Dentro da ofensiva do neoliberalismo no mundo, o Brasil encontrava-se no processo de redemocratização, o Governo de Fernando Collor de Mello (1990-1993) deu início aos “experimentos neoliberais” (SANTOS, 2012, p. 213) a adesão de tais práticas sob alegação de busca por uma política de privatizações e estabilização, objetivando elevar a acumulação do capital brasileiro, inicia como parte do projeto, o enfraquecimento sindical. Porém a ofensiva neoliberalista, já iniciada, ganha intensidade no Governo de Fernando Henrique Cardoso com o Plano Real, no processo de viabilização das reformas propostas pelo Banco Mundial, se firmando através do desmonte do Estado desenvolvimentista possibilitando a transição para o Estado regulador. Os propósitos neoliberais tiveram o campo semeado para privatização do setor de telefonia, venda dos bancos estaduais, redução de funcionários públicos com programas de incentivo de demissões voluntárias ou antecipação de aposentadoria, terceirização de serviços e abertura do mercado nacional para empresas estrangeiras. Podemos, ainda, destacar a abertura de agências reguladoras que intermediam as relações entre cliente e empresa do setor privado fruto do desmonte das estatais, entre elas o setor de telefonia. (HARVEY, 2008).

Portanto, a reação burguesa à crise do capitalismo no mundo opera-se alinhada às ideias neoliberais. No Brasil, o Estado teve o seu papel redefinido, estabelecendo novos parâmetros para o sistema de proteção social através de recuos nas políticas públicas, que culminam na descentralização e regressão dos direitos sociais adquiridos ao longo de muitas décadas, fruto das lutas da classe trabalhadora. O Estado de Bem-Estar Social sai de cena dando espaço ao Estado minimalista, obviamente que não tivemos na realidade brasileira um Estado de Bem-Estar Social. No âmbito dessas transformações, o mercado é a base estruturante da sociedade e principalmente da política, via de atendimento e administração de suas exigências. Na lógica neoliberal o bem-estar social é de responsabilidade dos indivíduos e seus grupos sociais. Nesse processo, as políticas outrora responsáveis pelas respostas às manifestações da “questão social” são transferidas do Estado para a responsabilidade da sociedade civil e para o mercado, ou seja, a filantropia assume o papel de foro do Estado, no movimento de despolitizar a “questão social” nas suas expressões (SOARES, 2003).

A filantropia substitui o direito social. Os pobres substituem os cidadãos. A ajuda individual substitui a solidariedade coletiva. O emergencial e o provisório substituem o permanente. As microssituações substituem as políticas públicas. O local substitui o regional e o nacional. É o reinado minimalismo do social para enfrentar a globalização da economia. Globalização só para o grande capital. Do trabalho e da pobreza, cada um cuida do seu como puder. De preferência, um Estado

forte para sustentar o sistema financeiro e falido para cuidar do social. (SOARES, 2003, p. 12).

As responsabilidades são transferidas e alimentam um cenário de omissão por parte do Estado em benefício do capital, acirrando a “questão social”, cujas raízes estão diretamente vinculadas à lei geral da acumulação capitalista e a sua lógica de socialização da produção e apropriação privada dos resultados do trabalho social (NETTO; IAMAMOTO, 2011). Nessa perspectiva, de acordo com Behring (2008), a efetivação da redução de políticas públicas sociais e o desmonte da seguridade social objetivam efetivar os benefícios utilizados para retroalimentação do capitalismo, no seu movimento de reestruturação, fomentando a flexibilização no mundo do trabalho, precarizando suas relações e firmando o desemprego estrutural.

Diante da ofensiva do capital, podemos afirmar que as (contra)reformas impactaram na vida do trabalhador, à medida que o Estado reduziu sua atuação na promoção de políticas sociais, causando crescimento do pauperismo interferindo diretamente na vida social do trabalhador brasileiro. Associado a este quadro, a flexibilização provoca a dispersão na organização da força de trabalho, refletida no enfraquecimento dos sindicatos, abre uma lacuna para fragilidade, dificultando a força de articulação para enfrentamento das perdas trabalhistas. Como consequência do aprofundamento da exploração da força de trabalho, ocorre a ampliação da pobreza, porque “a modernidade das forças produtivas do trabalho social convive com padrões retrógrados nas relações de trabalho, radicalizando a questão social.” (IAMAMOTO, 2012, p. 129).

Dentro da configuração de um Estado que se volta minimamente para o social, os programas sociais, de caráter compensatório, seletivos e de baixo alcance populacional ganham status de resposta do Estado à questão social. Muitos desses programas de distribuição de renda são constituídos para fomentar o consumo, proporcionando a circulação da economia nacional. De acordo com Behring (2008), trata-se de um retrocesso, principalmente quando se observa a condição da Seguridade Social Pública no Brasil direcionada/imposta pelo Banco Mundial ao Terceiro Mundo.

Outra abordagem compensatória e focalizada da pobreza, e, sobretudo, da indigência, tem sido os inúmeros programas nacionais, estaduais e locais que envolvem transferências monetárias para determinados segmentos em situação de risco, e sempre com critérios muito estreitos que restringem seus raios de cobertura [...] viabilizar o atendimento das necessidades, este apelo ao “terceiro setor” ou à “sociedade civil” configurou-se como um verdadeiro retrocesso histórico. (BEHRING, 2008, p. 253).

Sob a lógica neoliberal, os programas sociais foram reestruturados a partir de um discurso de reduzir a desigualdade e combater a pobreza, visando o crescimento e incluindo no processo a descentralização dos serviços essenciais outrora ofertados pelo Estado Brasileiro, transferindo para sociedade civil organizada e retirando da esfera federal a responsabilidade das políticas públicas, pulverizando para a esfera municipal as ações descentralizadas.

Na mundialização do capital (CHESNAIS, 1996), a acumulação do capital é operada sob a especulação do mercado financeiro e da hegemonia das ideias neoliberais, ideias que refletem no acirramento da “questão social”, tendo em vista que o trabalho é pré-condição para a reprodução social. Mesmo na sociedade onde a exploração é fonte de acumulação, o trabalho assume centralidade para a reprodução da vida. Na realidade brasileira, o trabalho se configura como central apesar de apresentar contradições históricas pelo caráter dependente que apresente subordinado ao capitalismo internacional, assim pensa o trabalho na indissociabilidade a entender essas contradições que vão imprimir características e possibilidades de acesso, para que o ser social seja partícipe de uma sociedade de acessos constitutivos da existência. É fato que parte da população não consegue acessar tais requisitos; a população negra. Diante de uma história construída sobre pilares de exclusões fomentadas pelo racismo estrutural, a constituição da “[...] superpopulação relativa, os/as trabalhadores/as negros/as experimentaram e ainda experimentam a informalidade e a precariedade nas relações de trabalho [...]” (MARTINS, 2021, p. 45). Estes sofrem com a exploração da força de trabalho, sendo submetidos a condições precárias com baixos salários, jornadas extensas de trabalho, direitos trabalhistas outrora conquistados e dizimados. Essa população é desprovida de igualdade proposta na democracia. Segundo Martins, as contradições inerentes ao capital e as expressões da “questão social” se expandiram dentro da lógica de operação do capital financeiro e grandes grupos transnacionais.

## 2.2 ACUMULAÇÃO FLEXÍVEL DO CAPITAL: CARACTERIZANDO A EXPLORAÇÃO DO TRABALHO NO SETOR DE TELEMARKETING

Com as exigências impostas para chegada de um novo ciclo no mercado de trabalho brasileiro, é iniciado o fim do ciclo do período desenvolvimentista impressos desde a Grande Depressão de 1930, dando espaço para a instalação do novo ciclo de acumulação do capital que invade a economia mundial dos países capitalistas, a chamada acumulação flexível, assim denominado por Harvey (2008). Conforme Harvey (2008), a acumulação flexível emerge

como solução da crise vivenciada pelo capital demarcando o fim do pacto social firmado no pós-guerra, que já apresentava a impossibilidade de manutenção dos próprios pilares de sustentação, isto é, o modelo que propõe a crescente ampliação da produtividade do trabalho e da lucratividade corporativa – capaz de sustentar o acordo cambial firmado em Bretton Woods<sup>1</sup>, marcado pelas contradições impressas pela necessidade de constantes expansões de mercados consumidores, principalmente ao que se refere à capacidade produtiva ociosa.

As transformações provocadas pela crise capitalista ocasionaram na economia política do mundo “[...] abundantes sinais e marcas de modificações radicais em processos de trabalho, hábitos de consumo, configurações geográficas e geopolíticas, poderes e práticas do Estado” (HARVEY, 2008, p. 15). As inovações tecnológicas e organizacionais propostas pelo modelo do fordismo realizou ganhos no que tange a distinção entre a "gerência, concepção, controle e execução” (HARVEY, 2008, p. 121), porém a exaustão do modelo dentro da intenção de produção de mais valia, em consequência a cumulação do capital, desconsiderou as tendências de crise do capitalismo, adotando inúmeras vezes ações improvisadas de cunho administrativo e político no âmbito corporativo e individual com anuência do Estado, ou não, como resposta às tendências das crises cíclicas próprias do capitalismo. Harvey (2008) analisa as duas barreiras de impedimentos:

[...] o estado das relações de classe no mundo capitalista dificilmente era propício à fácil aceitação de um sistema de produção que se apoiava tanto na familiarização do trabalhador com longas horas de trabalho puramente rotinizado, exigindo pouco das habilidades manuais tradicionais e concedendo um controle quase inexistente ao trabalhador sobre o projeto, o ritmo e a organização do processo produtivo. Ford usara quase exclusivamente a mão-de-obra imigrante no seu sistema de produção, mas os imigrantes aprenderam e os trabalhadores americanos eram hostis. A rotatividade da força de trabalho de Ford mostrou-se impressionantemente alta. [...] A segunda barreira importante a ser enfrentada estava nos modos e mecanismos de intervenção estatal. Foi necessário conceber um novo modo de regulamentação para atender aos requisitos da produção fordista; e foi preciso o choque da depressão selvagem e do quase-colapso do capitalismo na década de 30 para que as sociedades capitalistas chegassem a alguma nova concepção da forma e do uso dos poderes do Estado. (HARVEY, 2008, p. 124).

Não diferente do fordismo, o taylorismo que objetivava elevar a produção industrial no menor tempo possível, também enfrentou intemperes na década de 20, com as resistências dos trabalhadores na implementação das técnicas de produção adotadas, sofrendo com a “[...] oposição dos trabalhadores à implantação dessas técnicas, apesar do domínio capitalista dos mercados de trabalho, do fluxo contínuo de mão-de-obra imigrante e da capacidade de

---

<sup>1</sup> O **acordo de Bretton Woods** definiu que cada país deveria manter a taxa de câmbio de sua moeda “congelada” ao dólar, com limite de variação de cerca de 1%. Tal padrão, no entanto, deixou de existir em 1971 e se introduziu a flutuação das moedas, tendo como referência, mais uma vez, o dólar.

mobilizar exércitos de reserva da América rural (e, por vezes, negra).” (HARVEY, 2008, p. 123). Os governos transitavam entre ações autoritárias e ações de intervenção no intuito de equilibrar a crise. Neste movimento, fica evidente a ausência de ações sincronizadas das nações-estado no poderio de organização para enfrentar a incapacidade do capitalismo de gerar condições sólidas para a própria reprodução. Por volta de 1945, o Estado consegue atingir o patamar resolutivo intervindo e como consequência, o fordismo atinge o patamar de maturidade no propósito de acumulação. De modo que,

O Estado se esforçava por controlar ciclos econômicos com uma combinação apropriada de políticas fiscais e monetárias no período pós-guerra. Essas políticas eram dirigidas para as áreas de investimento público - em setores como o transporte, os equipamentos públicos etc. - vitais para o crescimento da produção e do consumo de massa e que também garantiam um emprego relativamente pleno. Os governos também buscavam fornecer um forte complemento ao salário social com gastos de seguridade social, assistência médica, educação, habitação etc. (HARVEY, 2008, p. 129).

Embora o Estado buscasse equilíbrio na produção industrial, as desigualdades proporcionadas pela estrutura de ausência de oferta de trabalho geraram resistências, porque existiam “movimentos que giravam em torno da maneira pela qual a raça, o gênero e a origem étnica costumavam determinar quem tinha ou não acesso ao emprego privilegiado.” (HARVEY, 2008, p. 132). O capitalismo age de maneira excludente, ao que tange raça, classe, sexo e etnia com propósito de manutenção do exército excedente de força de trabalho.

O fordismo, embora tenha proporcionado crescimento econômico, teve como principal característica a rigidez. “A rigidez dos investimentos de capital fixo de larga escala e de longo prazo [...] que impediam a flexibilidade de planejamento e presumiam crescimento estável em mercados de consumo invariante.” (HARVEY, 2008, p. 135). Eis a diferença crucial com a acumulação flexível, que se “apoia na flexibilidade dos processos de trabalho, dos mercados de trabalho, dos produtos e padrões de consumo.” (HARVEY, 2008, p. 135). Essas diferenças propiciam a uma elevação de menor espaço de tempo na criação de empregos na categoria denominada setor de serviços e de criação dos polos industriais em regiões com características de baixo desenvolvimento econômico, possibilitando estabelecer relações de trabalho com menos garantias e mais produção, submetendo a classe trabalhadora ao controle mais acirrado por parte dos empregadores.

Dentro desse movimento de flexibilidade para os empregadores, ocorre a desmobilização sindical dos trabalhadores, que outrora fora a fonte de reivindicação de acordos coletivos e de amparo da categoria. Desse modo, “a atual tendência dos mercados de trabalho é reduzir o número de trabalhadores centrais e empregar cada vez mais uma força de

trabalho que entra facilmente e é demitido sem custos quando as coisas ficam ruins” (HARVEY, 2008, p. 144) ou seja, os impactos da crise do capital provocam transformações produtivas sobre o mundo do trabalho em todos os segmentos. No mesmo sentido, é apontado que:

Diante da forte volatilidade do mercado, do aumento da competição e do estreitamento das margens de lucro, os patrões tiraram proveito do enfraquecimento do poder sindical e da grande quantidade de mão-de-obra excedente (desempregados ou subempregados) para impor regimes e contratos de trabalho mais flexíveis. É difícil esboçar um quadro geral claro, visto que o propósito dessa flexibilidade é satisfazer as necessidades com frequência muito específicas de cada empresa. (CHESNAIS, 2008, p. 43).

O capital organiza a ofensiva através das inovações tecnológicas, produtivas e gerenciais para enfraquecer o poder de organização e articulação do trabalho, vislumbrando aumentar a extração de mais-valia, intensificando a exploração da força do trabalho e consequentemente, o aumento da produtividade, reduzindo o número de trabalhadores. No âmbito dessas transformações operadas, a exploração da força de trabalho das mulheres se coloca como um debate fundamental sobre a qual apoia-se a acumulação flexível. É preciso observar que “A transição para acumulação flexível foi marcada, na verdade, por uma revolução (de modo algum progressista) no papel das mulheres nos mercados e processos de trabalho” (HARVEY, 2008, p. 146).

Dentro das mudanças, devemos observar a importância da mulher na “condição pós-moderna”. Tendo em vista que,

A transição para acumulação flexível foi marcada, na verdade por uma revolução (de modo algum progressista) no papel das mulheres nos mercados e processos de trabalho num período que o movimento de mulheres lutava tanto por uma consciência como por uma melhoria das condições de um segmento que hoje representa mais de 40 por cento da força de trabalho em muitos países capitalistas avançados. (HARVEY, 2008, p. 146).

É notório que existe um movimento de articulação que desencadeou a presença da mulher no mundo do trabalho precarizado e desregulamentado. Duas vertentes discutem essa presença: uma da busca histórica da mulher pela emancipação financeira e outra pelo movimento próprio do capitalismo em absorver a força de trabalho feminino na perspectiva de acumulação do capital. Assim, a prática da "subproletarização do trabalho, através do trabalho parcial, temporário, tem-se como variante desse quadro, um intenso processo de assalariamento dos setores médios, decorrente do setor de serviços.” (ANTUNES, 1998, p. 46). A diferença salarial, as condições de operação do trabalho e direitos diferenciados são

marcadores da desigualdade que permeiam a divisão sexual do trabalho. De acordo com Antunes (2009, p. 105):

Dentro do espaço fabril, geralmente as atividades de concepção, ou aquelas baseadas em capital intensivo são preenchidas pelo trabalho masculino, enquanto aquelas adotadas de menor qualificação, mais elementares e muitas vezes fundadas em trabalho intensivo, são destinadas às mulheres trabalhadoras (e, muito frequentemente também aos trabalhadores/as imigrantes e negros/as).

É visível que a mulher sofre com a carga excessiva de trabalho, uma vez que a jornada não se limita apenas no ambiente do trabalho formal. O sexismo beneficia a exploração da força de trabalho da mulher dentro da estrutura da acumulação flexível. Quando tratamos do setor de telemarketing, podemos identificar agravantes provocados pelo perverso processo de exploração. Pautada no modelo de reestruturação, o setor de telemarketing conduz a rotina do trabalhador com “exigência de metas, a rotinização do trabalho, o despotismo dos coordenadores e supervisores, os baixos salários, os adoecimentos e padecimentos decorrentes das condições de trabalho” (ANTUNES, 2020, p. 139).

No âmbito da lógica da acumulação flexível, a terceirização oferta o aval para a exploração desenfreada. Trata-se de um fenômeno prescrito pela reestruturação produtiva que Souza (2011, p. 159) atribui à “política de racionalização de custos e da necessidade de intensificar as formas de acumulação capitalista [...], [com] ampliação do desemprego e das formas de trabalho precário – subcontratação, informalidade, trabalho domiciliar”. (SOUZA, 2011, p. 159). O seu impacto, no Brasil, além de aprofundar a flexibilidade histórico estrutural do mercado e regime de trabalho brasileiro (AZEVEDO, 1998), aprofunda o nível de exploração do trabalho nos estados em que o capital transnacional se aproveita das desigualdades regionais para extrair mais valia e vantagens ofertadas para a sua instalação: incentivos fiscais etc.

Portanto, a terceirização dentro do setor de telemarketing, assim como em outros setores, impõe o ritmo de produção de maior exploração do trabalho vivo, onde os trabalhadores produzem mais, em menos tempo. Porém, existe um movimento de maior rotatividade nos postos, gerando mais insegurança no que tange o autossustento ocasionando adoecimento. Além da oferta de condições precárias na estrutura hierárquica, onde o assédio é utilizado com requinte de sofisticação.

### 2.3 CAPITAL TRANSNACIONAL NA ESTRUTURA DA ECONOMIA SERGIPANA: O SETOR DE TELEMARKETING

A acumulação flexível do capital também impacta diretamente a realidade socioeconômica de Sergipe, que, como as demais economias mundiais e nacionais, apresenta variações cíclicas. Dentro dessa dinâmica, o Estado exerce papel fundamental para estruturar as ações que contemplam planejamentos e investimentos na promoção da estruturação econômica, porém de acordo com Neto (1989) a atuação do Estado foi diversificada ao que concerne aos estímulos das atividades produtivas, priorizando os centros industriais mais dinâmicos na região Centro-Sul, especialmente São Paulo.

Nos moldes da acumulação fordista, as ações propostas e implementadas pela Superintendência do Desenvolvimento do Nordeste (SUDENE) que objetivava fomentar o desenvolvimento da região nordestina, além dos estados do Espírito Santo e parte de Minas Gerais, promovendo o chamado desenvolvimento da “indústria seca”<sup>2</sup>; e dos Planos Nacionais de Desenvolvimento (PND), cujo objetivo era incentivar o processo de industrialização através da oferta de benefícios que englobam isenções fiscais, subsídios e amparos para investimentos na infraestrutura econômica nos setores de energia elétrica, transporte, comunicações, turismo, entre outros. Com tais benefícios, ocorreu o aumento de instalação de novas indústrias na região, em paralelo, surgiram as modernizações em indústrias já existentes.

Nesse processo, o setor de atividades terciárias ganhou espaço sendo instalado nas capitais e nos municípios mais próximos, além do crescimento das indústrias leves de bens de consumo e bens intermediários, com a ampliação de investimentos, o entorno de determinadas localidades contempladas pelo processo industrial sofreu transformações urbanísticas, sendo beneficiado com a melhoria da oferta dos transportes nos entornos. Diante do exposto, podemos avaliar que os benefícios apresentados fomentaram o crescimento de um mercado, com benefícios prévios que concorrem em desigualdade com as indústrias já existentes que não foram contempladas com os benefícios de investimentos (FEITOSA, 2007).

Embora o crescimento da indústria tenha sido notável e com índices de empregabilidade parcialmente positivos, a indústria sergipana, pouco desenvolvida, em relação ao estágio de atuação da indústria nacional, em específico à do Centro-Sul, encontrava-se mais estruturada com a presença de um setor industrial de oligopólios. Sergipe, dentro do quadro nacional industrial, desempenhava o papel de fornecedor de matérias primas e de bens intermediários. Ou seja,

---

<sup>2</sup> Por não obter os resultados propostos, a SUDENE foi vinculada à justificativa de existência da promoção de políticos.

Seu papel dependente e complementar à indústria do Sudeste, inclusive atrelando seu comportamento cíclico ao daquela, com a integração dos mercados de mercadorias, de trabalho e de capitais, pouco estimulava os efeitos dinamizadores de criação de novos setores produtivos a montante e à jusante. Se fatores estruturais deixavam claras as limitações da dinâmica industrial nordestina em termos de sua matriz produtiva, também estabeleciam condições mínimas de operação quanto a tamanho, tecnologia, indivisibilidade técnica, operacional e administrativa frustrando as expectativas quanto ao efetivo potencial de geração de emprego, absorção de mão-de-obra existente no seu excedente populacional e remuneração salarial na região.” (MATOS, 2011 p. 529).

Eis a receita para alavancar as diferenças gritantes entre a indústria sergipana e a indústria maturada da região centro-sul. Não podemos deixar de mencionar a ausência de fomentação para inserção da força de trabalho advinda do campo. Tal exclusão provocou um processo de migração para as regiões industrializadas que absorviam esse excedente de força de trabalho, com remunerações muito baixas, aumentando o mais valia de forma acelerada e viabilizando a acumulação privada de capital dos oligopólios.

Para amparar, fiscalizar e suprir as ações propostas pela SUDENE de expansão industrial, o Estado brasileiro instituiu e implementou os PND's (Plano Nacional de Desenvolvimento) que “[...] serviam de orientação para as ações que viriam a ser implementadas no Nordeste [...]” (FEITOSA, 2007, p. 47), totalizando em quatro unidades, cada uma com sua devida função. O I PND, criado através da Lei 3.995, de dezembro de 1961, assumia a responsabilidade de garantir a infraestrutura; o II PND, estabelecido pela Lei 4.239, de junho de 1963, com vigência no período ditatorial brasileiro, “representou uma política de industrialização de grandes e modernos complexos industriais químico e petroquímico [...]” (FEITOSA, 2007, p. 48), em que a exigência de capital 100% nacional foi abolido, permitindo ao capital estrangeiro os mesmos incentivos; o III PND, estabelecido pela Lei 4.869, de dezembro de 1965, proporcionando a diversificação e descentralização dos investimentos, melhoria do sistema de transportes e criação de rede regional de comunicação; o último, o IV PND, estabelecido sob a Lei 5.508, de outubro de 1968, assegurou as metas já estabelecidas nos planos anteriores. Eis a forma de o Estado beneficiar o setor privado no processo de acumulação de capital.

No Estado de Sergipe, os projetos aprovados nos Planos de Desenvolvimento implementados pela SUDENE, embora tenha direcionado a maior parte da sua ação para o interior do Estado (51%), concentrou os incentivos em Aracaju, com 49% das empresas beneficiadas. Observa-se que mesmo os projetos localizados no interior do estado, a maior parte estava localizado no entorno de Aracaju, contribuindo para conformar um aglomerado

urbano e aumentar a polaridade que a capital exerce sobre os demais municípios sergipanos. (FEITOSA, 2007).

Tal movimento se dá de maneira pretendida pois a infraestrutura necessária para o funcionamento das indústrias requer investimentos na área de transportes, força de trabalho qualificada, na estrutura urbanística do entorno, na aplicação de tecnologias, entre outros. Sendo assim, Aracaju concentra a maior parte das empresas beneficiadas por ofertar tais condições citadas para benefício do funcionamento. Além do que, a maioria das indústrias instaladas na área interiorana do estado, permanecem em funcionamento, em muitas vezes, apenas enquanto os benefícios de isenções fiscais são concedidos pelo Estado, finalizando a vigência migrando para outras regiões.

No período que compreende o final dos anos 70 e a década seguinte, o Estado Brasileiro vivenciou uma intensa instabilidade econômica, momento o qual fez-se necessário reordenar as práticas transacionais do comércio, e em paralelo mudanças políticas e econômicas para atender aos anseios das imposições comerciais do neoliberalismo. Porém, Sergipe, “[...] apresentou como fator contracíclico o tardio amadurecimento dos investimentos realizados no bojo do II PND, garantindo com isso crescimento econômico acima da média nacional e regional.” (FEITOSA, 2007, p. 533). Com uma crise econômica nacional persistente, apresentando inflações elevadas, instabilidade da moeda, PIB baixo, taxas de desemprego elevadas, Sergipe apresenta queda no crescimento econômico na segunda metade dos anos 80.

O inevitável esgotamento dos instrumentos e das políticas de desenvolvimento fomentados pela SUDENE mostravam suas consequências. Podemos perceber que os impactos da política neoliberal na economia sergipana provocaram a necessidade de readequação dos setores produtivos, porque a incapacidade apresentada pela indústria em atender às novas demandas, abriu espaço para o setor terciário minimizar a lacuna, e, sendo assim, exercer o papel, embora de forma parcial, na promoção de renda e emprego (MELO, 2009).

No âmbito dos processos que impactaram a economia brasileira e trariam repercussões para a estrutura econômica regional, a partir de 1990, estão:

- (i) avanço do neoliberalismo e redução do papel do Estado; (ii) “Guerra Fiscal” e aumento das disputas federativas para atração de investimentos; (iii) maior internacionalização da economia brasileira, inclusive uma abertura não planejada que debilitou elos de importantes cadeias produtivas; (iv) aumento da participação do capital privado transnacional nas esferas financeira e produtiva, aumentando-lhe a influência na distribuição espacial da atividade econômica; (v) reestruturação produtiva e ajuste patrimonial das empresas, especialmente as de capital nacional;

(vi) política macroeconômica restritiva; (vii) política econômica com forte viés para a orientação externa das atividades econômicas; (viii) avanço do “agronegócio” moderno e competitivo internacionalmente; (ix) processo de privatizações, especialmente de empresas como a CVRD que têm papel importante na distribuição regional das atividades produtivas no país.” (FEITOSA, 2007, p. 537).

O avanço do neoliberalismo, a redução do Estado, a desregulamentação econômica e a reestruturação produtiva, amparados no paradigma tecnológico, operaram profundas transformações no mercado de trabalho dos países capitalistas e, conseqüentemente, no Brasil e não diferente em Sergipe. Em Sergipe, o setor mineral (Petrobrás, Nitrofertil e CVRD), importante para o PIB estadual, impactado pelo quadro macroeconômico, sofreu mudanças significativas a partir da diminuição da atuação do Estado, passando a apresentar queda na participação. No bojo desse processo, “muitas empresas estatais foram privatizadas para atender aos interesses de grandes corporações nacionais e estrangeiras, implicando o rebaixamento dos salários, aprofundamento do desemprego e ampliação do pauperismo.” (NETO, 2021, p. 31).

Com as dificuldades econômicas apresentadas e seguindo o receituário neoliberal, o governo estadual apresentou uma ofensiva fiscal criando o Programa Sergipano de Desenvolvimento Industrial (PSDI), que, sob a Lei 3.140, de 23 dezembro de 1991, foi alterada posteriormente e nomeada de Fundo de Apoio à Industrialização (FAI), conforme Decreto 15.970, de julho de 1996. Com o objetivo de incentivar o desenvolvimento socioeconômico do Estado de Sergipe, através de concessões de crédito, incentivos financeiros, locacionais e/ou fiscais direcionados ao setor privado, o FAI visava o desenvolvimento estadual. Eis que os objetivos convergem com a política econômica ofertada pelo Estado para modernizar tecnologicamente o setor industrial, visando elevar o nível de emprego e de renda da população sergipana. De acordo com Feitosa (2007) os acessos ao programa de fomentação, eram permitidos apenas para empreendimentos novos, com menos de seis meses de formalização junto à secretaria de Estado da Indústria, Comércio e Turismo.

Nesse sentido, “a partir do início dos anos 80, o Sistema de Telecomunicações Brasileira (STB) começou a ser visto como um setor atrativo, despertando assim a atenção das multinacionais de serviços de teleequipamentos dos países centrais, que buscam a expansão do seu capital industrial financeiro.” (SANTOS, 2008, p. 136). Porém, a força exercida pelo SINTTEL, sindicato da categoria, realizou movimentos que pressionavam o Estado para que tal feito não fosse realizado, adiando a ação, mas como fator de maior relevância a burguesia apresentava resistência e discordâncias. Como as privatizações faziam parte da implementação das políticas impostas pelo neoliberalismo, no governo do Presidente

Fernando Henrique Cardoso de Melo, o cerco é fechado para efetivação das privatizações no mercado de telecomunicação, sancionando a Lei 9.472/97, Lei Geral de Telecomunicações. Baseada nos princípios da competição e universalização dos serviços ofertados, a “Lei” centrava-se nas diretrizes para a participação do capital transnacional no setor de telecomunicação, cujo objetivo era atender à privatização do Sistema Telebrás.

A criação da ANATEL (Agência Nacional de Telefonia), órgão fiscalizador do setor que trata dos direitos e deveres dos usuários de serviços de telecomunicação mudou a dinâmica de atuação das empresas. De acordo com Farias (1998), o órgão foi criado para estabelecer condições justas de competição entre empresas prestadoras de serviços de telecomunicações e fiscalizar o cumprimento das normas e qualidade dos serviços ofertados, entretanto, ocorre deficiência no que tange o objetivo.

Nos processos de privatizações realizadas no estado de Sergipe, seguindo a cartilha de privatizações nacional, no âmbito da expansão do capital transnacional, estão a Companhia do Vale do Rio Doce (CVRD), NITROFÉRTIL, Empresa Sergipana de Energia (ENERGIPE) e TELERGIPE. Obviamente, considerando o objeto de pesquisa, aqui trataremos especificamente da entrada do capital transnacional no ramo de telecomunicações do Estado de Sergipe e os benefícios fiscais oferecidos para a firmação do setor.

Com a privatização da Empresa de Telecomunicações de Sergipe S/A (TELERGIPE), empresa do sistema Telebrás, fundada em 1957 e privatizada em julho de 1998, abre-se o mercado para atuação do setor privado da telecomunicação, sob fiscalização da ANATEL (Agência Nacional de Telefonia). A estatal privatizada passa a ser denominada de TELEMAR (Empresa de Telecomunicação) e atende a região da Bahia e Sergipe, cuja sede era localizada na cidade de Salvador/BA. Após o processo de privatização, diversas mudanças ocorreram e alguns benefícios foram ofertados para população sergipana, como, por exemplo, a expansão de telefones públicos nos pontos estratégicos das comunidades, além do acesso aos serviços de telefonia fixa de maneira rápida e sem custos exorbitantes no ato da instalação, porém a qualidade técnica dos serviços ofertados sofreu expressiva queda.

Segundo Albuquerque (2008), a queda na qualidade dos serviços ofertados e a redução no quadro de funcionários, como consequência, levou ao aumento da jornada de trabalho dos funcionários que permaneceram a realizarem os mesmos serviços com menos pessoas. No ano de 2002, a TELEMAR passa para o domínio da Oi S.A., hoje denominada de Brasil Telecom S.A., empresa de grande infraestrutura da telefonia fixa do país. Podemos evidenciar que a argumentação do Estado justificando privatizações no setor de telecomunicações não

converge com a realidade expansiva financeira e de serviços do setor, sob domínio privado, financiado pelo capital transnacional em um curto período.

Segundo Mandel (1982), a origem de empresas multinacionais como mais importante forma fenomênica do capital é resultado da concentração e centralização internacional do capital, resultante do movimento da troca desigual entre países produtores de mercadorias, em níveis desiguais, de diferentes produtividades do trabalho que domina o mercado mundial.

Com a expansão dos serviços de telefonia no Brasil, o setor de telemarketing e informática também ganha espaço no Estado de Sergipe. O Governo do Estado de Sergipe, através do Programa Sergipano de Desenvolvimento Industrial (PSDI), oferta incentivos fiscais e locacionais conduzindo “as indústrias para regiões carentes de desenvolvimento e que dispunha de força de trabalho requerida por aquela atividade, ofertando inclusive possibilidade de treinamento para a população local.”<sup>3</sup>.

Sob a gestão do Governo Estadual de Marcelo Déda, um Grupo Italiano denominado ALMAVIVA do Brasil S.A., propõe a instalação de uma unidade filial em Sergipe, uma vez que ela já atua no mercado dos estados de São Paulo (sede), Belo Horizonte (MG), Brasília (DF), Guarulhos (SP), Juiz de Fora (MG), Maceió (AL) e Teresina (PI). “Os clientes assistidos pela empresa compreendem o setor privado e a Administração Pública, incluindo instituições locais e internacionais da indústria, telefonia, agricultura, bancos seguros, entre outros.”.

Como proposta inicial de instalação e atuação em Sergipe, o grupo absorveria a força de trabalho de jovens no primeiro emprego com idade compreendida entre 18 e 25 anos, havendo “apenas”, “Segundo o governador, necessidades do ponto de vista de incentivos fiscais e também um programa específico de formação e qualificação de mão de obra [...] que o Estado e o Município deem suporte a esse processo”<sup>4</sup>. Cabe observar que o Estado auxiliou na recrutação sob a coordenação da Secretaria de Trabalho, através do Núcleo de Apoio ao Trabalho (NAT), selecionando os candidatos para ocupar a função. De acordo com divulgação do governo de Sergipe, a instalação da referida empresa gerou “de 3,5 mil empregos diretos e 500 indiretos, totalizando a geração de 4 mil empregos, com um investimento de trinta milhões.”<sup>5</sup>.

---

<sup>3</sup> Informação disponível em: <https://www.se.gov.br/noticias/governo/sergipe-supera-media-nacional-de-geracao-de-emprego>. Acesso em: 05 fev. 2022.

<sup>4</sup> Informações disponíveis em: <https://www.se.gov.br/noticias/Governo/deda-busca-atrair-empresa-de-telemarketing-que-gerara-ate-3-5-mil-empregos-em-aracaju>. Acesso em: 05 fev. 2022.

<sup>5</sup> Informações disponíveis em: [www.se.gov.br](http://www.se.gov.br). Acesso em: 05 fev. 2022.

A empresa de telemarketing, ALMAVIVA S.A., tem sua primeira sede instalada no espaço físico da antiga fábrica Confiança, no Bairro Industrial, primeiro polo da indústria têxtil de Sergipe, composta pelas fábricas Sergipe Industrial (1884) e Fábricas Confiança (1907), no século XX, constituindo-se, assim, o Bairro Industrial de formação proletária. Inaugurada em 02 de fevereiro de 2003, ALMAVIVA chega no mercado competindo com as empresas já existentes no Estado que também atuavam no campo de soluções de infraestrutura, software e diversos outros serviços. Tal concorrência se dá de forma desigual, pois as vantagens fiscais estabelecidas sob a Lei Complementar Municipal nº 120/2013, pelo Município de Aracaju, concede às empresas de *Call Center* incentivos fiscais, tais quais: “a redução de 5% para 2% da alíquota do Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza – (ISSQN), bem como isenção do pagamento do Imposto Predial e Territorial Urbano (IPTU).” (Despacho Nº 309-2016-Protocolo 83586-2016-Denúncia-Ofício MPT), além de taxas diferenciadas no consumo de energia para que a multinacional se instalasse na cidade de Aracaju.

Considerando que esses benefícios não são extensivos às empresas já existentes, observa-se grande insatisfação, porque “[...] os vereadores de Aracaju, suspenderam a redução do Imposto Sobre Serviços (ISS) para o setor de TI, manteve o benefício apenas para a empresa italiana, sob o pretexto de que ela atuaria apenas na área de Call Center.”<sup>6</sup>.

Acrescenta-se aos benefícios ofertados pelo Estado, a melhoria no entorno das instalações que contemplam reestruturação na malha viária, otimização na oferta de transporte público, segurança pública mais ostensiva, entre outros. Posto que os benefícios da abertura comercial para o acesso do capital transnacional e a ofensiva fiscal contra o capital nacional e a liberdade da terceirização dos serviços no setor de telecomunicação no estado de Sergipe.

Os benefícios obtidos pelo Estado de Sergipe, com a transação firmada com o Grupo ALMAVIVA são absorver parte da força de trabalho ociosa entre jovens no primeiro emprego e ofertar experiência, além de investimento de 25 milhões de reais no que tange a instalação da empresa no Estado de Sergipe. Diante do não cumprimento dos benefícios de contrapartida, o Ministério Público de Contas de Sergipe, aciona o Município para justificar a continuidade dos benefícios fiscais ao Grupo ALMAVIVA, embora o mesmo não tenha cumprido com os investimentos iniciais propostos.

No que tange aos investimentos no Município, consta, apenas, Ofício da referida Empresa à Secretaria Municipal da Fazenda informando que foram investidos R\$

---

<sup>6</sup> Informações disponíveis em: <https://www.brasil247.com/geral/incentivo-do-governo-e-pma-para-almaviva-cria-desequilibrio-no-mercado>. Acesso em: 05 fev. 2022.

24.381.000,00 (vinte e quatro milhões, trezentos e oitenta e um reais) através de benfeitorias realizadas no imóvel alugado. Oportuno ressaltar que no protocolo de intenções o investimento estimado foi de R\$ 25.000.000,00 (vinte e cinco milhões de reais). Ademais, também não consta comprovação por parte da Secretaria Municipal da Fazenda de fiscalização do cumprimento das contrapartidas assumidas no Protocolo de Intenções pela empresa Almagora.

Às fls. 451/456, observa-se a Informação da 4ª CCI, a qual verificou, dentre outras coisas, que não foi encaminhada qualquer documentação a respeito da propositura do projeto que resultou na Lei complementar do Município de Aracaju nº 120/2013 e na Portaria nº 02/2013; não consta comprovação de fiscalização por parte da Secretaria Municipal da Fazenda acerca do cumprimento das contrapartidas assumidas pela empresa Almagora; não há informação se outras empresas foram ou são beneficiadas pela referida Lei. Desta forma, sugeriu a atuação do presente expediente com a citação do atual prefeito para apresentar defesa.” (Despacho Nº309-2016-Protocolo 83586-2016-Denúncia-Ofício MPT).

Há controvérsias quanto ao valor de investimento inicial do Grupo ALMAVIVA do Brasil S.A., para instalações no Estado, uma vez que fontes oficiais do Governo publicam, por vezes, que o valor inicial foi de 30 milhões, quando oficialmente na Junta Comercial de Sergipe o investimento é menor do que o valor estabelecido no termo de concessão, o que resultou em denúncia no Ministério Público do Trabalho. Para a instalação da empresa do Grupo Almagora do Brasil, no Estado, o governo acionou, em 2012, o SINTTEL (Sindicato dos Trabalhadores em Empresas de Telecomunicações e Telefonia do Estado de Sergipe) para elaboração do Acordo Coletivo de Trabalho da categoria. A representação não era muito satisfatória para categoria, pois os mesmos alegavam que o SINTTEL/SE “ adotava posturas omissas diante das “práticas inconstitucionais no que tange os direitos básicos do trabalhador”<sup>7</sup>. Esse fato provocou grande número de ações no Ministério do Trabalho e Ministério Público do Trabalho (MPT)<sup>8</sup>. Diante da impotência do SINTTEL/SE, parte da categoria resolveu criar um segundo sindicato, denominado de SINDMARKETING SERGIPE, dada as demandas das/os trabalhadores e as urgências que exigiam organização da categoria.

O movimento sindical diante a reestruturação produtiva, financeirização da economia e a livre circulação de capitais, mostrou-se incapaz de acompanhar as mudanças sociais e tecnológicas que passaram a permear o mundo do trabalho. Tornaram-se burocratizadas num movimento de distanciamento ignorando a categoria de trabalhadores que ocupam postos mais flexibilizados (ANTUNES, 2020). Diante da ausência de amparo, os trabalhadores criam suas próprias organizações, descentralizando a força sindical.

---

<sup>7</sup> Informações disponíveis em: <https://ajunews.com.br/cidades/funcionarios-da-almaviva-fazem-manifestacao-na-porta-da-empresa-nesta-terca-feira-16/>. Acesso em: 05 fev. 2022.

<sup>8</sup> Em consulta ao Ministério Público do Trabalho.

Torna-se perceptível ao longo dos tempos uma tendência crescente na diminuição das taxas de sindicalização, pois a burocratização é um desconvite para a categoria. Entre o período de 2014 e 2021, a categoria esteve sob o comando dos dois sindicatos, sendo que no mês de abril de 2021, a ação judicial movida pelo SINTTEL/SE pleiteando a ilegalidade da atuação do Sindmarketing Sergipe foi julgada procedente, finalizando, assim, o vínculo da categoria com ela. Diante da situação, é evidente que a adoção de políticas neoliberais, provocam o enfraquecimento como projeto da atuação dos sindicatos.

De acordo com Antunes (2006), sob o discurso de ser um caminho que ajuda a inibir o desemprego, a flexibilização age proporcionando flexibilidades em diversas categorias, como salarial, funcional, de jornada (tempo), entre outras. Nestas encontramos o aval para que o capitalista aja em liberdade. Liberdade para despedir empregados sem que haja penalidades, liberdade de redução ou aumento de carga horária trabalhista, de subdivisão de jornadas de trabalho em função de conveniência da empresa, contratações em regime temporário, contratos parciais, entre outras flexibilidades que atingem diretamente a força empreendida pelo trabalhador. Não poderia ser diferente, conforme afirma Mészáros (2006, p. 36), a precarização do trabalho, conduzida através do mito da flexibilidade, está geralmente associada à autoritária legislação anti trabalho, que, geralmente, estabelece “lei tendencial da equalização descendente da taxa de exploração diferencial.”

### **2.3.1 A força de trabalho feminina e negra na base da acumulação do capital transnacional em Sergipe: o caso do setor de telemarketing**

O capitalismo no movimento que retroalimenta a adoção da postura patriarcal amplia as diferenças de posições ocupadas pela mulher na estrutura social e no mercado de trabalho. Ao que tange o espaço ocupado pela mulher e a diferença salarial imposta, é uma ligação direta à história sexista construída ao longo dos séculos, resultando em “subalternização e à invisibilização das mulheres e do que é considerado e identificado como feminino, a exemplo das travestis e das mulheres transexuais [...]” (CISNE, 2018, p. 43). Essa diferença é intensificada à medida que realizamos os recortes da formação escolar, cultural, território, idade, raça e classe. São as “resistências do velho paternalismo capitalista impedem que essa igualdade se realize.” (BEAUVOIR, 2019, p. 85). A história social da mulher foi impressa sob formas de submissão e a busca pela ocupação do espaço que lhe foi e é negado, a projetando para o desempenho secundário.

Segundo Saffioti (2013), a mulher é inserida na sociedade capitalista sob dupla desvantagem, sendo uma de plano superestrutural, onde ocorre a subvalorização das capacidades e no plano “estrutural” onde sofre uma inserção periférica ou marginal no sistema de produção. É benéfico para o capitalismo promover a marginalização da mulher, uma vez que, no modo de produção capitalista, reverbera de maneira positiva. Embora a inserção da mulher no mercado de trabalho apresente-se como meio de emancipação, o modo de produção capitalista repele.

Dentro da sociedade capitalista, o papel da mulher está diretamente ligado ao domínio familiar, onde exercem a função de manterem a instituição em pleno funcionamento, desempenhando as atividades de cunho doméstico, educando os filhos e servindo ao patriarca da família, quando nos referimos ao modelo paternalista do conceito de família. A mulher é historicamente oprimida pelo sexo masculino, pela estrutura social e pelo modo de produção capitalista. Na estrutura moderna da constituição familiar, ocupando ou buscando a emancipação financeira, permanece ocupando o lugar no eixo familiar.

Segundo Almeida (2018), o lugar ocupado pela mulher na estrutura social está diretamente ligado à sua condição de classe, gênero e raça. Em se tratando da sua condição racial, a mulher negra encontra-se numa posição de maior desvantagem, pois vivencia as exclusões proporcionadas não apenas pela sua posição de classe e de gênero, mas, sobretudo, pela sua condição de raça que encontra no racismo estrutural o reforço para a sua superexploração.

A expressão do racismo na estrutura das relações sociais é a sua submissão a relações de trabalho precárias, com salários mais baixos, jornadas de trabalho mais extensas, o que proporciona ao capitalismo uma maior extração de mais-valia absoluta e relativa. Não que a exploração não alcance mulheres que não sofrem exclusões pela raça ou pela classe, porém, em uma sociedade marcada pelo racismo, estas encontram melhores oportunidades nas relações sociais de produção. Nesse sentido, o modo de produção capitalista “[...] não faz apenas explicitar a natureza dos fatores que promovem a divisão da sociedade em classes sociais; lança mão da tradição para justificar a marginalização efetiva ou potencial de certos setores da população do sistema produtivo de bens e serviços.” (SAFFIOTI, 2013, p. 66).

A presença e a empregabilidade da força de trabalho feminina são de ordem primordial para o bom funcionamento da sociedade e para o capitalismo, pois com o contingente feminino existente e a necessidade da presença da força de trabalho feminina no mundo do trabalho, tornam-se imprescindíveis para o bom funcionamento social e como meio de sobrevivência, além do potencial de consumo gerado nas relações.

No Brasil, a formação socioeconômica se deu através da exploração do povo negro africano traficado para ter sua força de trabalho como base de acumulação do capitalismo europeu. Nesse sentido, a escravidão moderna serviu aos propósitos do capital, ou seja, “O motivo para importação de africanos escravizados era a obtenção de lucro com a espoliação do seu trabalho [...]” (NASCIMENTO, 2019, p. 258). Dentro dessa perspectiva, podemos afirmar que a exploração para reproduzir riquezas no Brasil guarda a sua história vinculada à raça negra. Os homens negros exerciam e atuavam como a força motriz na produção e reprodução de riquezas e as mulheres além de empregarem sua força, eram exploradas como reprodutoras humanas, abastecendo o ciclo de exploração com seus filhos e garantindo o acúmulo de riquezas dos seus senhores numa transação perversa.

No Brasil República, a exclusão social pautada na exploração e exclusão da raça permaneceu e a indústria inseriu a força de trabalho de imigrantes excluindo a população negra do mundo do trabalho formal, e quando inseridos assumiram as piores ocupações dentro da cadeia produtiva industrial; permaneceram ocupando o gueto social. Segundo Martins (2012, p. 93) “a transição do trabalho escravo ao trabalho livre foi marcada pela ideia de uma incompatibilidade e desqualificação do negro para assumir o trabalho assalariado”. Nesse processo, as mulheres permaneceram enfrentando exclusões, pois eram mulheres e negras que precisaram competir de forma desigual com a força de trabalho imigrante na sua totalidade branca, restando para as mulheres negras o trabalho precarizado.

Fica evidenciado que, “na perspectiva estrutural, o racismo é um processo histórico e político” (ALMEIDA, 2021, p. 86), os movimentos que retroalimentam o racismo na sociedade atual são reproduzidos pelas estruturas do Estado através da formação classista. Na divisão de classe, os privilégios são direcionados a um determinado grupo em detrimento da classe subalternizada. “Racismo é uma relação social, que se estrutura política e economicamente.” (DEVULSKY, 2016, p. 23).

Na sociedade capitalista, a existência social está diretamente ligada às relações constituídas entre os indivíduos de maneira igualitária e livre. Para que a lógica do capitalismo seja efetivada, o Estado assume a função de garantir a circulação de mercadorias e tornar infalível a venda da força de trabalho, além de exercer o papel de regulador facilitando o processo de acumulação do capital. (DEVULSKY, 2016). Quando o Estado assume o papel de regulador convergindo com as ações que beneficiam ao capitalismo, através de elaboração de políticas voltadas para o campo do trabalho, imprimem desvantagens para a classe trabalhadora e utilizam a força incapacitando-as no âmbito de suas reivindicações, porém

também assume o papel de assegurador do trabalhador, quando os benefícios não comprometam a economia.

O Estado exerce, no capitalismo, o papel de mantenedor da ordem e da internalização das múltiplas contradições. (ALMEIDA, 2021). Ao falarmos da organização da força de trabalho, podemos identificar que não existe um movimento para o debate centralizando a questão de gênero e raça, como limitadores de “distribuição dos valores.” Porque é fato que,

O racismo colabora na diferenciação das tarefas por meio de estabelecimento de uma hierarquia baseada no recorte racial, na qual “certos trabalhadores perdem uma maior parte do mais-valor que eles criaram do que os outros”. A força de trabalho é revestida de uma roupagem étnica indissociável da produção de valor no capitalismo.” (DEVULSKY, 2016, p. 26).

Dentro dessa perspectiva, a exploração da força de trabalho negra ocupa centralidade ao que se refere à exploração e marginalização.

Ao longo dos tempos, a mulher negra com suas subjetividades, vive sob condições marginalizadas, condições estas que refletem nas percepções como ser partícipe de um núcleo social macro. Herdeiras de agressões sociais e psicológicas sucessivas, têm sua saúde comprometida, pois são alvos fáceis de sistema excludente que por diversas vezes inibe ações reativas quando discriminada. De forma prematura, essa mulher assume as responsabilidades financeiras na estrutura familiar sendo submetida a precarização dos subempregos, pois os índices de escolaridade comumente são inferiores à escolaridade das mulheres brancas.

O percentual de lares brasileiros chefiados por mulheres é crescente. Segundo dados do IPEA, em “1995, 23% dos domicílios tinham mulheres como pessoas de referência. Vinte anos depois, esse número chegou a 40%.” (<https://www.ipea.gov.br/>). O mundo do trabalho, com a exploração, em consonância com o Estado, através de ausência de políticas públicas voltadas para mulher na estrutura social, estereotipa desvelando a importância da mulher. Quando falamos destas mulheres negras, a estrutura social é mais excludente, porque esta estará sob juízo do gênero e da raça.

Na atualidade as mulheres negras permanecem sofrendo com a discriminação ocupando categorias menos remuneradas, enquanto as mulheres brancas ocupam os melhores cargos recebendo melhores salários e melhores condições de trabalho. Com a adoção das práticas neoliberais, na promulgação da Lei 4.302/98, a terceirização provoca diversas mazelas propiciando mudanças que flexibilizam as relações trabalhistas interferindo diretamente os direitos trabalhistas. Essas transformações afetam principalmente a força de trabalho feminina negra e periférica, intensificando a opressão vivenciada. A força de trabalho não absorvida pelo mundo do trabalho crescente na mesma proporção que se expande o

processo de informalização, terceirização e precarização do trabalho, que interferem diretamente nas condições socioeconômicas dos trabalhadores.

Na sociedade capitalista, o número de trabalhadores terceirizados, subcontratados, para exercerem trabalhos que são temporários e informalizados tem aumentado exponencialmente. As empresas, buscam continuamente o aumento de produtividade, custos cada vez menores com produção otimizando e dispendo melhor qualidade para os produtos através de medidas de ordem tecnológicas e organizacionais, como a robótica, a informática e a telemática. Porém, essas medidas têm levado à extinção dos postos de trabalho, o aumento do ritmo de produção, a diminuição de salário, jornadas mais extensas, terceirização, profissionais desqualificados e perdas de direitos trabalhistas. Assim,

Com a privatização das telecomunicações em escala global, a busca pela maior rentabilidade dos ativos nessas empresas acarretou um processo intensificado de terceirização do trabalho, comportando múltiplas formas de precarização e de intensificação dos tempos e movimentos no ato laborativo. Deu-se então, uma clara confluência entre a terceirização do trabalho e sua precarização, dentro da lógica da mercadorização dos serviços que foram privados. Vale lembrar que o trabalho nas TICs é pautado por uma processualidade contraditória, uma vez que articula tecnologias do século XXI com contradições de trabalho herdeiras do século XX.” (ANTUNES, 2020, p. 97).

A terceirização com seu caráter irrestrito resulta em relações de trabalho violentas que desestruturam os direitos trabalhistas provocando reflexos que exploram e desamparam o trabalhador. Esta passa a ter a liberdade na execução de atividade ceifada sob a imperiosa cobrança de resultados de metas diárias estabelecidas sob assédios psicológicos e quando não atingidas, são submetidas a situações muitas vezes vexatórias, levando a conhecimento dos seus pares os “fracassos”. “As punições internas não são únicas, esses trabalhadores estão expostos a situações de agressividade e sofrem assédios direcionados no momento da execução da atividade, por clientes das contratantes. [...] esse espaço de trabalho afeta profundamente os aspectos emocionais [...]” (ANTUNES, 2020, p. 136). Na hierarquia da cadeia produtiva do setor, as Operadoras de Telemarketing encontram-se na base do organograma organizacional. No que tange ao direito estabelecido em convenção da categoria, os intervalos de descansos são de ordem precária, sendo apenas 15 minutos de pausa para o lanche refeição, sendo exposto à insegurança alimentar, pois o tempo não é suficiente para deslocamento até refeitório e a empresa não possui uma política de oferta alimentação saudável, colocando em risco a saúde do trabalhador. Existe um controle de uso do banheiro com tempo limitado de cinco minutos incluindo o percurso. Ora a política de

controle sobre a produção do Operador de Telemarketing que invade a seara fisiológica. Indica que,

O telemarketing e o call center é pautado pela exploração intensificada, visando atingir as metas de produtividade, dentro do tempo e padrões impostos pela empresa. Para além de seus objetivos aparentes, quais sejam “garantir a qualidade dos atendimentos” e a satisfação do cliente”, as operadoras de telemarketing vivem um significativo processo de exploração de força de trabalho, visível quando se investigam suas condições de saúde, tempo, “qualidade”, motivação, alienação heteronomia do processo de trabalho. (ANTUNES, 2020, p. 138).

A “flexibilidade” é sexuada, pois amplia as diferenças entre homens e mulheres valendo-se da adoção da flexibilidade externa, que concerne ao trabalho precário e de tempo parcial, ocupado majoritariamente por mulheres.” (HIRATA, 2007, p. 13). No mesmo sentido,

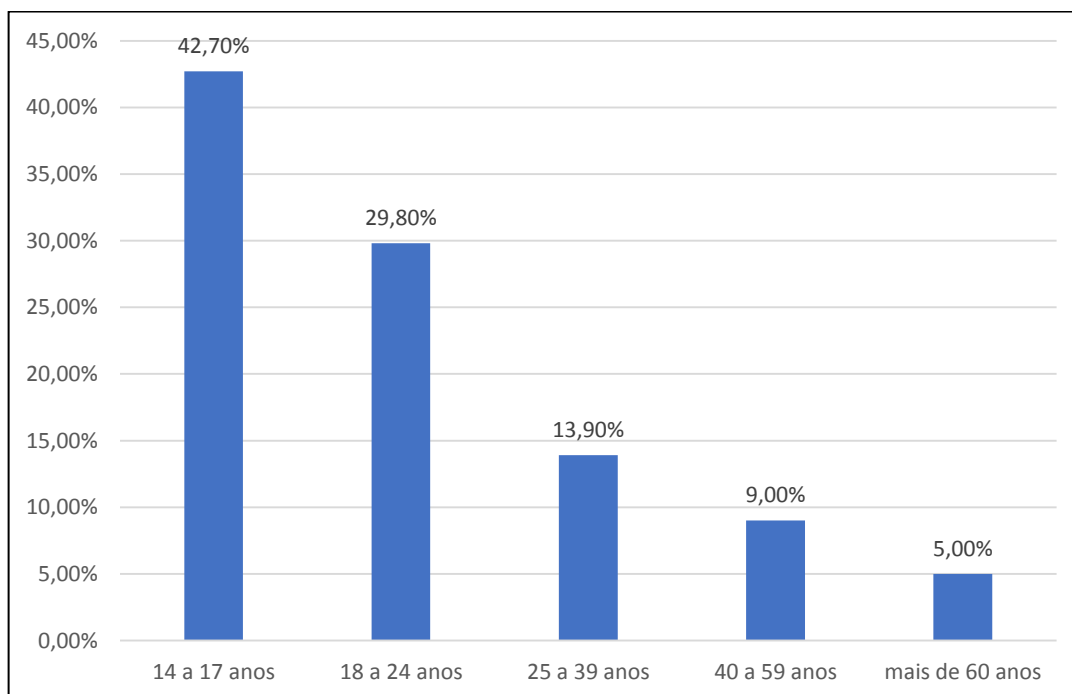
A flexibilização proporciona adoecimento dos trabalhadores porque culmina na “diminuição drástica das fronteiras entre a atividade laboral e o espaço da vida privada, no desmonte da legislação trabalhista, nas diferentes formas de contratação da força de trabalho e em sua expressão negada, o desemprego estrutural[...] o tempo foi comprimido se desdobram para executar sozinhos o que antes era feito por dois ou mais trabalhadores. Além disso é visível nos bancos de dias e de horas que ajustam a jornada às demandas flexíveis do mercado, assim como na instituição de uma parcela variável do salário subordinada ao cumprimento de metas de produção e “qualidade”.” (ANTUNES, 2020, p. 145).

A força de trabalho empregada na empresa de Telemarketing ALMAVIVA do Brasil S.A, no que tange às estatísticas nacionais é constituída majoritariamente por mulheres, numa composição de 70%. Característica comum ao perfil da força de trabalho empregada na categoria. De acordo com o IBGE, as maiores concentrações da população negra encontram-se nas periferias, logo essa força de trabalho empregada no setor de telemarketing na ALMAVIVA S.A. A exploração sofrida por essa categoria específica, porque “a precarização assume diferentes formas capazes de articular uma única cadeia produtiva desde o trabalho terceirizado, quarterizado, muitas vezes realizado na casa dos próprios trabalhadores.” (ANTUNES, 2020, p. 146).

Na unidade em análise, instalada na cidade de Aracaju, não é diferente. Segundo percentual compatibilizado nos processos analisados, segue os percentuais nacionais. Quando nos referimos às taxas de desocupação, ou seja, a relação entre a quantidade de pessoas que se encontram sem conseguir vender sua força de trabalho (desocupadas) dividido pela quantidade de pessoas com a força de trabalho formalizada, multiplicado por 100, podemos visualizar alguns motivos do foco das empresas de telefonia serem direcionados para a faixa que compreende entre 18 e 25 anos de idade. Segundo o PNAD, as taxas de desocupação em

Sergipe apresentam as seguintes estatísticas (Gráfico 6).

**Gráfico 6 – Taxas de Desocupação – Sergipe**

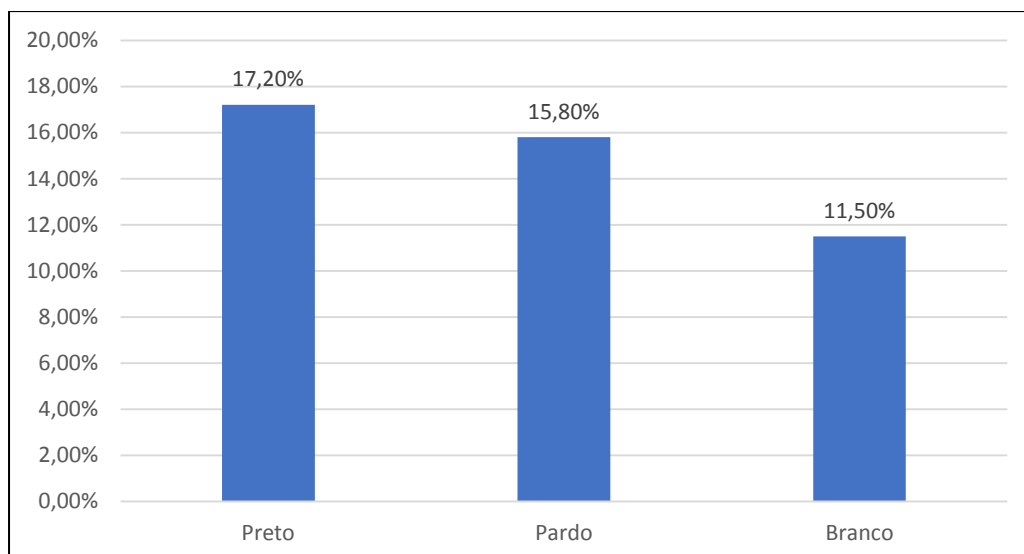


Fonte: IBGE, Diretoria de Pesquisas, Coordenação de Trabalho e Rendimento, Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua.

As taxas de desocupação mais elevadas são referentes à população participante dos grupos etários de 14 a 17 anos (42,7%), de 18 a 24 anos (29,8%), de 25 a 39 anos (13,9%), 40 a 59 anos (9,0%) e o de 60 anos ou mais (5,0%). Na faixa referente ao grupo de mais de 60 anos, Sergipe apresenta uma queda de 8,9% em relação à taxa nacional<sup>9</sup>.

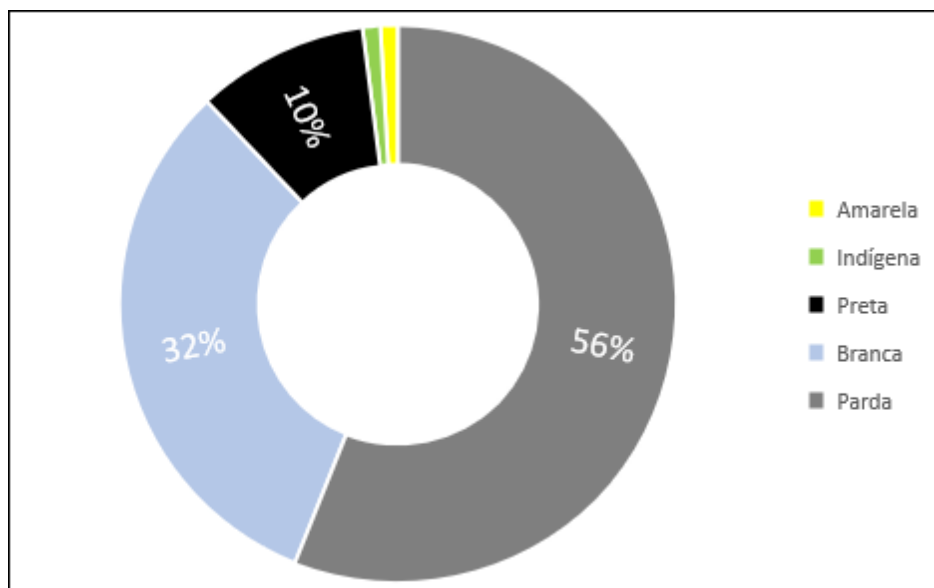
Analisando os dados acima, podemos levantar algumas questões que elucidem os motivos que objetivam as empresas de telemarketing buscarem jovens cuja faixa etária compreende 18 a 25 anos. Foi identificado que grande parte desses jovens possuem características próprias como a busca pelo primeiro emprego formal, com direitos estabelecidos em CLT; apresentam a necessidade de primeira ordem de custear as necessidades fisiológicas; possuem habilidades tecnológicas; apresentam baixo acesso aos cursos profissionalizantes de nível técnico; necessidade de ajudar e/ou custear as finanças familiares; residem em áreas de baixo IDH; são mães solas; LGBTQI's e uma população constituída por maioria parda e preta, ou seja, uma população negra (Gráfico 7).

<sup>9</sup> Informações disponível em: <https://static.poder360.com.br/2021/03/desemprego-pnad-trimestral-2020-1-mar2021.pdf>. Acesso em: 05 fev. 2022.

**Gráfico 7 – Desemprego (Brasil) por cor e raça (2019)**

Fonte: IBGE, Diretoria de Pesquisas, Coordenação de Trabalho e Rendimento, Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua.

O censo de 2010 mostra que a população de Aracaju é composta pelos autodeclarados: por 56% parda, 32% branca, 10% preta, 1% indígena e 1% amarela (Gráfico 8).

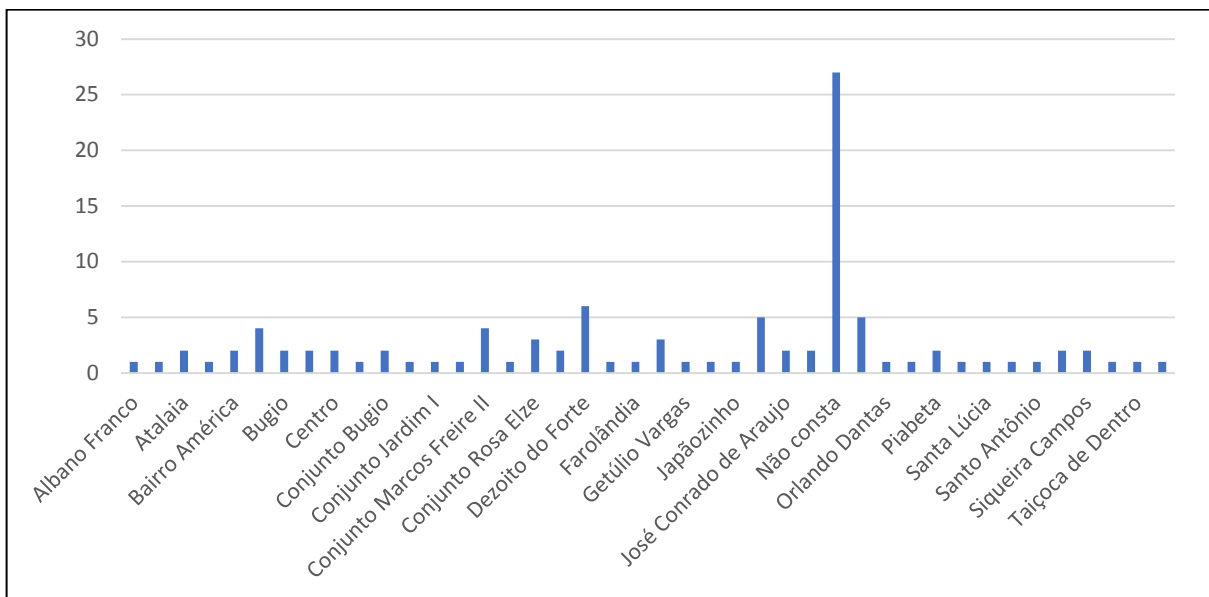
**Gráfico 8 – Distribuição relativa da população segundo cor/raça – Aracaju**

Fonte: IBGE, Diretoria de Pesquisas, Coordenação de Trabalho e Rendimento, Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua. Gráfico elaborado pela autora.

De acordo com o mapa espacial de autodeclaração da população relacionada à raça ou cor, traduz a composição racial dos bairros Aracajuanos, elucidando a relação existente entre o rendimento médio familiar e sua relação com o perfil étnico racial da população residente nas áreas de referências. A partir deste, podemos observar que a população parda e preta

habita, em sua maioria, os bairros (territórios) periféricos da capital, onde são ofertadas as características sociais frutos do racismo estrutural, que direciona tal população para exploração da força de trabalho da mulher parda e preta no setor de Telemarketing. Podemos observar no Gráfico 9 que 73% trabalhadores da categoria de operadores de telemarketing da ALMAVIVA S.A. residem em bairros periféricos da grande Aracaju, sendo os demais 27% não declarado locação residencial.

**Gráfico 9 – Bairro/Testemunha Operadora de Telemarketing**

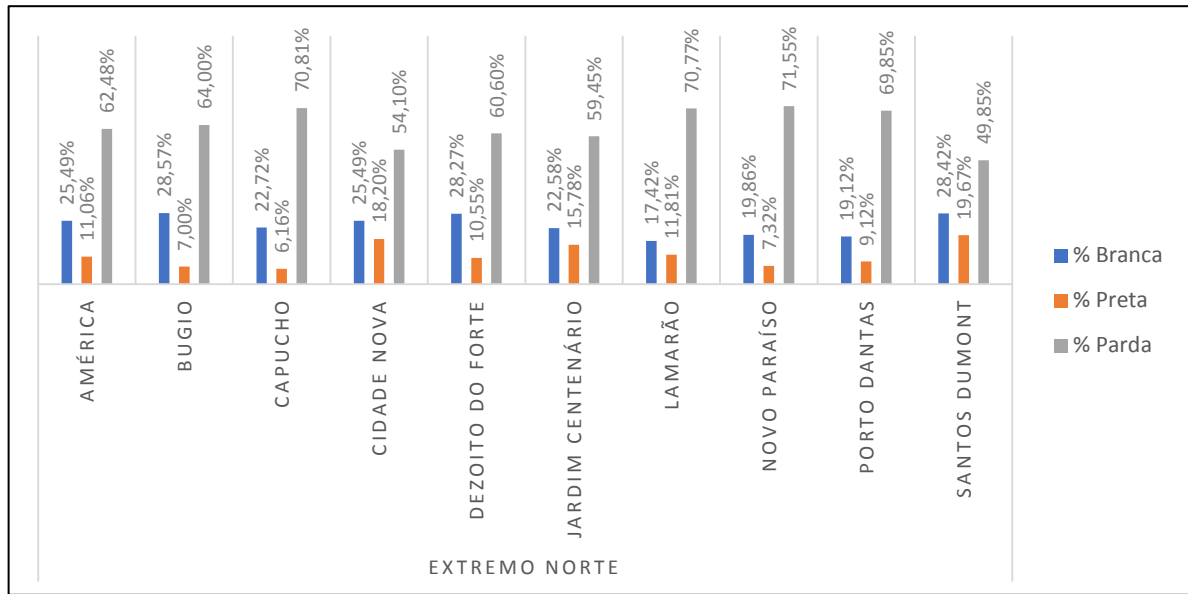


Fonte: IBGE, Diretoria de Pesquisas, Coordenação de Trabalho e Rendimento, Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua. Gráfico elaborado pela autora.

Quando são analisados os dados disponibilizados nos processos encontram-se convergências com os dados disponibilizados pelo IBGE que retratam a distribuição de cor/raça nos territórios que compõem a cidade de Aracaju. No setor de telemarketing, em Sergipe, o maior percentual da força de trabalho é constituída pelo gênero feminino e jovens com faixa etária compreendida entre 18 e 25 anos, residentes de bairros periféricos da capital ou da chamado Região Metropolitana de Aracaju (RMA) que contempla os Municípios da Barra dos Coqueiros, São Cristóvão, Nossa Senhora do Socorro e Aracaju, embora o raio de alcance dessa força de trabalho seja mais ampla, tal afirmativa é respaldada através da análise documental dos processos instaurados pelos funcionários contra a ALMAVIAVA do Brasil S.A, no Ministério Público do Trabalho (MPT). Foi possível identificarmos funcionários residentes nos Municípios de Itaporanga, Estância, Pirambu, Porto da Folha, entre outros municípios que não fazem parte da Região Metropolitana de Aracaju (RMA). Parcela desses trabalhadores formam grupos e alugam imóveis, muitas vezes insalubres, com dois ou três

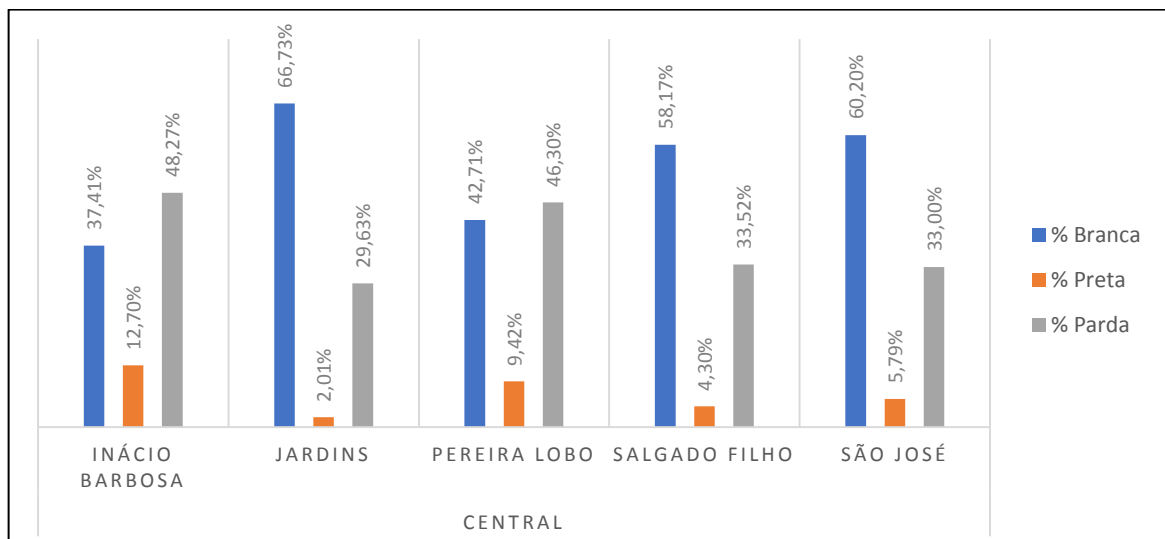
cômodos e dividem as despesas com seus pares. Outros trabalhadores residem temporariamente com parentes para se manterem próximos ao ambiente de trabalho de forma que tenham condições de enviar renda para os familiares. Vejamos dados obtidos pelo IBGE nos Gráficos 10, 11 e 12.

**Gráfico 10 – Ocupação de raça/cor nos territórios: EXTREMO NORTE**

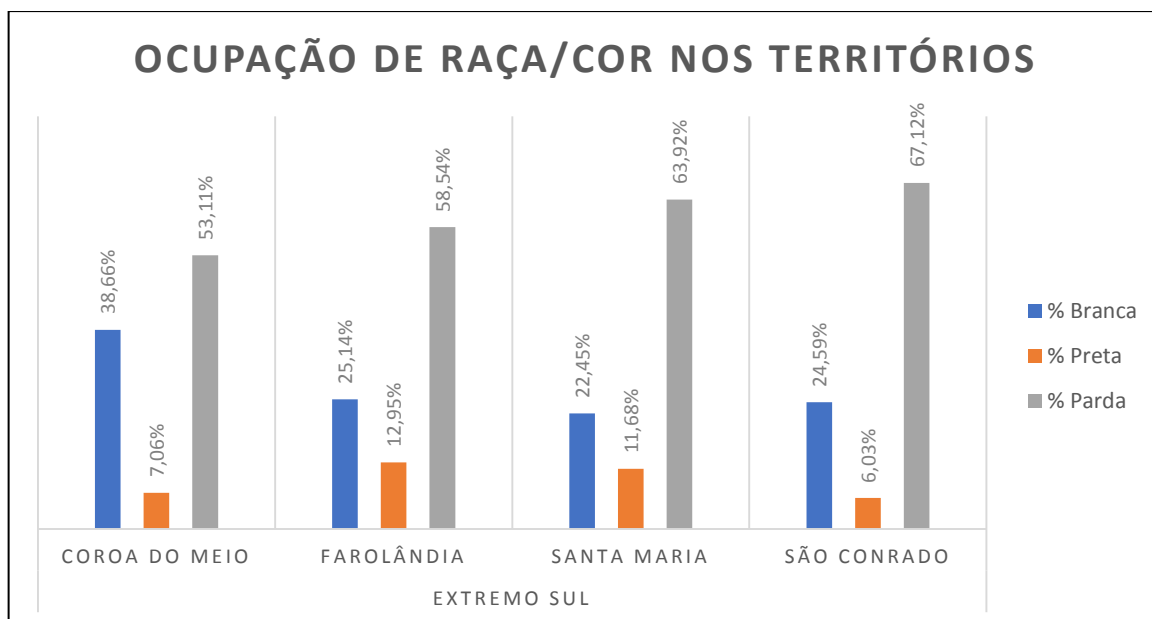


Fonte: IBGE, Diretoria de Pesquisas, Coordenação de Trabalho e Rendimento, Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua. Gráfico elaborado pela autora.

**Gráfico 11 – Ocupação de raça/cor nos territórios: CENTRAL**



Fonte: IBGE, Diretoria de Pesquisas, Coordenação de Trabalho e Rendimento, Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua. Gráfico elaborado pela autora.

**Gráfico 12 – Ocupação de raça/cor nos territórios: EXTREMO SUL**

Fonte: IBGE, Diretoria de Pesquisas, Coordenação de Trabalho e Rendimento, Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua. Gráfico elaborado pela autora.

Os gráficos disponibilizados, mostram que podemos identificar os percentuais de ocupação por raça/cor e suas predominâncias. Onde o metro quadrado de moradia na capital Aracajuana atinge os maiores índices de renda per capita, domina a população branca, ou seja, ocorre a inversão da lógica anteriormente mencionada sobre a dominação da população preta e parda nos territórios que compõem as extremidades territoriais norte e sul. Os problemas socioeconômicos estão concentrados, em sua grande maioria, nas áreas onde há predominância da população preta e parda, nestes os índices de escolaridade são mais baixos, e consequentemente maior ocupação de desempregados, subempregados e desalentados.

O recorte por cor ou raça, assim como a diferenciação por sexo, é fundamental para o diagnóstico das desigualdades de rendimentos do País. Como visto, atividades econômicas de menores rendimentos médios são as que proporcionalmente possuem mais ocupados de cor ou raça preta ou parda e pessoas do sexo feminino. No balanço geral, em 2017, os brancos ganhavam em média 72,5% mais do que pretos ou pardos e os homens ganhavam, em média, 29,7% mais que as mulheres (IBGE, 2018, p. 28).

Diante dos dados, não podemos esquecer que na última posição da escala de ocupação do mercado de trabalho encontra-se a mulher negra, logo as mais recrutadas para exercerem o trabalho precarizado, porque essa categoria tem gênero.

### 3 CAPÍTULO II. EXPLORAÇÃO DO TRABALHO DAS MULHERES NEGRAS DE SERGIPE NA BASE DA ACUMULAÇÃO DO CAPITAL TRANSNACIONAL

#### 3.1 ELEMENTOS PARA ENTENDER A EXPLORAÇÃO DO TRABALHO NA ALMAVIVA: MAIS VALIA ABSOLUTA, RELATIVA E SUPEREXPLORAÇÃO

Não poderia avançar na análise acerca do trabalho das mulheres negras na ALMAVIVA sem antes tratar de duas categorias básicas para entender a exploração que se processa sobre essas vendedoras da força de trabalho: *mais valia absoluta e mais valia relativa*. Da mesma forma, por entender que a dependência - como uma marca importante do capitalismo brasileiro -, traz elementos que reforça a exploração do trabalho, a categoria superexploração, cunhada por Marini (2005), contribui no entendimento do quanto de mais valia é extraída da força de trabalho feminina e negra na transnacional ALMAVIVA do Brasil Telemarketing e Informática S.A.

O trabalho concreto é ontológico ao homem, sendo assim faz parte de sua essência como ser social. Como categoria central e fundante do ser social, o “trabalho [é] [...] formador de valores-de-uso [e], enquanto trabalho útil, é uma condição de existência do homem, independente de todas as formas de sociedade” (MARX, 1903, p. 9 apud LUKÁCS, 1979, p. 16). Nesse sentido,

é um processo de que participam o homem e a natureza, processo em que o ser humano, com sua própria ação impulsiona, regula e controla seu intercâmbio material com a natureza. Defronta-se com a natureza como uma de suas forças. Põe em movimento as forças naturais do seu corpo [...] a fim de apropriar-se dos recursos da natureza externa e modificando-a, ao mesmo tempo modifica a sua própria natureza. Desenvolve as potencialidades nela adormecidas e submete ao seu domínio o jogo das forças naturais. Não se trata aqui das formas instintivas, animais, de trabalho. Pressupomos o trabalho sob forma exclusivamente humana (MARX, 2008, p. 211).

Assim, o trabalho é constituído numa relação entre o homem e a natureza na qual o homem emprega suas forças naturais e utiliza a matéria natural tornando-a útil para sua própria vida; subordinando a matéria natural na obtenção de seus objetivos (MARX, 2011). O resultado do trabalho é, portanto, um processo teleológico. É algo “que já estava presente de modo ideal. Ele não efetua apenas uma mudança de forma no elemento natural; ao mesmo tempo realiza, no elemento natural, sua própria finalidade” (MARX, 2011 apud LUKÁCS, 1979, p. 16). Nessa perspectiva, a ontologia marxiana do ser social refuta “a transposição simplista das leis naturais para a sociedade”, uma vez que o desenvolvimento das formas de

objetividade do ser social “é um processo dialético, que começa com um salto, com o pôr teleológico do trabalho, não podendo ter nenhuma analogia na natureza” (LUKÁCS, 1979, p. 17).

É nesse sentido que Marx (2011) estabelece a diferença entre a realização do trabalho do homem e o trabalho realizado por uma abelha na construção de sua colmeia, situando a racionalidade e a essência criativa como ações inerentes apenas ao homem. Porém, para realização do trabalho, existem elementos que são necessários ao processo, sendo eles “o próprio trabalho; a matéria que se aplica ao trabalho e os meios de trabalho” (MARX, 2011, p. 212).

No entanto, no capitalismo a sociedade está dividida em duas classes distintas: a dos capitalistas, composta pelos detentores dos meios de produção e compradores da força de trabalho e, do outro lado, por uma massa de trabalhadores/as que, uma vez desprovida dos meios de produção, disponibiliza a sua força de trabalho para venda ao capitalista pelo valor necessário para sua reprodução. Aqui o trabalho afirma-se não mais como trabalho concreto, mas como trabalho abstrato no qual a relação social produz mais valia. Por essa razão, “todas as atividades humanas produtoras de mais-valia são *trabalho* no sentido de *trabalho abstrato*” (LESSA, 2002, p. 30).

Na relação social capitalista a produção resultante do trabalho realizado pela força de trabalho dos/as trabalhadores/as não vos pertence. Cabe ao trabalhador apenas o salário porque “o produto é propriedade do capitalista, não do produtor imediato, o trabalhador. [...]” (MARX, 2011, p. 219). O processo que está na base da apropriação do trabalho do/a trabalhador/a pode ser denominado de processo de produção de valor ou de mais valia. A mais valia consiste na diferença estabelecida entre o valor do produto produzido e o valor do capital investido no processo de produção (MARX, 2011). A mais-valia trata-se de uma forma de exploração especificamente pelo capitalista.

Dois formas de capital se apresentam no processo de constituição do valor da mercadoria: o capital constante e o capital variável, ambos partícipes do processo produtivo, porém com características distintas. O capital constante consiste no valor dos meios de produção consumidos e transferidos para o produto (a mercadoria). O capital variável, que é utilizado na compra da força de trabalho, responde pela reprodução ampliada do capital, mesmo porque somente a força de trabalho de mulheres e homens têm a capacidade de gerar valor. Nesses termos, a força de trabalho vendida pelo trabalhador ao capitalista é paga com um salário que está abaixo do que foi produzido pelo trabalhador e, justamente por isso, garante o ciclo da reprodução do capital, uma vez que nesse processo é gerado um excedente

que é apropriado pelo capitalista. Assim,

[...] A força de trabalho em atividade não só reproduz o seu próprio valor, mas também cria valor excedente. Essa mais-valia constitui o excedente do valor do produto em relação ao valor dos componentes do produto consumidos, a saber, os meios de produção e a força de trabalho. (MARX, 2008, p. 244).

Marx (2011) apresenta duas formas de extração de mais valia sobre as quais se apoia a exploração do trabalho: mais valia absoluta e mais valia relativa. Na relação social estabelecida entre comprador e proprietário da força de trabalho, essa mercadoria, ao ser comprada através do contrato de trabalho, agrega a ela todo o valor gerado. Aqui reside o cerne da exploração do trabalho ocultado no processo de produção capitalista: ao pagar o salário ao trabalhador com o valor equivalente à sua força de trabalho, o seu comprador (o capitalista) se apropria do valor produzido por esta no processo de trabalho, mesmo porque o salário é imensamente menor ao valor criado por essa força de trabalho no processo produtivo. Eis a razão do porquê o resultado do trabalho não é de propriedade do trabalhador e sim de quem compra a sua força de trabalho, ou seja, é de propriedade do capitalista.

Na perspectiva de se apropriar cada vez mais do valor excedente gerado pela força de trabalho, o capitalista utiliza-se de duas maneiras para a sua extração: do prolongamento da jornada de trabalho (mais valia absoluta) e do emprego em tecnologia redutora do tempo de trabalho necessário (mais valia relativa). Ao prolongar a jornada de trabalho, se extrai mais excedente. É relevante lembrar que a mais valia absoluta também é extraída no processo de intensificação do ritmo de trabalho, garantindo, sob uma mesma base técnica, a produção de mais mercadoria e, conseqüentemente, de mais valia, dentro do tempo "normal" da jornada de trabalho. A resistência dos trabalhadores se faz notar com a luta organizada em torno da redução da jornada de trabalho.

Diante da ofensiva dos trabalhadores, o capitalista adota novos mecanismos para incrementar a extração do valor excedente. Apresenta-se como um dos mecanismos a extração do valor por meio da mais valia relativa. Essa extração se processa com o aumento do tempo de trabalho excedente, sem que haja a necessidade de aumentar a jornada de trabalho, apenas o “[...] modo de repartir-se em trabalho necessário e trabalho excedente” (MARX, 2011, p. 364). Nesse modo de incrementar a exploração, via a extração da mais valia, o emprego de tecnologia redutora de tempo necessário faz notar a revolução da base técnica.

Com os meios dados pode um sapateiro, por exemplo, fazer um par de botas em um dia de trabalho de 12 horas. Para fazer no mesmo tempo dois pares de botas, tem de duplicar-se a produtividade de seu trabalho, o que exige a alteração no instrumental ou no método de trabalho, ou em ambos ao mesmo tempo. Têm de ser

revolucionadas as condições de produção de seu trabalho, o modo de produção e, conseqüentemente, o próprio processo de trabalho (MARX, 2011, p. 365).

Por essa razão, o desenvolvimento das forças produtivas à medida em que intensifica a produtividade do trabalho, ajuda no aumento do tempo de trabalho excedente sem que seja necessário o aumento da jornada de trabalho. Dentro dessa lógica, o método de trabalho sofre alterações no dinamismo de funcionamento. A máquina passa a exercer um papel central na produção e, conseqüentemente, ocasiona a diminuição da importância do papel desempenhado pelo trabalhador, passando a ser substituído pelas ações produtivas desempenhadas pelas máquinas. A adoção de tecnologia capaz de reduzir a parte relativa do trabalho necessário faz aumentar a Superpopulação Relativa, como resultante dos fatores decisivos no processo de acumulação, que tem em sua base as alterações na composição orgânica do capital com o aumento do capital constante em detrimento do capital variável (força de trabalho).

Nas economias dependentes a extração de mais valia vai se processar dentro de uma relação social que Marini (2000) concebe como "superexploração". Importa salientar que a superexploração da força do trabalho é tratada pelo autor a partir da teoria marxista, em que o conceito marxiano de exploração é analisado no âmbito de um estudo comparativo com a realidade concreta da América Latina. Para Marini (2000), nas economias dependentes, a exploração assume uma função de busca, pela burguesia nativa, de compensação pela desigualdade dos termos de troca com as nações economicamente desenvolvidas.

Assim, a dependência do desenvolvimento econômico dos países latino-americanos é base para a superexploração da força de trabalho, utilizada como um mecanismo de acumulação do capital, mediante a prática de insubordinação do valor da força de trabalho. Os pressupostos intrínsecos que regem a superexploração são as intensificações da jornada de trabalho e a redução do salário.

Quando Marini (2000) se refere a jornada de trabalho e a intensificação do trabalho dentro da jornada, expõe uma relação direta com os conceitos marxista de extração de mais valia absoluta e relativa, porém a sua teoria apresenta argumentos que relacionam a extração de mais valia à questão estrutural, em que o baixo valor do salário da força de trabalho, vendida pelo trabalhador, possibilita a elevação dos níveis exploração pelo capitalista. A possibilidade de obtenção de maiores lucros, através do aumento da produtividade com adoção da superexploração da força de trabalho, praticada nos países periféricos, propicia a transferência da acumulação do capital para os países centrais.

A superexploração proporciona a produção de mais valia extraordinária nas economias

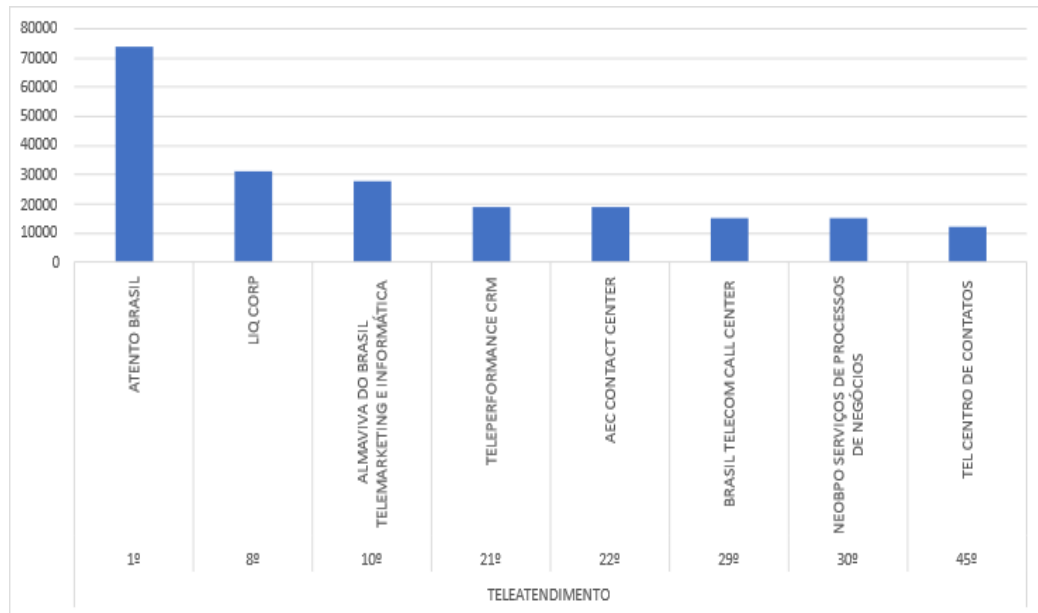
periféricas, o que atende às expectativas da lógica de acumulação capitalista da economia mundial, uma vez que possibilita a sua apropriação pelos países de economias centrais. É necessário frisar que tal ação é possível porque a possibilidade da superexploração da força de trabalho dos países periféricos é via de elevação da taxa de mais valia interna. É uma forma desenvolvida pelos países periféricos da América Latina, para reverter a própria perda de lucro na dependência da estabelecida com o mundo, que influencia diretamente no aumento da jornada de trabalho e sua intensidade que, por sua vez, resulta numa elevada e agressiva exploração da força de trabalho. Assim, a categoria superexploração da força de trabalho ajuda a entender a exploração das mulheres negras na transnacional ALMAVIVA do Brasil S.A., uma vez que nela estão contidas características como: remuneração da força de trabalho bem abaixo do seu valor; prolongamento da jornada de trabalho com consequente desgaste corpóreo e psíquico do/a trabalhador/a; aumento da intensidade do trabalho com apropriação antecipada de anos de vida do trabalhador devido o desgaste físico e psíquico existente no processo de trabalho; aumento do valor da força de trabalho sem que haja o aumento do salário (MARINI, 2000).

De acordo com o estabelecido em Acordo Coletivo de Trabalho (ACT), na vigência do SINTTEL/Sergipe, a carga horária do operador de telemarketing é estabelecida 36 horas semanais. Na classificação realizada pelo PNAD, essa categoria é composta de pessoas subocupadas por insuficiência de horas trabalhadas, ou seja, estão disponíveis para trabalhar mais horas. De acordo com o IBGE, a composição da força de trabalho subutilizada atingiu uma taxa de 24,3% da população no 4º trimestre de 2021. No Brasil, grande parte dessa categoria é composta, por operadoras/es de telemarketing, em sua maioria do gênero feminino, com uma composição de gênero de aproximadamente 68% do sexo feminino e 30% do sexo masculino.

Operando a partir da superexploração do trabalho, o setor de telemarketing está diretamente relacionado ao capital estrangeiro que atua no Brasil dentro das características da categoria cunhada por Marini (2000). Ao ocupar o primeiro lugar no ranking nacional de empregabilidade, o setor que vem crescendo vertiginosamente, gerando uma média de 1,6 milhões de empregos diretos, conforme dados do CAGED/2019. O Gráfico 13 mostra o poder que exerce o setor de telecomunicações no mercado econômico e, conseqüentemente, no mercado de trabalho, ocupando o primeiro lugar no ranking de empregabilidade, seguindo do oitavo e décimo lugar. Estando na posição dos dez maiores empregadores, o setor ainda domina a vigésima primeira, vigésima segunda, vigésima nona, trigésima e quadragésima quinta colocação no ranking. Beneficiado pelo vilipêndio dos direitos trabalhistas, submetem

a categoria de operador de telemarketing, em sua maioria na faixa etária entre 18 e 25 anos, a processos superexploratórios desenvolvidos no interior do processo de trabalho através de vários mecanismos de incrementação da extração de valor excedente.

**Gráfico 13 – Ranking de Empregabilidade no Brasil**



Fonte: IBGE, Diretoria de Pesquisas, Coordenação de Trabalho e Rendimento, Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua Imagem: da autora.

A análise da exploração do trabalho das mulheres negras que está na base da acumulação do capital da transnacional Empresa ALMAVIVA do Brasil Telemarketing e Informática S.A., no estado de Sergipe utilizou como fonte de pesquisa os processos judiciais que versam sobre a referida Empresa. Nestes constam reclamações de cunho trabalhistas que registram as várias facetas tangenciais da exploração da força de trabalho. Evidenciamos que tais práticas são iniciadas desde o ato da contratação para ocupação do cargo de operadora de telemarketing, perpetuando no cotidiano dos trabalhadores e expressando o controle e exploração.

Os primeiros elementos identificados no ato da contratação explicitam a exploração da categoria, através da extração de horas excedentes de trabalho que resultam no aumento da produtividade através de diversos mecanismos de extração de excedente, ou seja, de extração de mais lucro. Os mecanismos são efetivados através de treinamentos não remunerados, jornadas excedentes de trabalho, metas de atendimento inatingíveis, intervalos intrajornada não concedido, escala de trabalho não definida, entre outros. As diversidades de causas trabalhistas apresentadas e pleiteadas nos processos e analisadas neste capítulo confirmam as

diversas formas que o capital utiliza para extrair mais valia no processo produtivo, resultando em acumulação de capital.

## 3.2 MECANISMOS DE EXTRAÇÃO DE MAIS VALIA ABSOLUTA E RELATIVA NA EMPRESA ALMAVIVA TELEMARKEETING E INFORMÁTICA DO BRASIL S.A

### 3.2.1 Extração da mais valia nos processos de recrutamento e seleção de operadores de telemarketing

Os processos de recrutamentos e seleções dos operadores de telemarketing da transnacional ALMAVIVA Telemarketing e Informática do Brasil S.A. foram realizados em parceria com o Governo do Estado de Sergipe, através do Núcleo de Apoio ao Trabalhador (NAT) desde o início da implantação da empresa em Aracaju, em 2013, se estendendo até o ano de 2016. Realizados dentro da unidade de operação de telemarketing, na vigência do período de parceria, sob o comando de supervisores que compõem o quadro de trabalhadores da transnacional, o processo de treinamento aplicava uma carga horária de 6 horas diárias, durante 30 dias, exceto nas folgas semanais. Com direito a uma folga semanal, seguindo todo tramite TRÂMITE de um trabalhador efetivo, as/os operadores possuíam uma senha de acesso a mesa de operação de telemarketing e *call center*, metas a serem atingidas de menor intensidade. Durante o treinamento, havia horário pré-estabelecido para uso do banheiro, descansos estabelecidos para categoria e pausas para as refeições. Embora a empresa utilizasse a força de trabalho durante o treinamento, o trabalho não era remunerado. Tanto os recursos disponibilizados pela empresa quanto os recursos destinados às trabalhadoras tinham objetivo apenas de custear o transporte e o vale refeição equivalentes ao valor de um lanche.

Diante da recorrente prática de apropriação do total das horas trabalhadas pelo operador de telemarketing e *call center*, escamoteada sob os “processos de recrutamentos e seleções”, o pleito pelo reparo dos danos ganharam intensidade na justiça do trabalho, que reconhece, em sua maioria, a sentença de ação condenatória. Os processos dão conta que o treinamento se constituía em um mecanismo de extração de mais valia, uma vez que todo o trabalho era realizado com as mesmas atribuições de um trabalhador contratado, sem, contudo, ser pago<sup>10</sup>. Além do não pagamento, o tempo de trabalho de 30 dias, disfarçado sob

---

<sup>10</sup> “[...] que exercia a função de atendente de telemarketing; que batia ponto quando entrava e quando saía, logado no sistema; que, no início, quando entraram, participaram de um treinamento; que o treinamento durou

a aparência de treinamento, não era contabilizado como tempo de trabalho<sup>11</sup>.

Ao analisar a exploração dessa força de trabalho e o quanto de excedente foi apropriado pela ALMAVIVA do Brasil Telemarketing e Informática S.A., durante um mês de “treinamento”, constata-se que em 30 dias de cada trabalhadora, com uma carga-horária de trabalho de 36 horas semanais fora apropriada 1.080 horas mensais de trabalho. Trabalho realizado sob estabelecimento de metas de atendimentos aos clientes, que oscilavam entre 6 e 8 por hora/dia, numa variação entre 1.080 e 1.440 atendimentos mensais por operadora de telemarketing. Sem a obrigatoriedade de relação formal entre operadora e a transnacional ALMAVIVA do Brasil Telemarketing e Informática S.A, tanto o pagamento de provimentos às trabalhadoras quanto o percentual a ser recolhido para a Previdência, além dos demais tributos, foram totalmente apropriados pela transnacional, garantindo uma acumulação do capital não apenas do excedente explorado, mas absolutamente de todo o valor gerado por essas trabalhadoras durante os 30 dias de trabalho disfarçado em “treinamento”. Obviamente, nesta análise consta apenas uma média por contratação de uma trabalhadora, uma vez que não foi possível acessar os registros de controle mensal de treinamentos de contratação efetuados pela transnacional. Salienta-se que o não recolhimento previdenciário, além dos demais tributos, é uma prática realizada sobre o amparo da lei. Observa-se que,

De acordo com o art. 7º, I, da Lei nº 12.546/2011, com a redação dada pela Lei nº 13.161/2015, é estabelecido nova regra que concede às empresas de determinado ramo de atividade que contribuam para a Previdência Social sobre o valor da receita bruta, substituindo as contribuições previstas nos incisos I e III do art. 22 da Lei nº 8.212/1991, quais sejam, 20% das remunerações pagas, devidas ou creditadas a qualquer título, durante o mês, aos segurados empregados ou contribuintes individuais que lhe prestem serviços.

"Treinamentos" onde a trabalhadora encontrava-se inteiramente disponível e sob as

---

uns 30 dias; [...] que não receberam remuneração na época do treinamento” (Processo: 0000338-12.2019.5.20.0006).

<sup>11</sup> “[...] Esclareceu que antes da assinatura do contrato, fez um treinamento de 30 dias, mas não teve sua CTPS assinada por ocasião da admissão, nem recebeu remuneração pelo labor no período de 01/03/2013 a 31/03/2013, nem foram recolhidas as contribuições previdenciárias do período [...]” (Processo: 0001127.44.2015.5.20.0008); “Sustenta a reclamante que apesar de ter sido contratada em 30/05/2013, a reclamada anotou como data de admissão na CTPS da obreira como sendo 20/06/2013, o que não representa a realidade, tendo em vista que desde a primeira data a empresa Reclamada determinou que a Reclamante participasse de um curso de treinamento, sendo que o horário deste curso era o mesmo da jornada laboral da autora, tendo este treinamento ocorrido durante todo este período entre as datas de 30/05/2013 a 20/06/2013.”(Processo: 0000135-98.2015.5.20.0003).

regras impostas de um contrato de trabalho formal, mas sem vínculo empregatício, se transformaram no nó górdio das práticas de utilização da força de trabalho das mulheres negras na ALMAVIVA do Brasil Telemarketing e Informática S.A. Os seus reflexos sobre as trabalhadoras negras foram notados nos processos rescisórios, quando o tempo de trabalho dos 30 dias não contabilizado, influenciava no montante a ser pago à trabalhadora, além dos impostos sonegados que impactavam no orçamento das políticas públicas do Estado.

Assim, depois do vínculo trabalhista firmado, a ausência de formalização do período nomeado “treinamento” usurpava os direitos das trabalhadoras, uma vez que ao não ser contabilizado, exerce exerce influência direta na postergação do período de gozo de férias, no salário referente ao 13º salário, no acúmulo de FGTS e, em caso de uma possível reclamação trabalhista, no confisco automático do direito, após 5 anos de firmado o vínculo trabalhista.

Quando a operadora de telemarketing emprega sua força de trabalho durante seis horas diárias, em caráter de treinamento, sem que haja salário pelas horas trabalhadas, usurpa-se o seu direito trabalhista estendendo e intensificando a exploração. A apropriação total do tempo de trabalho do trabalhador - no período denominado “treinamento” -, sem pagamento do salário, é uma das formas de precarização e de intensificação dos tempos e movimentos no ato laborativo”. (ANTUNES, 2021, p. 97). De acordo com Antunes (2021), as práticas das transnacionais de telemarketing acumulam características modernas e ultrapassadas, pois, ao mesmo tempo em que investem em tecnologias modernas, aplicam as práticas de controle que remetem ao início do século XX.

### **3.2.2 Sistema de home office: aprofundamento da exploração do trabalho das mulheres negras**

O Sistema de home office na transnacional ALMAVIVA do Brasil Telemarketing e Informática S.A, no estado de Sergipe foi adotado como uma alternativa de manutenção da acumulação capitalista durante o cenário de incertezas e preocupações instaurado com a crise sanitária mundial provocada pela pandemia (COVID-19) e as consequentes recomendações de afastamento social pela Organização Mundial de Saúde (ONU). Assim, o cenário de insegurança no funcionamento da Empresa, dado um quadro de trabalhadores composto por, aproximadamente, 5 mil funcionários, escalados em quatro turnos de jornada de trabalho composta de 6 horas de jornada diária, com possibilidades de propagação da COVID-19 e o não cumprimento das regras que estabeleciam distanciamento, higienização e ventilação dos ambientes para evitar a propagação do vírus de forma descontrolada foram dinamizadores do

Sistema de home office, como uma maneira de dar continuidade à acumulação do capital através da exploração do trabalho.

Embora fosse permitido apenas o funcionamento de serviços essenciais, a transnacional ALMAVIVA S.A. descumpriu as regras durante o período de deflagração de afastamento social em decorrência da pandemia, mantendo o funcionamento com todos os trabalhadores e ignorando as determinações de restrições estabelecidas pelo Governo de Sergipe e órgãos de saúde. Somente após a intervenção do Ministério Público do Trabalho de Sergipe (MPT/SE), no sentido de resguardar a saúde e segurança das/os operadoras/es de telemarketing que a Empresa foi obrigada a rever os processos de trabalho no formato presencial durante a pandemia. Burlando as determinações estabelecidas, pelas autoridades Governamentais de Sergipe, a ALMAVIVA S.A. teve o fechamento parcial da unidade determinado pelo Ministério Público de Sergipe (MPT/SE). Conforme se observa,

O Ministério Público do Trabalho em Sergipe (MPT-SE) notificou a empresa Almaviva, neste sábado (21), para que ela pare imediatamente de realizar atividades de teletendimento e central de telemarketing que não sejam relativas aos serviços médicos, hospitalares, farmacêuticos, laborais, clínicas e de serviços de saúde, considerando que não se enquadra como atividade essencial prevista no Decreto Estadual nº 17.3110 e Decreto Federal nº 10.282, ambos de 20 de março de 2020. (<https://www.prt20.mpt.mp.br/procuradorias/prt-aracaju/798-mpt-se-notifica-almaviva-para-que-a-empresa-suspenda-as-atividades-classificadas-como-nao-essenciais>).

“Ao verificar que eles continuavam descumprindo várias determinações, ordenamos que de imediato, diminuíssem o quantitativo de funcionários que estavam no estabelecimento, para garantir o espaçamento mínimo de dois metros entre as pessoas nas cabines e diminuir a aglomeração e o risco de contágio”, disse a coordenadora da Vigilância Sanitária e Ambiental, Denilda Caldas. (<https://g1.globo.com/se/sergipe/noticia/2020/03/21/empresa-de-telemarketing-em-aracaju-e-notificada-por-descumprir-decreto-de-enfrentamento-ao-novo-coronavirus.ghtml>).

Atentando contra a saúde de aproximadamente 5 mil trabalhadoras/es que, durante uma jornada de trabalho de 6 horas, eram escaladas/os em quatro turnos, a ALMAVIVA S.A. manteve o seu funcionamento com todas/os as/os trabalhadores na ativa, mesmo quando o lockdown foi estabelecido pelos Governos de diversos países e, no Brasil, pelos Governos Estaduais, como uma ofensiva que objetivava conter o avanço da contaminação. Assim, dentro da lógica de “não parar a economia”, reforçada pelo posicionamento do Governo Federal, Jair Messias Bolsonaro, em relação à pandemia de ser uma “gripezinha” Sem maiores proporções. A transnacional ALMAVIVA Telemarketing do Brasil S.A. só repensa concretamente o seu formato de trabalho quando o prolongamento da pandemia associado às pressões pelo afastamento social mostra-se capaz de ofuscar a sua extração de trabalho

excedente.

Mesmo quando a OMS estabelece protocolo de higienização indicando o uso contínuo de álcool 70%, em gel; máscaras faciais em ambientes fechados e abertos; não contato físico entre pessoas não pertencentes a mesma família; proibição de aglomerações em locais fechados; fechamento de lojas e órgãos públicos; permanência de funcionamento apenas dos serviços essenciais, como saúde e alimentação em modo de delivery, na unidade da Transacional ALMAVIVA S.A., em Aracaju/SE, as atividades foram mantidas com a normalidade cotidiana, embora houvesse além da determinação do protocolo da OMS, decretos do Governo do Estado de Sergipe, Belivaldo Chagas (<https://al.se.leg.br/poder-executivo-decreta-calamidade-publica-em-sergipe/>).

Para dar continuidade à acumulação do capital, a venda de mercadorias e a oferta de serviços não essenciais passaram a ser desenvolvidas exclusivamente dentro do formato remoto de trabalho. Registra-se que todas as atividades burocráticas passaram a ser realizadas nas residências das/os trabalhadoras/es nesse mesmo formato. Ao adotar duas modalidades de trabalhos (home-office e presencial), a ALMAVIVA S.A. intensifica a exploração do trabalho das mulheres negras, sobretudo nesse momento conjuntural em que os serviços prestados pela empresa ganhavam importância fundamental pela sua requisição e crescimento da demanda.

A adequação leva as operadoras de telemarketing a serem direcionadas para o sistema de home office. Assim, recebeu da ALMAVIVA S.A. um headset e senha de acesso remoto para operar as atividades diárias, com todos os requisitos de metas a serem atingidas e controle estabelecido pela Empresa através de sistemas de monitoramento que indicam o desempenho de desenvolvimento da atividade destinada. Todas as operações são visualizadas em tempo real pelos supervisores diretos, visando o controle das metas estabelecidas.

Com a deflagração da pandemia, determinações específicas estabelecendo novas regras de trabalho para as gestantes são expressas na Lei 14.151/2021. A lei previa garantir menor exposição e riscos de contágio das grávidas evitando adoecimento mental, tendo em vista que a incerteza e o medo invadiram o cotidiano da população brasileira e mundial. Diante de tal determinação, a ALMAVIVA S.A., cumpriu o estabelecido em lei, evidentemente, mantendo o nível de exploração do trabalho, até a sua revogação pela Lei 14.311/22, que decreta o retorno presencial do trabalho das gestantes. Durante a deflagração do período pandêmico, as mulheres grávidas executaram as atividades laborais de maneira remota, sob as condições das/os demais trabalhadoras/es em modalidade home office.

Na análise dos processos, é evidenciado que os meios de trabalho utilizados pelas

operadoras de telemarketing<sup>12</sup>, ou seja, os instrumentos necessários para realização do trabalho são de propriedade da trabalhadora, que por sua vez recebe um salário parcial pela sua força de trabalho empregada. Por se tratar de mulheres negras, na sua maioria, residentes em áreas periféricas de Aracaju e da grande Aracaju, o dispêndio de recurso para garantir estrutura ao trabalho torna-se bem mais oneroso. Na modalidade de home-office o tempo disponível da força de trabalho é mais extenso para atender as demandas referentes às metas estipuladas e controladas através do sistema operacional de responsabilidade da ALMAVIVA Telemarketing e Informática do Brasil S.A. Nesses termos, a superexploração da força de trabalho é intensificada uma vez que a disponibilidade de tempo da operadora de telemarketing é ampliada, sem que haja pagamento pela hora extra de trabalho empregada.

A adoção da prática de trabalho remoto, beneficia o capitalista da Transnacional ALMAVIVA S.A. e transfere direta e indiretamente custos financeiros para as operadoras de telemarketing. Ao assumir o compromisso e o dever de disponibilizar meios de trabalho – como computador e internet, com velocidade compatível para realização de atendimentos aos clientes e/ou vender produtos relacionados à atividade desempenhada –, além de disponibilizar e custear a manutenção de equipamentos de informática, energia elétrica e mobiliário que atenda minimamente aos requisitos ergométricos para uso – porque “os meios de trabalho servem para medir o desenvolvimento da força humana de trabalho e, além disso, indicam condições sociais em que se realiza o trabalho (MARX, 2011, p. 214) –, dessas trabalhadoras é extraída não apenas o excedente resultante da sua jornada de trabalho. São imputadas a elas a obrigatoriedade de custear os meios necessários ao trabalho, o que faz a ALMAVIVA do Brasil S.A. extrapolar àquela extração de mais valia que é retirada tanto através do prolongamento da jornada de trabalho (mais valia absoluta), quanto pela via da

---

<sup>12</sup> “Processo 0000457-39.2020.5.20.0005: Que em 15/04/2020 a reclamante já estava em home office, não sabendo quando ela iniciou esse trabalho; Que não conseguiu contato com a reclamante; Que a reclamante entrou em contato com a depoente em 20/04/2020 e levou seu computador para que a depoente o problema; Que o depoente detectou os problemas e conseguiu habilitar o computador da reclamante através da TI; Que dia 30/04 a reclamante retornou ao home office e inclusive trabalhou dia 01/05; Que no dia 29/04 a reclamante trabalhou presencialmente; Que não sabe precisar até quando a reclamante trabalhou em home office; Que após os ajustes em seu computador a reclamante conseguiu atender normalmente por 01 ou 02 dias, até ser chamada pela empresa para justificar as faltas, o que fez sob a alegação de não ter internet; Que questionou a reclamante porque ela não teria ido a empresa já que não tinha internet; Que para trabalhar em home office o empregado precisava ter internet a partir de 5 mega; Que os funcionários preenchiam formulário dando o aceite [...]”;

redução do tempo de trabalho necessário (mais-valia relativa).

A análise de Martins (2021) em relação à superexploração dos/as entregadores/as por aplicativos, implementada dentro das bárbaras soluções do capital globalizado, nos ajuda a pensar a condição de exploração a que estão submetidas as mulheres negras, operadoras de telemarketing. Para Martins (2021, p. 45, grifos da autora), “o *que se manifesta aqui é um traço da superexploração da força de trabalho negra, desencadeada pelas empresas que operam [...] [sob o capital globalizado]*”. Superexploração que se expressa “na remuneração bem abaixo do seu valor, associada ao prolongamento da jornada que resulta em desgaste corpóreo e psíquico desses trabalhadores/as, combinado com o aumento da intensidade do trabalho” (Idem), no caso das operadoras de telemarketing, pelo estabelecimento de metas difíceis de serem alcançadas que, vinculadas ao estresse da atividade laboral, ao assédio moral e sexual, faz, nesse nível de exploração, conforme elucida Marini (2000), o capital se apropriar antecipadamente de anos de trabalho e de vida dessas trabalhadoras.

### 3.2.2.1 Extração de mais-valia pela via do Tempo Médio de Atendimento (TMA) e do Tempo médio Operacional (TMO)

O cotidiano das operadoras de telemarketing, da transnacional ALMAVIVA Telecomunicações do Brasil S.A, é permeado pelo controle de produção de trabalho atingindo parâmetros pessoais. O trabalho desempenhado por essas mulheres negras é realizado tendo como uma das principais ferramentas, a voz. Diante da frenética rotina de atendimento é confiscado o direito estabelecido em lei de pausas regulares. As metas inatingíveis estabelecidas no seu cotidiano do trabalho podem ser expressas no estabelecimento do Tempo Médio de Atendimento (TMA) ou Tempo Médio Operacional ou Tempo Médio de Atendimento (TMO). Embora sejam comuns essas metas nas organizações, quando regida de parâmetros aceitáveis e tangíveis, no setor de telemarketing, as exigências de TMA são acirradas resultando em assédio moral e psicológico pelas tensões e gritarias para que as metas de atendimento, por operadora, sejam atingidas. Os processos citam a prática de utilização de xingamentos para pressionar a operadora de telemarketing a atingir as metas estabelecidas. Os depoimentos dos processos dão visibilidade ao nível de pressão utilizada para garantir a extração de trabalho excedente e, conseqüentemente, de mais valia:

Processo: 0000135-20.2014.5.0008: “[...] que o tratamento dado pelos supervisores era horrível, com muitas exigências, muita pressão para o cumprimento das metas; [...]”;

0000293-93.2014.5.20.0002: “[...] que havia tempo estipulado para atendimento a clientes, no máximo 4 minutos; que se extrapolasse o tempo, o supervisor mandava adiantar; que havia, nessas oportunidades, advertência e até mesmo ameaças de despedidas; que na rechamada tinha que convencer o cliente a não retornar a ligação, e se ele retornasse isso diminuiria a meta da empresa, pois pedia que o cliente ligasse no outro dia ou de outro aparelho; que havia uma meta de 200 atendimentos por dia para cada operador; [...]”;

Processo 0001337-13.2015.5.20.0003: “[...] que todos os supervisores que trabalhou cobravam cumprimento das metas e o tempo de atendimento aos clientes, sempre com ameaça de aplicação de advertência e justa causa; que algumas vezes extrapolava o tempo fixado pela empresa para atendimento ao cliente o que gerava reclamação e ameaça do supervisor, sempre aos gritos ' olha o TMT, olha o TMT; [...]”;

Processo 0001581-21.2015.5.20.0009: “[...] que a reclamante sofreu perseguição por parte da gestão; que a pressão geralmente é psicológica, como: pressão por metas, cobrança de relatórios etc. [...]”;

Processo 0000293-93.2014.5.20.0002 “[...]que havia tempo estipulado para atendimento a clientes, no máximo 4 minutos; que os supervisores inspecionavam o tempo na própria tela da operadora; que se extrapolasse o tempo, o supervisor mandava adiantar; que havia, nessas oportunidades, advertência e até mesmo ameaças de despedidas; que isso ocorria com todos os operadores. [...]”.

Além da existência de tempo estipulado para atendimento, é determinação da ANATEL que o tempo mínimo seja estipulado. Desse modo, pressionadas pelo tempo de atendimento e pela exigência de atender bem para gerar satisfação a/ao cliente, as operadoras de telemarketing vivenciam processos de trabalho que, se observado o tempo estipulado, verifica-se que o serviço não objetiva a qualidade do atendimento - uma vez que as necessidades do cliente são variáveis -, trata-se do controle do tempo de trabalho necessário para garantir a extração de mais valia excedente, dentro da lógica da superexploração do trabalho.

O controle de tempo é de ordem extremamente rígida, contempla falas pré estabelecidas e um fluxograma que visa determinar os caminhos do atendimento, com um determinado timbre de voz, de modo a influenciar o cliente a tomar decisões positivas em relação a operadora. Por dia uma operadora precisa atingir entre 46 e 50 ligações, com média de 4 e 6 minutos cada atendimento, ou seja, totalizando, em média, entre 1.104 e 1200 ligações/mês, sem que haja a contabilização de horas extras, comum dentro da unidade, embora não seja permitido pela lei 6.523/08 que regulamenta a profissão.

Trata-se de um ritmo de trabalho que imprime características de robotização das trabalhadoras negras, por ações pré-estabelecidas e o controle de tempo como mecanismos utilizados para extração de sobre trabalho que propicia a acumulação do capital. Diante desse controle objetivando o aumento da produtividade, as operadoras de telemarketing têm seus intervalos destinados às necessidades pessoais e pausas regulares confiscados para que as

metas do TMA e/ou TMO sejam alcançadas, de modo a propiciar a acumulação de capital para transnacional. Não é possível deixar de mencionar que as acirradas cobranças de produção ocasionam o adoecimento das trabalhadoras, pois o prolongamento da realização do trabalho em condições insalubres que envolvem desde a estrutura física ofertada ao ruído ao qual ficam expostas durante a jornada de trabalho.

Quando a operadora de telemarketing é classificada como improdutiva, ou seja, quando o TMA extrapola ou as metas de atendimentos não são atingidas, a responsabilidade do empregador sobre a falta de condições ofertada é desconsiderada, sendo transferida a responsabilidade apenas para o trabalhador. É perceptível que o controle sobre as metas estipuladas pela empresa e os assédios praticados ultrapassam os limites da estrutura operacional física e invadem a vida pessoal e privativa do trabalhador. Assim, o assédio individual e coletivo na ALMAVIVA faz parte da estratégia para obter, "a qualquer custo", a ampliação desenfreada do valor produzido durante a jornada de trabalho.

### **3.2.3 Jornada de trabalho e mecanismos de extração de trabalho excedente**

Quando Marx (2011) apresentou a exploração do trabalho mostrando o processo de extração do valor excedente e não pago ao trabalhador, ele deu conta de que o prolongamento da jornada de trabalho (mais valia absoluta) e o investimento em tecnologia capaz de reduzir o tempo de trabalho necessário (mais valia relativa) eram duas maneiras sobre as quais se apoiava o incremento da extração de mais-valia. Ao analisar os processos judiciais das trabalhadoras operadoras de telemarketing da ALMAVIVA do Brasil S.A., identifica-se, no âmbito dessas formas de extrair mais valia, outros tantos mecanismos de extração de trabalho excedente que são potencializados, na realidade brasileira, pelos aspectos de que se vale Marini (2000) para adotar a categoria superexploração.

Os processos judiciais das operadoras de telemarketing dão conta, dentre os mecanismos que permeiam a compra da força de trabalho dessas mulheres, da "jornada excessiva de trabalho". Trata-se de diversos mecanismos de exploração que subvertem o próprio conceito de prolongamento da jornada de trabalho. Dentre os mecanismos que foram identificados, no que estamos conceituando como "jornada excessiva de trabalho" estão: os espelhos de ponto alterados, a ausência de registro de trabalho, ocasionando interferência no pagamento do descanso semanal, dobras laborais sem registro, horas extras não registradas e adicionais noturnos negados.

Embora o controle da jornada de trabalho seja realizado eletronicamente, através de

senha de “login” e “logout”, o controle de ponto da ALMAVIVA S.A, o sistema representa insegurança no registro para o trabalhador. A insegurança é gerada porque apesar da Súmula 338 do TST prever o controle do horário de entrada e saída por ambas as partes, a trabalhadora da transnacional não tem autorização de acesso para conferência e compatibilização com os horários de controle pessoal.

Assim, neste sistema além do controle de registro de entrada e saída do trabalhador, são registradas possíveis horas extras geradas, dobras<sup>13</sup>, intervalos para descanso e intervalos para refeições. O controle de tempo de idas ao banheiro para suprir as necessidades fisiológicas são controladas diretamente pelo supervisor direto da equipe, não sendo registrado oficialmente em ponto eletrônico ou ponto físico. A incompatibilidade entre o sistema de ponto eletrônico e o controle de ponto físico do trabalhador, resulta em descontrole e incerteza do valor a ser adicionado ao salário e as horas trabalhadas durante a jornada diária das operadoras de telemarketing.

Sem registro de todos os rendimentos salariais das trabalhadoras, fruto das horas extras, intervalos de descanso e refeições não gozados, o pagamento do tempo despendido pelas trabalhadoras é usurpado, o que faz duplicar o valor já apropriado pela ALMAVIVA S.A. no processo de exploração do trabalho. As reclamações das operadoras de telemarketing nos processos judiciais, não permitem dúvidas do quanto a superexploração é operada no ambiente de trabalho da transnacional. Superexploração que se processa nas sucessivas práticas de apropriação de horas de trabalho não pagas além daquelas já identificadas na exploração como trabalho excedente. Os depoimentos apresentam os pormenores dos mecanismos utilizados:

Processo 0000998-45.2015.5.200006: “A reclamante alegou que nos quatro primeiros meses do contrato laborou das 08h30 às 14h50, após e até a sua demissão passou a trabalhar das 08h45 às 13h20, em média, sem receber o pagamento das horas extras e das dobras salariais em razão do labor aos domingos e feriados. [...]”;

Processo 0000463-52.2020.5.20.0003: “Que registrava a jornada de trabalho de duas formas: mediante o acesso integrado e pelo sistema chamado IRID; que o acesso integrado consiste em marcação do horário de trabalho para fazer o pagamento em folha; que a marcação no acesso integrado é realizada a partir do logon em uma máquina; que para achar uma máquina para poder logar, a depoente tinha que procurar a máquina ou esperar que outra máquina ficasse vaga; que no momento que passava da portaria até o momento que logava na máquina levava de 30 a 40 minutos; que só conseguia logar no sistema Irid, cerca de 10 minutos que logava o ponto; que oficialmente o sistema Irid não era usado para fins de registro de ponto, mas era considerado pela empresa; [...]”.

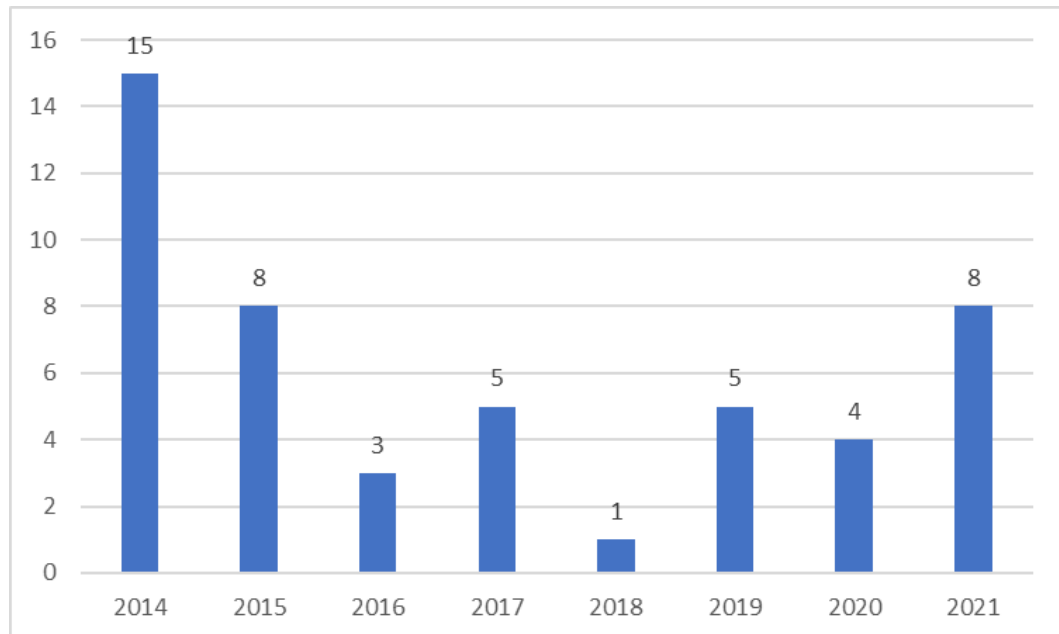
O Gráfico 14 apresenta o número de reclamações nos processos que estão diretamente

---

<sup>13</sup> Q trabalho em turno subsequente à jornada diária, sem descanso.

associados à “jornada excessiva de trabalho”. Do número de processos judiciais analisados, 59% das reclamações trabalhistas se referem às jornadas excessivas.

**Gráfico 14 – Jornada Excessiva de Trabalho**



Fonte: Elaborado pela autora no ano de 2022, através dados coletados no levantamento dos processos judiciais envolvendo a ALMAVIVA Telemarketing e Informática do Brasil S.A. (<https://www.trt20.jus.br/menu?id=106>).

O Gráfico 14 ajuda a evidenciar que a jornada excessiva de trabalho é uma prática comum na ALMAVIVA S.A. Apesar disso, a reivindicação desses direitos na justiça raramente é levada em consideração. A desconsideração em relação ao pleito das operadoras de telemarketing está associada à ausência de comprovação dentro do sistema eletrônico. A dificuldade na obtenção de sentença favorável às reclamantes está relacionada ao fato de que o sistema eletrônico é manipulado pelo próprio empregador, a ALMAVIVA S.A.

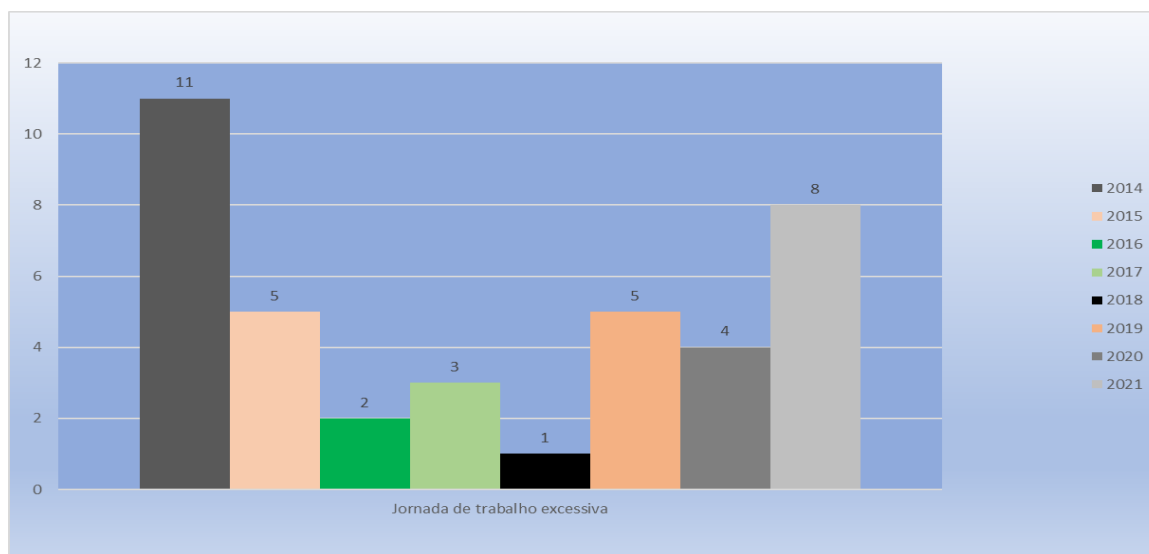
Dentro da jornada excessiva de trabalho existe a constante reclamação do tempo disponibilizado entre a chegada do operador de telemarketing na entrada da empresa e o deslocamento até a mesa de operacional, onde é realizado o login para iniciar a jornada de trabalho. Considerando que entre a chegada da trabalhadora na catraca de acesso e a mesa de operação de telemarketing, ocorre uma média entre 10 e 15 minutos, de acordo com as declarações coletadas nos processos. Esse tempo de deslocamento interno das instalações não é pago pela empresa, porque a jornada de trabalho só se inicia após o login na mesa de operação de telemarketing. Cabe notar que, na forma da Lei 5.452/43, art. 4º, o tempo necessário ao deslocamento do trabalhador, entre a portaria da empresa e o local de trabalho, conta como força de trabalho vendida, desde que supere o limite de 10 (dez) minutos diários.

A Súmula N° 429/2011 considera que nesse período o trabalhador já está à disposição do empregador.

RECLAMANTE 101: “disse que registra o ponto quando faz login na máquina; que hoje não tem como realizar o trabalho sem fazer login na máquina, mas por 2 anos havia a possibilidade; que espera 30 minutos quando chega na empresa para aguardar uma máquina e quando consegue sentar, faz o login, começando a contar o ponto; que quando faz o logout vai embora da empresa; que não podia logar em qualquer máquina porque funcionavam diversos setores no andar em que o reclamante trabalhava...”

Outro mecanismo se refere à extensão da jornada de trabalho. Esse é recorrente e abusivo, uma vez que atendendo ao estabelecido na NR17, as operadoras de Telemarketing possuem o limite máximo diário de jornada de trabalho de 6 horas e/ou 36 horas semanais, inclusos os repousos. No caso da transnacional ALMAVIVA do Brasil S.A, instalada em Aracaju, diariamente a jornada é excedida, pois são contabilizadas 6 horas e 15 minutos. Os quinze minutos excedentes são referentes ao intervalo pessoal gozado pelas operadoras de telemarketing diariamente. Assim, ao invés do tempo de repouso ser incluído nas 6 horas correspondentes à jornada de trabalho, esta é estendida para que o tempo de repouso não seja retirado da jornada de trabalho das operadoras. Portanto, são as próprias operadoras que bancam o tempo de repouso, uma vez que são adicionados diariamente 15 minutos não pagos pela transnacional ALMAVIVA S.A (Gráfico 15).

**Gráfico 15 – Jornada de Trabalho Excessiva**



Fonte: Elaborado pela autora no ano de 2022, através dados coletados no levantamento dos processos judiciais envolvendo a ALMAVIVA Telemarketing e Informática do Brasil S.A. (<https://www.trt20.jus.br/menu?id=106>).

Considerando a partir deste gráfico apresentado, observamos um percentual de 39% dos processos trabalhistas pleiteiam o ressarcimento de percentuais salariais retidos

indevidamente como consequência da subtração de excedente de horas trabalhadas. Aqui podemos explicar como sendo um dos motivos das ocorrências de “dobras de jornada de trabalho”, porque a jornada excessiva provoca no trabalhador fadiga, problemas de saúde que, por sua vez, culmina em faltas e, como consequência, a necessidade de dobras de jornadas. Nesse sentido, a análise dos processos dá conta de que os direitos trabalhistas básicos não são atendidos. Soma-se a isso as sucessivas opressões a que as operadoras de telemarketing estão submetidas no ambiente de trabalho, que resulta em adoecimento, baixa rendimento no desenvolvimento profissional e, conseqüentemente, ausências no ambiente de trabalho.

Outro mecanismo de extração de trabalho excedente ocorre através do acréscimo de faltas atribuídas no registro de jornada de trabalho das operadoras de telemarketing. Conforme já sinalizado acima, os mecanismos de extração de mais valia mantém uma relação direta com a ausência e/ou a incompatibilidades no registro da jornada de trabalho das operadoras de telemarketing. De acordo com o art. 74 da CLT, a empresa tem o dever de controlar e registrar o ponto das trabalhadoras. Da mesma forma, as trabalhadoras possuem o direito de acessar e controlar paralelamente o ponto diário. Como forma de permitir ou punir o/a trabalhador/a que está suscetível ao atraso e/ou a ausentar-se do trabalho, CLT estabelece a possibilidade de desconto das horas não trabalhadas. O que se verifica a partir dos processos judiciais é que a empresa ALMAVIVA S.A adota a prática de acréscimo de faltas no espelho de ponto de suas trabalhadoras, sem que haja um critério legal. Essa prática resulta em descontos por faltas inexistentes e incompatíveis com os espelhos de controle de ponto das operadoras. A prática de acréscimo de faltas alcança, aproximadamente, 41% das reclamantes, segundo os autos dos processos transcritos abaixo:

Processo 0000438-97.2015.5.20.0008: Acontece, porém, que os fatos atribuídos à reclamante como fundamento para sua dispensa pela primeira reclamada não foram objeto de demonstração extensa de dúvidas, primeiro porque os espelhos de ponto trazidos aos autos não podem ser acolhidos, visto que sequer contém a assinatura da reclamante, tendo sido por esta impugnados, razão pela qual não há elementos que possam comprovar as alegadas faltas injustificadas da autora. [...]. Além disso, a reclamante trouxe aos autos atestados médicos que justificam faltas que foram punidas pela reclamada, a exemplo daquele do dia 28/12/2014, no qual a reclamante foi punida com advertência, e do atestado de 08 dias a partir do dia 27/02/2015, o qual não foi recebido pela reclamada, tendo sido registrado faltas que culminaram com sua demissão.

Processo 0001337-13.2015.5.20.0003: “Que a empresa somente passou a fornecer contracheque cerca de cinco a seis meses após a contratação da reclamante ; que a empresa nunca forneceu espelho de ponto; [...] que 05 meses antes de ser dispensada foi informada pela empresa de que poderia ter acesso ao espelho de ponto, via internet, mediante o uso de senha pessoal, mas só conseguiu acessar o sistema uma única vez; que nas outras vezes que tentou acessar o sistema de internet, não conseguiu ‘porque o site estava em branco’; e conversou com o supervisor acerca do

problema ao acesso do sistema de ponto pela internet, mas o mesmo disse que ia abrir um chamado, mas que nada foi resolvido’.”.

Processo 0000463-52.2020.5.20.0003: “Que registrava a jornada de trabalho de duas formas: mediante o acesso integrado e pelo sistema chamado IRID; que o acesso integrado consiste em marcação do horário de trabalho para fazer o pagamento em folha; que a marcação no acesso integrado é realizada a partir do logon em uma máquina; que para achar uma máquina para poder logar, a depoente tinha que procurar a máquina ou esperar que outra máquina ficasse vaga; que no momento que passava da portaria até o momento que logava na máquina levava de 30 a 40 minutos; que só conseguia logar no sistema Irid, cerca de 10 minutos que logava o ponto; que oficialmente o sistema Irid não era usado para fins de registro de ponto, mas era considerado pela empresa; [...]; que havia meta individual e meta para a equipe; que havia várias metas e que essas metas sempre mudavam; que as metas individuais eram iguais para todos da equipe; que a depoente, em geral batia as metas, contudo não era possível sempre cumprir todas as metas, pois, também dependia do cliente”. Nada mais disse nem lhe foi perguntado.

Outro mecanismo que conduz à elevação na extração de trabalho excedente na Transnacional ALMAVIVA do Brasil S.A é o *registro de faltas inexistentes*<sup>14</sup>, ou seja, sem que as operadoras de telemarketing tenham faltado ao trabalho. De acordo com o Art. 473 da CLT, é permitido ao trabalhador se ausentar do trabalho apenas cinco vezes sem justificativa de falta, casos que podem ocorrer quando o trabalhador adocece e o sistema de saúde oferta apenas declaração de comparecimento em horário específico ao consultório sem levar em consideração as horas restantes necessárias para deslocamento e aquisição de remédios; adoecimento de filho ou parente que não consegue acessar o sistema de saúde; falta de condições de deslocamento, por motivos diversos; reuniões escolares; filhos menores de idade doentes; ausência de estrutura de creche pública, entre outros problemas.

Ainda de acordo com o CLT, quando a trabalhadora atinge uma marca entre 15 e 23

---

<sup>14</sup> “Aos costumes disse nada, advertida e compromissada. Às perguntas disse que: Que trabalha na reclamada há três anos; Que é supervisor desde abril de 2019; Que foi supervisor da reclamada à partir de 15/04/2020; Que em 15/04/2020 a reclamante já estava em home office, não sabendo quando ela iniciou esse trabalho; Que não conseguiu contato com a reclamante; Que a reclamante entrou em contato com a depoente em 20/04/2020 e levou seu computador para que o depoente detectasse o problema; Que o depoente detectou os problemas e conseguiu habilitar o computador da reclamante através da TI; Que dia 30/04 a reclamante retornou ao home office e inclusive trabalhou dia 01/05; Que no dia 29/04 a reclamante trabalhou presencialmente; Que não sabe precisar até quando a reclamante trabalhou em home office; Que após os ajustes em seu computador a reclamante conseguiu atender normalmente por 01 ou 02 dias, até ser chamada pela empresa para justificar as faltas, o que fez sob a alegação de não ter internet; Que questionou a reclamante porque ela não teria ido a empresa já que não tinha internet; Que para trabalhar em home office o empregado precisava ter internet a partir de 5 mega; Que os funcionários preenchiam formulário dando o aceite; Que a empresa já teve problemas com máquinas disponíveis para logar, durante o mês de setembro ou outubro de 2019; Que o depoente nunca teve problemas para logar em máquina, quando foi atendente; Que não sabe o que significa no ponto a expressão “sem marcação”; Que sabe a expressão “marcação inválida” quando ocorre é corrigida, fazendo constar o horário da catraca; Que o supervisor manda para o departamento pessoal. Nada mais disse nem lhe foi perguntado”.

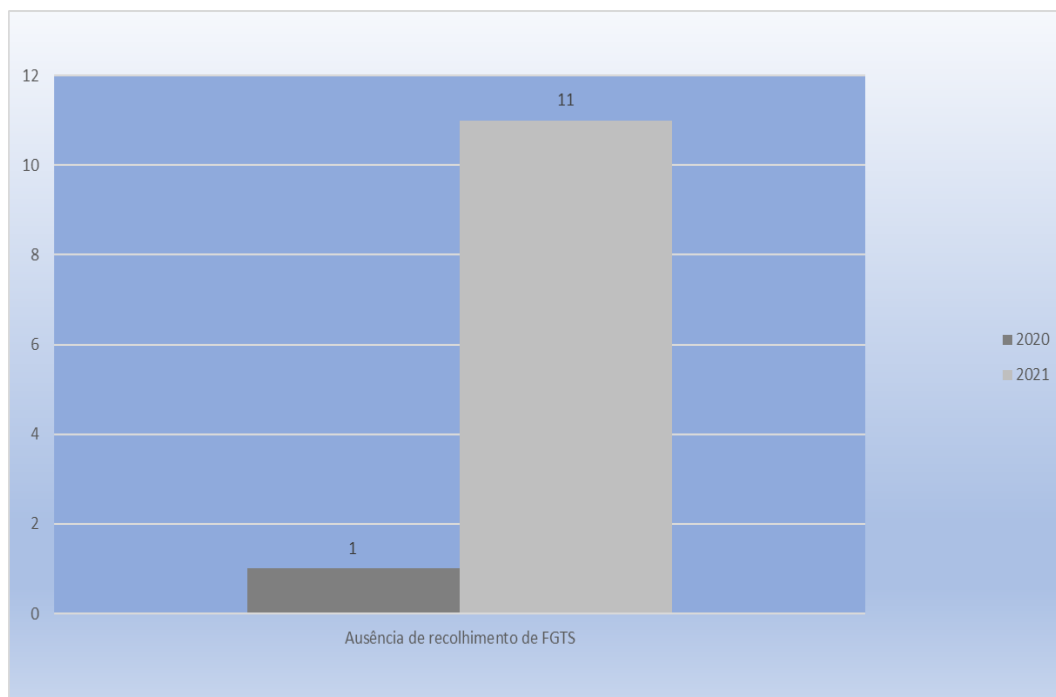
Processo: 0000457-39.2020.5.20.0005) “Alega a autora que ocorriam descontos indevidos no seu pagamento equivalente a faltas e atrasos que efetivamente não ocorriam, o que restará comprovado posteriormente com a juntada dos cartões de ponto da reclamante”.

faltas no ano de vigência, esta terá apenas 18 dias de férias; quando essas faltas são superiores a 24 dias anuais, a mesma gozará apenas 18 dias de férias, que refletirão nos demais direitos trabalhistas, como redução do terço de férias, décimo terceiro, Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS) e contribuição previdenciária. A análise dos processos judiciais aponta para a utilização desse artifício tanto para extrair mais trabalho excedente, quanto para justificar as demissões e admissões frequentes, sobretudo, considerando o contingente populacional desocupado no Estado, em sua maioria, composto por negros e, principalmente, por mulheres negras que, devido a sua condição de composição da *superpopulação relativa*, se subordina às condições adversas e super exploratórias na estrutura ofertada pelo capitalismo transnacional em Sergipe.

### **3.2.4 Direitos trabalhistas sonogados**

O processo de extração de excedente de trabalho não se limita aos mecanismos já apontados neste trabalho, vai muito mais além, extrapolando para os direitos trabalhistas de Seguridade Social das operadoras de telemarketing. Foram identificados, a partir dos processos judiciais, o não pagamento do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), a conhecida poupança “forçada” do brasileiro que possibilita acesso a programas voltados a aquisição de moradias; o não cumprimento do direito à estabilidade gestacional e/ou período de parturiente; o não recolhimento dos percentuais rescisórios e o pagamento do salário abaixo do salário constitucional.

Diversos são os impostos que incidem sobre a força de trabalho vendida pelo trabalhador, de caráter direto ou indireto. A incidência de repasses tributários interfere diretamente sobre os salários do trabalhador. Nos processos judiciais analisados foram observadas várias situações que versam sobre o FGTS. Os descontos sem os devidos repasses para o destino (Governo Federal). No montante mensal de descontos sobre o salário, 8% é retirado do salário bruto das operadoras de telemarketing. É válido lembrar que os 8% sobre o salário para depósito de FGTS incidem sobre as férias, décimo terceiro, horas extras, adicionais noturnos, aviso trabalhado ou indenizado, abono e interrupção do contrato de trabalho por motivos de amparo do INSS, como licença maternidade. A ausência do depósito do imposto, além de ferir o princípio de direito do trabalhador – uma vez que usurpa parte do seu salário, sendo apropriado como se pertencesse à Empresa –, acresce exponencialmente o montante de trabalho excedente que é retirado da jornada de trabalho das trabalhadoras operadoras de telemarketing (Gráfico 16).

**Gráfico 16 – Ausência de Recolhimento de FGTS**

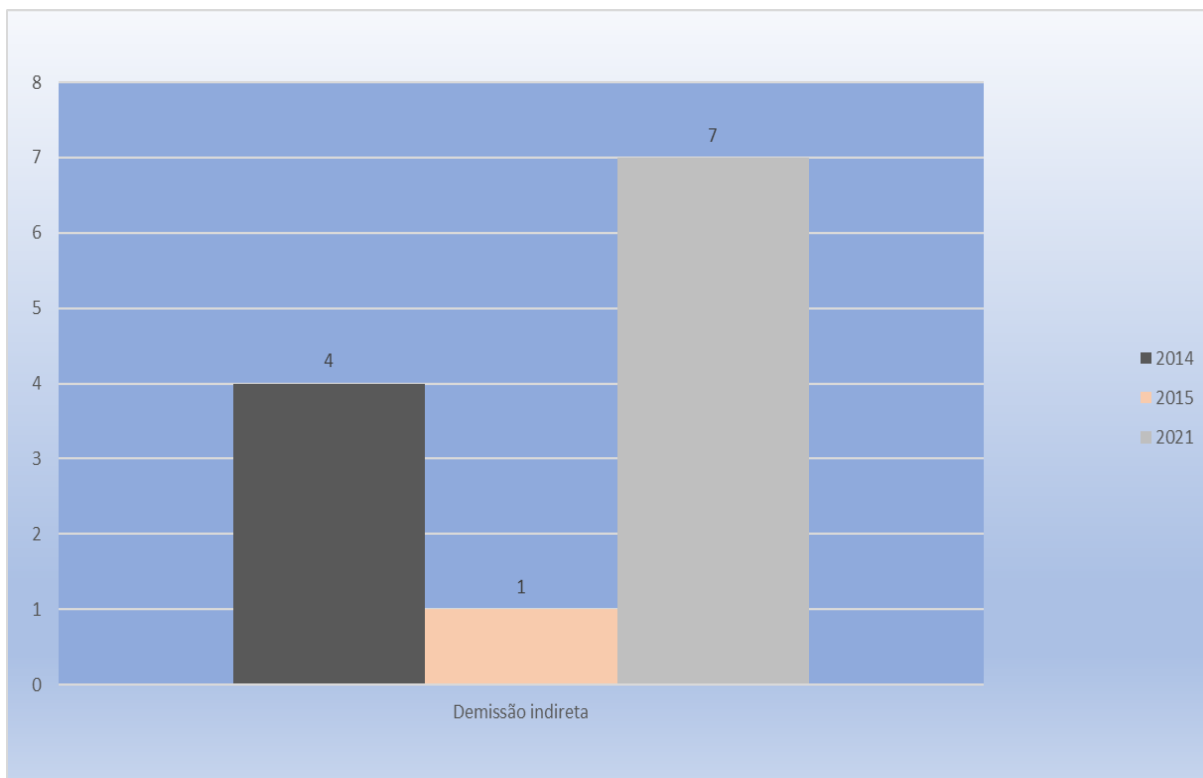
Fonte: Elaborado pela autora no ano de 2022, através dados coletados no levantamento dos processos judiciais envolvendo a ALMAVIVA Telemarketing e Informática do Brasil S.A. (<https://www.trt20.jus.br/menu?id=106>).

O Gráfico 16 revela o crescente número de operadoras que precisam acionar judicialmente a ALMAVIVA do Brasil S.A. para obter o direito já consolidado, de sacar valores descontados mensalmente em folha durante o vínculo garantido por lei, quando ocorre a ruptura do vínculo, por motivos sem justa causa ou por motivos de doenças de caráter crônico. O motivo da impossibilidade de saque dos valores são resultados da ausência de depósito do FGTS por parte da Empresa. A ausência de recolhimento de depósito implica no recebimento do seguro-desemprego, ou seja, as trabalhadoras ficam impossibilitadas de acessarem o direito de receber valores que as auxiliam durante o período de desemprego. Assim, desprotegidas socialmente durante o período de transição entre a demissão e, uma possível, admissão, no período que varia entre três ou cinco meses, as operadoras de telemarketing lutam buscando os seus direitos negados na justiça do trabalho.

Quando o empregador descumpra a obrigação de realizar o depósito do recolhimento do FGTS, descontado em folha mensalmente, da trabalhadora por um período de sete meses, implica em grave violação à honra do reclamante, ou seja, a operadora de telemarketing adquire o direito entrar com o pedido de rescisão contratual denominada demissão indireta. Além da ausência de depósito de FGTS é direito do trabalhador solicitar a rescisão indireta

quando tem seus proventos pagos abaixo do salário-mínimo estabelecido pela Constituição e CLT (Gráfico 17). Tais situações são recorrentes na transnacional de telefonia ALMAVIVA S.A, ferindo a alínea “d” do art. 483 da CLT.

**Gráfico 17 – Pedido de Demissão Indireta**



Fonte: Elaborado pela autora no ano de 2022, através dados coletados no levantamento dos processos judiciais envolvendo a ALMAVIVA Telemarketing e Informática do Brasil S.A. (<https://www.trt20.jus.br/menu?id=106>).

O Gráfico 17 ao mostrar as crescentes solicitações judiciais de demissões indiretas<sup>15</sup>, possibilita afirmar o descumprimento de pagamento de impostos<sup>16</sup> e a crescente adoção da

<sup>15</sup> Processo 0000292-52.2021.5.20.0006: “Pleiteia a autora o reconhecimento de rescisão indireta do contrato de trabalho e consequente pagamento das verbas rescisórias, aduzindo que a atitude da reclamada enquadra-se na alínea “d” do art. 483 da CLT, tendo em vista que descumpriu com algumas obrigações do contrato de trabalho, quais sejam, não realiza corretamente os depósitos fundiários, paga salários abaixo do mínimo legal, as férias e o 13º salário são pagos a menor. [...]”.

<sup>16</sup> Processo 0000292-52.2021.5.20.0006: “Continua, esclarecendo que, quanto às faltas graves cometidas pelo empregador, este pagou salário inferior ao mínimo vigente por várias competências, entre 2017 e 2021, sendo que até o momento a empresa não efetuou o pagamento das diferenças salariais; - Processo: 0000292-52.2021.5.20.0006: Conta também que a empresa realizava os depósitos de FGTS e INSS de forma irregular e a menor, pois o salário-base utilizado, como já dito, era menor que o mínimo vigente. A mesma situação de pagamento a menor ocorreu com o 13º salário de 2017 até a rescisão, assim como as férias + 1/3 dos períodos aquisitivos de 2016/2017, 2018/2019 e 2019/2020, sendo que o período aquisitivo 2017/2018 não foi paga nenhuma parte.”.

política de pagamento de salários abaixo do valor<sup>17</sup>, sob a alegação de jornada de trabalho de apenas 36 horas semanais, conforme mencionado anteriormente.

Dos 16 processos que pleitearam rescisão indireta, somam-se 12 pedidos, sendo sentenciado favorável às operadoras de telemarketing 75% das mesmas. Os 25% dos demais pedidos foram indeferidos porque durante o processo a Transnacional ALMAVIVA Telemarketing e Telecomunicações do Brasil S.A. apresentou comprovantes de depósito, ou seja, existe uma lacuna entre o início do processo e o julgamento que beneficia a mesma. Além da situação apresentada, alguns juízes consideram que ao regularizar a situação pendente a Transnacional cumpre a obrigação sem que tenha possibilitado danos ao requerente.

Além do não repasse dos impostos recolhidos do salário das trabalhadoras e do pagamento de salários abaixo do valor, há uma prática recorrente de demissão no período gravídico ou no período de estabilidade pós-parto. A justificativa utilizada pela ALMAVIVA S.A. é o “desconhecimento<sup>18</sup> do estado em que se encontra a operadora de telemarketing” ou a alegação de desídia<sup>19</sup>. Deve ser observado que a mulher no período gravídico e quando parturiente, possui garantias estabelecidas por lei na CLT. De acordo com a Lei 10.421/02, a mulher gestante adquire direitos que atendem ao estado, sendo a licença de caráter obrigatório no período entre 120 e 180 dias; não ser demitida por motivo gestacional; estabilidade de vínculo empregatício 5 meses após o parto; ausências comprovadas para realização do pré-natal; auxílio creche, entre outras garantias (Gráfico 18).

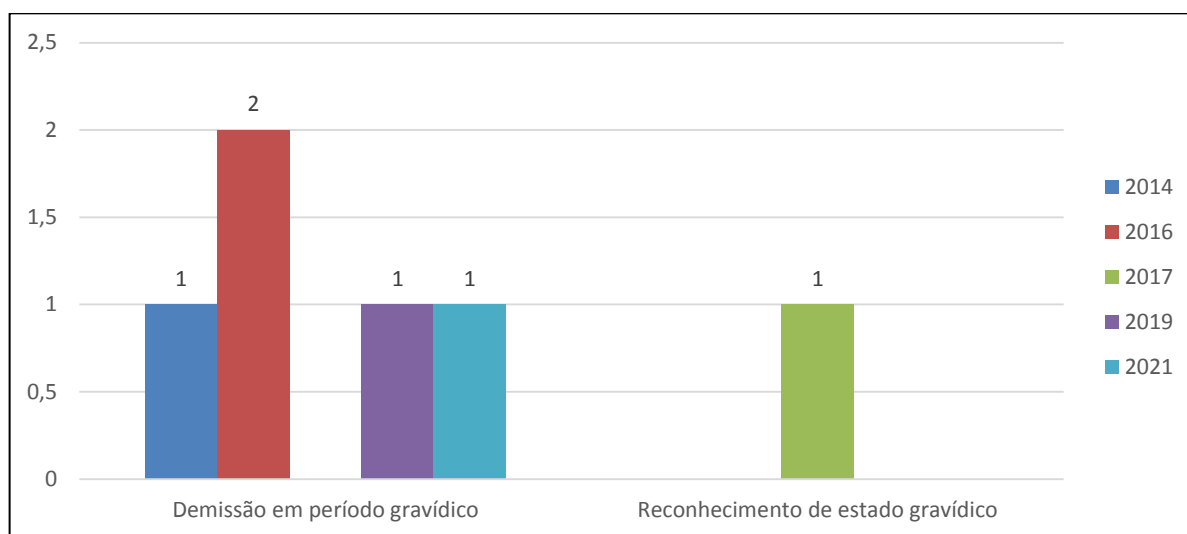
---

<sup>17</sup> Processo 0000119-25.2021.5.20.0007 “A reclamante pretende ver reconhecida judicialmente a rescisão indireta de seu contrato de trabalho. Para tanto, aduziu que o empregador descumpriu suas obrigações legais e contratuais, porquanto (a) pagou salário inferior ao mínimo legal, e conseqüentemente, recolheu a menor o FGTS; e (b) não recolheu o FGTS das competências de março e abril de 2020. [...]”.

<sup>18</sup> Processo 0001912-53.2017.5.20.0002: “[...]que a reclamante estava grávida, e era de conhecimento de todos, inclusive porque a reclamante passou mal várias vezes; que não sabe dizer se a reclamante faltou ao trabalho por conta de problemas com a gravidez; que, durante o período com problemas no login, a reclamante não fazia registro da jornada; que o supervisor só conseguiria acompanhar o trabalho da reclamante, nesse período, pelas câmeras, pois não ficava registrado no sistema. Nada mais disse nem lhe foi perguntado. [...]”.

<sup>19</sup> Processo 0000452-26.2020.5.20.0002: “INTERROGATÓRIO DO(A) PREPOSTO(A), disse que a reclamante era Operadora; que a reclamante foi dispensada por desídia (faltas injustificadas); que no último período (setembro e outubro/2019), que ensejou a justa causa, foram mais de 10 faltas injustificadas; que conhece o Código de Ética da empresa; que a empresa teve ciência da gravidez da reclamante. Nada mais disse nem lhe foi perguntado.”.

**Gráfico 18 – Pedido de Reconhecimento de Estado Gravídico/Demissão em Período Gravídico**



Fonte: Elaborado pela autora no ano de 2022, através dados coletados no levantamento dos processos judiciais envolvendo a ALMAVIVA Telemarketing e Informática do Brasil S.A. (<https://www.trt20.jus.br/menu?id=106>).

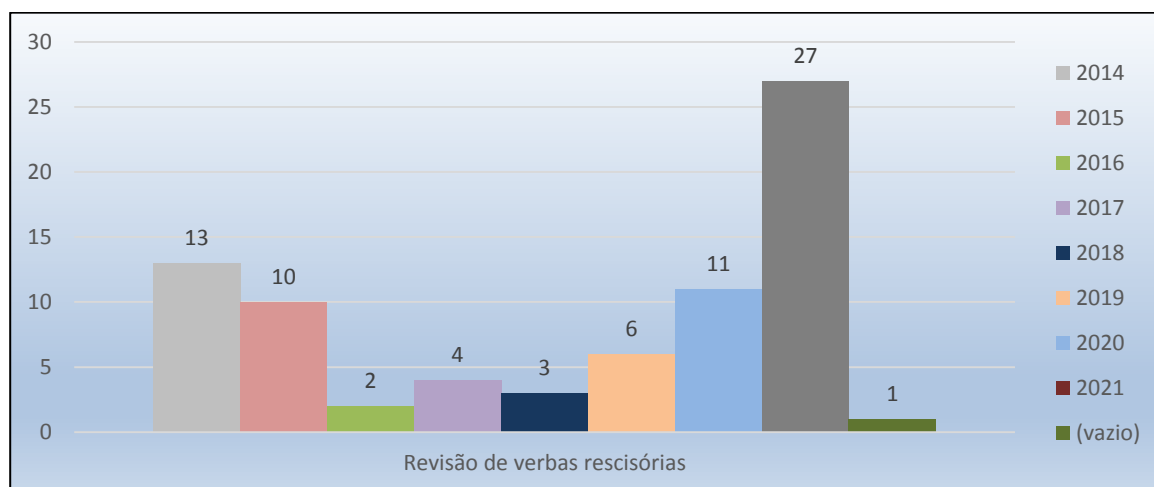
Diante dos direitos firmados ao longo da trajetória trabalhista, evidencia-se, nos processos, que a empresa se utiliza de subterfúgios para burlar as garantias das operadoras de telemarketing em estado gravídico ou no período puerpério. Sob a alegação de desconhecimento do estado gravídico ou alegando desídia, a ALMAVIVA S.A. tem demitido as trabalhadoras, conforme Gráfico 18. Da amostra coletada para a pesquisa foi identificada nos anos de 2014, 2016, 2017, 2019 e 2021. Destas 5 demissões foram em período gravídico e 1 demissão foi identificada a partir da solicitação de reconhecimento de período gravídico.

Diante do descumprimento da legislação, a luta das mulheres operadoras de telemarketing tem se mostrado pela reivindicação judicial do reconhecimento/cumprimento dos seus direitos. Direitos conquistados por lutas das mulheres no Brasil diante da fragilidade histórica dos seus vínculos trabalhistas, o que remete essa prática da Transnacional ao início da industrialização no Brasil, em que a fragilidade do vínculo empregatício das mulheres, levava a demissões por motivo de gravidez. Embora, de acordo com MPT/SE, a ALMAVIVA do Brasil S.A. apresenta um quadro de, aproximadamente, 5.400 funcionários, dos quais 4.800 são operadores de telemarketing, a presença das mulheres é de, aproximadamente, 70%. Apesar desse fato, inexistente qualquer política que contemple as necessidades dessas operadoras, como creche por exemplo. A CLT estabelece que a empresa possuidora de mais de 30 funcionários deve ofertar creche para os filhos das trabalhadoras. No entanto, a ALMAVIVA S.A. se limita a pagar R\$130,00 (cento e trinta reais) mensais em auxílio creche.

Dada à prática recorrente e a inconsistência das argumentações da ALMAVIVA, os casos de pedido de reconhecimento de estado Gravídico e/ou de demissão em Período Gravídico, analisados pela justiça, foram deferidos a favor das reclamantes, as operadoras de telemarketing o que reforça serem procedentes as reclamações.

Ao revelar o descumprimento dos direitos legais, os processos judiciais também ajudam a entender o processo de precarização do trabalho das mulheres, em sua maioria negras. Obviamente, essa precarização é integrante da agenda neoliberal implementada no Brasil, acompanhada pelos Estados. Como parte de um processo de desmonte dos direitos sociais, a incursão voraz capitalista sobre os salários das trabalhadoras encontra na abertura do Estado de Sergipe ao capital transnacional, nos incentivos fiscais e na desregulamentação da legislação trabalhista a base para operar garantindo a acumulação de capital em tempo recorde e valores astronômicos<sup>20</sup>, dada a voracidade na extração do trabalho excedente e no desrespeito aos direitos que ainda são garantidos legalmente. A revisão dos valores das rescisões e a reivindicação de pagamento da diferença do piso salarial, via ação judicial, dão conta da superexploração do trabalho que a Transnacional ALMAVIVA S.A. implementa sobre as trabalhadoras da categoria operadoras de Telemarketing. De 2014 a 2021 registram-se ações que buscam revisão de valores de rescisões, sendo 2021 o ano com maior número de ações judiciais, conforme o Gráfico 18. Já as reivindicações de pagamento da diferença do piso salarial (Gráficos 19) são registradas em 2014, 2019, 2020 e 2021, sendo que, neste último ano, chegou a 25% das requerentes que entraram com ação na justiça.

**Gráfico 19 – Revisão de Verbas Rescisórias**

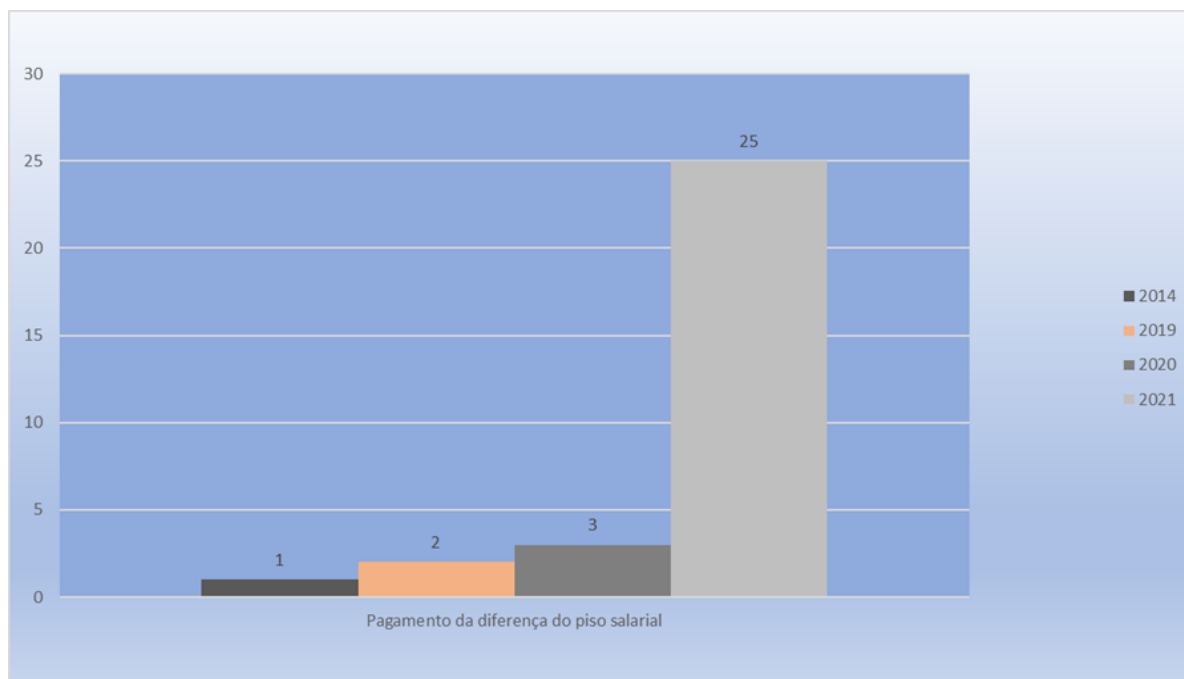


Fonte: Elaborado pela autora no ano de 2022, através dados coletados no levantamento dos processos judiciais envolvendo a ALMAVIVA Telemarketing e Informática do Brasil S.A.

<sup>20</sup> Lucro de 1 bilhão de reais em 2021 (<https://www.almavivadobrasil.com.br/pt-br/com>).

(<https://www.trt20.jus.br/menu?id=106>).

**Gráfico 20 – Pagamento da Diferença do Piso Salarial**



Fonte: Elaborado pela autora no ano de 2022, através dados coletados no levantamento dos processos judiciais envolvendo a ALMAVIVA Telemarketing e Informática do Brasil S.A. (<https://www.trt20.jus.br/menu?id=106>).

Assim, os dados contidos no Gráfico 20 demonstram os percentuais de operadoras que não aceitam a justificativa da realização de acordos coletivos para firmar o piso salarial abaixo do mínimo, descumprindo a lei. Essa prática exploratória beneficia o empregador que, com anuência do Estado e dos sindicatos patronais, avalizam a ilegalidade. Importa ressaltar que essa prática na ALMAVIVA S.A. resulta em danos irreversíveis para as operadoras de telemarketing, uma vez que com a Reforma da Previdência (EC 103/2019) e a proibição de contagem de contribuições abaixo do salário-mínimo, como tempo de contribuição previdenciária - conforme previsão constante no art. 28 da Portaria 450/2020, no Art. 13, § 8º do Decreto 10.410/2020 e no art. 195, § 14 da Constituição Federal -, as implicações em termo de proteção social para essas trabalhadoras, sobretudo, em relação às aposentadorias, serão profundas.

Analisando o quadro de empregabilidade das transnacionais no Brasil, especificamente no setor de telemarketing, é possível perceber o nível de influência exercida sobre a categoria, sobretudo porque a organização sindical está atrelada às Empresas, contribuindo, desse modo, para facilitar e acelerar a implementação da flexibilização dos direitos trabalhistas, na perspectiva de proporcionar maiores lucros às Empresas, majoritariamente de capital

estrangeiro, operando no Brasil.

### **3.2.5 Condições de trabalho na Transnacional ALMAVIVA S.A e impactos sobre a saúde das trabalhadoras**

“Em sua lógica destrutiva, o capital não reconhece nenhuma barreira para precarização do trabalho.” (ANTUNES, 2021, p. 156). É crescente o contingente de trabalhadores com adoecimento mental e físico e com lesões ocasionadas dentro do ambiente de trabalho. Embora o processo de reestruturação produtiva implantado e implementado na transnacional proponha programas que realizem controle através de Programas de Qualidade Total e Qualidade de Vida no Trabalho, estes, de maneira sutil, mascaram o controle sobre a vida pessoal do trabalhador. Sob a justificativa de propor qualidade de vida, estimula-se o não uso do álcool objetivando combater o absenteísmo que interfere diretamente na produtividade do trabalho. A orientação em relação à higiene pessoal, como ação da empresa para a qualidade de vida, está vinculada diretamente a assiduidade que também influencia na produtividade do trabalho, dentre outras ações nessa linha.

As jornadas excessivas de trabalho, atividades repetitivas, alimentação, descontos indevidos, metas inatingíveis, assédios, entre outros, influenciam no ambiente de trabalho e estão na raiz do adoecimento da trabalhadora. Obviamente, não é possível discutir os impactos do trabalho na saúde do trabalhador sem falar das condições de trabalho, o que remete à estrutura física disponibilizada pela empresa em acordo com as NRs e leis estabelecidas que regem sobre as condições ergométricas no ambiente de trabalho. Quando a estrutura oferecida não atende ao estabelecido em normas, as consequências são materializadas em adoecimento ocupacional.

No topo das doenças ocupacionais que acometem as trabalhadoras da ALMAVIVA S.A. encontram-se a Lesão por Esforço Repetitivo (LER), Distúrbio Osteomuscular Relacionado ao Trabalho (DORT), ambos provenientes de atividades executadas repetitivamente, consequências da estrutura física ofertada no ambiente de trabalho. As doenças associadas ao trabalho das operadoras vão desde o adoecimento mental, resultado dos assédios cometidos no cotidiano da Transnacional, como, por exemplo, cobranças de metas inatingíveis; à calos nas cordas vocais; à problemas auditivos; à doença do sistema urinário, por ter as excreções controladas pelos supervisores, dentro da política adotada pela transnacional de limite do tempo de idas ao banheiro.

Assim, como expressão das condições de trabalho a que estão submetidas as

operadoras, essas doenças expressam o ambiente insalubre e hostil da ALMAVIVA. Nas sentenças analisadas na amostra coletada, tais doenças são constatadas, porém existe a indicação da existência do dano, mas sendo registrado como apenas possíveis consequências da atividade laboral desempenhada<sup>21</sup>. Assim, a busca por indenizações a fim diminuir e/ou custear os danos, muitas vezes irreversíveis, acabam frustrada, uma vez que a exigência de comprovação dos danos à saúde, através de perícias médicas, além de exigir dessas mulheres dispêndio de tempo e dinheiro, o resultado pode ser desfavorável.

Analisando as narrativas mencionadas nos autos do processos, fica evidenciado que a prática de negação para ofertar condições mínimas na execução das atividades laborais no setor de telemarketing atendendo as NR's e leis, provocam sequelas na saúde do trabalhador e danos de caráter social. Sequelas essas que interferem na identidade profissional de operadora, havendo necessidade de redimensionar a vida econômica cotidiana, afetando psicologicamente as operadoras com o sentimento de invalidez e inutilidade e, por consequência, o isolamento e o receio de serem demitidas.

---

<sup>21</sup> Processo 00001655-15.2014.5.20.0008: O reclamante alegou que faz jus a adicional de insalubridade, por ter laborado durante todo o pacto como representante de atendimento exercendo funções semelhantes às de operadores de telemarketing, e assemelhadas às funções de operadores de telefonia, inclusive com o uso de aparelhos que além de o expor a ruídos e causar incômodos ao longo do dia de trabalho, pode provocar o surgimento de problemas auditivos, sem que nunca tenha recebido adicional de insalubridade. O laudo pericial concluiu pela existência de insalubridade apenas por entender que as funções dos operadores de telemarketing são semelhantes às dos operadores de telefonia, telegrafia e radiotelegrafia de que trata a Portaria do MTb nº 3.214/78, NR-15, Anexo 13. Entretanto, este Juízo deixa de acolher a conclusão do referido laudo pericial, por entender que as atividades e o ruído exercidos pelos operadores de telemarketing e por aqueles outros são diferentes, não cabendo aqui a analogia aplicada pela senhora perita.

Processo 0001260-29.2014.5.20.0006: O autor conta que quando foi admitido pelas rés não sofria de nenhuma patologia, conforme infere do exame médico admissional, porém, aduz que, após aproximadamente 6 ou 7 meses de labor, foi diagnosticado como portador de Fenda Fusiforme e de um rebaixamento auditivo, conforme exames e laudo de fonoaudiólogo acostados aos autos. Prossegue, afirmando que as patologias supracitadas ocorreram em razão das suas condições de trabalho, pois a empregadora descumpra a Norma Regulamentadora 17, a qual determina que os ambientes de trabalho devem possuir nível de ruído aceitável de até 65 dB(A); ressaltando que o ar condicionado da empresa é forte, com velocidade acima da permitida pela legislação, o que faz com que seu problema na garganta só se agrave.[...] Com efeito, no laudo pericial anexado aos autos, o expert, após examinar o periciando, concluiu “[...], constata-se que o Autor se trata de uma pessoa bastante alérgica, que inclusive faz uso prolongado de medicação antialérgica, e que à época foi diagnosticado como portador da Doença do Refluxo Faringo Laringeo, que se caracteriza pelo refluxo do conteúdo gástrico para a região de laringe e faringe, levando a vários sintomas em ouvido, nariz e garganta; Que a otite média geralmente decorre de uma infecção proveniente da garganta, principalmente em pessoas alérgicas, porque as bactérias migram pela tuba auditiva até atingirem o ouvido médio, e que na maioria das vezes se manifestam após uma gripe; Que de tudo que foi visto, ficou demonstrado que não existem elementos convincentes de que os problemas de saúde do Periciado se relacionassem ao labor na Reclamada, e que sendo assim não se estabelece o nexo, quer seja como causa ou concausa; Que atualmente o Reclamante não apresenta sintomatologia, inclusive não demonstrou dificuldade ao entendimento das palavras, e que sendo assim, não apresenta incapacidade ou limitação funcional, de modo que pode exercer normalmente suas atividades profissionais”.[...] Destarte, indefiro os pleitos de pagamento de indenização por dano moral e de pensão mensal.

### 3.3 PANDEMIA E APROFUNDAMENTO DA EXPLORAÇÃO DO TRABALHO

Diante de várias perdas de direitos trabalhistas impressas ao longo do tempo, no ano de 2020, com a deflagração da pandemia de COVID-19 não foi diferente dentro da estrutura judiciária. Com as dificuldades socioeconômicas acirradas pelo período do lockdown e crise econômica mundial, afetando diretamente a camada social mais pauperizada do Brasil, aprofundando o desemprego e o subemprego, afetando, principalmente, a população negra com o crescimento da sua presença em todas as expressões da questão social. Nesse contexto, o poder judiciário passa a desenvolver a suas atividades no formato remoto.

Dessa forma, dentro da estrutura exigida para realização de audiências, a videoconferência foi estabelecida como o “novo normal” através do aplicativo Google Hangouts Meet. Com o estabelecimento do distanciamento social, o reclamante, ou seja, as operadoras de telemarketing precisavam ter estrutura de internet e computador, tablet ou celular para pleitear os seus direitos. Quando impossibilitado financeiramente de obter essa estrutura, as mesmas eram penalizadas com declarações de revelia.

### 3.4 ASSÉDIOS MORAL, PSICOLÓGICO E SEXUAL

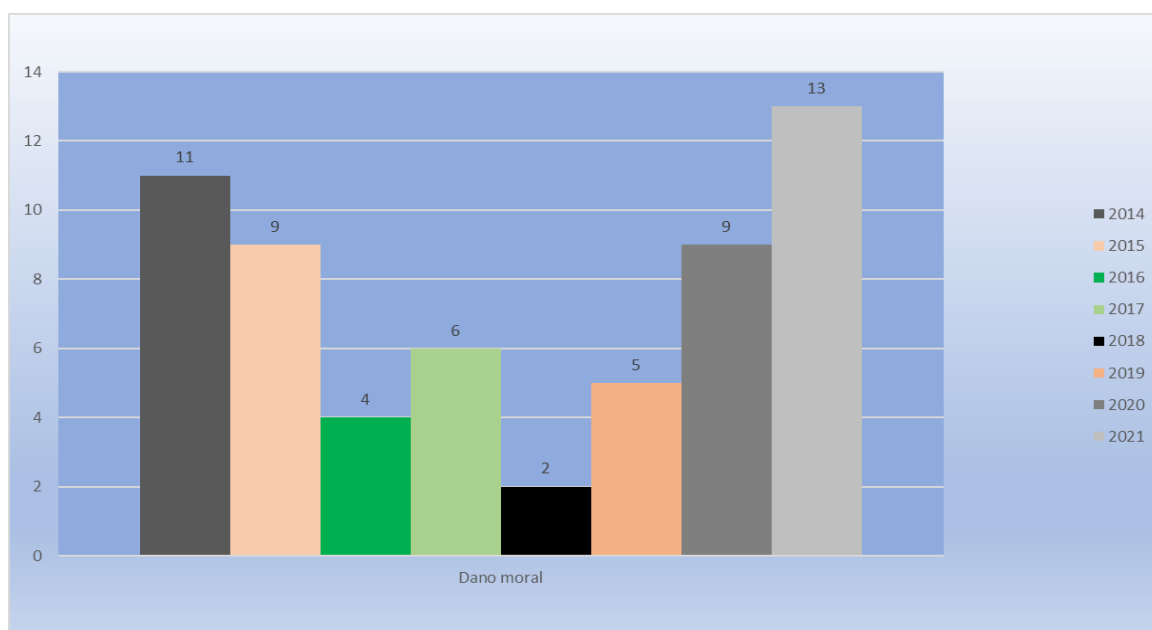
É “comum” as trabalhadoras da categoria de telemarketing sofrerem assédio moral vertical descendente, assédio moral organizacional ou até assédio moral e descendente concomitantemente. O assédio moral não deve ser confundido com a cobrança de eficiência e cumprimento de metas tangíveis, comuns nos ambientes de trabalho, para garantia do controle da produtividade. As operadoras de telemarketing narram durante os pleitos judiciais o assédio moral relacionado às cobranças excessivas e o alcance das metas inatingíveis. De acordo com o Código Civil e a Constituição Federal, é definido que,

o assédio moral no trabalho pode ser caracterizado pela “conduta abusiva (gesto, palavra, comportamento ou atitude) que atente, por sua repetição ou sistematização, contra a dignidade ou integridade psíquica ou física de uma pessoa, ameaçando seu emprego ou abalando negativamente o clima de trabalho” (<https://trt-20.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/401016915/3533520155200001>).

Nos processos são recorrentes as narrativas acerca das diversas situações vexatórias que as operadoras de telemarketing são submetidas diariamente no exercício da profissão, interferindo emocionalmente na vida pessoal. São comuns os relatos sobre as situações que humilham as operadoras de telemarketing. Essas operadoras, em sua maioria negras (pretas e pardas), submetidas aos diversos mecanismos de exploração do trabalho, enfrentam o assédio

moral na Transnacional ALMAVIVA S.A. como mais um mecanismo utilizado para a extração de trabalho excedente. Os relatos processuais revelam xingamentos diários, humilhações diante dos pares e superiores, por motivo de não alcance das metas diárias estabelecidas, ameaças de demissão para servir de exemplo para o coletivo de trabalhadoras/es, mudanças de horários sem comunicação prévia, entre outras situações vexatórias que desestabiliza emocionalmente no ambiente de trabalho, ocasionando danos morais e psicológicos às trabalhadoras. Na análise da amostra da pesquisa foram identificados processos cujas reclamações estavam relacionadas ao assédio moral. Embora no período de 2014 a 2021 todos os anos apresentaram a presença de ações judiciais reivindicando danos morais, 2021 (13 ações) e 2014 (11 ações) foram os que mais apresentaram esse tipo de queixa (Gráfico 21).

**Gráfico 21 – Assédio Moral**



Fonte: Elaborado pela autora no ano de 2022, através dados coletados no levantamento dos processos judiciais envolvendo a ALMAVIVA Telemarketing e Informática do Brasil S.A. (<https://www.trt20.jus.br/menu?id=106>).

Os assédios na ALMAVIVA do Brasil S.A. são iniciados a partir das contratações. Os assédios nem sempre se apresentam de maneira explícita, ele pode ser apresentado através de ações que aparentemente não demonstram o seu vínculo com os aspectos de ultraje moral. Dentro da unidade da Transnacional ALMAVIVA do Brasil S.A. são identificadas ações corriqueiras que, embora normalizadas no cotidiano laboral, ultrapassam os limites. Foram identificados nos processos analisados ações de confisco de intervalos determinados em lei,

cobranças de metas inatingíveis, negação para o uso do banheiro<sup>22</sup>, xingamentos direcionados às operadoras e ao coletivo de operadoras, controle de tempo de atendimento ao cliente<sup>23</sup> sem que haja real interação, ocasionando, muitas vezes, agressões verbais por parte de clientes, investidas de cunho sexual, entre outras ações identificadas.

O controle é tão intenso que a transnacional ALMAVIVA busca controlar a necessidade de primeira ordem do ser humano: as excreções corpóreas. As excreções corpóreas são fisiologicamente necessárias e fundamentais para manter o corpo em condições saudáveis. Apesar disso, as operadoras de telemarketing são autorizadas a realizarem excreção renal apenas uma vez por turno, ou seja, as operadoras só podem ir ao banheiro uma vez durante o turno, sob a coordenação do supervisor direto. Com um tempo estipulado de 5 minutos para ir ao banheiro, contabilizando deslocamento e realização do ato, as operadoras de telemarketing vivenciam um controle rígido, e quando este tempo é extrapolado, advertências são aplicadas<sup>24</sup>.

Cabe sinalizar que em caso de utilização do banheiro mais de uma vez, o tempo utilizado é contabilizado e ressarcido ao empregador ao final da jornada de trabalho, mesmo tratando-se de um direito universal por tratar-se de necessidades fisiológicas. Esse momento, denominado de pausa pessoal ou particular, embora seja um direito universal do trabalhador, uma vez que envolve a saúde, torna-se no setor de telemarketing de propriedade do empregador.

Os assédios são intensos e se efetivam em uma associação estreita com a busca desenfreada de extração de trabalho excedente. Antes da reforma trabalhista, existia um entendimento do art. 384 da CLT, que fazia jus a mulher um intervalo de quinze minutos antes do início da jornada extraordinária, em razão de suas características fisiológicas, sem que isso contrariasse a igualdade jurídica existente entre homem e mulher. Esse artigo foi revogado na Reforma Trabalhista de 2017. Quando falamos de intervalos, além do tempo

---

<sup>22</sup> Processo 0000410-27.2018.5.20.0008: “[...] que havia perseguições de alguns supervisores; que tinha proibição de tirar pausa particular, mas mesmo assim gozava da pausa particular; que a supervisora Amanda não permitia o gozo da pausa particular e controlava as suas ligações durante todo o período [...]”.

<sup>23</sup> Processo 0001337-13.2015.5.20.0003: “[...] cobravam cumprimento das metas e o tempo de atendimento aos clientes, sempre com ameaça de aplicação de advertência e justa causa; [...]que algumas vezes extrapolava o tempo fixado pela empresa para atendimento ao cliente o que gerava reclamação e ameaça do supervisor, sempre aos gritos ‘olha o TMT, olha o TMT’ [...]”.

<sup>24</sup> Processo 0000293-93.2014.5.20.0002: “[...]disse que já recebeu advertência por ter demorado para voltar do banheiro, uma vez que a distância do seu local de trabalho ao banheiro já gasta os 5 minutos que são disponibilizados pela empresa para usar o banheiro; que todas as vezes era advertida, pois todas as vezes extrapolava o tempo; que o supervisor cronometrava o tempo; que essa ida ao banheiro era chamada de "pausa particular", que só era permitida uma vez por dia; que se necessitasse ir mais de uma vez ao banheiro teria que compensar ao final da jornada; [...]”.

estabelecido para as necessidades fisiológicas do trabalhador, é concedido através do Art.384 da CLT, o direito de descanso de 15 minutos.

No entanto, na ALMAVIVA, o intervalo que é utilizado para refeição é restituído ao empregador ao final de cada jornada de trabalho. Nesses termos, diariamente são seis horas e quinze minutos de jornada, embora a Lei determine que a jornada de trabalho diária da operadora de telemarketing seja de 6 horas. Nesta prática fica evidente que existe um excedente de força de trabalho confiscada pela transnacional num montante de 1 hora semanal e 6 horas mensais, sem que haja ônus com remuneração desce acréscimo de horas trabalhadas. Quando contabiliza o montante de horas dadas por, aproximadamente, 4.500 operadoras/es de telemarketing, a quantidade de trabalho excedente apropriada pela Transnacional é muito grande. Assim, se por um lado o assédio moral associado ao controle do tempo de trabalho explica-se pela busca de trabalho excedente, por outro, explica o investimento no enfraquecimento dos sindicatos.

A refeição faz parte do projeto de extração de mais valia da transnacional da ALMAVIVA S.A. Nos autos dos processos chama a atenção os depoimentos que revelam o desestímulo/pressão, proporcionado por parte da Empresa, para que o trabalhador não se aproprie do intervalo (pausa particular)<sup>25</sup> para realizar as suas refeições. Quando falamos de refeição, evidenciamos durante a análise dos processos, a ausência de tempo disponível para as operadoras se alimentarem durante o tempo estabelecido para refeições. O rígido controle do tempo e o ritmo de trabalho, associado a uma estrutura que impossibilita as trabalhadoras fazerem as refeições diárias, acaba provocando “insegurança alimentar”, seja pela inexistência de oferta e/ou pela qualidade dos alimentos e/ou pela distância física entre o refeitório e as salas de operações<sup>26</sup>.

---

<sup>25</sup> Processo0000410-27.2018.5.20.0008: “[...] que havia perseguições de alguns supervisores; que tinha proibição de tirar pausa particular, mas mesmo assim gozava da pausa particular; que a supervisora Amanda não permitia o gozo da pausa particular e controlava as suas ligações durante todo o período, reservando, inclusive, o posto de serviço ao lado do seu; que o rigor da sra. Amanda com a reclamante era porque não autorizava o uso do seu ID durante as pausas particulares; que a sra. Amanda não passava feedback, ficando, inclusive, fora das reuniões; que embora tenha apresentado atestado a sra. Amanda e ao sr. Tiago, recebeu falta injustificada; que recebia as cópias dos atestados entregues.”.

<sup>26</sup> Processo 0000293-93.2014.520.0002: “[...] que do dia 1º ao dia 10 a reclamante às vezes dobrava e chegava na empresa às 07h, e nesse horário ainda não tinha chegado o lanche, e, por isso comia o lanche do dia anterior; que recebia um tíquete no valor de R\$3,50 por dia para fazer o lanche, mas não poderia fazê-lo fora da empresa pois não teria tempo para retornar a tempo; que as pessoas que faziam o lanche fora da empresa estouravam o tempo de retorno; que poderia também trazer o lanche de casa, mas o refeitório ficava distante e se utilizasse o refeitório estourava o tempo de pausa; e também quando utilizava a cantina estourava o tempo de pausa; que do local de trabalho ao refeitório gastava 10 minutos, ressaltando que a empresa se localiza em uma quadra e o refeitório em outra rua, além de que a reclamante trabalhava no primeiro piso; que obrigatoriamente as refeições eram realizadas em refeitório e não podiam ser realizadas na ilha de trabalho; [...]”.

As mudanças na escala de trabalho sem que haja um prévio aviso ao trabalhador também é uma realidade muito comum no cotidiano das(os) operadoras(es) de telemarketing. Nos autos dos processos essa mudança das escalas, sem prévio aviso, é tratada como assédio moral e extensivo ao psicológico, uma vez que causa instabilidade emocional e na vida dos dependentes. Ao considerar a insegurança na instabilidade da escala da jornada de trabalho como assédio moral, os aspectos observados são as implicações e interferências na rotina e organização pessoal da trabalhadora<sup>27</sup>, sendo extensiva aos familiares. Além disso, considera-se que, na sua grande maioria, as operadoras de telemarketing realizam atividades para complementar o salário, abaixo do mínimo, que recebem. Ora, se o salário-mínimo constitucional não possibilita suprir as necessidades básicas, como moradia, alimentação, saúde e educação, o salário de operadora de telemarketing não permite viver sem que haja a necessidade de complementação da renda. Daí porque a instabilidade na escala da jornada de trabalho altera completamente a rotina dessas mulheres.

O assédio moral sempre causa danos psicológicos! Danos psicológicos provocam consequências diversas, manifestando-se no adoecimento físico e emocional propiciando o aparecimento de distúrbios psicossomáticos, ansiedade, depressão, neuroses traumáticas entre outros, que podem levar o indivíduo à morte ou tentativa de suicídio. Porém, o assédio psicológico sofrido de maneira individual no ambiente da operadora de telemarketing também é praticado coletivamente e tal prática afeta a sociedade. Os relatos de assédio moral e psicológico são revelados no seu teor explícito<sup>28</sup>, porém grande parte das sentenças

---

<sup>27</sup> Reclamante 59 Processo 0000439-15.2020.5.20.0006: “Narra a autora que laborou inicialmente cumprindo jornada das 14h20 às 20h40. Porém, iniciou um curso técnico de enfermagem em janeiro de 2020 no horário vespertino, tendo entrado em contato com seu supervisor, que, por sua vez, solicitou junto ao RH da empresa a mudança de horário para das 18h00 às 00h05, durante o período do curso técnico de enfermagem. Continua afirmando que no mês de Junho, contudo, sem nenhum motivo e sem avisá-la, a reclamada, de forma unilateral, mudou seu horário para 14h50 às 21h10.”

<sup>28</sup> Processo 0001549-50.2014.5.20.0009, (p. 2): “Anotou a demandante que só podia atender os clientes durante um curto e limitado tempo, com o supervisor gritando para ela “vamos adiantar”, “olhe o tempo” “tem mais ligações para serem atendidas” etc., e quando demorava muito era repreendida na frente dos colegas. Ademais, como a empresa não recebe pagamento pela rechamada de clientes (quando o mesmo cliente ligava duas ou três vezes através do mesmo número de telefone), era orientada para que o cliente ou ligasse através de outro número de telefone ou voltasse a ligar em 24 horas, quando então passava a ouvir xingamentos de clientes, ficando muitas vezes abalada e chorando. A supervisora então dizia que se não estivesse satisfeita que pedisse demissão. Não aguentando tanta pressão emocional acabou por pedir demissão. [...]”

Processo 0000086-89.2017.520.0002: “que, se precisasse ir ao banheiro, a depoente falava com o supervisor e saía, porém a reclamante tinha problemas porque precisava ir mais vezes ao banheiro, uma vez que tomava remédios, e isso ainda piorou quando ela começou a ter problemas psicológicos; que Leonardo foi supervisor da depoente e da reclamante de outubro ou novembro/2015 a fevereiro/2016 e foi nesse período que a reclamante começou a ter problemas psicológicos; que o tratamento dos supervisores com o depoente era normal, mas com a reclamante chegaram a chamá-la de “doentinha e burra” (Leonardo a chamou assim), apenas isso [...]”

desqualificam os relatos indeferindo as indenizações pleiteadas; e quando reconhecidas, aplicam indenizações objetivando apenas advertir a ALMAVIVA Telecomunicações do Brasil S.A., com valores irrisórios que alcançam no máximo três salários-mínimos, a despeito dos danos provocados<sup>29</sup>, inclusive com tentativas de suicídio<sup>30</sup>.

A pesquisa nos leva a afirmar que o assédio moral e psicológico na ALMAVIVA são parceiros do assédio sexual. O assédio sexual aqui está sendo entendido como a prática de “constranger alguém com o intuito de obter vantagem ou favorecimento sexual, prevalecendo-se o agente da sua condição de superior hierárquico ou ascendência inerentes ao exercício de emprego, cargo ou função ([http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto-lei/del2848.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del2848.htm)).

De acordo com a Convenção nº 111 da Organização Internacional do Trabalho (OIT), firmada pelo Brasil, “define discriminação laboral como toda distinção, exclusão ou preferência, que tenha por efeito anular ou alterar a igualdade de oportunidades ou de tratamento em matéria de emprego ou profissão, o que abrange, portanto, os casos de assédios, seja moral ou sexual, no ambiente de trabalho.”([http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2019-2022/2019/Decreto/D10088.htm#anexo28](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2019/Decreto/D10088.htm#anexo28)).

Para ser caracterizado como assédio sexual, na maioria das vezes, é necessário que ocorra a reiteração do ato, porém, a depender do caso, uma única ação pode ser considerada como tal, uma vez que a ausência de consentimento já caracteriza a ação. Nas relações de trabalho, na Transnacional em análise, existem algumas trabalhadoras que são submetidas ao

---

Processo 0000047-83.2017.5.20.0005 (p. 6): “[...] que o abastecimento dos cartões de vale transporte e vale alimentação eram feitos com atraso de 15 dias; Que já presenciou a reclamante sendo constrangida; Que o supervisor Richard perseguia a reclamante em virtude do seu rendimento, da necessidade de alcançar as metas; Que ele já chamou a reclamante de gorda; Que isso acontecia com todos que não se enquadrasse no perfil do supervisor; [...]”.

<sup>29</sup> Processo 0000452-26.2020.5.20.0002: “[...] que o tratamento dos supervisores com o depoente era normal, mas com a reclamante chegaram a chamá-la de “doentinha, burra” (Leonardo a chamou assim), apenas isso; que em uma madrugada, cuja data não se recorda, a reclamante passou mal, ficou com a boca torta e teve que ser socorrida para um hospital com início de AVC; que Marcos Justino era “super gente fina”; que não entenderam bem porque isso ocorria, pois antes de ser supervisor, Leonardo era super legal; [...]”.

<sup>30</sup> Processo 0000998-45.2015.5.20.0006 (p. 3): “[...] Ressaltou que em meados do mês de setembro foi chamada para uma reunião em uma sala aberta para todos os funcionários visualizarem (a sala fica em um setor em que todos os funcionários do setor podem visualizar e ouvir a conversa), lá a coordenadora de nome Gislene lhe informou em alto e bom tom que “se a reclamante estivesse pensando em colocar atestado para forçar a sua demissão sem justa causa, a reclamante estaria enganada porque a política da empresa é não colocar ninguém para fora”. A autora alegou que tal conversa foi escutada por todos os colaboradores do seu setor, o que a deixou indignada, pois sabia da sua situação de saúde, sendo que a reclamada em uma atitude absurda queria fazer crer que os atestados eram falsos e que o único objetivo da mesma era forçar sua demissão. A situação se tornou traumática, pois sabia que não possuía condições de trabalho, porém era obrigada a trabalhar, sendo perseguida por seus superiores, ficando em estresse profundo e por não mais aguentar as atitudes da reclamada, numa atitude de desespero, impensadamente, no dia 23 de outubro de 2013, ingeriu chumbinho na porta da empresa reclamada, atentando contra a própria vida, tendo que aderir a acompanhamento psiquiátrico. [...] antes de ser admitida na reclamada não possuía qualquer tipo de doença laboral, sendo as referidas doenças adquiridas na Reclamada”.

assédio sexual conhecido como o “teste do sofá”<sup>31</sup>, sendo expostas a condições vexatórias para manter o emprego. Quando citado caso sobre o assédio sexual, um dos processos encontra-se em segredo de justiça, impossibilitando uma análise do modus operandi de seus autores dentro da unidade da Almaviva Telemarketing e Telecomunicações do Brasil S.A. Na análise dos processos verifica-se que a recorrência do assédio sexual, por parte de supervisores, é recorrente<sup>32</sup>, provocando manifestações do MPT/SE para coibir tais práticas sucessivas, desta ação fora gerada exigências de readequação da empresa por parte do órgão fiscalizador gerando Termo de Ajuste de Conduta (TAC), para que a prática seja coibida no ambiente de trabalho da ALMAVIVA Telemarketing e Telecomunicações do Brasil S.A.

Percebemos que a operadora de telemarketing que sofre assédio sexual, nem sempre está ciente da prática abusiva a qual foi submetida, pois a cultura machista de investidas inconvenientes do cotidiano tornara-se um marcador social presente na vida dessas mulheres e

---

<sup>31</sup> Processo 0000457-39.2020.5.20.0005: “Segundo uma das denúncias, a única possibilidade de ascensão profissional dentro da Almaviva é através do chamado “teste do sofá”. Durante a investigação, que foi iniciada em setembro de 2017, o MPT-SE obteve relato de que um coordenador da empresa tinha o costume de abordar funcionárias por meio das redes sociais. Inclusive, teria enviado uma foto do órgão sexual dele e tentava estabelecer relações íntimas com funcionárias. Além disso, outras denúncias quanto a esse tema têm sido feitas.” (<https://infonet.com.br/noticias/cidade/mpt-se-processa-almaviva-por-pratica-de-assedio-sexual/>).

<sup>32</sup> Processo 0000457-39.2020.5.20.0005: “[...] que por turno de serviço havia de 4 a 5 coordenadores; que o citado coordenador primeiro entrou em contato com a depoente pelo Facebook e lá pediu o número do seu telefone privado; que como ele era seu chefe a depoente resolveu passar o aludido contato; que a partir de então o senhor Leandro passou a lhe enviar mensagens com segundas intenções, algumas com frases pornográficas e também imagens de suas genitálias; que junto as imagens o senhor Leandro dizia que queria fazer ato sexual com a depoente e puxar seus cabelos; que a depoente não se recorda especificadamente o teor das mensagens enviadas para o senhor Leandro mas afirma que eram de cunho sexual; que depois das imagens a depoente o bloqueou no seu aparelho celular e apagou tanto as imagens como as mensagens; que a depoente também apagou as mensagens que constavam em seu Facebook; Que depois desse incidente a depoente relatou o que ocorreu as colegas de trabalho e quando se sabendo que várias delas, uma média de 6, também sofreram o mesmo assédio do Senhor Leandro; recorda-se e uma colega de trabalho e amiga de nome Gerlane, já falecida, disse-lhe o senhor Leandro enviou para ela a foto de seu corpo completo no, inclusive o rosto; que nenhuma das palavras lhe mostrou mensagens e fotos todas de o primeiro contato foi através do Facebook; que na época que sofreu assédio não havia na empresa o setor de ouvidoria; que acha que a ouvidoria foi implantada entre os anos de 2016 e 2017; que seu o contrato encontra-se em vigor e nunca houve na reclamada semana promovida pela empresa visando a realização de palestras contra discriminação e assédio sexual; [...]”.

Processo 0000457-39.2020.5.20.0005: “[...] que nunca trabalhou sob a coordenação de Leandro Agareno, nem sofreu assédio sexual do mesmo; que este nunca entrou em contato com a depoente pelo Facebook; que a depoente sofreu assédio sexual do supervisor Cícero Alesina; que o mesmo não era seu supervisor, mas como depoente não tinha um respaldo muito bom dos superiores hierárquicos sua equipe, algumas colegas sugeriram que ela pedisse o seu Cícero para incluir lá no grupo de WhatsApp das mesmas, voltado às atividades laborais; acontece que o senhor Cícero não a incluindo no grupo, mas ficava me mandando mensagem no privado chamando-a de linda e dizendo que queria marcar o encontro em lugar mais reservado, fora da empresa; que a depoente sempre dizia que não podia; que na época a depoente nem sabia que isso era assédio sexual; [...] que havia dias que a depoente ao chegar na empresa e o senhor Cícero queria abraçá-la vou falar perto do seu ouvido, mas a gente sempre se retraiu e procurava ficar o mais distante possível; que o senhor Cícero questionava a depoente a razão pela qual a mesma não respondia as suas mensagens e a depoente dizia-lhe que seu celular estava quebrado; que Senhor Cícero dizia que sempre a via online no WhatsApp e ela dizia que mesmo assim não conseguia responder as mensagens; que não sofreu retaliação do Senhor Cícero por não atender aos seus convite; [...]”.

naturalizadas. Quando identificada a prática, a vítima sente receio de perder o emprego, evitando denunciar. Outros motivos são presentes, como a descrença de punição do assediador, desconhecimento da prática como crime estabelecido em lei; pelo receio de sofrer perseguições dentro do ambiente de trabalho. Ademais, à época dos eventos, na transnacional ALMAVIVA Telemarketing e Telecomunicações do Brasil S.A., não havia canal de comunicação específico para denúncia das operadoras vítimas de assédio sexual ou de outras demandas.

Dentro do ambiente profissional não foram coibidas as práticas de assédios e não foram ofertados meios de defesa para essas operadoras, mesmo sendo de conhecimento interno dos superiores hierárquicos. Diante da análise dos processos é visível a necessidade de intervenção do Estado para que as mulheres não sejam assediadas sem que haja a punição legal para o assediador. Nos casos que chegaram ao conhecimento da justiça, o Estado foi obrigado a se posicionar através do Termo de Ajuste de Conduta (TAC)<sup>33</sup>, onde a ALMAVIVA S.A. deve implementar diversas ações na busca de coibir a prática de assédio nas suas instalações.

A prática da sexualização dos corpos de mulheres pretas e pardas é reflexo da estrutura social que discrimina e reduz a importância dessas mulheres na sociedade, uma vez que sempre tiveram seus corpos violados. Herança de uma formação sócio histórica em que as “Mulheres negras são consideradas pouco capazes, porque existe todo um sistema econômico,

---

<sup>33</sup> Processo 0000841-24.2019.5.20.0009 (p. 19): a) não permitir que qualquer diretor, supervisor, coordenador ou outro trabalhador pratique atos que caracterizem assédio sexual, especialmente através de incitações sexuais inoportunas, solicitações sexuais ou outras manifestações de mesma índole, verbais ou físicas, que possa caracterizar uma atuação ofensiva, hostil, de intimidação ou de abuso no ambiente de trabalho; b) promover o acompanhamento da conduta de seus empregados que, comprovadamente, tenham praticado os atos referidos no item anterior de modo a impedir que novos casos venham a ocorrer; c) promover pelo menos um treinamento, palestra ou campanha de esclarecimento, anualmente, com a participação de profissionais habilitados, destinadas aos seus empregados, principalmente aos que exerçam cargos de chefia e ao setor de recursos humanos da compromissada, com a finalidade de orientá-los para identificar e resolver eventuais conflitos que venham ou possam vir a caracterizar assédio sexual praticado por superiores hierárquicos e/ou colegas de trabalho - o evento previsto na presente cláusula poderá integrar as atividades da CIPA, desde que aborde especificamente o tema assédio sexual e conte com profissional da área; d) promover campanha interna, ao menos uma vez por ano, contra o assédio sexual, por meio de cartazes, palestras, e-mails, mensagens eletrônicas etc., a fim de dar conhecimento aos trabalhadores, sobretudo às mulheres, acerca do assédio sexual, bem como manter canal de comunicação para o fim de apresentação de denúncias da ocorrência dessa prática, preservando o sigilo da identidade dos envolvidos e tomando as devida providências no âmbito interno e externo, caso necessárias, a fim de manter o ambiente psicológico de trabalho hígido; e) divulgar inteiro teor destas obrigações entre seus empregados, afixando, durante no mínimo 30 (trinta) dias a partir do 5º dia útil após a decisão liminar, cópia em murais de avisos situados em locais de fácil acesso, ampla visibilidade e frequentado pelos trabalhadores; f) pagar a indenização no valor de R\$ 50.000,00, a título de dano moral coletivo, a ser revertida para projetos de profissionalização ou em favor de entidades beneficentes do Estado de Sergipe, sem fins lucrativos, a ser oportunamente indicadas pelo Ministério Público e aprovada por esse Juízo.

político e jurídico que perpetua essa condição de subalternidade, mantendo-as com baixos salários[...].” (ALMEIDA, 2021, p. 67).

#### **4 CAPÍTULO III. A LUTA DAS TRABALHADORAS DO SETOR DE TELEMARKETING CONTRA A SUPEREXPLORAÇÃO DO TRABALHO E AS RESPOSTAS DO ESTADO**

##### **4.1 AS AÇÕES JUDICIAIS COMO PARTE DA LUTA DAS MULHERES NEGRAS CONTRA A SUPEREXPLORAÇÃO DO TRABALHO NO SETOR DE TELEMARKETING**

Quando Marx (2011) desvenda os fundamentos sob os quais se apoiam a sociedade burguesa, ele contribui para desvendar a relação oposta entre proprietário dos meios de produção (capitalista/burguês) e proprietário da força de trabalho (trabalhador/a). A oposição não é fortuita, é ontológica, uma vez que o objetivo do capitalista (o proprietário dos meios de produção) é extrair o máximo de trabalho excedente, das mais diversificadas formas, sem o qual interrompe a acumulação. Do outro lado, o/a trabalhador/a (o proprietário da força de trabalho) ao ter a sua força de trabalho explorada, extrapolando o limite das suas energias, reage e resiste lutando. Embora a luta entre capital e trabalho seja insolúvel, o Estado, ao desempenhar o seu papel de guardião e garantidor do cumprimento das leis, é levado a se posicionar. Segundo Droppa (2015), embora a luta do trabalhador seja antiga, a Justiça do Trabalho passou a integrar o poder judiciário apenas em 1946 buscando ser legitimada como instituição jurídica responsável pela paz social, através das mediações de conflitos voltados para o campo do trabalho, sendo de conotação coletiva ou individual.

##### **4.2 A LUTA DAS MULHERES NEGRAS CONTRA A SUPEREXPLORAÇÃO DO TRABALHO NO SETOR DE TELEMARKETING EM SERGIPE: OS PROCESSOS TRABALHISTAS**

As ofensivas da transnacional no cotidiano de trabalho das operadoras de telemarketing, ao extrapolar o nível “normal” de exploração do trabalho, desencadeou a luta dessas trabalhadoras no sentido de conter os abusos. No âmbito do judiciário, as lutas travadas exigem um posicionamento do Estado. Se o grande número de ações trabalhistas impetradas contra a Transnacional ALMAVIVA reflete as dimensões das consequências da flexibilização e terceirização no setor de telecomunicações, a análise dos processos não deixa dúvida de que,

na luta das operadoras de telemarketing, o Estado, através da Justiça do Trabalho, tem se posiciona de forma dúbia, uma vez que as sentenças são diferenciadas, mesmo tratando-se de reclamações de iguais teores.

Referindo-se às ações que tratam de danos morais, os parâmetros dos julgamentos apresentam variações. Embora todos apresentem teores de danos morais, as sentenças condenatórias de reparos financeiros variam entre R\$ 2.000,00 (dois mil reais) e R\$ 40.000,00 (quarenta mil reais). Nas sentenças com valores baixos, a condenação assume um posicionamento de “caráter pedagógico”, por não considerar que há, por parte da ALMAVIVA, motivos para enriquecimento ilícito, embora os danos estejam presentes e as trabalhadoras sejam submetidas a tratamentos diferenciados que ultrapassam os limites.

Os ACTs que contemplam acordos ilegais estabelecendo salários abaixo do mínimo, estabelecido em CLT e Constituição, e outras desvantagens que não representam o desejo da operadora em sua totalidade, são legalmente registrados e lavrados, ou seja, são reconhecidas judicialmente embora apresentem caráter de ilegalidade. Assim, uma vez reconhecidos os acordos citados, a categoria precisa acionar a mesma justiça para reaver o direito confiscado. As análises dos processos evidenciam a luta das trabalhadoras para reaver os seus direitos, para ter seus direitos assegurados.

A recorrente prática de assédio sexual, praticado no ambiente de trabalho da transnacional, visando oprimir e extrair vantagens da operadora de telemarketing no ambiente de trabalho tem causado danos emocionais, muitas vezes irreversíveis. As lutas das mulheres contra os assédios têm encontrado como resposta do Estado, via Ministério Público do Trabalho, os ajustes de condutas. Nestes, o trabalho de conscientização e readequação através de instalação de canais de denúncias, palestras e fixação de cartazes que versem sobre a temática, entre outras ações, embora não suficientes, acabam se constituindo na primeira conquista da luta dessas mulheres operadoras de telemarketing. O que se observa, através da análise dos processos, é que as medidas propostas nos ajustes de condutas ao não serem cumpridas e/ou não se constituírem em soluções concretas, exige dessas mulheres a luta no judiciário pela reincidência do assédio no ambiente de trabalho. Os processos dão conta de que as trabalhadoras assediadas sofrem agressões, mas precisam apresentar o ônus da prova processual, embora seja de conhecimento da justiça essas práticas abusivas. Assim, as lutas das mulheres contra os assédios no ambiente de trabalho têm sido respondidas, pelo Estado com sentenças cujos valores reparatórios são irrisórios, beneficiando a transnacional e, dessa forma, contribuindo para a continuidade dessas práticas.

O enfraquecimento dos sindicatos e, conseqüentemente, do poder de organização da categoria, leva a Transnacional a aprofundar a exploração da força de trabalho na já profunda exploração vivenciada pelas operadoras de telemarketing. Nesta, horas excessivas de trabalho são apropriadas pela Empresa, intervalos intrajornada e pausas para uso do banheiro são desrespeitados, metas abusivas de produção são intensificadas, entre outros mecanismos de exploração que são utilizados. Para garantir os direitos que lhes são negados, sobretudo relacionados aos salários abaixo do valor devido, as trabalhadoras também enfrentam o tempo de espera de desligamento do vínculo empregatício para recorrerem à justiça.

Na análise do tempo de resposta do Estado para os pleitos existentes verifica-se uma média temporal de, aproximadamente, 2,5 anos (dois anos e meio), para que os processos sejam tramitados e sentenciados. No contexto do tempo, é visível que existe uma morosidade por parte do Estado, através da Justiça do trabalho, em responder às demandas das trabalhadoras lesadas no exercício da função.

#### 4.3 AS AÇÕES JUDICIAIS COMO PARTE DA LUTA DAS MULHERES NEGRAS CONTRA A SUPEREXPLORAÇÃO DO TRABALHO NO SETOR DE TELEMARKETING EM SERGIPE

A história que descreve a formação social do Brasil e, conseqüentemente, de Sergipe, é marcada pelas desigualdades sociais e pelo racismo que estrutura todas as relações sociais. Marcadas pela herança da escravidão e de um processo de transição capitalista que, devido ao racismo, as põem à margem do processo instaurado pelo trabalho livre, as trabalhadoras negras, como parte da classe trabalhadora, adentram em um mercado de trabalho globalizado que, em diferentes proporções e aspectos, apresentam semelhanças e poucas rupturas com o modelo escravocrata de trabalho.

Componentes da massa de trabalhadoras excedentes, as operadoras de telemarketing é parte do contingente que nas estatísticas oficiais se apresentam no desemprego, na informalidade e nas relações de trabalho precárias. Essa condição está relacionada a uma estrutura social que as conduzem para esse “lugar do/a negro”, construído no trânsito do trabalho escravo ao trabalho livre, conforme aponta Martins (2012). “As mulheres negras são consideradas pouco capazes porque existe todo um sistema econômico, político e jurídico que perpetua essa condição de subalternidade, mantendo-as com baixos salários, expostas a todo tipo de violência.” (ALMEIDA, 2021, p. 67).

É justamente sobre essa parcela marginalizada e empobrecida que o capital transnacional se apoia para extrair não apenas mais valia, mas para extrair trabalho excedente acima do nível médio normal da exploração, se é que a exploração tem limite! No processo de rupturas de fronteiras geográficas, obviamente, catalisando as melhores oportunidades, nos Estados que integram o capitalismo periférico, para processar a exploração através de diferentes meios, o capital transnacional ou, se preferir, globalizado, opera a partir da “[...] intensificação das taxas específicas da exploração, as quais somente podem conduzir, tanto localmente como em termos globais, a uma explosiva intensificação do antagonismo social fundamental a longo prazo.” (MÉSAROS, 2006, p. 37).

No Estado de Sergipe, essa exploração vai se mostrar nos vários mecanismos utilizados para a extração de trabalho excedente que viola e usurpa os direitos trabalhistas das trabalhadoras. Foram evidenciados, de maneira recorrente, a submissão de operadoras/es de telemarketing ao suposto processo seletivo. Sob a alegação de “treinamento para exercer a função de operadora”, a ALMAVIVA se apropria totalmente da força de trabalho de jovens, em sua maioria negras/as, sem qualificação profissional e sem experiência de trabalho. A pesquisa nos processos revelou que todas as mulheres negras são submetidas ao período de treinamento com carga horária de seis horas, com intervalo de 20 a 30 minutos durante o processo seletivo, mantendo-se à disposição da transnacional ALMAVIVA do Brasil S.A., com obrigatoriedade de comparecimento diário, sob pena de desligamento, em caso de não atendimento. Assim, o “período de treinamento” assume a característica de vínculo laboral com a Empresa, embora a transnacional negue o período citado como existência de vínculo trabalhista.

A luta das mulheres negras contra a superexploração do trabalho e negação dos seus direitos tem ganhado espaço com as inúmeras ações judiciais. Cabe notar que no período de treinamento, o intervalo pessoal é suprimido do cotidiano de trabalho das trabalhadoras. Essa prática super exploratória se manteve durante os primeiros anos de instalação da transnacional, entre 2013 e 2017, na capital aracajuana, sem que houvesse manifestações dos órgãos fiscalizadores do trabalho. O Ministério Público do Trabalho só interveio nessa prática ceifadora de direitos quando recorrentes reclamações trabalhistas foram formalizadas judicialmente, evidenciando que a transnacional submete as trabalhadoras ao período de treinamento com o objetivo de burlar as leis trabalhistas.

A conquista do reconhecimento do período de treinamento como jornada de trabalho deve-se à luta das trabalhadoras do setor de telemarketing em Sergipe. A partir da judicialização das reivindicações trabalhistas, o MPT/SE determina que os treinamentos com

duração de 30 dias ganhem o status de admissão, exigindo que ocorressem ajustes na contratação de operadoras/es de telemarketing. Diante da interferência do Estado, reconhecendo o abuso da exploração da força de trabalho das/os operadoras/es de telemarketing, o recrutamento passou a ser realizado através do Instituto CRESCER, cujo objetivo é treinar jovens cadastrados no CAD ÚNICO para que sejam inseridos no mundo do trabalho para primeira experiência profissional. ([https://www.institutocrescer.org.br/quem\\_somos.php](https://www.institutocrescer.org.br/quem_somos.php)).

A despeito da conquista, a postergação na etapa de contratações, através do Instituto CRESCER, faz com que a transnacional ALMAVIVA do Brasil S.A. dê continuidade na acumulação de capital, não apenas através da mais valia advinda do trabalho não pago no processo de exploração das operadoras de telemarketing, mas também através da apropriação total e absoluta do tempo de trabalho dessas trabalhadoras entre a entrevista e a contratação. Os processos permitem constatar que a transnacional se apropria, em média, de três dias de trabalho das operadoras de telemarketing, período entre a entrevista e o início de vínculo laboral. A parceria com o Instituto CRESCER durou um período de aproximadamente três anos, compreendido entre 2018 e 2020.

Presente em grande parte dos processos trabalhistas analisados, os resultados dos pleitos sobre o direito de provimentos do período de treinamento não apresentam unanimidade. A resposta do Estado às reivindicações trabalhistas apresenta um percentual 76% de deferimento dos pedidos. Diante das sentenças é evidente que, embora seja um direito garantido por lei que o trabalho livre seja remunerado, as mulheres negras submetidas às relações de trabalho na ALMAVIVA trabalham durante o “treinamento” sem que o seu trabalho seja remunerado.

A luta das trabalhadoras negras contra a superexploração do trabalho na transnacional Almayiva S.A., se revela ainda como uma luta contra as jornadas de trabalho excessivas. Na amostra dos processos, as reclamações nesse sentido chegam a 59%. É comum o pleito por reparo financeiro alegando jornada de trabalho diária excessiva em que a operadora de telemarketing estende diariamente 30 minutos na sua jornada, além da ausência do tempo destinado à alimentação e pausas particulares. Cabe sinalizar que a pausa é o momento destinado ao descanso e alimentação da operadora de telemarketing. Analisando a jornada diária de trabalho, composta de 6 horas diárias e 37 horas e 30 minutos semanais. Os intervalos, dispostos no artigo 71 da CLT e NR17, de 20 minutos para repouso e atividade de alimentação e 10 minutos para pausas particulares, são suprimidos, resultando uma perda para o trabalhador de 1h diária e, portanto, de 26 horas mensais.

As demissões sob a alegação de justa causa são corriqueiras, embora apresentem frágeis sustentações. As recorrentes alegações versam sobre desídia e faltas não justificadas. Nos processos analisados foram constatados que todas as demissões com alegações de justa causa foram anuladas, estabelecendo as reintegrações das reclamantes ou determinando o pagamento das verbas rescisórias cabíveis às trabalhadoras. Quando interrompido o vínculo entre trabalhador e empregador não existe a obrigatoriedade de pagamento de direitos trabalhistas demissionais como 13º salário proporcional, a multa de 40% calculado sobre o valor do FGTS e a liberação do direito de saque do FGTS retido, de acordo com o Art. 477 da CLT. Diante da negativa e sentença da Justiça do Trabalho, a transnacional realiza o pagamento dos direitos trabalhistas, porém sem aplicação de penalidade, uma vez que os impostos incidem sobre o faturamento geral da multinacional.

Tratando-se de remuneração, a categoria de operadora de telemarketing vivencia o rebaixamento salarial. Categorizados como subocupados, por venderem 36 horas de trabalho semanais, são alvos de reduções salariais. O rebaixamento salarial ocorre quando um trabalhador recebe legalmente abaixo do mínimo legal estabelecido na Constituição. Seguindo o acordo (ACT) realizado entre a transnacional ALMAVIVA e o sindicato (o SINTTEL/SE), representante legal da categoria, estabelece uma jornada inferior a 180 horas/mês, aplicação proporcional do piso salarial amparado no valor mínimo. Desse modo, a categoria não alcança 180 horas/mês, tendo em vista que a jornada diária registrada em ponto eletrônico são 6 horas diárias e 36 horas/semana.

Diante da ofensiva proporcionada pelo empregador, representado pela transnacional ALMAVIVA S.A, as operadoras de telemarketing são lesadas no direito de contabilizar tempos de contribuição no INSS, pois o valor mínimo para ser considerado beneficiário precisa atingir o valor do salário-mínimo vigente, de acordo com a Emenda Constitucional 103/2019 e o Art. 195 da Constituição.

Art. 195, § 14. O segurado somente terá reconhecida como tempo de contribuição ao Regime Geral de Previdência Social a competência cuja contribuição seja igual ou superior à contribuição mínima mensal exigida para sua categoria, assegurado o agrupamento de contribuições.  
([http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm)).

Com a determinação do Art. 195 da Constituição, a operadora de telemarketing da ALMAVIVA S.A, unidade Aracaju, é privada do direito de contabilizar o tempo de serviço como contribuidora do INSS, sendo assim necessário acionar a Justiça Trabalhista para reaver os direitos suprimidos. Nesta prática de pagamento do salário-mínimo abaixo do piso, é notório mais um mecanismo objetivando a acumulação de capital. Porém, quando provocada,

a Justiça do trabalho determina o pagamento de retroativos salariais suprimidos. A justiça não apresenta nos autos sentença punitiva para transnacional, pela prática ilegal do pagamento de salários abaixo do piso.

O assédio moral como prática de extração de mais valia, apresenta-se constante e agressivamente. Revestido de cobranças de metas diárias a serem cumpridas, através de programas de qualidade que estabelecem a competitividade medindo o “bom desempenho”, as trabalhadoras são coagidas emocionalmente, o que resulta em adoecimento. Objetivando ampliar a produtividade do trabalho, gritos e ameaças de demissões são comuns no ambiente de trabalho. Diante das coações relatadas pelas operadoras de telemarketing, nos processos analisados, não resta dúvida de que o assédio moral é parte do processo de intensificação da exploração do trabalho.

A restrição diária do uso do banheiro também é uma forma de extração de mais valia e superexploração da força de trabalho das operadoras de telemarketing. É recorrente essa reclamação, a partir dos relatos de trabalhadoras em situação de privação de atendimento das necessidades fisiológicas. As ações evidenciam a ausência de limites da reprodução do capital sobre a exploração da força de trabalho feminina em Sergipe. Tal privação, sob a ótica da transnacional, acarreta diminuição da produtividade, influenciando diretamente nas metas diárias estabelecidas.

As demissões no período gravídico ou período de estabilidade gravídica, apresenta-se de forma recorrente dentro da unidade da ALMAVIVA S.A. O *modus operandi* desta prática consiste em manter fora do quadro trabalhadoras, mulheres grávidas e/ou em período de estabilidade pós-parto, sob a ótica de que a produtividade do trabalho é reduzida. A mentalidade de que os cuidados com os filhos desviam a atenção, causando cansaço e automaticamente queda de rendimento, expressa uma cultura patriarcal que persiste no entendimento de que o cuidado dos filhos é atribuição exclusiva das mulheres (mães). Tal prática remete ao início da industrialização.

Se por um lado esses dados refletem a exploração do trabalho das mulheres negras na base da acumulação do capital transnacional, por outro, reflete a flexibilização das leis trabalhistas no sentido de garantir ao capital transnacional uma maior acumulação do capital apoiada na força de trabalho das racialmente discriminadas. Obviamente, esse processo vai encontrar no enfraquecimento dos sindicatos um campo fértil para proliferar os diversos mecanismos de extração da mais valia.

#### 4.4 A LUTA SINDICAL: ENTRE O SINDICALISMO PATRONAL E O FORTALECIMENTO DA LUTA ORGANIZADA DAS/OS TRABALHADORAS/ES

No decorrer do século XX, o desenvolvimento do setor de telecomunicações atingiu alcances elevados, concentrando vários segmentos de trabalhadores/as e permitindo que o sindicalismo ocupasse lugar de destaque. A mundialização do capital, arregimentada dentro da agenda neoliberal e acompanhada pela reestruturação produtiva atingiu fortemente o setor, afetando frontalmente o processo de organização dos/as trabalhadores/as que cuja base é o sindicato. De acordo com Antunes (2020), a crise que se instaura nas organizações sindicais diz muito das características que assumem o trabalho. Pressionado pelos novos contornos da flexibilização, desregulamentação e a precarização das relações do trabalho, suas dimensões foram diminuídas e influenciadas pela queda do número de sindicalizados, interferindo diretamente na arrecadação financeira, limitando a atuação e a organização.

A velocidade das transformações processadas pela flexibilização, acompanhada da informalidade, do subemprego e da terceirização acirraram as perdas dos direitos trabalhistas. O espaço de lutas dos trabalhadores, outrora ocupado pelo sindicalismo propenso à negociação, passa a ser ocupado pelo sindicalismo patronal. A ausência de um sindicalismo forte e atuante reflete diretamente no poder de conquista e articulação dos/as trabalhadores/as no combate às investidas de exploração proposta e implementada pelo capital.

Na realidade de Sergipe, a resistência a inúmeras investidas de perdas de direitos básicos, abusos, perseguições, assédios (morais, sexuais e psicológicos) e buscas por melhores condições de trabalho, levam as operadoras de telemarketing da transnacional ALMAVIVA do Brasil S.A. a adotarem, como estratégia, a fundação do SINDIMARKETIG/SE, sindicato que simbolicamente representa a rejeição das sucessivas investidas patronais do SINTTEL/SE. O SINTTEL/SE é o sindicato que atua desde a implantação e implementação da ALMAVIVA Telecomunicações e Telefonia S.A, em Sergipe.

Responsável pelos ACTs, o SINTTEL/Se, negociou com a transnacionais ganhos salariais abaixo do salário-mínimo legal, prática abusiva que sentencia as operadoras de telemarketing a diversas perdas financeiras e morais. De acordo com Antunes (2020), o novo vilipêndio sofrido pelos trabalhadores no que se refere aos direitos trabalhistas é comparável a escravidão. A política do SINTTEL/SE, exprime adoção de uma postura sindical voltada para negociações e valorização da empresa que resultam em perdas para a classe trabalhadora; a colaboração e a negociação como alternativa de atuação em detrimento da busca pelos direitos

das operadoras de telemarketing. O caminho trilhado pelo sindicato, em parte, corrobora com as exigências estabelecidas pelo capital, minando os direitos outrora conquistados.

Diante da exploração escancarada da força de trabalho, a insatisfação da categoria de operadora de telemarketing é notória. Embora haja a opção por parte dos trabalhadores de não se vincularem ao SINTTEL/SE, a ALMAVIVA os vincula automaticamente, descontado em folha de pagamento o custo do vínculo ao sindicato, sem que haja legitimidade. Embora ocorra a solicitação de ressarcimento do valor salarial subtraído, a trabalhadora muitas vezes só consegue reaver a verba quando aciona juridicamente ALMAVIVA do Brasil S.A. Assim, somente quando há a ruptura do vínculo empregatício é formalmente solicitado o ressarcimento no processo de judicialização. Diante do impasse da dupla representação sindical da categoria, o SINTTEL/SE acionou a justiça para garantir a representação legal.

A greve deflagrada em 16/03/2021, pela ausência de respostas da Empresa em relação à pauta da Campanha Salarial de 2021, teve à frente o SINDEMARKETING Sergipe. Além da pauta da Campanha, havia o pleito pelo fim de práticas antisindicais; reajuste de vale refeição para R\$ 12,00 (doze reais); depósito único e mensal do valor do vale transporte; pagamento dos trabalhadores em home office; protesto contra a troca de horário sem autorização do trabalhador e reintegração dos dirigentes sindicais afastados. O SINTTEL/SE contesta a legalidade da representação sindical<sup>34</sup> e solicita a suspensão da greve. Diante da legalidade de atuação do SINDEMARKETING/SE, o pedido foi indeferido, possibilitando o prosseguimento do movimento grevista. O pedido de suspensão da greve demonstra a anuência do SINTTEL/SE em relação à política salarial da ALMAVIVA abaixo do salário-mínimo, burlando a lei, bem como a opressão sobre o direito de reivindicação da categoria que busca garantir a efetivação dos direitos adquiridos.

A transnacional ALMAVIVA S.A. adota práticas de perseguições e demissões a trabalhadoras que imprimem postura de enfrentamento das condições precárias de trabalho a que se encontram submetidas. Membros componentes do quadro sindical são perseguidos, através de demissões e registros de infrações trabalhistas para que as práticas persecutórias sejam justificadas. De acordo com um dos processos analisados, no ano de 2020, um membro do SINDMARKETING/SE, operadora de telemarketing, teve a necessidade de recorrer ao

---

<sup>34</sup> “Cabe frisar que os Acordos Coletivos da categoria são firmados entre a requerente o SINTTEL-SE, que efetivamente representa a categoria, tendo a última negociação coletiva ocorrido em 2019, mediante acordo Coletivo firmado para vigência entre 01/07/2019 a 31/06/2020, sendo a data-base fixada em 01º de julho. Informa a parte autora que está em negociação para a celebração de novo Acordo Coletivo junto ao SINTTEL-SE, conforme se tem da documentação em anexo que comprova a referida negociação. Tem-se, então, que o Sindicato réu não possui legitimidade para representar a categoria, motivo pelo qual a greve anunciada pelo mesmo deve ser declarada abusiva e ilegal pelo Poder Judiciário.” (Processo 0000060-58.2021.5.20.0000, p. 4).

sistema judiciário para que os direitos trabalhistas fossem garantidos, uma vez que fora imputada a falta grave como justificativa de demissão, embora tenha garantia de estabilidade durante vigência de vínculo sindical, sem que tivesse percorrido o tramite legal das advertências que antecedem a demissão sumária por justa causa.

As alegações de faltas não registradas e a negação de uso de álcool gel, em uma única ocasião ao acessar o ambiente de trabalho foram motivos justificados que resultaram na demissão da trabalhadora. Quando confrontada judicialmente, a transnacional, através do representante legal, manifestou que não registra infrações referidas para não acusar queda na produção da equipe. Ora, como é de conhecimento comum, as práticas de controle de produção no setor de telemarketing são intensas e abusivas, logo é perceptível que a benevolência não se sustenta.

A prática de perseguição política é utilizada para desmontar a pauta reivindicatória dos membros vinculados ao SINDIMARKETING/SE e a intensidade das sanções aplicadas pelo empregador não respeita a proporcionalidade da causa, ou seja, a conduta da operadora e a penalidade recebida são discrepantes. A gradação de penalidade deve ser aplicada de acordo com o motivo, permitindo os ajustes na conduta funcional da operadora de telemarketing, para que não ocorra desproporcionalidade, porque, segundo o Tribunal de Justiça, o objetivo deve ser a incursão da consciência da conduta em caráter pedagógico. No caso da análise apresentada, ocorreu o descumprimento do regulamento interno existente, que estabelece duas suspensões antes da aplicação da demissão por justa causa, forjando situações para que o direito trabalhista não seja ofertado e cumprido.

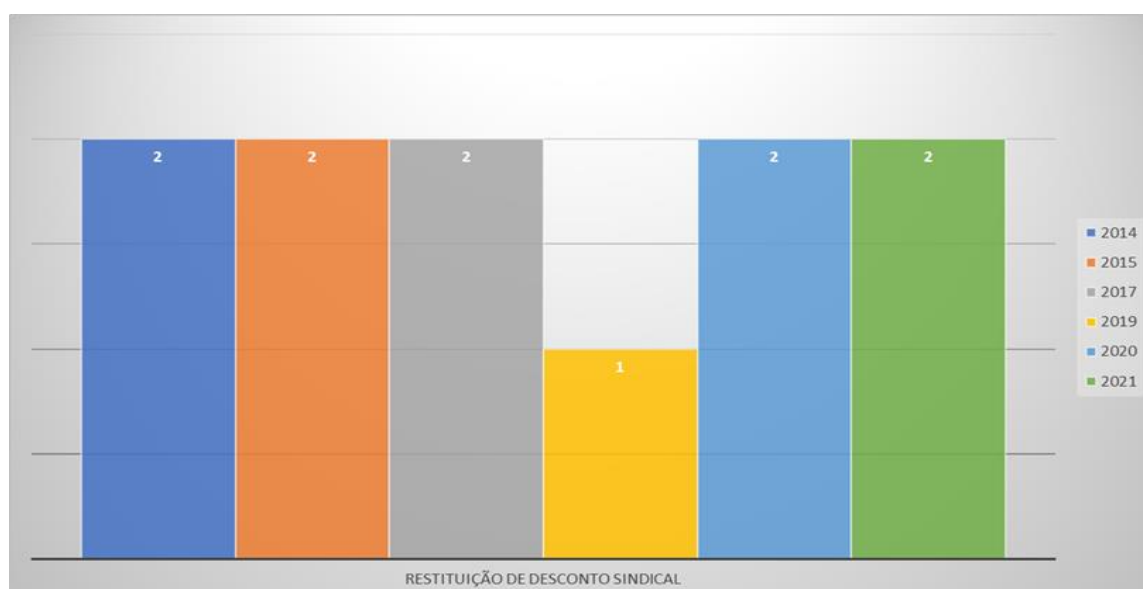
A estratégia ofensiva do SINTTEL/SE é realizada através de vias judiciais que pleiteiam suspensão dos efeitos do ato que concedeu registro legal ao SINDIMARKETING, que apresenta composição de integrantes da categoria de operadoras de telemarketing e adotaram como bandeiras reivindicatórias, o direito ao salário-mínimo, jornada de trabalho de 36 horas semanais e demais direitos trabalhistas da categoria. Diante do impasse da representação legal que tramitava na esfera judicial de Sergipe, foi sentenciado que apenas o SINTTEL/SE é detentor dos direitos de representação<sup>35</sup> dos operadores de telemarketing da transnacional ALMAVIVA S.A, em Sergipe.

---

<sup>35</sup> Processo 0000728-07.2018.5.20.0009: Ante o exposto, e considerando o mais que dos autos consta, decido reconhecer, de ofício, a ilegitimidade passiva ad causam da União Federal, decidindo pela extinção do feito, sem resolução do mérito, em relação à mesma, nos termos do artigo 485, inciso VI, do CPC; e, no mérito, JULGAR PROCEDENTES EM PARTE os pedidos formulados na Ação Trabalhista proposta, para declarar a nulidade da formação do SINDIMARKETING-SE, e, em consequência, do registro sindical deferido pelo então MTE – União Federal, devendo ser expedido ofício, após o trânsito em julgado desta decisão, para que o mesmo seja cancelado pela União Federal através do órgão federal atualmente responsável pelos registros de sindicatos.

O ambiente de trabalho na transnacional é permeado por problemas e tensões impressas no cotidiano, que materializam a natureza precária do trabalho no setor de telemarketing. Apresentando baixas perspectivas e curta durabilidade nos vínculos trabalhistas, são elementos que alimentam um cenário de baixa adesão sindical por parte da categoria de operadoras de telemarketing. De acordo com Alves (2010), o declínio da sindicalização no Brasil, está vinculado de forma direta ou indireta, à instauração de um “novo (e precário) mundo do trabalho”, que decorre do complexo processo de reestruturação produtiva (Gráfico 22).

**Gráfico 22** – Restituição de desconto sindical indevido



Fonte: Elaborado pela autora no ano de 2022, através dados coletados no levantamento dos processos judiciais envolvendo a ALMAVIVA Telemarketing e Informática do Brasil S.A. (<https://www.trt20.jus.br/menu?id=106>).

A composição do SINDIMARKETING/SE é, em sua maioria, feminina, sendo constantemente coagida e desqualificada por fazerem frente às lutas contra as perdas de direitos trabalhistas dentro do mundo flexibilizado da transnacional ALMAVIVA S.A. Diante das ofensivas, o número de operadoras sindicalizadas é considerado baixo. Com base nas narrações contidas nos processos analisados, totaliza 11 solicitações de devolução de verbas referentes ao desconto sem autorização de vínculo com o sindicato SINTTEL/SE, representando um total aproximado de 12% dos processos que versam sobre ações trabalhistas.

Segundo Saffioti (2013), o pequeno número de sindicalização feminina não é exclusivamente responsabilidade dos baixos salários é por motivos da expressão parcial da

possibilidade precária de vias normais para que ela possa reivindicar sobre seus direitos, uma vez que essa via é destinada para os trabalhadores assalariados, sendo eles do sexo masculino. O declínio do processo de sindicalização das operadoras de telemarketing adquire contornos de dimensão socioinstitucional e político ideológica, predominando aí as estratégias do neocorporativismo sindical.

#### 4.5 AS RESPOSTAS DO ESTADO ÀS REIVINDICAÇÕES DAS TRABALHADORAS NEGRAS DO SETOR DE TELEMARKETING EM SERGIPE

##### **4.5.1 Alinhamento de Sergipe à programática neoliberal: aspectos sobre a desregulamentação das leis trabalhista**

A Lei 13.467/2017, conhecida como Reforma Trabalhista, aprovada sob o pretexto de proporcionar maior oferta de emprego, que permite a negociação individual entre empregado e empregador, aumentando o poder de domínio que o capitalista exerce sobre o trabalhador, o tornando mais vulnerável, uma vez que exclui os sindicatos do processo de negociação. Alinhada à programática neoliberal, a desregulamentação das leis trabalhistas caminha para facilitar a abertura ao capital estrangeiro através dos incentivos fiscais sob o discurso de geração de empregos em meio a um cenário de elevadas taxas de desemprego e o aumento crescente da insegurança social.

Seguindo o propósito de atendimento dos anseios neoliberais, em 2017, o governo brasileiro estabeleceu mudanças em mais de 100 artigos da CLT (Consolidação das Leis Trabalhistas), cujo objetivo maior foi diminuir o valor da força de trabalho para ampliação da extração de mais valia, isto é, recuperar a taxa de lucro, outrora diminuída, e ampliar sua margem. As alterações promovidas pela Lei 1346/2017 na Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) e nas leis esparsas, são relevantes alterações para atendimento das propostas de precarização do trabalho, dentro da agenda neoliberal. Nestes são extintos direitos que facilitam e avalizam a superexploração da força de trabalho e visível enfraquecimento da classe trabalhadora.

Entre as diversas alterações, citamos o direito adquirido ao abano pecuniário; a flexibilização que permite a extensão da jornada diária de trabalho garantindo vantagem ao empregador; a forma de pagamento da força de trabalho através de banco de horas, sem que haja necessidade da intermediação do sindicato ficando em posse da força excedente empregada por um período de seis meses, quando será obrigado a pagar com o capital; o

intervalo intrajornada de uma ou duas horas, garantia estabelecida na jornada mínima de seis horas diárias, passando a ser de trinta minutos, desde que haja acordo entre o trabalhador e o empregador, não sendo cumprido o tempo estabelecido o empregador deverá pagar em hora extra como base de cálculo; abandono do caráter obrigatório da contribuição sindical havendo a necessidade de manifestação do trabalhador ([http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto-lei/del15452.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del15452.htm)). Assim, a única fonte de renda dos sindicatos sofreu grande golpe enfraquecendo o poder de organização e reivindicação.

Quando descontado indevidamente a contribuição sindical, o trabalhador pode acionar diretamente o sindicato judicialmente, sem que haja responsabilização do empregador. O antigo acordo trabalhista, hoje nomeado distrato, estabelece entre outras mudanças indenização de apenas 20% de FGTS e ceifa o direito de seguro-desemprego. O aviso prévio que contemplava 30 dias, hoje deve ser no mínimo de trinta dias, mais acréscimo de três dias a cada ano de vínculo, além da possível indenização caso uma das partes não concorde em cumprir o tempo estipulado. No quesito pausa para amamentação, passou a ser permitido apenas duas pausas de 30 minutos diários para mães com crianças de até 6 meses. Tal “benefício” retira o direito da amamentação exclusiva da mulher. Dentro das mudanças, novas modalidades de trabalho foram legalizadas, como o teletrabalho ou home office, que embora à distância, não foge do controle do empregador sobre a produtividade do trabalho à distância.

Os benefícios fiscais, tratando-se da transnacional ALMAVIVA do Brasil S.A., objetivam a criação de postos de trabalho visando combater o desemprego entre jovens sem experiência no mundo trabalho e sem tradição sindical, ou seja, no primeiro emprego, porém sua margem sofreu ampliação de alcance devido à persistente e crescente taxa de desemprego que assola a população brasileira.

Os benefícios fiscais direcionados ao grupo italiano proprietário da Almamiva do Brasil Telemarketing e Informática S/A foram concedidos pelo Governo Municipal de Aracaju, sob a representação do prefeito João Alves Filho, e do Governo do Estado de Sergipe, Marcelo Déda. Dentre esses, estão a redução da alíquota do Imposto Sobre Serviços (ISS), de 5% para 2%. Vale ressaltar que a prática é comumente adotada pelos Estados e municípios e regulada pela União, cujo objetivo é atrair IED das transnacionais sob alegação de ampliação do lastro de oferta de trabalho.

Diante da ofensiva de incentivos fiscais que viabilizaram a instalação da Almamiva do Brasil Telemarketing e Informática S/A com oferta de serviço de *Call center*, no município de Aracaju, o setor de tecnologia da informação sergipana apresentou resistências contra as práticas de benefícios direcionados, uma vez que o benefício não se apresentava extensivo ao

mercado já instalado e atuante, pois o benefício outrora conquistado fora suspenso pela câmara de vereadores do município de Aracaju 30 dias antes da aprovação do benefício para o grupo italiano. O benefício fiscal foi regido sob a Lei Complementar N° 120 de 08/02/2013, que no Art. 1º. determina a redução de 5% (cinco por cento) para 2% (dois por cento) a alíquota do Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza (ISSQN), bem como isenção do pagamento do Imposto Predial e Territorial Urbano (IPTU). Incidindo sobre as atividades de Unidade de Central de Atendimento (*Call Centers*), o Art. 4º. estabelece que o Poder Executivo é autorizado a isentar as empresas de *call center*, do Imposto Predial e Territorial Urbano - IPTU incidente sobre os imóveis em que suas operações sejam realizadas. O Art. 5º. determina que para ser concebida a concessão prevista nos artigos 1º e 4º desta Lei Complementar, a empresa deva apresentar um Protocolo de Intenções, com a previsão de geração de empregos e da realização de investimentos na Cidade de Aracaju, na forma e de acordo com os critérios a serem estabelecidos em portaria da Secretaria Municipal da Fazenda –SEMFAZ

([https://fazenda.aracaju.se.gov.br/contribuinte/archives/legislacao/leis\\_complementares/lc\\_01\\_20\\_2013.pdf](https://fazenda.aracaju.se.gov.br/contribuinte/archives/legislacao/leis_complementares/lc_01_20_2013.pdf)).

É de fácil conclusão que o Art. 5º estabelece apenas que seja fornecido aos órgãos competentes da esfera do trabalho um Protocolo de Intenções contendo a previsão de empregos, porém não estabelece obrigatoriedade de geração e o quantitativo de empregos, sejam eles diretos ou indiretos a ser ofertados por categoria e a contrapartida de inúmeras vantagens fiscais não são estabelecidas em caráter explícito. Segundo ALMEIDA (2013), a descentralização territorial das atividades de telecomunicação no Brasil, revela a estratégia empresarial de se beneficiar das desigualdades territoriais para expansão da atuação. As vantagens são direcionadas a grupos de grandes portes financeiros e de desestímulo aos de menor alcance financeiro e de origem local<sup>36</sup>.

Com a regulamentação da Lei Complementar 101, Lei de Responsabilidade Fiscal (LRF), a União, Estados e Municípios têm buscado atrair investimentos que fomentem o crescimento social e econômico. Os Estados e Municípios se apoiam na Lei mais corriqueiramente e de forma indiscriminada para atrair investimentos, desestabilizando a concorrência e gerando a chamada guerra fiscal. Embora a adoção da prática proporcione

---

<sup>36</sup> “Fizemos uma visita a João. Ele foi taxativo ao dizer que não tinha nenhuma condição de retornar aquele incentivo, que reduzia o ISS de 5% para 2%. Não tem nenhum diálogo em relação a isto. Além da prefeitura tirar o nosso incentivo, manteve só para a empresa que é nosso competidor direto. O objetivo é matar de vez o nosso mercado, que já está sufocado”.(<https://www.brasil247.com/geral/incentivo-do-governo-e-pma-para-almaviva-cria-desequilibrio-no-mercado>).

geração de vagas de emprego, que influencia diretamente na renda per capita da população, os resultados são contestáveis.

Instalada em 2013 no município de Aracaju, a empresa Almviva do Brasil Telemarketing e Informática S/A tem seu benefício garantido a partir da formalização do Protocolo de Intenção contemplando investimento inicial de R\$ 25.000.000,00 (vinte e cinco milhões de reais) destinado a adaptações estruturais para funcionamento e operação da empresa de telemarketing no Bairro Industrial, na antiga vila proletária. Diante da constatação do não cumprimento do investimento citado no Protocolo de Intenção, da ausência de encaminhamento de documentação que contemplasse a propositura do projeto que resultou na Lei complementar do Município de Aracaju nº 120/2013, a Portaria nº 02/2013 e da não comprovação de fiscalização por parte da Secretaria Municipal da Fazenda acerca do cumprimento das contrapartidas assumidas pela transnacional Almviva do Brasil Telemarketing e Informática S/A, o Ministério Público do Trabalho (MPT/SE) foi provocado a exercer sua atribuição fiscalizadora ( sob o protocolo 206/083586), uma vez que no setor de telecomunicações, em Sergipe, apenas a Almviva do Brasil Telemarketing e Informática S/A goza de tais benefícios<sup>37</sup>.

A ação resultou em Termo de Ajuste de Conduta (TAC), com permanência de funcionamento e recebimento de benefícios fiscais, sem que houvesse prejuízos para transnacional beneficiada e sem extensão para as demais empresas existentes no mercado sergipano. Deve ser ressaltado que a contrapartida de geração de empregos não se faz necessário para que seja efetivada a obtenção de benefícios e isenções fiscais. O contexto político do cenário nacional e internacional, de cunho privatista direcionado ao setor de telecomunicações, também está presente nas transações capitalistas no município de Aracaju, não sendo dissociado do mundo. A reestruturação produtiva materializada através da aplicação das modernizações tecnológicas fomentou o setor de telecomunicações que, por sua vez, se expande para regiões onde a força de trabalho apresenta oscilações nas atividades econômicas ofertadas e onde o desemprego tende a avançar de forma mais acelerada.

Antes da finalização do período de vigência dos benefícios fiscais ofertados pelo governo municipal de Aracaju, a transnacional migrou, no início do ano de 2022, para o município de Nossa Senhora do Socorro, com Protocolo de Intenção constando

---

<sup>37</sup> “O que gera descontentamento nos empresários sergipanos é a vantagem fiscal da Almviva. Quando os vereadores de Aracaju, em janeiro, suspenderam a redução do Imposto Sobre Serviços (ISS) para o setor de TI, manteve o benefício apenas para a empresa italiana, sob o pretexto de que ela atuaria apenas na área de Call Center.” (<https://www.brasil247.com/geral/incentivo-do-governo-e-pma-para-almviva-cria-desequilibrio-no-mercado>).

R\$ 10.000.000,00 (dez milhões de reais); a unidade ocupa área totalizando 2.800 m<sup>2</sup>, para atuação de variados segmentos. As transações fiscais que proporcionaram a migração foram estabelecidas através do Projeto de Lei Nº 105/2021<sup>38</sup>, do município de Nossa Senhora do Socorro, dispondo sobre a política de incentivos fiscais direcionados para a instalação da Almagora do Brasil Telemarketing e Informática S/A, no qual está estabelecido as vantagens sobre o IPTU e ISS.

Segundo declarações do CEO da transnacional ALMAVIVA Telemarketing e Telecomunicações S.A, a empresa oferta a geração de 5 mil novos postos de empregos, no município de Nossa Senhora do Socorro. Juntamente com a instalação da nova unidade, foi ofertado ao município, desenvolvimento e serviço com diferencial de conceito *smart office* e adoção do modelo híbrido. Tal diferencial proporciona flexibilização na execução das atividades e ampliação no recrutamento de trabalhadores da categoria de operadores de telemarketing (<https://www.f5news.com.br/economia/novo-centro-operacional-da-almaviva-com-conceito-smart-office-e-inaugurado.html>).

Existe uma falsa sensação de criação de novos empregos gerados com a transferência da transnacional. Quando efetuada a transferência da unidade de operação da transnacional, toda força de trabalho contratada foi automaticamente transferida e apenas o trâmite cotidiano de possíveis contratações continuaram a ser praticado, firmando o pacto neoliberal. Trabalhos estes que remuneram a categoria de operadores de telemarketing com salário abaixo do mínimo estabelecido pela Constituição e leis trabalhistas. Tais transações reforçam o desemprego estrutural, que interferem na estrutura econômica do trabalhador e, conseqüentemente na vida social, pois o trabalho é permeado pela efemeridade temporal e social, porque a terceirização e a precarização respaldam a lógica e ampliação do capitalismo.

Segundo Antunes (2020), o capitalismo no plano mundial, sofreu transformações sob a proteção da acumulação flexível, provocando a ruptura do padrão fordista propiciando mudanças no mundo do trabalho e de vida, amparados na flexibilização e na precarização do trabalho, com a chancela do Estado agindo como “gestor dos negócios da burguesia financeira” e estimulando a desregulamentação dos mercados financeiros e do trabalho.

A interferência do Governo Federal promovendo sucessivos aumentos das cargas tributárias de competência exclusiva e principalmente das que não são passíveis de repasse

---

<sup>38</sup> “A lei sancionada, Lei 105/2021, permite que a empresa Almagora instale uma sede em Nossa Senhora do Socorro ainda este ano, gerando mais de 5 mil empregos. [...] O gestor demonstrou felicidade ao acolher a Almagora no município. “Nós estamos trazendo emprego para os socorrenses e isso é motivo de felicidade para todos”. (<http://espaolivrenoticias.com.br/5-mil-empregos-serao-gerados-em-socorro-com-sancao-de-lei-que-permite-instalacao-da-almaviva/>).

para os Estados e Municípios, tributos esses transferidos através de Fundos de Participações, sejam eles de caráter estadual ou municipal, ou seja, receitas descentralizadas, provocou desafios tributários que levam a ação desesperada dos municípios e Estados para atrair receita. A guerra fiscal provocada pelos benefícios e isenções tributárias proporcionada por municípios e Estados resultam em consequências que interferem diretamente na vida econômica e social dos trabalhadores.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O neoliberalismo é instalado no Brasil e juntamente com ele as adequações para atendimento de suas exigências. O livre fluxo de capitais, a monopolização e a transnacionalização impuseram ritmos jamais impressos na vida política, econômica e social dos trabalhadores brasileiros. Segundo Almeida (2021), as instituições sociais se voltaram para atendimento das demandas do capital, adotando um direcionamento que converge com os interesses capitalistas e conduzindo o Estado desempenhar o papel de construtor de ambiente favorável à plena realização e a manutenção das relações capitalistas que fertilizam as condições para acumulação e reprodução do capital.

A análise dos processos resultantes de ações trabalhistas contra a da transnacional ALMAVIVA S.A, tramitadas no TRT da 20ª região, evidencia-se 3.948 processos no período compreendido entre 2013 e 2021, apresentando uma média aproximada de 494 reclamações trabalhistas por ano oficializadas à justiça do trabalho. A transnacional apresenta uma variação de empregabilidade que oscila entre 4.000 (quatro mil) e 5.000 (cinco mil) trabalhadores/as na unidade da transnacional. A rotatividade da força de trabalho da categoria de operadora de telemarketing atinge uma média variável oscilando entre 12,5% e 10%, por ano, confirmando os índices de rotatividade do setor de telemarketing em nível nacional.

Nesses processos que visam, principalmente, conter as investidas desenfreadas do capital, na busca de extração de mais valia, estão presentes as mulheres. No quadro de trabalhadores/as da transnacional ALMAVIVA S.A, essas atingem o percentual de 70%, dos quais, a maioria é de mulheres negras, revelando que é a exploração do trabalho das mulheres negras que está na base da acumulação do capital transnacional, particularmente do setor de telemarketing em Sergipe. Obviamente, são exatamente essas mulheres que estão presentes nas estatísticas de desemprego, de pobreza e, dentro da estrutura patriarcal e racista do Estado, são as mais impactadas.

Essas trabalhadoras ao acionarem as instâncias jurídicas, disponibilizadas pelo Estado, buscam reaver direitos trabalhistas e reparos dos danos financeiros e morais. A sua luta expressa a tentativa de resgate dos direitos constitucionais e trabalhistas. São recorrentes reclamações trabalhistas impetradas contra a transnacional ALMAVIVA Telemarketing e Telecomunicações do Brasil S.A. Essas estão diretamente associadas às apropriações indevidas de jornadas de trabalho excedentes e/ou a mecanismos de extração de mais valia.

Entre as diversas práticas de confiscos de direitos evidenciados nos autos dos processos analisados, destacamos a recorrente extração total de trabalho e a Superexploração, através da apropriação do tempo de trabalho do período de treinamento; demissões sem justa

causa; as cobranças de metas de produção inatingíveis, a ausência de recolhimento de FGTS; desajustes nas verbas rescisórias; promoção de insegurança alimentar; as demissões no período de estabilidade gestacional; as práticas recorrentes de assédios morais, psicológicos e sexuais; jornadas de trabalho excessivas; pedidos de demissões diretas; o estabelecimento de salários abaixo do mínimo, entre outras. Não há dúvida em relação à insegurança social e emocional que esse quadro apresenta para as trabalhadoras negras.

Todas as práticas abusivas adotadas e empregadas no cotidiano das trabalhadoras de telemarketing da transnacional são mecanismos de extração de mais valia, dentro da política de precarização das relações de trabalho. Dentro da análise é de evidente percepção que o mecanismo coercitivo do assédio moral e psicológico seguem a lógica das relações precarizadas no mundo do trabalho, sendo utilizados como estratégias capitalista organizacional, porém apresentadas de maneira camuflada nas relações interpessoais no ambiente de trabalho, constituindo uma das diversas formas de dominação e de exploração da força de trabalho pelo capital.

O assédio moral e psicológico é praticado objetivando controlar a produtividade do trabalho das operadoras de telemarketing para que as metas diárias traçadas sejam alcançadas. Porém a hostilidade empregada ultrapassa os limites outrora tolerados em ambientes de trabalho, provocando adoecimento emocional nas trabalhadoras, muitas vezes irreversíveis, resultando em suicídios ou em tentativas frustradas, mas com sequelas extensivas aos próprios familiares e a sociedade. Os desdobramentos sociais provenientes de coerções trabalhistas provocam danos que alcançam o sistema de saúde e previdenciário.

Na reestruturação produtiva, a gestão de qualidade empregada para aumento da produtividade sustenta a excelência dos resultados. No entanto, a responsabilidade é transferida inteiramente para o trabalhador. A resultante dessa responsabilidade é a coerção como parte do cotidiano de trabalho, com o conhecimento e aval do Estado. Encorajados pela morosidade temporal da Justiça do Trabalho no que tange a determinação do ressarcimento financeiro, como indenização dos direitos confiscados, ou na ausência de sentença condenatória beneficiando a ré, na figura da transnacional, as práticas de superexploração e expropriação da força de trabalho ganham respaldo.

Os assédios sexuais, de cultura comum nas vidas dessas operadoras de telemarketing, reafirmam a cultura da sexualização dos corpos negros para atender a uma lógica de desvalorização e domínio, impresso desde o período inicial da constituição social brasileira. No término do século XIX e início do século XX, as transformações econômicas intensificadas e consolidadas pelo capitalismo, e juntamente, transformações sociais

propiciaram a inserção das mulheres no mundo do trabalho, atendendo às novas demandas produtivas, porém a inserção no mundo do trabalho foi consolidada com diferenças para os gêneros e quando nos referimos às mulheres negras as diferenças se intensificam, porque a opressão não atinge com a mesma forma e intensidades todas as mulheres.

Quando nos referimos a mulheres negras, estas permanecem ocupando o lugar de subalternização e são ranqueadas nas primeiras colocações das taxas de desemprego ou empregos precarizados. No século XXI, essas mulheres negras, em sua grande maioria, permanecem ocupando espaços de menor remuneração e postos de trabalho precarizados.

## REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, G. Funcionários da Almviva realizam paralisação em Aracaju. **Minha Operadora**, 2021. Disponível em: <https://www.minhaoperadora.com.br/2021/03/funcionarios-da-almaviva-realizam-paralisacao-em-aracaju.html>. Acesso em: 22 mar. 2022.
- ALMEIDA, M. C. **Em outro ponto da rede**. Desenvolvimento geográfico desigual e o “vai-e-vem” do capital nas operações de Contact Center. Tese (Doutorado em Geografia). Universidade de São Paulo, São Paulo, 2013.
- ALMEIDA, S. L. de. **Racismo estrutural**. São Paulo: Sueli Carneiro: Jandaíra, 2021.
- ANTUNES, R. **Adeus ao Trabalho?** ensaio sobre a metamorfose e centralidade do mundo do trabalho. 5 ed. São Paulo: Cortez, 1998.
- \_\_\_\_\_. **Riqueza e miséria do Trabalho no Brasil**. São Paulo: Boitempo, 2006.
- \_\_\_\_\_. **Os Sentidos do Trabalho**: ensaio sobre a afirmação e negação do trabalho. São Paulo: Boitempo, 2009.
- \_\_\_\_\_. **Os Sentidos Do Trabalho**: ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho. 2 ed. São Paulo, Boitempo, 2009.
- \_\_\_\_\_. **O Privilégio Da Servidão**: o novo proletariado de serviços na era digital. 2 ed. São Paulo: Boitempo, 2020.
- \_\_\_\_\_. **Uberização, Trabalho Digital E Indústria 4.0**. São Paulo: Boitempo, 2020.
- A8SE. Paralisação de Operadores de Telemarketing deliberam greve. **A8SE**, 2021. Disponível em: <https://a8se.com/noticias/sergipe/operadores-de-telemarketing-deliberam-greve/>. Acesso em: 23 jan. 2021.
- BEHRING, E. R. **Brasil em Contra-Reforma**: desestruturação do Estado e perda de direitos. 2 ed. São Paulo: Cortez, 2008.
- BERNARDO, J. **Transnacionalização do capital e fragmentação dos trabalhadores**: ainda há lugar para os sindicatos? São Paulo: Boitempo, 2000.
- BEOUVOIR, S. **Segundo sexo**: “ninguém nasce mulher: torna-se mulher.”. 5 ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2019.
- FOLHA LARANJEIRENSE. Almviva é processada por prática de assédio sexual. **Folha Laranjeirense**, 2019. Disponível em: <https://kokalaranjeiras.blogspot.com/2019/09/o-ministerio-publico-do-trabalho-em.html>. Acesso em: 25 jan. 2022.

BLOG DO MAX. ALMAVIVA: Prefeitura de Aracaju é investigada por renúncia de impostos. **Blog do Max**, 2022. Disponível em: <https://blogdomax.net/noticias/almaviva-prefeitura-de-aracaju-e-investigada-por-renuncia-de-impostos?t=202201190810>. Acesso em: 26 jan. 2022.

CÂMARA DOS DEPUTADOS. Câmara aprova terceirização para todas as atividades das empresas. Disponível em: <https://www.camara.leg.br/noticias/510032-camara-aprova-terceirizacao-para-todas-as-atividades-da-empresa/>. Acesso em: 22 jan. 2022.

CHESNAIS, F. **Mundialização do Capital**. São Paulo: Xamã, 1996.

CISNE, M. SANTOS, S. M. M. dos. **Feminismo, diversidade sexual e serviço social**. São Paulo: Cortez, 2018.

PODER 360. Desemprego atinge 29,8 % dos jovens no Brasil. **Poder 360**, 2021. Disponível em: <https://www.poder360.com.br/economia/desemprego-atinge-298-dos-jovens-no-brasil-diz-ibge/>. Acesso em: 16 fev. 2022.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **IBGE**, 2021. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/explica/desemprego.php>. Acesso em: 28 mar. 2022.

DEVULSKY, A. *et al.* **Racismo**: marxismo e questão racial. Revista Paranaense de Desenvolvimento, Curitiba. n. 86, p.123-152, set/dez. 2016.

FEITOSA, C. O. **Economia Sergipana**: origem e desenvolvimento. Málaga: Universidad de Málaga, 2007.

FOUCAULT, M. **Microfísica do poder**. Rio de Janeiro: Graal, 1979.

GRADA, K. **Memórias da Plantação**: episódios de racismo cotidiano. Rio de Janeiro: Cobogó, 2019.

GONZALEZ, L. Racismo e sexismo na cultura brasileira. *In*: ENCONTRO ANUAL DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM CIÊNCIAS SOCIAIS, 4., 1980, Rio de Janeiro. **Anais [...]**, Rio de Janeiro, 1980.

HARVEY, D. **O enigma do capital**: e as crises do capitalismo. São Paulo: Boitempo, 2011.

HILLESHEIN, J. **Conciliação trabalhista**: ofensiva sobre os direitos dos trabalhadores na periferia do capitalismo. Florianópolis: Lumen Juris, 2015.

HIRATA, H. **Organização, trabalho e gênero**. São Paulo: Senac. 2007.

HOOKS, B. Mulheres negras: moldando a teoria feminista. **Revista Brasileira de Ciência Política**, Brasília, n. 16, 2015.

IAMAMOTO, M. V. **O Serviço Social em Tempo de Capital Fetiche**: capital financeiro, trabalho e questão social. 7. ed. São Paulo: Cortez, 2012.

IAMAMOTO, M. V. CARVALHO, R. de. **Relações sociais e Serviço Social no Brasil**: esboço de uma interpretação histórico-metodológica. São Paulo: Cortez, 2008.

IBGE – INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. Desigualdades sociais por Cor ou Raça no Brasil. 2019. Disponível em: [https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101681\\_informativo.pdf](https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101681_informativo.pdf). Acesso em: 05 fev. 2022.

BRASIL. **Lei 4.239**, de 27 de junho de 1963. Institui o Plano Diretor do Desenvolvimento do Nordeste para os anos de 1963, 1964 e 1965, e dá outras providências. Disponível em: <https://legislacao.presidencia.gov.br/atos/?tipo=LEI&numero=4239&ano=1963&ato=57egXVq50MVRVTf17>. Acesso em: 27 jan. 2022.

LOPES, Moema. Assédio moral: trabalhadores da Alma Viva denunciam irregularidades. Clicksergipe, 2016. Disponível em: <https://www.clicksergipe.com.br/cotidiano/6/23239/assedio-moral-trabalhadores-da-alma-viva-denunciam-irregularidades.html>. Acesso em: 18 mar. 2022.

MATOS, Elmer Nascimento Matos e Esperidião, Fernanda. **Desconcentração Produtiva Regional e Fluxos Migratórios: O Caso de Sergipe**. São Paulo. 2011

MATTOSO, J. E. L. **A desordem do trabalho**. São Paulo: Página Aberta Ltda. 1996.

MANDEL, E. **O capitalismo tardio**. São Paulo: Abril Cultural, 1982.

MARTINS, T. C. S. O Racismo Brasileiro e suas Repercussões: uma lacuna na formação profissional do Assistente Social. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISADORES EM SERVIÇO SOCIAL, 13., Juiz de Fora/MG. **Anais [...]**. Juiz de Fora, 2021.

\_\_\_\_\_. **Racismo no mercado de trabalho**: limites à participação dos trabalhadores negros na constituição da “questão social” no Brasil. Tese de Doutorado. Recife: UFPE, 2012.

\_\_\_\_\_. Questão racial, Serviço Social e os desafios contemporâneos. *In*: EURICO, M. C. *et al.* (orgs.). **Questão Racial, Serviço Social e os Desafios Contemporâneos**. Campinas: Papel Social, 2021.

MARINI, R. M. Dialética da Dependência. *In*: SADER, E. S. (Org.). **Uma antologia da obra de Ruy Mauro Marini**. Petrópolis, Rio de Janeiro: Vozes, 2000.

MARX, K. **O capital**: crítica da economia política: 28. ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2008.

MARX, K. **O capital**: crítica da economia política. 28. ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2011.

MELO, R. O. L. de. Indústria e Desenvolvimento em Sergipe. **Revista Econômica do Nordeste**, v. 40. n. 02. Abr-jun. 2009

MÉSZÁROS, I. **Para além do capital**: rumo a uma teoria da transição. São Paulo: Boitempo, 2009.

NETO, Leonardo Guimarães. Dinâmica recente das economias regionais brasileiras. **Revista Paranaense de Desenvolvimento**, Curitiba. n 86, p. 123-152, set/dez. 1989.

RIBEIRO, D. **Lugar de Fala**. São Paulo: Sueli Carneiro, 2020.

SAFFIOTI, H. I. B. **A mulher na sociedade de classes**. São Paulo: Expressão Popular, 2013.

\_\_\_\_\_. **O Poder do Macho**. 6. ed. São Paulo: Moderna.

SANTOS NETO, A. B. dos. Economia Política do Nordeste brasileiro: papel da força de trabalho nordestina na formação do capitalismo periférico. *In*: SANTOS, J. S.; NUNES, C.A. da S.; SANTOS, P. R. F. dos (Orgs.). **Pensar Sergipe**. Curitiba: CVR, 2021.

SANTOS, V. A. **A Firma-rede e as Novas Configurações do Trabalho nas Telecomunicações Brasileiras**. São Cristóvão: Editora da UFS, 2008.

SANTOS, J. S. **“Questão Social”**: particularidades no Brasil. São Paulo: Cortez, 2012

SOARES, L. T. R. **O desastre social**. Rio de Janeiro: Record, 2003

SOUZA, R. M. de. **Controle capitalista e reestruturação produtiva**: o programa brasileiro da qualidade e produtividade – PBQP. Maceió: EDUFAL, 2011.

SERGIPE, Governo do Estado. Legislação de Incentivos do Estado de Sergipe: incentivos à indústria. Lei n. 3.140, de 23 de dezembro de 1991.

\_\_\_\_\_. Programa Sergipano de Desenvolvimento Industrial – PSDI. Atualização da Lei n. 3.140, através de lei n. 5.581, de 16 de março de 2006, publicada no D.O.E n. 24.984, em 21 de março de 2006.

\_\_\_\_\_. 16 de janeiro de 2013. Empresa de telemarketing empregará mais de mil sergipanos. Disponível em: <https://www.se.gov.br>. Acesso em: 28 jan. 2022.

\_\_\_\_\_. 02 de maio de 2013. Déda busca atrair empresa de telemarketing que gerará até 3,5 mil empregos em Aracaju. Disponível em: <https://www.se.gov.br>. Acesso em: 28 jan. 2022.

\_\_\_\_\_. 30 julho de 2013. Governo acompanha a evolução da Empresa ALMAVIVA. <https://www.se.gov.br>. Acesso em: 28 jan. 2022.

\_\_\_\_\_. 02 de maio de 2013. Déda visita *call center* da Almagora que gera 2 mil empregos para jovens. Disponível em: <https://www.se.gov.br>. Acesso em: 28 jan. 2022.

\_\_\_\_\_. 23 de dezembro de 2014. Valor Econômico destaca participação de Sergipe no *call center*. Disponível em: <https://www.se.gov.br>. Acesso em: 28 jan. 2022.

\_\_\_\_\_. 05 de maio de 2015. Setor de *call center* cresce em Sergipe. Disponível em: <https://www.se.gov.br>. Acesso em: 28 jan. 2022.

Síntese de indicadores sociais: uma análise das condições de vida da população brasileira : 2018 / IBGE, Coordenação de População e Indicadores Sociais. - Rio de Janeiro : IBGE, 2018.