

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PELOTAS

Programa de Pós-Graduação em Ciências Sociais



Dissertação

**O Trabalho no Setor de Telecomunicações do Brasil:
Tendências Gerais e Empresa-Espelho**

Affonso Cardoso Aquiles

Pelotas, 2011

AFFONSO CARDOSO AQUILES

**O Trabalho no Setor de Telecomunicações do Brasil:
Tendências Gerais e Empresa-Espelho**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciências Sociais da Universidade Federal de Pelotas, como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Ciências Sociais.

Orientador: Prof. Dr. Pedro Robertt

Pelotas, 2011

FICHA CATALOGRÁFICA

Catlogação na publicação:
Maria Fernanda Monte Borges
CRB - 10/1011

A656t Aquiles, Affonso Cardoso.
O Trabalho no Setor de Telecomunicações do Brasil :
tendências gerais e empresa-espelho / Affonso Cardoso
Aquiles; orientador : Pedro Robertt. - Pelotas, 2011.
215 f.

Dissertação (Mestrado em Ciências Sociais) – Instituto
de Sociologia e Política. Universidade Federal de Pelotas.

1. Telecomunicações. 2. Perfil sócio-ocupacional. 3.
Trabalho, Relações de. 4. Precarização. I. Robertt, Pedro,
orient. II. Título.

CDD 305.56
331

BANCA EXAMINADORA:

Prof. Dr. Pedro Robertt (UFPel) – Orientador

Prof. Dr. Attila Magno e Silva Barbosa (UFPel)

Profa. Dra. Beatriz Loner (UFPel)

Prof. Dr. Francisco Vargas (UFPel)

*Para Célia,
a quem devo tudo.*

AGRADECIMENTOS

A conclusão de um mestrado por algum tempo esteve distante de meus sonhos e projetos. Mas os caminhos trilhados após a graduação me levaram até o Rio Grande do Sul. O apoio e amizade de várias pessoas contribuíram para tornar mais leve tal percurso. A elas ofereço meus agradecimentos mais sinceros.

À minha mãe e irmã pelo apoio incondicional e pelo estímulo constante que permitiram a superação dos obstáculos cotidianos do “viver acadêmico”. Minha mãe, exemplo de ser humano e de profissional do magistério. Sua dedicação integralmente devotada à educação pública é fonte de inspiração diária. Minha irmã, embora distante das discussões da Sociologia, mostrou-se fundamentalmente generosa para o auxílio na obtenção de vários dados e informações para a pesquisa.

Ao meu orientador, Professor Pedro, por ter assumido o desafio. O rigor intelectual e metodológico na condução do trabalho foi permeado por uma convivência leve e descontraída. Suas sugestões e desafios durante o processo de orientação enriqueceram “o fazer” deste trabalho final e foram fonte de inspiração permanente. Nos momentos mais angustiantes da pesquisa foi um grande orientador e amigo. Meu sincero agradecimento.

Aos demais professores do Mestrado em Ciências Sociais. Todos foram fundamentais para a conclusão deste trabalho. Em especial agradeço aos professores William, Giancarla e Lorena.

À Professora Beatriz, que iniciou minha orientação no mestrado. Exemplo de devoção ao magistério e à educação pública, suas aulas, discussões e dicas de leitura nas disciplinas tiveram grande importância para a minha formação no mestrado.

Aos professores Sandro Rudit Garcia, da UFRGS, e Francisco Vargas, da UFPel, pelo exame crítico do texto na banca de qualificação. As dicas e sugestões daquele momento foram fundamentais para a conclusão deste trabalho.

Aos funcionários do Instituto de Sociologia e Política e do Restaurante Universitário Central. A invisibilidade produzida por parte do mundo acadêmico não apaga o papel fundamental que os trabalhadores técnico-administrativos cumprem para o funcionamento das universidades públicas.

Aos amigos e amigas que fiz durante o mestrado. Em especial agradeço ao Ariel, Barby, Bruno, Caio, Carlinha, Cláudia, Felipe, Leonardo, Patrick, Priscila, Rafael Bruno, Rafael Hetsper, Tiago, Ticiano. Aos colegas que fiz no ambiente “extra-classe”. Em especial agradeço ao Lírio, Lila, Marcelo, Victor e Vanessa.

Aos grandes amigos e amigas de Curitiba. Todos tiveram importância inegável para a conclusão deste trabalho, mesmo no período em que nos mantivemos “à distância”.

Aos colegas que, durante a escrita da dissertação, contribuíram com leituras e dicas valiosas sobre o texto. Em especial agradeço ao Marquinhos, Giovanna, Luiz Domingos, Bruno, Júlio, Renata, Camila e Maria Emília.

Aos trabalhadores que aceitaram participar dessa pesquisa. Aos gerentes da GVT que contribuíram com dados fundamentais. Ao Grupo de Estudos Trabalho e Sociedade, da UFPR, que permitiu o acesso ao banco de entrevistas com ex-trabalhadores das telecomunicações.

À Professora Benilde. Com sua enorme generosidade e compromisso intelectual me iniciou no mundo da pesquisa acadêmica durante a graduação.

À Professora Maria Aparecida Bridi e aos colegas da disciplina Trabalho, Emprego e Tecnologia do Programa de Pós-Graduação em Sociologia da UFPR. Aos professores e colegas com quem tive a oportunidade de conversar e discutir a pesquisa em encontros e seminários acadêmicos.

Aos trabalhadores em educação do magistério estadual do Paraná. Num país em que “heróis” são fabricados a todo instante, professores e funcionários representam um símbolo genuíno (e esquecido) de resistência diária ao desencantamento e à falta de esperança, mesmo sob condições completamente adversas de trabalho. Mais do que um agradecimento, rendo-lhes minha homenagem.

À Universidade Federal de Pelotas e à CAPES pelo apoio financeiro que permitiu a conclusão do mestrado.

RESUMO

Esta dissertação discute os efeitos do processo de reestruturação do setor de telecomunicações no Brasil sobre o perfil sócio-ocupacional e as relações de trabalho no setor. Partiu-se do pressuposto de que as transformações não se encerraram com a privatização das telecomunicações em 1998, mas permaneceram com intensidade na primeira década do século XXI, redefinindo o perfil dos trabalhadores e as relações de trabalho. Utilizando-se da experiência de uma empresa-espelho das telecomunicações, a *Global Village Telecom (GVT)*, a pesquisa procura compreender de que forma as mutações do setor de telefonia em seu conjunto se manifestam na realidade de uma operadora criada após a privatização. Os resultados da pesquisa apontam para uma redefinição do perfil sócio-ocupacional dos trabalhadores do setor de telecomunicações na primeira década do século XXI. Nota-se a formação de uma força de trabalho mais jovem, com maior escolaridade e predominantemente masculina. Além disso, evidencia-se um processo de precarização do trabalho no setor em seu conjunto, sobretudo com a queda na remuneração média na última década. A análise da experiência da GVT, por sua vez, aponta para a existência de um formato híbrido de gestão da força de trabalho, no qual convivem elementos clássicos, do taylorismo-fordismo, e flexíveis na estrutura organizacional da companhia. Nota-se um quadro de precarização das relações de trabalho, sobretudo com os baixos salários, ainda que a maior parte dos empregados seja contratada sob estatuto formal por tempo indeterminado.

Palavras-Chave: telecomunicações; perfil sócio-ocupacional; relações de trabalho; precarização.

ABSTRACT

This essay discusses the effects of the restructuring of the telecommunications sector in Brazil on the socio-occupational and labor relations in the sector. This started from the assumption that the changes do not end with the privatization of telecommunications in 1998, but remained with intensity in the first decade of this century, redefining the profile of workers and labor relations. Using the experience of a mirror company of telecommunications, the Global Village Telecom (GVT), the research seeks to understand how mutations of the telephone industry as a whole are manifested in the reality of a carrier created after privatization. The survey results point to a redefinition of the socio-occupational profile of workers in the telecommunications industry in the first decade of this century. Note the formation of a younger workforce with higher education and predominantly male. Moreover, it shows a process of precarious employment in the sector as a whole, especially with the drop in average earnings over the last decade. The analysis of GVT's experience, in turn, points to the existence of a format hybrid management of the labor force, in which classical elements coexist, taylorism-fordism, and flexible in organizational structure of the company. Note the marked instability of a framework of labor relations, especially with low wages, even though most employees are hired under a formal status indefinitely.

Keywords: telecommunications; socio-occupational profile; labor relations; precarious.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Taxa de rotatividade da População em Idade Ativa (PIA), em percentuais (1992-2008).....	78
Gráfico 2 – Taxa de desemprego da População em Idade Ativa (PIA), em percentuais (1992-2008).....	80
Gráfico 3 – Metas de qualidade não obtidas pelas operadoras de telefonia fixa, em percentuais (2000-2009).....	106
Gráfico 4 – Total de linhas telefônicas fixas em serviço, em milhões (1997-2009).....	108
Gráfico 5 – Total de linhas telefônicas fixas em serviço para cada 100 habitantes (1997-2009).....	109
Gráfico 6 – Digitalização da rede de telefonia fixa, em percentuais (1997-2008)	110
Gráfico 7 – Total de reclamações registradas pela ANATEL contra as operadoras de telefonia fixa, em milhares (2000-2009).....	110
Gráfico 8 – Cesta de referência dos serviços de telefonia fixa, em reais (1990-2009).....	113
Gráfico 9 – Total de trabalhadores nas telecomunicações, em milhares (1997-2009).....	119
Gráfico 10 – Produtividade / quantidade de linhas telefônicas instaladas por trabalhadores empregados no setor de telecomunicações, em centenas (1997-2009).....	120
Gráfico 11 – Desligamentos sem justa causa nas telecomunicações, segundo tempo de serviço, em percentuais (1997-2009).....	122
Gráfico 12 – Desligamentos sem justa causa nas telecomunicações, segundo a faixa de salários mínimos, em percentuais (1997-2009).....	124
Gráfico 13 – Desligamentos sem justa causa nas telecomunicações, segundo a faixa etária, em percentuais (1996-2009).....	126
Gráfico 14 – Trabalhadores em telecomunicações, segundo o gênero, em percentuais (1997-2009).....	129

Gráfico 15 – Trabalhadores em telecomunicações, segundo a faixa etária, em percentuais (1997-2009).....	130
Gráfico 16 – Trabalhadores em telecomunicações, segundo o grau de instrução, em percentuais (1997-2009).....	132
Gráfico 17 – Trabalhadores em telecomunicações, segundo os meses de tempo de serviço, em percentuais (1997-2009).....	134
Gráfico 18 – Trabalhadores em telecomunicações, segundo o tempo médio de emprego, em anos (1997-2009).....	136
Gráfico 19 – Trabalhadores em telecomunicações, segundo a faixa de salários mínimos, em percentuais (1997-2009).....	137
Gráfico 20 – Trabalhadores em telecomunicações, segundo a remuneração média, em reais (1997-2009).....	138
Gráfico 21 – Trabalhadores em telecomunicações, segundo o gênero, a remuneração média e a diferença salarial entre os gêneros, em reais (1997-2009).....	139
Gráfico 22 – Trabalhadores em telecomunicações, segundo o grau de instrução e a remuneração média, em reais (1997-2009).....	141
Gráfico 23 – Trabalhadores em telecomunicações, segundo a faixa etária e a remuneração média, em reais (1997-2009).....	143
Gráfico 24 – Trabalhadores em telecomunicações, segundo o tempo de serviço e a remuneração média, em reais (1997-2009).....	146
Gráfico 25 – Composição das receitas da GVT, por segmento, em percentuais (2004-2009).....	155
Gráfico 26 – Investimentos da GVT em milhões de reais (2000-2010).....	159
Gráfico 27 – Total de acessos telefônicos convencionais e de banda larga instalados pela GVT, em milhares (2001-2010).....	160
Gráfico 28 – EBITDA da GVT em milhões de reais (2003-2010).....	162
Gráfico 29 – Total de reclamações registradas pela ANATEL no Brasil e na GVT, para cada 1.000 assinantes de telefonia fixa local (2005- 2009).....	163

Gráfico 30 – Trabalhadores da GVT, segundo o gênero, em percentuais (2006-2009).....	165
Gráfico 31 – Trabalhadores da GVT, segundo a faixa etária, em percentuais (2006-2009).....	166
Gráfico 32 – Trabalhadores da GVT, segundo o grau de instrução, em percentuais (2006-2009).....	169
Gráfico 33 – Total de trabalhadores da GVT, em milhares (2003-2009).....	171
Gráfico 34 – Quantidade de linhas telefônicas instaladas por trabalhadores empregados da GVT, em centenas (2003-2009).....	175
Gráfico 35 – Trabalhadores da GVT, segundo a remuneração média, em reais (2006-2009).....	180
Gráfico 36 – Trabalhadores da GVT, segundo a jornada semanal de trabalho contratada, em percentuais (2006-2009).....	183
Gráfico 37 – Rotatividade da mão-de-obra da GVT, em percentuais (2004-2009)	184
Gráfico 38 – Trabalhadores da GVT, segundo o tempo de vínculo, em percentuais (2006-2009).....	185
Gráfico 39 – Trabalhadores da GVT, segundo o tipo de relação contratual, em percentuais (2006-2009).....	188

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Principais mudanças no complexo tecnológico das telecomunicações.....	86
Quadro 2 – Operadoras de telecomunicações no Brasil (1972-1997).....	96
Quadro 3 – Telefonia fixa no Brasil pós-privatização.....	102
Quadro 4 – Prazos para instalação de acessos individuais e atendimento das solicitações pelas concessionárias (2001-2005).....	103
Quadro 5 – Segmentação do mercado de ligações nacionais a longa distância no Brasil, por empresas, em gráficos (2000-2009).....	112

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Distribuição da População em Idade Ativa (PIA), segundo a posição na ocupação, em percentuais (1992-2008).....	73
Tabela 2 – Distribuição da População em Idade Ativa (PIA), segundo contribuição para o instituto de previdência. em percentuais (1992-2008).....	74
Tabela 3 – Distribuição da População em Idade Ativa (PIA) por faixa de salário mínimo, em percentuais, e renda média, em reais (1992-2008).....	75
Tabela 4 – Distribuição da População em Idade Ativa (PIA) por tempo de permanência no emprego, em percentuais (1992-2008).....	77
Tabela 5 – Distribuição da População em Idade Ativa (PIA) segundo a faixa de horas trabalhadas na semana, em percentuais (1992-2008).....	79
Tabela 6 – Trabalhadores por setor da GVT e variação média anual (2004-2009).....	173

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ACT – Acordo Coletivo de Trabalho

ADSL – Linha Digital Assimétrica para Assinantes

ANATEL – Agência Nacional de Telecomunicações

ANTEL – Administración Nacional de Telecomunicaciones

AT&T – American Telephone and Telegraph Corporation

BID – Banco Interamericano de Desenvolvimento

BIRD – Banco Internacional para a Reconstrução e Desenvolvimento

BIS – Banco de Compensações Internacionais

CAGED – Cadastro Geral de Empregados e Desempregados

CBT – Código Brasileiro de Telecomunicações

CNAE – Classificação Nacional por Atividade Econômica

CNC – Comisión Nacional de Comunicaciones

COFETEL – Comisión Federal de Telecomunicaciones

CONTEL – Conselho Nacional de Telecomunicações

CPqD – Centro de Pesquisa e Desenvolvimento

CUT – Central Única dos Trabalhadores

DIEESE – Departamento Intersindical de Estatísticas e Estudos Socioeconômicos

EBITDA – Lucros antes de Juros, Impostos, Depreciação e Amortização

EMBRATEL – Empresa Brasileira de Telecomunicações

ENTel – Empresa Nacional de Telecomunicaciones

EUA – Estados Unidos da América

FENATTEL – Federação Nacional dos Trabalhadores em Empresas de Telecomunicações

FGTS – Fundo de Garantia por Tempo de Serviço

FHC – Fernando Henrique Cardoso

FITTEL – Federação Interestadual dos Trabalhadores em Telecomunicações

FCC – Federal Communications Commission

FMI – Fundo Monetário Internacional

GETS – Grupo de Estudos Trabalho e Sociedade

GVT – Global Village Telecom

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

IGP-DI – Índice Geral de Preços-Demanda Interna
INPC – Índice Nacional de Preços ao Consumidor
IST – Índice de Serviços de Telecomunicações
IT&T – International Telephone and Telegraph Company
MP – Medidas Provisórias
MTE – Ministério do Trabalho e Emprego
OCDE – Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico
OPEP – Organização dos Países Produtores de Petróleo
OIT – Organização Internacional do Trabalho
PAD – Programa Anual de Desempenho
PGO – Plano Geral de Outorgas
PIA – População em Idade Ativa
PIB – Produto Interno Bruto
PIV – Programa de Incentivo Variável
PLR – Participação nos Lucros e Resultados
PNAD – Pesquisa Anual por Amostra de Domicílios
PSDB – Partido da Social-Democracia Brasileira
RAIS – Relação Anual de Informações Sociais
SINTTEL-PR – Sindicato dos Trabalhadores em Telecomunicações do Paraná
STET – Società Italiana per L'Esercizio Telefonico
SUTel – Sindicato Unico de Telecomunicaciones
TELEBRÁS – Telecomunicações Brasileiras S.A.
TELEPAR – Telecomunicações do Paraná S.A.
TELESP – Telecomunicações de São Paulo S.A.
TELMEX – Teléfonos de Mexico
UFPR – Universidade Federal do Paraná
VoIP – Voz sobre Plataforma de Internet

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	18
1. AS TRANSFORMAÇÕES CONTEMPORÂNEAS NO CAPITALISMO GLOBAL.....	28
1.1 A alternativa neoliberal para a crise capitalista dos anos 1970: mundialização financeira e reestruturação produtiva	29
1.1.1 A experiência brasileira: neoliberalismo e reestruturação produtiva.....	39
1.2 O papel da informação no capitalismo contemporâneo.....	43
2. AS METAMORFOSES DO TRABALHO NO ATUAL MOMENTO HISTÓRICO.....	49
2.1 Organização do trabalho e força de trabalho.....	50
2.1.1 O modelo taylorista	50
2.1.2 O modelo fordista.....	51
2.1.3 A crise do modelo taylorista-fordista e as transformações organizacionais.....	53
2.1.4 A emergência de estruturas produtivas enxutas no cenário contemporâneo	59
2.2 A realidade do trabalho e as transformações contemporâneas no capitalismo.....	61
2.2.1 O trabalho reconfigurado: aproximações conceituais e empíricas.....	62
2.2.2 Tendências recentes do mercado de trabalho no Brasil.....	72
3. O PROCESSO DE REESTRUTURAÇÃO NAS TELECOMUNICAÇÕES	83
3.1 O contexto da reestruturação	84
3.2 As transformações no setor	88
3.2.1 As experiências internacionais.....	89
3.2.2 Entre o público e o privado: a experiência brasileira no século XX	93
3.3 Telecomunicações no Brasil pós-privatização.....	107
4. A REALIDADE DO TRABALHO NO SETOR DE TELECOMUNICAÇÕES NO BRASIL	116
4.1 A política de demissões como forma de reestruturação da força de trabalho.....	118
4.2 Perfil sócio-ocupacional dos trabalhadores	128
4.3 As relações de trabalho	133
5. TRAJETÓRIA E REALIDADE DO TRABALHO NUMA EMPRESA-ESPELHO: A GLOBAL VILLAGE TELECOM.....	149
5.1 Breve histórico	150
5.2 Perfil sócio-ocupacional dos trabalhadores	164
5.3 Gestão da força de trabalho e estrutura organizacional	171
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	197
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	206
APÊNDICES	216

INTRODUÇÃO

O leilão começou exatamente no horário previsto, às 10 horas, quando as duas últimas liminares que impediam sua realização foram cassadas. Ao contrário do acontecido durante o processo de privatização da empresa Vale do Rio Doce¹, quando o governo foi superado por um conjunto de liminares impulsionado desde diferentes partes do país, desta vez a área jurídica estava melhor preparada. O governo conseguiu concentrar os pedidos de liminares em Brasília e deter as ações antiprivatistas de suspensão da venda da TELEBRÁS. Por sua vez, um esquema de segurança manteve os manifestantes, contrários ao processo de privatização, longe da sede da Bolsa do Rio. O centro da cidade se transformou numa área de confronto entre policiais e manifestantes. Às 14 horas, quando foi batido o martelo para a venda da última empresa do sistema TELEBRÁS, os terminais da Bolsa do Rio registraram a arrecadação de 22 bilhões de reais. Isso significou um ágio de 63,7% sobre o preço mínimo estipulado para as empresas colocadas à venda². A situação mencionada descreve, com boa dose de otimismo e euforia, o dia 28 de julho de 1998, em que se consumou a privatização da TELEBRÁS – estatal responsável pelo setor de telecomunicações do Brasil – na Bolsa de Valores do Rio de Janeiro³.

A venda das empresas estatais de telefonia transformou-se num marco do setor no país. Porém, as transformações impostas às telecomunicações não se detiveram ali. A partir de então, elas foram bastante significativas, seja no âmbito da expansão dos serviços, seja no da diversificação de oportunidades disponibilizadas aos usuários. Como resultado disso, um conjunto expressivo de pesquisas realizadas no final do século XX e início do XXI apresentou um quadro mais complexo dos resultados da gestão privada do setor de telecomunicações brasileiro (LARANGEIRA, 1998; RUDUIT, 2001).

O ato de privatização concretizou a entrada do Brasil no *hall* de países em que os serviços de telefonia passaram a ser geridos, ainda nos anos 1990, pela iniciativa privada. Esse processo, efetivado tardiamente em relação aos demais

¹ A Companhia Vale do Rio Doce, privatizada pelo governo federal em 1997, atua no ramo da mineração.

² O início da introdução é construído a partir da descrição feita por Dieguez e França (1998) em reportagem publicada em julho de 1998 pela Revista Veja.

³ É importante salientar que o setor de telecomunicações engloba uma diversidade de segmentos para além da telefonia. Nesse estudo discutem-se os efeitos da privatização sobre a telefonia fixa.

países latino-americanos, redefiniu o quadro organizativo do sistema nacional de telecomunicações. De maneira geral, particularmente na mídia, discute-se a qualidade dos serviços após a privatização ou o crescimento da rede telefônica no Brasil nos anos 2000. Contudo, os fatos mais relevantes e menos apreciados pela mídia dizem respeito aos reflexos do processo de privatização sobre a realidade do trabalho.

A venda das empresas estatais de telecomunicações, em 1998, representou um momento significativo na vida de milhares de trabalhadores que assistiram, junto com a mudança de regime de propriedade das companhias, a um novo modelo de organização do setor e ao surgimento de profundas alterações na realidade de seu trabalho. O processo de racionalização das ex-empresas estatais, agora privatizadas, bem como o surgimento de novas companhias privadas, num ambiente de competição por mercados, implicou a (re)adaptação dos trabalhadores, permeada por resistências, a um contexto marcado pela especialização funcional, pela insegurança e, especialmente, por uma realidade salarial diferenciada. Um novo perfil de trabalhadores passou a ser procurado, implicando a ênfase em novas características, necessárias não apenas para ingressar nas empresas, mas, também, para nelas permanecer (GUIMARÃES, 2006; LARANGEIRA, 1998).

No ano anterior à privatização, as trinta e duas companhias estatais que compunham o sistema brasileiro de telecomunicações foram agrupadas em quatro novas *holdings*, com espaço geográfico previamente delimitado para a prestação de serviços de telefonia fixa. A *Tele Norte-Leste* agrupou quinze estados das regiões Norte, Nordeste e Sudeste do país. Por sua vez, a *Tele Centro-Sul* reuniu dez estados das regiões Norte, Centro-Oeste e Sul. A TELESP ficou responsável por São Paulo e à EMBRATEL coube o sistema de ligações nacionais e internacionais. Com a venda das operadoras estatais, em cada região controlada pela iniciativa privada, a ANATEL expediu “licenças-espelho”. Este procedimento buscava garantir que houvesse concorrência entre duas operadoras privadas para cada região, como previa a Lei Geral de Telecomunicações (BRASIL, 1997).

No espaço geográfico de atuação da *Tele Centro-Sul*, a aplicação da legislação resultou na outorga de “licença-espelho” para a *Global Village Telecom* (GVT), autorizada de capital privado criada em 1999, procurando evitar, dessa forma, a constituição de monopólio. A GVT passou a funcionar em 2000, atuando

no ramo da telefonia fixa⁴. Embora pudesse iniciar suas atividades lançando mão de tecnologias avançadas e de formas mais intensificadas de produtividade e gestão de mão-de-obra, a GVT não contava com um elemento facilitador encontrado pelas empresas que eram resultado do processo de privatização, isto é, toda a infraestrutura construída durante o período histórico em que atuaram como companhias estatais.

A GVT consolidou-se como a operadora do ramo da telefonia fixa que mais cresceu na última década, com expansão acumulada superior a 300% nas linhas fixas instaladas. Criada em 1999, para atuar como empresa-espelho da *Oi/Brasil Telecom*, possui hoje aproximadamente 5% do mercado e atua nas 75 maiores cidades de 18 estados do Brasil.

As mudanças no cenário das telecomunicações, no entanto, não se encerraram com a privatização das companhias estatais e o surgimento das empresas-espelho. De um lado, a última década registrou significativas alterações tanto na intensidade da competição entre as operadoras dos serviços de telefonia, como nos dispositivos regulatórios inaugurados em 1997. De outro, a realidade do trabalho, nesse contexto, permaneceu sendo transformada, seja no âmbito da composição da mão-de-obra empregada no setor de telecomunicações, seja nas variáveis ligadas às relações de trabalho.

Esta investigação se justifica, em primeiro lugar, em razão das permanentes e intensas transformações pelas quais têm passado o setor de telecomunicações do Brasil na última década. Além disso, mostram-se necessários, em segundo lugar, estudos específicos a respeito da realidade do trabalho das empresas-espelho, que surgiram num contexto marcado pela forte competição e, sobretudo, como companhias já acomodadas ao padrão enxuto, sem necessidade de reestruturação organizacional, como a realizada pelas companhias estatais privatizadas no final da década de 1990 (GUIMARÃES, 2006).

O cenário configurado pelas companhias que assumiram o espólio das antigas estatais foi intensamente investigado nos últimos anos. Além disso, efetivaram-se análises comparativas do contexto pós-privatização com o período estatal, possibilitando evidenciar todo um processo de transformações organizacionais e tecnológicas. Porém, para as novas empresas-espelho, criadas

⁴ Atualmente a GVT presta serviços telefonia fixa e derivados dela: internet convencional e por banda larga e comunicação de dados.

após a privatização, como é o caso da GVT, houve poucas investigações sobre o processo de estruturação organizacional e de realidade enfrentada pelos trabalhadores.

A pesquisa apresentada nesta dissertação teve como objeto de estudo a realidade do trabalho no setor de telecomunicações do Brasil. A partir da década de 1990 o ramo da telefonia passou por transformações intensas, seguindo a tendência global de mudanças nas telecomunicações. Essas transformações têm prosseguido, tendo reflexos significativos sobre a realidade do trabalho no setor. Além disso, o surgimento das empresas-espelho no início da década atual adicionou ao já complexo cenário das telecomunicações, companhias estruturadas sob padrões enxutos e flexíveis, com formas diferenciadas de gestão da força de trabalho. Este tipo de empresas, aliás, têm sido registradas em outros ramos, como o automobilístico (RAMALHO; SANTANA, 2006).

O problema de pesquisa que orientou o desenvolvimento da investigação foi construído a partir da resposta a três questões: (a) as transformações tecnológicas e organizacionais pelas quais têm passado o setor de telecomunicações no Brasil, notadamente a partir da segunda metade dos anos 1990, trouxeram quais características ao perfil sócio-ocupacional da mão-de-obra e às relações de trabalho no setor?, (b) a criação das empresas-espelho, particularmente a GVT, no contexto de novos marcos regulatórios e forte concorrência, trouxe consigo quais características de perfil de sócio-ocupacional e relações de trabalho?, e (c) as empresas-espelho, notadamente a GVT como principal expoente das novas empresas, possuem quais características relacionadas à realidade do trabalho no setor de telecomunicações do Brasil?

O objetivo geral da pesquisa foi o de caracterizar as tendências recentes do processo de reestruturação organizacional no setor de telecomunicações e das empresas-espelho no Brasil, tomando como referência a *Global Village Telecom* (GVT). Por sua vez, esse objetivo geral foi traduzido em cinco objetivos específicos: (a) compreender e caracterizar o processo de reestruturação organizacional, num contexto de intensas inovações tecnológicas, do ramo das telecomunicações no Brasil, notadamente no período 1997-2009, (b) investigar a evolução dos indicadores de perfil sócio-ocupacional, mediante o uso das variáveis de faixa etária, gênero e escolaridade média, no período 1997-2009, do setor de telecomunicações no Brasil, (c) analisar a evolução dos indicadores de relações de trabalho no setor de

telecomunicações brasileiro, sobretudo mediante as variáveis de renda média, tempo de vínculo, tipo de relação contratual e jornada de trabalho, no período 1997-2009, (d) analisar o perfil sócio-ocupacional e as relações de trabalho nas empresas-espelho, notadamente na GVT, e (e) evidenciar as singularidades ou semelhanças encontradas entre os indicadores de perfil sócio-ocupacional e relações de trabalho do setor de telecomunicações no Brasil e das empresas-espelho, tomando como referência a *Global Village Telecom (GVT)*.

As hipóteses norteadoras da pesquisa, aprovadas em banca de qualificação do projeto, foram: (a) as transformações tecnológicas e organizacionais operadas nas telecomunicações brasileiras têm configurado um setor composto por mão-de-obra mais jovem, grau de instrução escolar mais elevada e predominantemente masculina, indicando que a reestruturação organizacional no setor efetivou-se levando em conta dimensões de gênero, faixa etária e nível de escolaridade na recomposição da força de trabalho. Além disso, a reestruturação setorial tem concentrado a força de trabalho nas menores faixas de salário mínimo, com forte expansão da rotatividade de mão-de-obra, além da manutenção das disparidades salariais entre homens e mulheres, indicando tendência crescente de precarização das relações de trabalho no setor, (b) as empresas-espelho, notadamente a GVT, por iniciarem sua atuação sob essa forma jurídica, já no contexto de forte concorrência, adotaram um padrão de companhia enxuta, constituída pela externalização de serviços, via terceirização, como principal estratégia organizacional, rotatividade de mão-de-obra, construindo um cenário de relações precarizadas de trabalho. Além disso, a mão de obra caracteriza-se pela juventude, altas taxas de pessoal de formação escolar superior e de participação feminina, e (c) em comparação com o setor de telecomunicações do Brasil no seu conjunto, a GVT enquanto empresa-espelho, possui força de trabalho mais jovem, com maior participação feminina e relações de trabalho mais precárias, sobretudo no que se refere aos benefícios e rendimentos auferidos pelos trabalhadores do setor no Brasil.

As indicações realizadas pela banca de qualificação do projeto resultaram na adição de um novo elemento norteador da pesquisa. Tendo em vista o fato da GVT ter se constituído como operadora após a privatização do sistema nacional de telecomunicações, sugeriu-se investigar a estrutura organizacional e as formas de gestão da força de trabalho na companhia. Por seu turno, Ramalho e Santana (2006) investigaram a implantação de unidades produtivas de companhias

multinacionais no novo pólo automotivo do sul fluminense, a partir do fim dos anos 1990. Os autores constataram a existência de singularidades organizacionais nas companhias estudadas, sugerindo que empresas criadas já sob padrões enxutos trariam consigo dimensões diferenciadas no que se refere à gestão da força de trabalho e à estrutura organizacional. Nesse sentido, seguindo a indicação da banca de qualificação e tomando como referência o estudo de caso desenvolvido por Ramalho e Santana (2006) optou-se por incluir esse debate, levando em conta a experiência da GVT no ramo das telecomunicações.

A construção do objeto científico, bem como dos aportes teóricos e metodológicos para sua interpretação e análise se constituem, segundo Marre (1991), a partir da articulação de um duplo movimento dialético. O primeiro momento, a dialética ascendente, permite ao investigador apreender seu objeto de análise a partir da ruptura com pré-noções formadas no senso comum. Esse movimento de afastamento se faz mediante um conjunto de aportes teóricos e conceituais já estruturados pelo investigador. O segundo momento, chamado por Marre (1991) de dialética descendente, efetiva-se por meio da análise e interpretação de fenômenos vinculados ao objeto científico, mediante a utilização de estratégias metodológicas que permitam a condução da análise.

Como forma de estruturar o segundo movimento da dialética investigativa de Marre (1991), as estratégias metodológicas selecionadas para a condução da pesquisa articularam duas dimensões: quantitativa e qualitativa. A primeira delas baseou-se no método da análise de dados secundários, utilizando-se da compilação e reconstrução de informações pré-existentes como técnica de produção dados. A dimensão qualitativa, por seu turno, lançou mão de entrevistas semi-estruturadas de informantes qualificados e análises de documentos da empresa *Global Village Telecom* (GVT).

As fontes primárias de pesquisa foram construídas, num primeiro momento, por meio da utilização de entrevistas semi-estruturadas com atores do processo de transformações pela qual passou o setor de telecomunicações na última década. Em 2007, durante participação em projeto de pesquisa na graduação em Ciências Sociais da Universidade Federal do Paraná (UFPR), realizou-se entrevista com ex-trabalhador da TELEPAR⁵. Além disso, com a colaboração do Grupo de Estudo

⁵ Empresa estatal de telecomunicações, responsável pela prestação de serviços de telefonia no estado do Paraná, privatizada em 1998 junto com as demais companhias do Sistema TELEBRÁS.

Trabalho e Sociedade (GETS-UFPR) foi possível ter acesso a duas entrevistas realizadas em 2001 com ex-trabalhadores da TELEPAR. No início de 2010 realizou-se uma conversa informal com o Secretário Geral do Sindicato dos Trabalhadores em Telecomunicações do Paraná (SINTTEL-PR)⁶. Esse conjunto de informações obtidos na fase preliminar da dissertação permitiu organizar as estratégias seguintes do processo investigativo⁷.

Na etapa central da pesquisa, de produção de fontes primárias, foram realizadas entrevistas com dois representantes da GVT, sendo um deles do setor de Recursos Humanos, entrevistado N.º 2, e o outro, entrevistado N.º 5, membro da área Operacional/Engenharia. A opção por esses departamentos justifica-se na possibilidade de detectar as estratégias operacionais da companhia, o perfil dos trabalhadores requeridos pela empresa e as condições de trabalho enfrentadas pelos empregados.

As informações sobre as relações de trabalho e o perfil sócio-ocupacional da GVT foram obtidas num segundo momento. Com a disposição inicial do setor de Recursos Humanos da companhia em participar da pesquisa, construiu-se um formulário de questões que captasse as informações relacionadas ao desempenho operacional da companhia, o perfil sócio-ocupacional e as relações de trabalho, além das estratégias de gestão da força de trabalho na companhia, no período 2006-2009.

Com o objetivo de complementar e enriquecer a base de dados construída a partir das informações disponibilizadas pela equipe de recursos humanos da GVT realizaram-se três entrevistas semi-estruturadas com trabalhadores da empresa. De modo a garantir uma certa variabilidade de respostas, foram selecionados trabalhadores situados em setores diferentes da empresa: o primeiro, entrevistado N.º 3, com 29 anos, técnico em telecomunicações, do setor técnico-operacional, com sete meses de tempo de vínculo; o segundo, entrevistado N.º 4, com 32 anos de idade, engenheiro do setor de operações e há quatro anos na GVT; o terceiro trabalhador, entrevistado N.º 6, com 27 anos, técnico em marketing, do setor de marketing, com dois anos de vínculo.

⁶ O SINTTEL-PR tem a representação legal sobre os trabalhadores da GVT no estado em que se localiza 75% da mão-de-obra empregada na operadora (GVT, 2008).

⁷ É importante salientar que num segundo momento a direção do SINTTEL-PR recusou-se a participar da pesquisa desta dissertação.

As fontes secundárias de pesquisa foram utilizadas de diversas maneiras. Num primeiro momento, como parte da fase exploratória da atividade investigativa, foram construídos quadros e gráficos a partir dos dados disponibilizados na Relação Anual de Informações Sociais (RAIS) e no Cadastro Geral de Empregados e Desempregados (CAGED) do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE), no recorte temporal compreendido entre 1997, ano anterior à privatização do setor de telecomunicações, e 2009, último ano disponível no banco de dados. A consulta às informações foi possível utilizando-se a variável 64203 da Classificação Nacional por Atividade Econômica (CNAE) do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), referente às “telecomunicações”, até 2005. A partir de 2006, o IBGE realizou alterações na CNAE, decompondo a variável anterior em quatro novas chaves: “Telecomunicações por fio” (variável 61108), “Telecomunicações sem fio” (variável 61205), “Telecomunicações via satélite” (61302) e “Outras atividades de telecomunicações” (variável 61906). Embora o IBGE tenha segmentado as variáveis, a partir de 2006, optou-se por considerar os dados referentes ao setor de telecomunicações em seu conjunto, entre 1997 e 2009, buscando uma compreensão mais global das transformações, numa faixa temporal ampliada.

Essa etapa da pesquisa buscou consolidar as informações disponíveis sobre o total de trabalhadores empregados no setor de telecomunicações por faixa salarial, tempo de vínculo empregatício, gênero, grau de instrução escolar, renda média e faixa etária. Além disso, realizaram-se cruzamentos entre essas variáveis, evidenciando as relações entre renda e gênero, grau de instrução escolar e renda média.

Durante a etapa exploratória da investigação foram construídos, ainda, quadros e gráficos, com o recorte temporal compreendido entre 2003 e 2009, contendo informações sobre a GVT, disponibilizados em Relatórios Anuais de Gestão da companhia. Estes quadros permitiram visualizar a evolução do total de trabalhadores empregados, a rotatividade da mão-de-obra, e o tipo de trabalhadores por setor da companhia e produtividade ocupacional.

Para observar as mudanças operacionais do setor de telecomunicações no Brasil, nas últimas duas décadas, foram construídos quadros e gráficos com indicadores de linhas telefônicas instaladas, investimentos no setor, segmentação do mercado por operadora, metas de qualidade e universalização e quantitativo de reclamações por operadora, obtidos nos relatórios anuais da Agência Nacional de

Telecomunicações (ANATEL)⁸. Por sua vez, a análise das alterações nos marcos regulatórios do setor de telecomunicações foi realizada, como parte da etapa exploratória da pesquisa, por meio da revisão e síntese do arcabouço jurídico-legal criado a partir de 1997.

Esta dissertação encontra-se dividida em cinco capítulos. No primeiro deles discutem-se as novas configurações do capitalismo pós-crise de 1970, com especial ênfase ao processo de financeirização da economia global. A natureza dos ajustes neoliberais e da reestruturação produtiva é analisada num segundo momento. Tendo em vista a necessidade de compreender a singularidade das transformações na economia capitalista, nas últimas décadas, discutem-se as características da experiência brasileira frente à implementação das políticas econômicas neoliberais e das estratégias de reestruturação produtiva, a partir dos anos 1980. No momento final do capítulo discute-se o papel que a informação tem assumido frente às novas configurações do capitalismo nos últimos anos.

No capítulo dois são analisadas as metamorfoses do trabalho no atual momento histórico. Num primeiro momento discutem-se os modelos de organização do trabalho e da força de trabalho, com especial ênfase nas características do taylorismo-fordismo. Em seguida são analisadas as transformações organizacionais derivadas da crise dos modelos clássicos, sobretudo a partir da década de 1970, com a emergência de estruturas enxutas. Na etapa seguinte do capítulo, por sua vez, discutem-se as novas configurações do trabalho resultantes dos processos de transformação no capitalismo contemporâneo, levando em conta as ressignificações dos principais conceitos utilizados para os estudos sobre o trabalho. Por fim, analisa-se o comportamento recente de alguns indicadores do mercado de trabalho brasileiro – constituindo uma tradução empírica do debate efetuado no momento anterior – a partir de suas características históricas.

No terceiro capítulo da dissertação debruça-se sobre o processo de reestruturação do setor de telecomunicações levando em conta, por um lado, as experiências internacionais de transformação no setor de telefonia e, por outro, o caso brasileiro no século XX. Na seção final do capítulo apresenta-se o comportamento dos principais indicadores operacionais do setor de telecomunicações do Brasil, entre 1997 e 2009.

⁸ A ANATEL é a agência responsável pela regulação e fiscalização do setor de telecomunicações no Brasil.

No capítulo quatro discutem-se as transformações na realidade do trabalho do setor de telecomunicações do Brasil após a privatização. Num primeiro momento são analisados os reflexos da estratégia das empresas em reorganizar a mão-de-obra, mediante as demissões sem justa causa, no perfil sócio-ocupacional e nas relações de trabalho do setor. Na seção seguinte, por sua vez, discute-se a evolução do perfil sócio-ocupacional da força de trabalho nas telecomunicações, entre 1997 e 2009. No momento final, levando em consideração o mesmo recorte histórico, analisam-se as mutações nas relações de trabalho após a privatização do setor no Brasil.

No quinto capítulo é analisada a trajetória da *Global Village Telecom* (GVT), desde a sua fundação, em 1999, até o ano de 2009. Para tanto, realiza-se um breve histórico da companhia, levando em conta a evolução operacional e a expansão geográfica da operadora. Nas seções seguintes discutem-se as características do perfil sócio-ocupacional e das relações de trabalho na empresa, levando em conta o período compreendido entre 2006 e 2009. Por fim, debruça-se sobre a estrutura organizacional assumida pela empresa e apresentam-se as estratégias de gestão da força de trabalho empreendidas pela operadora.

Na última parte da dissertação são retomadas as principais questões sobre o processo de mudanças no setor de telecomunicações na primeira década do século XXI. Além disso, discutem-se algumas considerações finais sobre as transformações no perfil sócio-ocupacional e nas relações de trabalho tanto do setor de telecomunicações no Brasil, como da *Global Village Telecom*.

1. AS TRANSFORMAÇÕES CONTEMPORÂNEAS NO CAPITALISMO GLOBAL

A história da gênese e consolidação do capitalismo tem sido marcada por momentos de estabilidade, mas também por crises cíclicas. A lógica de acumulação do capital, no entanto, permaneceu intocável, pois a cada situação de crise o capitalismo se reinventa, mediante reestruturações e inovações profundas, superando as contingências do processo histórico (HARVEY, 2008, p.117).

A caracterização do atual momento histórico, inaugurado pelas fortes transformações geradas no capitalismo a partir da década de 1970, encontra-se no significativo processo de financeirização da economia. Os capitais financeiros, com enorme liberdade de circulação, se tornaram hegemônicos no processo de mundialização capitalista. Embora a geração de valor permaneça fortemente ligada aos capitais industriais, sua dimensão financeira ganha escala na contemporaneidade, intensificando os processos de crise, sobretudo especulativas, e de novas transformações, como sugere Harvey (2008, p. 181).

Entre as alternativas gestadas para superar a crise dos anos 1970, nos marcos do capitalismo, consolidou-se a neoliberal. A reconfiguração do papel do Estado na economia, associada à abertura comercial e privatização de empresas públicas, tornou-se o elemento fundamental para a consolidação do ajuste neoliberal e a superação do atribulado contexto de crise. Esse movimento assumiu caráter hegemônico em escala global a partir de 1980, embora mantendo singularidades significativas nos diferentes países (FIORI, 1998).

Os processos de reestruturação dos modelos produtivos, mediante inclusão de novas tecnologias e novas formas de organização e gestão da força de trabalho, assumiram papel fundamental no cenário de reorganização do capital após a crise dos anos 1970. Houve, com efeito, a emergência de novos modelos de produção, trazendo consigo reflexos importantes para a realidade do trabalho.

Esse conjunto de mudanças, garantidas por uma expressiva liberdade de circulação de capitais, tornaram a economia capitalista mais complexa, como afirma Harvey (2008, p. 141). Nesse sentido, torna-se fundamental compreender a natureza das situações de crise que envolveram o capitalismo nas últimas décadas, ainda que de forma sintética, de modo a analisar as características das inovações utilizadas para superar os momentos em que as crises se manifestaram na história recente.

Neste capítulo discutem-se, num primeiro momento, aspectos do processo de financeirização da economia mundial pós-crise de 1970. Além disso, são analisadas as principais características da alternativa neoliberal, levando em conta suas manifestações objetivas na organização da economia capitalista. O caso brasileiro torna-se também objeto de reflexão, enfatizando-se o processo de reestruturação da economia nacional nas últimas décadas, sobretudo os efeitos do ajuste neoliberal na realidade do país. Por fim, discute-se o papel que a informação tem assumido frente às novas características assumidas pelo capitalismo no atual momento histórico.

1.1A alternativa neoliberal para a crise capitalista dos anos 1970: mundialização financeira e reestruturação produtiva

Os anos que se seguiram ao de 1973 se tornaram um momento histórico de crise para o capital. Entre 1974 e 1975 registrou-se a primeira recessão generalizada pós-Segunda Guerra Mundial. O modo de produção capitalista caracterizou-se desde o seu início como um sistema que tem como mola propulsora a geração incessante de lucro. Sua apropriação real se subordina à necessidade de venda das mercadorias produzidas, fenômeno esse que se realiza no consumo. Numa crise de superprodução, com efeito, o lucro não se realiza no mercado consumidor, ou seja, há impossibilidade de venda de mercadorias a preços que garantam a manutenção do lucro do capitalista. De acordo com Chesnais (1996), os anos 1974/75 foram marcados por uma crise de superprodução.

A crise do compromisso keynesiano⁹, segundo o qual o Estado, as grandes corporações e os sindicatos de trabalhadores teriam obrigações para manter a estabilidade sistêmica, reúne alguns dos principais fatores explicativos para compreender as transformações na década de 1970. Os altos gastos para manutenção de obras públicas, além do custeio de políticas compensatórias aos trabalhadores desempregados, minaram as finanças do Estado. Associado a isso, a queda na taxa de produtividade das grandes empresas dos países centrais,

⁹ John Maynard Keynes (1883-1946) contrapunha-se aos liberais que propagavam as vantagens da oferta, propondo uma política econômica orientada pelo Estado, visando o fortalecimento da demanda. A implementação de modelos políticos de intervenção estatal na economia foram chamados de “compromisso keynesiano”.

reduziram a política de elevação dos salários, ampliando o conflito no espaço fabril¹⁰. O ambiente conflituoso gerado por um processo em que as finanças estatais estavam altamente comprometidas, a produtividade das empresas em queda, ampliando a tendência de redução da taxa de lucro e os trabalhadores com estagnação nas elevações salariais, reduzindo a capacidade de consumo, solapou a fase virtuosa do compromisso keynesiano (HARVEY, 2008, p.140-141).

A inflação de crédito do setor privado e as dívidas bancárias, que foram suportes do período de expansão que precedeu a aceleração inflacionária, foram as causas mais importantes desse atribulado processo, desmontando, com isso, o mito de que a crise de 1974/75 teve a elevação dos preços do petróleo no mercado mundial como causa central. Mandel discute a questão da seguinte forma:

A incidência real da alta do petróleo sobre a conjuntura foi dupla: de um lado, acentuando a tendência inflacionária geral – pela alta dos custos e pelo aumento da liquidez –, precipitou o momento no qual a inflação teve um efeito perverso sobre a conjuntura e no qual os governos foram obrigados a tomar medidas para, de alguma forma, freá-la; por outro lado, pesando sobre a taxa média de lucros do capital industrial, acentuou o seu movimento de baixa, o que é a causa fundamental da recessão. Porém, nos dois casos, trata-se de uma amplificação de um movimento já em curso. A recessão generalizada estava inscrita no ciclo que começou com a recessão ainda parcial de 1970/71 e que se prolongou com o *boom* especulativo dos anos 1972/73. Tanto as capacidades de produção cada vez mais ociosas como a inflação que toma impulso que mostram incontestavelmente. Ora, esses dois movimentos precedem a quadruplicação do preço do petróleo pela OPEP no momento da Guerra do Yom Kippur. Esta alta do preço do petróleo não é, portanto, nem a causa, nem mesmo o detonador imediato da recessão. É no máximo um fator adicional que amplifica a gravidade da crise (MANDEL, 1990, p.38).

Nesse cenário de crise profunda, a alternativa financeira colocou-se como estratégia central para estabilizar a tendência de queda nas taxas de lucro do capital industrial. Vários fatores aceleraram este ganho de importância dos novos sistemas financeiros. A partir dos primeiros anos da década de 1970 verifica-se uma queda na taxa média de lucros. Essa tendência, todavia, não levou as principais indústrias e bancos a perdas financeiras imediatas. No entanto, a produção de mais-valia relativa deixa de crescer em proporção suficiente para permitir a reprodução do capital, então uma fração dele não é reinvestida produtivamente, mas sim em atividades especulativas, e mais arriscadas, do ramo financeiro. A isso se soma a ruptura do

¹⁰ Discussão mais alongada sobre o assunto é realizada no capítulo 2.

acordo Bretton Woods¹¹ em 1971, complementada em 1973 com a adoção de um sistema de câmbio flexível nos Estados Unidos da América, afetando, dessa maneira, a economia global que até então estava diretamente vinculada à política fiscal e monetária estadunidense (HARVEY, 2010, p. 47).

Na década de setenta do século passado, como alternativas para o momento de crise, estavam em jogo duas ideologias acompanhadas por propostas político-econômicas: a keynesiana e a neoliberal. Por um lado, os defensores da teoria de Keynes afirmavam que o pleno emprego, o crescimento dos salários indexado à produtividade das empresas e o Estado de Bem Estar Social, formavam o tripé que havia criado a demanda de consumo que alimentou a expansão da “Era de Ouro”¹² e que, portanto, um planejamento econômico deste tipo deveria ser novamente implementado. Por outro lado, os neoliberais argumentavam que apenas o corte das despesas do Estado nas políticas públicas e nas grandes obras, e das empresas privadas, na redução de custos, permitiria a retomada das taxas de lucro (HARVEY, 2008).

Nesse embate prevaleceu a ideologia neoliberal, implementada pioneiramente por Margareth Thatcher¹³, na Inglaterra e Ronald Reagan¹⁴, nos EUA, durante a década de 1980. As estratégias usadas nas duas experiências se basearam na redução do papel do Estado em amplos setores da economia, mediante privatização de empresas públicas. Junto a isso, empreenderam-se ações, por meio de agências do Estado, de estímulo às grandes corporações multinacionais que atuavam nos EUA e Inglaterra, respectivamente, como sugere Oliveira:

Em países como os Estados Unidos, certas atividades das multinacionais, substituindo suas próprias produções internas, deixam ao fundo público nacional os encargos de financiar a reprodução do capital e da força de trabalho, como o seguro-desemprego, o que gera uma crescente incompatibilidade entre o padrão de financiamento público e a internacionalização produtiva e financeira. Nasceu exatamente dos países

¹¹ O acordo Bretton Woods data de 1944 e transformou o dólar na moeda-reserva mundial, ou seja, assinalou a paridade das moedas nacionais ao dólar, de modo a vincular o desenvolvimento econômico do mundo à política fiscal e monetária estadunidense. A crise de superprodução se somou à crise do sistema monetário internacional definido em Bretton Woods. O avanço japonês e alemão, a partir da década de 1960, resultou em perda de competitividade dos EUA, que já estava desgastado pela redução nos ganhos de produtividade do trabalho e pela elevação dos salários, bem como pelos gastos com a Guerra Fria, o que fez com que o acordo fosse abandonado em 1971 (CORSI, 2006, p. 21).

¹² A “era de ouro” ou “anos dourados” corresponde ao período compreendido entre o fim da Segunda Guerra e metade da década de 1970, nos países industrializados.

¹³ Primeira-Ministra da Inglaterra entre 1979 e 1990.

¹⁴ Presidiu os Estados Unidos da América por dois mandatos consecutivos, entre 1981 e 1989.

em que essa performance de suas próprias multinacionais é mais acabada, Estados Unidos e Inglaterra, a reação conservadora contra o Estado providência, pondo o acento nos gastos estatais para a produção de bens e serviços sociais públicos (OLIVEIRA, 1998, p. 27).

Moraes (2001) sugere que o conceito de neoliberalismo aponta para três significados básicos:

1) uma corrente de pensamento e uma ideologia, isto é, uma forma de ver e julgar o mundo social; 2) um movimento intelectual organizado, que realiza reuniões, conferências e congressos, edita publicações, cria *think-tanks*, isto é, centros de geração de idéias e programas, de difusão e promoção de eventos; 3) um conjunto de políticas adotadas pelos governos neoconservadores, sobretudo a partir da segunda metade dos anos 70, e propagadas pelo mundo a partir das organizações multilaterais criadas pelo acordo Bretton Woods (1944), isto é, o Banco Mundial e o Fundo Monetário Internacional (FMI) (MORAES, 2001, p. 10).

Fiori (1998, p. 212) aponta para algumas semelhanças e diferenças entre o liberalismo do século XVIII e o novo liberalismo do século XX. Como pontos comuns, esses dois liberalismos têm como premissas: (a) a busca da despolitização total dos mercados e a liberdade absoluta de circulação dos indivíduos e dos capitais privados, (b) a defesa intransigente do individualismo, e (c) o discurso da igualdade, apenas enquanto oportunidades ou condições iniciais iguais para todos.

O liberalismo sempre defendeu que as condições de partida deveriam ser iguais. Sendo que a partir daí as diferenças e as competências de cada um gerariam resultados distintos perfeitamente legítimos e necessários para a própria dinâmica da sociedade democrática capitalista (FIORI, 1998, p. 212).

Dadas as semelhanças entre o modelo liberal do século XVIII e o neoliberalismo do fim do século XX, Fiori (1998) aponta então para o que há de singular ao modelo neoliberal. O novo liberalismo tem a pretensão de cientificidade. Os intelectuais da atualidade se esforçam no sentido de legitimar o debate em torno do neoliberalismo, como ocorre na economia e na ciência política da atualidade através da “teoria dos jogos”, das “expectativas racionais”, da teoria econômica neoclássica, tendo influência decisiva em todas as demais ciências sociais. Outro ponto de destaque, na perspectiva de Fiori, encontra-se na mútua alimentação entre a ideologia e a teoria neoliberais e as transformações econômicas e políticas materiais que o capitalismo vem vivenciando desde 1973, que ultrapassam as

décadas de 1980 e 1990 e chegam aos anos 2000, fazendo parecer que as idéias abrem caminho para as questões práticas e não o contrário.

O tripé básico das políticas neoliberais, segundo Fiori (1998, p. 217), é formado por “desregulamentação”, “privatização” e “abertura comercial”. Como já dito anteriormente, essas políticas foram experimentadas primeiramente na Inglaterra e nos EUA, sendo tomadas por organizações multilaterais, como o Fundo Monetário Internacional (FMI) e o Banco Mundial, transformando-se no núcleo de formulação do pensamento e políticas neoliberais voltadas para o “ajustamento econômico” da periferia capitalista, em especial da América Latina¹⁵. Como afirma Chesnais:

A acelerada desregulamentação dos mercados financeiros “emergentes”, instigada pelo FMI e pelo Banco Mundial, significou a completa submissão desses países ao neoliberalismo (CHESNAIS, 1999, p. 265).

O Estado, nesse contexto, adquire função mais complexa do que no período anterior, pois deve regular as atividades do capital e, ao mesmo tempo, responder aos interesses nacionais, de forma a atrair o capital financeiro transnacional e conter a fuga de capitais para regiões mais lucrativas. Para tanto, os Estados tendem a fazer reformas que condicionem a atração do capital financeiro (FIORI, 1998).

Assim como o Estado, a relação entre finança e indústria também é reconfigurada. Os fundos de pensão e investimentos financeiros entram na composição do capital de grandes grupos industriais. Esse movimento leva à aproximação de dirigentes industriais e gestores financeiros, chegando até mesmo a remunerar dirigentes de modo a permitir que eles adquiram ações por preço pré-fixado e as revendam nas Bolsas de Valores de forma a realizar “lucros”. Há, como sugere Harvey (2008), uma interpenetração entre atividades industriais e financeiras, com predominância das segundas na definição de estratégias de rentabilidade.

As privatizações de empresas estatais, retração do setor industrial e expansão do setor de serviços se tornam uma constante. A realidade do trabalho,

¹⁵ Segundo Moraes (2001), os primeiros ensaios do “ajuste” neoliberal na América Latina foram: em 1973, no Chile, com Pinochet, e em 1976, na Argentina, com o general Videla e o Ministério da Economia de Martinez de Hoz. Nos anos 1980, como forma de renegociação das dívidas galopantes dos países latino-americanos, foram impostos programas de ajuste neoliberal, sob vigilância do Banco Mundial e do FMI: em 1985, na Bolívia, com Víctor Paz Estenssoro; em 1988, no México, com Salinas de Gortari; em 1989, novamente na Argentina, dessa vez com Menem em 1989, na Venezuela, com Carlos Andrés Perez; em 1990, no Peru, com Fujimori, e em 1990 e 1995, no Brasil, com Fernando Collor de Mello, e Fernando Henrique Cardoso, respectivamente.

com esse conjunto de transformações, sofre reconfigurações significativas. Além disso,

As políticas neoliberais têm o efeito de afundar os países em situações de déficits que aumentam constantemente. O aumento dos déficits não decorre de um aumento “excessivo” das despesas, e sim meramente da perda de receitas fiscais, resultante, em primeiro lugar, e de forma mecânica, da redução de consumo dos assalariados, decorrente da implementação das políticas de arrocho salarial e de flexibilização do trabalho, e a seguir da conseqüente redução da produção e do nível de emprego (CHESNAIS, 1999, p. 260).

O avanço da política neoliberal, junto com a intensa financeirização das atividades econômicas, teve os seus primeiros reveses no início dos anos 1990, especialmente pelos dramáticos indicadores de desemprego os quais não pareciam circunstanciais, mas estruturais. As inovações tecnológicas introduzidas constantemente na esfera da produção subtraíram um contingente significativo de força de trabalho, ampliando regularmente os indicadores de desemprego. Uma parte da literatura especializada sugere que a criação de modernas plantas produtivas na última década, com forte prevalência de novas tecnologias, contribuiu para a redução de postos de trabalho. Como aponta Hobsbawn:

O desempenho e a produtividade da maquinaria podiam ser elevados constantemente e para fins práticos interminavelmente, pelo progresso tecnológico, e seu custo, dramaticamente reduzido. O mesmo não se dava com o desempenho dos seres humanos, como demonstra uma comparação das melhoras na velocidade do transporte aéreo com o record dos cem metros. De qualquer modo, o custo do trabalho humano não pode, por nenhum período de tempo, ser reduzido abaixo do custo necessário para manter seres humanos vivos num nível mínimo aceitável como tal em sua sociedade, ou na verdade em qualquer nível. (...) Quanto mais alta a tecnologia, mais caro o componente humano de produção comparado com o mecânico (HOBSBAWM, 1996, p. 404).

As transformações geradas a partir da crise capitalista da década de 1970 não se restringiram, contudo, aos ajustes neoliberais. A organização da estrutura produtiva tornou-se necessária como forma de superação do modelo fordista¹⁶, incapaz de dar conta das demandas que surgiam num contexto de fortes alterações na cena econômica, em escala global. Há, com efeito, um processo acelerado de reestruturação das empresas, através, particularmente, da “produção enxuta e

¹⁶ Fordismo é um conceito utilizado para caracterizar o sistema de produção empregado por Henry Ford, cujo objetivo era baratear os custos a partir da produção em escala, e do aumento da produtividade e do consumo. Discussão detalhada sobre o assunto é realizada capítulo 2.

flexível”, como mecanismo central para adaptar as organizações produtivas a um novo momento histórico de desenvolvimento do capitalismo, como constata Alves (2000):

Os anos 80 podem ser considerados a “década das inovações capitalistas”, da flexibilização da produção, da “especialização flexível”, da desconcentração industrial, dos novos padrões de gestão da força de trabalho, tais como *just-in-time/kanban*, CCQ's e Programas de Qualidade Total, da racionalização da produção, de uma nova divisão internacional do trabalho e de uma nova etapa da internacionalização do capital, ou seja, de um novo patamar de concentração e centralização do capital em escala planetária. Foi a década do impulso da acumulação flexível, do novo complexo de reestruturação produtiva, cujo “momento predominante” é o toyotismo (ALVES, 2000, p.18).

Para além das fusões de empresas, da concentração e centralização do capital, e quebra de pequenas empresas ou incorporação às grandes, buscou-se uma forma alternativa de se obter lucros que não se restringisse à produção e à sua realização através dos serviços. Chesnais (1997) percebe no final da última década do século XX, não apenas uma fase suplementar do processo de internacionalização do capital, mas um modo específico de estágio do imperialismo. Ele caracteriza esse momento histórico como sendo de um regime de acumulação mundial predominantemente financeiro, que superaria o modo de “regulação fordista” característico da “Era do Ouro”.

O atual modelo de acumulação baseia-se em um forte agravamento da taxa de exploração, segundo níveis de salário, duração dos contratos, flexibilidade da contratação e condições de trabalho nas empresas. “Mas seu funcionamento é ordenado, sobretudo, pelas operações e pelas escolhas de formas de capital financeiro mais concentradas e centralizadas do que em qualquer período anterior do capitalismo” (CHESNAIS, 1997, p. 21). No que diz respeito ao processo de mundialização, esse autor observa dos movimentos:

A mundialização é resultado de dois movimentos conjuntos, estreitamente interligados, mas distintos. O primeiro pode ser caracterizado como a mais longa fase de acumulação ininterrupta do capital que o capitalismo conheceu desde 1914. O segundo diz respeito às políticas de liberalização, de privatização, de desregulamentação e de desmantelamento de conquistas sociais e democráticas, que foram aplicadas desde o início da década de 1980, sob o impulso dos governos Thatcher e Reagan (CHESNAIS, 1996, p.34).

Tanto a economia quanto a política têm responsabilidade com relação à gênese do regime de acumulação mundial predominantemente financeiro. O discurso do Estado mínimo neoliberal apenas mascara a participação diferenciada do Estado no contexto atual. Esse modelo de acumulação não teria alcance mundial não fossem as intervenções políticas dos Estados capitalistas mais poderosos. Na virada da década de 1970 para 1980 é que as forças políticas dos países da Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) iniciaram o processo de desregulamentação, privatização e liberalização dos mercados, isto é, uma “revolução conservadora”, nas palavras de Chesnais (1997, p. 24).

O modelo de acumulação capitalista predominantemente financeiro tenta se impor mundialmente sob novas formas de concentração do capital-dinheiro, em especial sob a forma de fundos de pensão, fundos de aplicação e instituições financeiras, aproveitando-se da autonomia que lhe é outorgada, mesmo que de forma relativa, pelas reformas neoliberais de desregulamentação, privatização e abertura de mercados. Marx (s/d, p. 485) observava no século XIX que “não há dúvida que existe ligação implícita entre a oferta de capital material e a de capital-dinheiro, e que a procura de capital-dinheiro pelos capitalistas industriais é determinada pelas circunstâncias da produção real”. Chesnais (1996) ratifica essa tendência no final do século XX:

A autonomia do setor financeiro nunca pode ser senão uma autonomia relativa. Os capitais que se valorizam na esfera financeira nasceram – e continuam nascendo – no setor produtivo. Eles começam por tomar a forma, seja de lucros (lucros não reinvestidos na produção e não consumidos, parcela dos lucros cedida ao capital de empréstimo, sob forma de juros); salários ou rendimentos de camponeses ou artesãos, os quais depois foram objetos de retenções por via fiscal, ou sofreram a forma de agiotagem moderna dos ‘créditos ao consumidor’; por fim, depois de quarenta anos, salários diferidos guardados nos fundos privados de aposentadoria, mas cuja natureza se modifica ao entrarem na esfera financeira, tornando-se massas em busca da rentabilidade máxima. A esfera financeira alimenta-se da riqueza criada pelo investimento e pela mobilização de uma força de trabalho de múltiplos níveis de qualificação. Ela mesma não cria nada. Representa a arena onde se joga um jogo de soma zero: o que alguém ganha dentro do circuito fechado do sistema financeiro, outro perde (CHESNAIS, 1996, p. 241).

No que se refere à principal potência capitalista, a descentralização geográfica de capitais, notadamente com a dispersão das grandes corporações multinacionais, associada à volatilidade financeira dos negócios em escala global,

apontava para o fato de que os Estados Unidos já não tinham condições de sozinhos determinarem a política monetária e fiscal do mundo. Esse país reafirmou seu peso global com o desmoronamento da ex-União Soviética, por sua posição militar incontestável e, com grande relevância, seu próprio processo de financeirização, além da importância inegável do dólar para economia global. No entanto, a expansão expressiva do capital financeiro, ganhando escala cada vez mais globalizada, tornou a possibilidade de regulação estatal dos mercados tarefa cada vez mais restrita, mesmo a uma potência com as dimensões dos EUA, como sugere Harvey (2008):

Os novos sistemas financeiros implementados a partir de 1972 mudaram o equilíbrio de forças em ação no capitalismo global, dando muito mais autonomia ao sistema bancário e financeiro em comparação com o financiamento corporativo, estatal e pessoal. A acumulação flexível evidentemente procura o capital financeiro como poder coordenador mais do que o fordismo o fazia. Isso significa que a potencialidade de formação de crises financeiras e monetárias autônomas e independentes é muito maior do que antes, apesar de o sistema financeiro ter mais condições de minimizar os riscos através da diversificação e da rápida transferência de fundos de empresas, regiões e setores lucrativos (HARVEY, 2008, p. 155).

A fragilidade desse novo sistema está no fato de que esse modo de acumulação predominantemente financeiro é desigual, imperfeito e incompleto, em razão, sobretudo, das instituições financeiras atuarem de modo diferenciado umas das outras, dado o grau de desregulamentação imposto pelas políticas neoliberais, tornando a mundialização do capital hierarquizada. Chesnais (1999, p. 354-355) constata que há instituições financeiras com condições de explorar plenamente as oportunidades de gerar lucro oferecidas pelos mercados, enquanto outras ficam petrificadas em conjunturas nacionais inadequadas. Há três fatores que podem representar potenciais riscos a uma nação: a elevação das taxas de juros, a queda de preços de ativos, e o aumento da incerteza. Esse processo é corroborado pela fragilização dos bancos a partir da década de 1980. Com os processos de liberalização e desregulamentação, os fundos de pensão e fundos de aplicação coletiva, atraem as poupanças dos indivíduos muito mais que os próprios bancos.

A natureza contraditória do capital torna seu desenvolvimento carregado de singularidades. Nesse sentido, a análise de realidades específicas é fundamental para compreensão das características de um processo desigual e combinado de crises cíclicas, como afirmou Harvey (2010, p. 48):

Estas condições [com que as crises se manifestam] variaram consideravelmente, como era de se esperar, dependendo de qual parte do mundo a pessoa morasse, das relações de classe lá predominantes, das tradições políticas e culturais e de como o equilíbrio de poder político-econômico estivesse se movendo.

Harvey (2010, p. 48) afirma, ainda, que as crises desnudam a irracionalidade do capitalismo. No entanto, a inunção de diferentes fatores articula um processo intenso de reestruturações e inovações que permitem uma recomposição sistêmica, garantindo relativa estabilidade no processo de reprodução do capital. A partir da década de 1970, o crescimento no montante de ativos que passaram a se valorizar na esfera financeira, associado à desregulamentação dos mercados, à redução das funções do Estado ao mínimo para torná-lo mero fiador do “bom ambiente de negócios” aos capitais, além da reestruturação produtiva das corporações, formaram a alternativa à crise do capital. No entanto, como já apontado por Harvey (2008) e Chesnais (1996), a instabilidade sistêmica ganhou enormes proporções a partir de então, tornando as turbulências e crises ainda mais recorrentes no atual momento histórico¹⁷.

A complexidade dessas transformações não permite, todavia, que os processos analisados até aqui sejam tomados como blocos monolíticos, pois as conseqüências e resultados das reestruturações também estão associadas à história de cada país e às decisões tomadas pelos governos nacionais. Nesse sentido, faz-se necessário analisar experiências circunscritas, de modo a apreender as especificidades do processo de transformação que tem afetado o capitalismo nas últimas décadas. Na seção a seguir discutem-se as principais características da consolidação e expansão do neoliberalismo e da reestruturação produtiva no Brasil, notadamente a partir da segunda metade dos anos 1980.

¹⁷ O ano de 2008 tornou-se marco de mais uma crise global que sacudiu o capitalismo. Tendo seu epicentro nos países centrais, especialmente nos EUA, tornou-se mundializada na segunda metade daquele ano. Embora as explicações para a intensidade e formas de manifestação da crise sejam distintas, a natureza do processo está associada às transformações cíclicas que têm abalado o capitalismo, notadamente a partir da década de 1970. Para o aprofundamento da questão conferir Harvey (2010).

1.1.1 A experiência brasileira: neoliberalismo e reestruturação produtiva

A eleição de Fernando Collor de Mello¹⁸, em 1989, à presidência da república, inaugurou a experiência neoliberal no Brasil. O projeto de modernização, tendo o neoliberalismo como eixo estruturante, incluiu o país no grupo de nações que passaram a experimentar processos dramáticos de desindustrialização, privatização, abertura comercial, reestruturação produtiva e, também, fragmentação do mercado de trabalho. O Brasil, como a maioria dos países da América Latina, na época, estava intimamente ligado ao projeto estabelecido no Consenso de Washington¹⁹:

O Consenso de Washington não tratou (...) de questões sociais como educação, saúde, distribuição de renda, eliminação da pobreza. Não porque as veja como questões a serem objeto de ação em uma segunda etapa. As reformas sociais, tal qual as políticas seriam vistas como decorrência natural da liberalização econômica. Isto é, deverão emergir exclusivamente do livre jogo das forças da oferta e da procura num mercado inteiramente auto-regulável, sem qualquer rigidez tanto no que se refere a bens quanto ao trabalho. Um mercado, enfim, cuja plena instituição constituiria o objetivo único das reformas (BATISTA, 2001, p.19).

O governo Collor de Mello utilizou-se da estratégia de integração subordinada do Brasil ao projeto de modernização neoliberal. Nos três primeiros meses de governo, a presidência da república editou duas medidas provisórias que instituíam, respectivamente, o Programa Nacional de Desestatização e o Fundo Nacional de Desestatização. Por meio dessas medidas, o Estado desvinculou-se de ao menos onze companhias públicas de pequeno porte até o fim do primeiro ano de governo (SCHNEIDER, 1992, p. 5-6).

Além da crescente disposição em privatizar as empresas estatais, o governo Collor empreendeu uma enorme abertura econômica, estimulando fortemente a entrada de companhias multinacionais no Brasil. A restrição dos gastos públicos, associada ao aumento de impostos e, sobretudo, à redução salarial do

¹⁸ Fernando Collor de Mello governou o Brasil entre 1990 e 1992.

¹⁹ Em novembro de 1989, reuniram-se na capital dos Estados Unidos funcionários do governo norte-americano e dos organismos financeiros internacionais ali sediados – FMI (Fundo Monetário Internacional), Banco Mundial e BID (Banco Interamericano de Desenvolvimento) – especializados em assuntos latino-americanos. O objetivo era proceder a uma avaliação das reformas econômicas empreendidas nos países latino-americanos, cujo ideário era essencialmente neoliberal. As conclusões dessa reunião é que se daria a denominação informal de “Consenso de Washington”.

funcionalismo do Estado, completaria um conjunto de medidas tipicamente neoliberais, como afirma Antunes:

A privatização do Estado preenche outro requisito imprescindível desse ideário [neoliberal]. Os procedimentos para obtenção deste *télos* seguem, em dose única, o essencial do receituário do Fundo Monetário Internacional (FMI): o enxugamento da liquidez, o quadro recessivo decorrente, a redução do déficit público, a “modernização” (privatista) do Estado, o estímulo às exportações e, é claro, a prática do arrocho salarial, secularmente utilizada no Brasil. É um desenho nitidamente neoliberal (ANTUNES, 2004, p. 10).

O posterior governo de Itamar Franco²⁰, de caráter reformista e nacionalista, adotou um perfil relativamente distinto de seu antecessor, ainda que mantendo as diretrizes introduzidas por Collor de Mello. Em maio de 1994, Fernando Henrique Cardoso (FHC) foi nomeado para o Ministério da Fazenda do governo de Itamar Franco. A partir de então, intensificaram-se os processos de privatização e reestruturação produtiva em favor do capital, iniciados no governo Collor de Mello. Fernando Henrique Cardoso passou a consolidar-se como nome viável para a manutenção do projeto de modernização neoliberal, sobretudo com a criação de novo plano real, que aproximou a inflação a zero, fez crescer a atividade econômica e aumentou o poder aquisitivo da população (FILGUEIRAS, 2001, p. 91).

Com o primeiro governo de Fernando Henrique Cardoso²¹, eleito presidente da república em 1994, é que, em continuidade ao programa de desestatização de Collor, vence, com resistência dos trabalhadores, a pauta que pregava a privatização das grandes empresas públicas do país.

FHC iniciou, em 1995, simultaneamente ao processo de estabilização monetária, um receituário programático que teve como consequência mais nefasta o início da desmontagem do parque produtivo no país. O Programa Collor, eliminado seu traço aventureiro e bonapartista, foi reimplantado pelo outro Fernando, com a racionalidade burguesa de um país cuja burguesia foi sempre destituída de qualquer sentido progressista. O resultado foi um monumental processo de privatização, desindustrialização, “integração” servil e subordinada à ordem mundializada, convertendo-nos em país do cassino financeiro internacional (ANTUNES, 2004, p. 37).

Cardoso conseguiu, no primeiro ano de mandato, aplicar o receituário neoliberal de modo incisivo mediante reformas constitucionais da ordem econômica,

²⁰ Itamar Franco foi eleito, em 1989, como vice-presidente na chapa de Fernando Collor de Mello. Em 1992, após processo de *impeachment*, Collor de Mello deixou a presidência. Entre 1992 e 1994 Itamar Franco presidiu o Brasil.

²¹ Fernando Henrique Cardoso governou o Brasil por dois mandatos consecutivos, entre 1995 e 2002.

tais como a quebra de monopólios estatais, a igualdade de tratamento entre empresas nacionais e estrangeiras e a desregulamentação de atividades até então estratégicas²².

Fiori (1998), quando perguntado sobre o papel do presidente Fernando Henrique Cardoso na estruturação da nova arquitetura político-econômica do Brasil, afirmou que o presidente seguia as tendências hegemônicas sugeridas pelos órgãos multilaterais, notadamente com as políticas de corte neoliberal:

[O presidente Cardoso] diz que não é “neoliberal”, mas “neo-social”, sabe-se lá que nova ameaça é essa. Para exercer essas funções, não é preciso ter uma grande capacidade de decisão, pois as linhas centrais são traçadas, os rumos principais já foram resolvidos (FIORI, 1998, 116-7).

Cano (2000, p. 230-1) afirma que o governo de Cardoso lançou mão de “autoritarismo suave” para a consolidação de seu projeto. Em 54 meses de governo editou mais de três mil medidas provisórias (MP), secundarizando o Congresso Nacional no papel de legislar. Além disso, conseguiu alterar alguns parâmetros da Constituição de 1988, como por exemplo, a reeleição aos cargos executivos e a desnacionalização de parte do sistema financeiro nacional.

No segundo governo de Cardoso o projeto neoliberal cresceu substantivamente. Com a abertura econômica, a desregulamentação e as privatizações, o Brasil se consolidou no *hall* da mundialização financeira. Cano (2000) faz uma avaliação crítica desse processo:

FHC repetiu o que o regime militar fizera em 1982, só divulgando o acordo com o FMI dias após as eleições: em 13 de novembro era assinado o “acordo”, sem dúvida o mais duro e humilhante até hoje firmado pelo Brasil. Por ele, o país receberia créditos (em bilhões de dólares) de 41,5 sendo 18 do FMI (já entregues de dezembro a março), 4,5 do BIRD²³, 4,5 do BID²⁴ e 14,5 coordenados pelo BIS²⁵ e o monitoramento iria até 2001. O corte nos gastos públicos foi estimado em R\$ 29 bilhões (cerca de 3% do PIB) (CANO, 2000, p. 241).

²² Cumpre destacar o Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado, apresentado no ano de 1995, que articulava “um novo modelo de desenvolvimento” para o Brasil.

²³ Banco Internacional para a Reconstrução e Desenvolvimento, ligado ao Banco Mundial.

²⁴ Banco Interamericano de Desenvolvimento, responsável por financiamentos para países do continente americano.

²⁵ Banco de Compensações Internacionais, que reúne mais de 50 bancos centrais de todo o mundo, realizando financiamento e supervisão bancária de seus países-membros.

Entre os argumentos utilizados por membros do governo para implementar o processo de privatização das empresas estatais destaca-se aquele que defendia a gestão privada como prática financeiramente mais eficiente e racional. Além disso, alegava-se que as empresas públicas seriam deficitárias, causando fortes prejuízos ao erário (CAVALCANTE, 2009). No entanto, antes de efetivada a privatização, várias companhias receberam investimentos público, maiores do que os obtidos com a venda das empresas. Clóvis Scherer, economista do Departamento Intersindical de Estatísticas e Estudos Socioeconômicos (DIEESE), sobre a privatização da TELEBRÁS – *holding* estatal de telecomunicações – em 1998, afirma:

Na verdade, isso [o investimento de R\$ 21 bilhões de reais com dinheiro público na empresa, antes da privatização] foi uma atitude que os governantes, na época, adotaram em todos os processos de privatização conduzidos no Brasil. Ou seja, para efetuar a venda desses ativos, representados pelo controle acionário das empresas estatais, os governantes adotaram uma série de medidas no sentido de sanar as finanças e colocá-las em uma condição financeira atraente para viabilizar a venda para o setor privado. Então, ela não é incoerente, mas faz parte de uma lógica privatizante que tivemos no Brasil da década de 90. Claro que pode se pensar que com esses recursos seria possível tornar as empresas estatais, no caso a de telecomunicações, preparadas para continuar sob o controle estatal e desempenhando melhores serviços ou atingindo os objetivos que se esperava ter para um sistema de telecomunicações eficientes. Mas essa foi uma opção política de modelo de desenvolvimento que na época predominava no Brasil (EM DEBATE, 2009).

As empresas privatizadas puderam se reestruturar sem qualquer impedimento político quanto a preços e cortes de linhas de produção e trabalhadores. Vale ressaltar os reflexos profundos que tais mudanças trouxeram para as relações de trabalho: flexibilização dos contratos, redução do custo da força de trabalho e diminuição da abrangência da legislação trabalhista e do poder sindical (ANTUNES, 2004, p. 38).

Sodré avalia do seguinte modo as conseqüências das reformas neoliberais sobre a sociedade brasileira:

A sociedade brasileira conserva desigualdades históricas (...) As mudanças apresentadas pelo neoliberalismo, entretanto, e apresentadas como sendo progressistas, propiciadoras do desenvolvimento, contribuem, na verdade, para reforçar a paisagem histórica das desigualdades, o quadro de uma sociedade injusta. Elas não visam de forma alguma alterar as estruturas arcaicas que herdamos. Pelo contrário, com alterações formais, contribuem de maneira acentuada para reforçar a referida estrutura (SODRÉ, 1996, p. 24).

A análise da experiência brasileira permite apontar para um quadro de grandes transformações após os ajustes neoliberais empreendidos na década de 1990. Ainda assim, é importante apontar para um quadro de acentuada desnacionalização e privatização de parcela significativa do parque produtivo e deterioração da situação geral do trabalho no país (ANTUNES, 2003).

Na próxima seção, discute-se o papel que a informação e suas tecnologias assumiram na atual fase de desenvolvimento do capitalismo. O tratamento dispensado à informação – matéria-prima das relações mercantis – trouxe consigo um conjunto de transformações significativas no capitalismo. A aceleração das transações e a redução das distâncias tornaram-se características essenciais nos novos tempos. Nesse sentido, faz-se necessário analisar a natureza desse processo de mudanças, buscando compreender as principais características do atual momento histórico.

1.20 papel da informação no capitalismo contemporâneo

A globalização da economia, a reestruturação das empresas e as alterações na organização do trabalho, nas últimas quatro décadas, marcaram a passagem para um novo momento da acumulação capitalista. A característica distintiva da configuração contemporânea do capitalismo é que ele opera em escala planetária como uma unidade em tempo real, induzindo por sua vez à transformação das formas de trabalho. A intensidade das interações existentes na economia global tem como base material a tecnologia da informação. A revolução tecnológica, desde o início da década de 1970, caracterizou-se por produzir tecnologia voltada às novas demandas de agilidade e flexibilidade da produção. O processamento da informação por meio das novas tecnologias potencializou e acelerou, de forma particular, o desenvolvimento destes processos produtivos em escala planetária, como afirmam Castells (2000), Harvey (2008) e Lojkin (1999).

Compreende-se a informação enquanto um processo de seleção efetuada por um agente entre um *quantum* infinito de eventos possíveis. Tem sua origem em sinais emitidos por um sujeito ou objeto, e, por outro lado, na capacidade de extração de significados e sentidos de um sujeito receptor. Portanto, a informação se

realiza tão somente quando há interação – ou, nas palavras de Dantas (2003), comunicação – entre um sujeito e um objeto ou entre dois sujeitos.

A informação e os fluxos informacionais fazem parte da vida social humana, em diferentes momentos do processo histórico. Contudo, com o desenvolvimento do capitalismo, o tratamento dispensado à informação passou a assumir novos contornos. De um bem público inerente à sociabilidade humana, adquiriu formas mercantis. O acesso à informação tornou-se submetido à lógica do capital, garantido com o desenvolvimento de mecanismos privados de interação dos fluxos informacionais (DANTAS, 2003).

Bensaid (2004, p. 22) sugere haver, no atual momento histórico, a emergência de “novos cercamentos”, entre os quais estaria o acesso e controle às informações. No passado, os cercamentos se manifestaram por meio da expropriação de terras comuns e a criação de áreas privadas de cultivo agropastoril. Os cercamentos de campos ingleses, no século XVIII, tornaram-se um clássico na análise da acumulação primitiva do capital. A privatização das terras, naquele momento histórico, foi justificada como a forma possível de garantir aumento de produtividade e redução da miséria e da fome. As modalidades contemporâneas de cercamentos, segundo Bensaid (2004, p.22) estariam ligadas às novas fronteiras de geração de valor às quais o capital estaria ascendendo:

A privatização da terra foi defendida em seu tempo em nome do aumento da produtividade agrária que permitiria reduzir a fome e a penúria, ainda que ao preço de uma nova miséria urbana. Assistimos hoje a uma ‘nova onda de *enclosures*’ [cercamentos] que seus partidários justificam, por sua vez, através da corrida pela inovação ou, no caso dos organismos geneticamente modificados, com as urgências da alimentação (BENSAID, 2004, p. 22).

O tratamento dos fluxos informacionais estaria contido, segundo Cavalcante (2009, p. 32), nesse processo de novos cercamentos. De fato, passaria a haver um controle da interação sob o qual as informações se processam. As tecnologias informacionais, por seu turno, garantiriam, nas palavras de Dantas (2003), a privatização das informações. A política das patentes e de propriedade intelectual seriam, atualmente, os principais mecanismos de controle dos fluxos informacionais:

Nas últimas décadas do século XX, de novo a partir dos EUA, teve início um processo generalizado de ampliação dos direitos à propriedade intelectual, de modo a permitir que grandes corporações capitalistas pudessem

açambarcar informações oriundas de manipulação genética, de cultura milenar dos povos, de meras idéias a todo instante geradas na sociedade. Em particular, uma grande ofensiva capitalista foi deslançada sobre os serviços públicos, depositários que são de um incalculável banco de dados a respeito da sociedade. Esta é a origem e meta da privatização dos serviços de infra-estrutura, de educação, de saúde, de previdência etc, em curso, com maior ou menor perversidade, em todo o mundo capitalista avançado e nas suas periferias mais integradas (DANTAS, 2003, p. 30).

Jean Lojkine (1999) deu importante contribuição ao debate sobre a natureza das transformações operadas no capitalismo no atual momento histórico. Segundo o autor, haveria possibilidade de serem engendradas rupturas de grande escala no processo de reprodução do capital com as novas tecnologias relacionadas à informação, comparável apenas “à invenção da ferramenta e da escrita, no albor das sociedades de classes, e que ultrapassaria largamente a da revolução industrial do século XVIII” (LOJKINE, 1999, p. 11).

A informática estaria no centro desse processo de revolução informacional, trazendo à tona um conjunto de deslocamentos dos conflitos sociais inerentes ao capitalismo, para a esfera do controle das informações. Além disso, estaria aberta a possibilidade de valorização do trabalho com a superação da dicotomia entre concepção e execução, uma vez que o trabalho na era informacional seria gestado numa perspectiva da criação/qualificação (LOJKINE, 1999, p. 252-253).

Embora tenha feito críticas às modalidades de automatização dos processos produtivos, em que a estratégia estaria assentada numa lógica de substituição de postos de trabalhos por novos aparatos tecnológicos, Lojkine (1999) mantém sua análise em patamares fortemente prescritivos, numa projeção otimista acerca das possibilidades emancipatórias que os recursos informáticos poderiam trazer.

Braga (2009, p. 59), em análise recente sobre a natureza das novas tecnologias da informação, sugere que Lojkine (1999) tenha carregado sua análise de julgamentos otimistas, não conseguindo superar a esfera das projeções teóricas frente a uma realidade empírica bastante adversa em relação às suas proposições. Vale ressaltar, no entanto, que a estrutura teórica da obra de Lojkine (1999) traz significativas contribuições ao debate sobre o papel das tecnologias da informação no processo produtivo.

Lojkine (1999, p. 252) sustenta, ainda, a tese de que as tecnologias da informação não geraram um setor autônomo na economia, mas tiveram um papel fundamental na associação entre os mais variados ramos da atividade econômica. A

singularidade do atual momento histórico residiria num consórcio entre atividades materiais e imateriais, com a associação entre setores industriais e a informática, num ganho de produtividade extraordinário:

Realmente, é indiscutível, na formação do capital fixo das empresas, a parte crescente das despesas relativas à pesquisa, à formação, à organização, à gestão, ao *marketing* e com programas na área de informática. Esta é uma das manifestações mais nítidas da originalidade da revolução informacional – mas não pode ser reduzida, absolutamente, a uma simples substituição do material pelo imaterial (a inteligência). Tal redução equivaleria a escamotear o essencial, isto é: a nova interação entre material e imaterial, forças produtivas materiais e forças produtivas humanas, interação que se desenvolve na revolução informacional (LOJKINE, 1999, p. 257-258).

A informação tornou-se a matéria prima para o surgimento de um novo paradigma tecnológico, que reorganizou os processos produtivos em escala mundial. As informações precisas e atualizadas passaram a ser mercadoria valorizada. O acesso e o controle da informação, aliados a uma análise instantânea de dados, tornaram-se fundamentais para a coordenação centralizada dos interesses das grandes corporações, como sugerem Castells (2000) e Lojkine (1999).

O novo paradigma tecnológico configura-se a partir de algumas características. A primeira refere-se à “penetrabilidade dos efeitos das novas tecnologias” (CASTELLS, 2000, p. 78), ou seja, como a informação faz parte da totalidade das atividades humanas, as novas tecnologias acabam por influenciar decisivamente o cotidiano dos indivíduos. A segunda característica está ligada à lógica das redes de relações entre empresas, já que as novas tecnologias da informação contribuem para a formação desta nova tipologia organizativa entre as corporações. A terceira característica, referente ao sistema de redes, diz respeito à flexibilidade. O paradigma da tecnologia da informação organiza-se através da lógica das redes, mas não como algo estático. Esses processos são reversíveis, pois “o que distingue a configuração do novo paradigma tecnológico é a sua capacidade de reconfiguração, um aspecto decisivo em uma sociedade caracterizada por constante mudança e fluidez organizacional” (CASTELLS, 2000, p. 78). A quarta e mais importante característica, está relacionada à crescente convergência de diferentes tecnologias para um sistema integrado, ou seja, a microeletrônica, as telecomunicações e a informática integram-se nos sistemas de informação.

Nesse sentido, as telecomunicações passaram a assumir importância cada vez maior no processo de criação de valor na sociedade capitalista, tanto para Castells (2000), como para Lojkine (1999). A transmissão de informações, com intensidade cada vez maior, tornou-se estratégica para as grandes corporações multinacionais, sobretudo com a dispersão de unidades produtivas em espaços geográficos cada vez mais amplos.

Além disso, as informações sobre as tendências de capitais, ligados a bolsas de valores de todo o mundo, possibilitaram aos grandes grupos econômicos definir suas estratégias de investimento em curtíssimo prazo. Dessa maneira, o atual momento histórico passou a demandar das telecomunicações um papel cada vez maior no processo de expansão do capital, trazendo consigo importantes transformações nesse setor.

Embora Manuel Castells (2000) tenha oferecido um desenho analítico de grande envergadura sobre a convergência entre a mundialização financeira e as tecnologias da informação, levantando a noção de rede como mecanismo unificador das duas dimensões, autores como Braga (2009) destacam que há um determinismo tecnológico que permeia a sua perspectiva. Braga (2009, p. 61) afirma que ao tomar um instrumento técnico, a rede, como princípio explicativo das relações sociais em geral, Castells recorre às novas tecnologias de informação como mecanismos que acabam por determinar as possibilidades de organização da sociedade:

Sem querer aprofundar a polêmica a respeito da validade ou mesmo coerência do conceito [de rede], é possível afirmar que Castells recorre pontualmente ao termo rede para descrever as novas formas de organização econômica: propõe que todo o funcionamento da sociedade seja equiparável a uma rede que irradia poder, vincula-se por meio dos comutadores e gera enlaces organizadores das relações sociais. Claramente, o argumento do sociólogo catalão recorre ao determinismo tecnológico como eixo interpretativo ao selecionar um instrumento técnico para construir uma determinada representação de conjunto das relações sociais (BRAGA, 2009, p. 61).

A complexidade do fenômeno das tecnologias de informação, sobretudo com o avanço dos recursos informáticos e sua integração com as atividades produtivas de geração de valor, não esgota as possibilidades interpretativas na literatura sociológica atual. Ainda assim, é possível mensurar a importância que as tecnologias da informação adquiriram no processo de reprodução ampliada do

capital, sobretudo a partir das últimas décadas do século XX, trazendo reflexos significativos para a organização da produção e para as características intra e inter-empresariais, bem como sobre a realidade do trabalho.

A segunda metade do século XX trouxe consigo um conjunto expressivo de transformações no capitalismo. A dimensão financeira do capital assumiu papel fundamental a partir da crise dos anos 1970. Associada a ela, as políticas de ajuste neoliberal passaram a redefinir a função dos principais atores nas atividades econômicas, notadamente a do Estado. Entre 1980 e 1990, nos mais variados países, grandes empresas estatais foram privatizadas e, em vários casos, houve processos intensivos de desnacionalização. O Estado deixou de atuar como indutor de atividades econômicas, restringindo seu papel à regulação de atividades controladas pela iniciativa privada.

O ciclo de expansão do capital, a partir da segunda metade dos anos 1970, garantiu acesso a novos territórios e a novas frentes de acumulação. O controle dos fluxos informacionais se tornou uma importante fonte de acumulação, mediante as novas tecnologias de informação desenvolvidas nas últimas décadas do século XX.

Com efeito, a configuração do capitalismo contemporâneo se tornou mais complexa e diversificada, trazendo consigo um conjunto de reflexos sobre a realidade do trabalho. No capítulo seguinte empreende-se uma análise mais detalhada das ressignificações pelas quais passou o trabalho nas últimas décadas, tanto no plano teórico e conceitual como nas dimensões empíricas que assume frente às transformações no capitalismo. Além disso, discutem-se as principais características dos modelos de organização da produção e do trabalho.

2. AS METAMORFOSES DO TRABALHO NO ATUAL MOMENTO HISTÓRICO

As transformações que afetam o capitalismo, em escala global, desde os anos 1970, têm trazido um conjunto de mutações sobre a realidade do trabalho. As inovações tecnológicas e organizacionais implantadas no processo de produção, nesse contexto de profundas alterações no capitalismo, colocaram o trabalho num cenário de mudanças significativas (ANTUNES, 2003; HARVEY, 2008; LEITE, 2009).

Os modelos de organização do trabalho e gestão da mão-de-obra têm sido significativamente transformados desde o início do século XX. Contudo, a partir de década de 1970 a intensidade e a dinâmica das mutações atingiram um novo patamar. Além disso, os reflexos dessas mudanças, consolidadas com a introdução de inovações tecnológicas e novas estratégias organizacionais no processo de produção, trouxeram consigo transformações na realidade experimentada pelo trabalhador (DRUCK, 2001; KOVÁCS, 2001).

As novas características da produção reconfiguraram fortemente a natureza do trabalho. Com isso, as situações sob as quais os trabalhadores passaram a se encontrar também se alteraram com intensidade. A dinâmica do mercado de trabalho passou a ser dotada de novo ritmo, perfazendo um conjunto de ressignificações na natureza do trabalho, como afirmaram Holzmann (2006), Leite (2009) e Thebáud-Mony e Druck (2007).

Neste capítulo são discutidas, fundamentalmente, três questões. A primeira se refere às principais características dos modelos de organização do trabalho e da força de trabalho que se tornaram hegemônicos no século XX e no atual, discutindo os processos de transição e convivência entre eles (seções 2.1.1 a 2.1.4). A segunda diz respeito às principais características da reconfiguração pela qual o trabalho tem passado nas últimas décadas. De maneira geral, discutem-se as ressignificações dos principais conceitos utilizados pela literatura sociológica para o estudo das dinâmicas do trabalho e do mercado de trabalho frente às transformações recentes do capitalismo (seção 2.2.1). Por fim, a terceira analisa o comportamento recente de alguns indicadores do mercado de trabalho brasileiro, considerando suas características históricas (seção 2.2.2).

2.1 Organização do trabalho e força de trabalho

Os modelos de organização do trabalho e gestão da força de trabalho passaram (e ainda passam) por intensas transformações. Os padrões clássicos, que emergiram nos Estados Unidos da América no início do século passado, conformaram um importante referencial de organização produtiva e de gestão da mão-de-obra. Nas últimas décadas têm-se discutido intensamente sobre a atualidade ou superação dos modelos clássicos taylorista e fordista, de acordo com o momento histórico de desenvolvimento do capitalismo. Com efeito, possíveis combinações entre modelos clássicos e elementos flexíveis, bem como o surgimento de novos aparatos organizativos da produção têm se apresentado em diversos contextos.

2.1.1 O modelo taylorista

O taylorismo surgiu nos EUA na passagem do século XIX ao século XX, mas se consolidou como um modelo hegemônico de gestão da força de trabalho a partir da segunda década do século passado. O princípio fundamental do taylorismo repousa na busca da racionalização do processo de trabalho, com a eliminação de desperdícios de tempo na produção. Segundo Taylor, a autonomia e iniciativa dos trabalhadores qualificados, até então, caracterizavam uma gestão ineficaz da estrutura produtiva, em que o operariado possuía o controle do ritmo da produção. A “administração científica do trabalho”, proposta por Taylor, buscava eliminar, precisamente, o controle do processo de produção pelos trabalhadores qualificados, transferindo a iniciativa e o saber para a gerência da fábrica. Como afirma Druck (2001), sobre os princípios do taylorismo:

(...) a questão central, que está na essência de sua proposição, é acabar com a autonomia e a iniciativa operária, o que, para ele, é condição *sine qua non* para a eficiência do trabalho. Defende, assim, o fim dessa autonomia, o rompimento com essa dependência por parte da administração e a transferência de todos os conhecimentos sobre o trabalho

para a gerência (separação entre concepção e execução) (DRUCK, 2001, p. 46-47).

A quebra da resistência operária em entregar seu conhecimento garantiria o controle do processo de trabalho pela gerência. O taylorismo, como sugere Braverman (1987), permitiu acelerar a “alienação progressiva dos processos de produção do trabalhador” (p.59). Seria possível, dessa forma, racionalizar o processo de produção intensificando o ritmo do trabalho com um rigoroso controle de tempo. O conhecimento operário expropriado pela gerência tornava-se, assim, a matéria-prima para a formação de um conjunto de procedimentos padronizados que os trabalhadores deveriam seguir, sem contestações. Houve, nas palavras de Robertt (2006, p.68) uma “homogeneização das instruções válidas para cada posto de trabalho, cabendo ao trabalhador apenas executar uma tarefa previamente desenhada e otimizada pela gerência da empresa”. A atividade produtiva gerida com padrões científicos de controle da mão-de-obra garantiria, segundo a proposta taylorista, a eficiência ótima da produção fabril (ANTUNES, 2000, p. 25).

2.1.2 O modelo fordista

Simbolicamente situa-se a gênese do fordismo em 1914, quando Henry Ford cria em suas fábricas de automóveis de Michigan, nos EUA, a rotina de cinco dólares pagos pela jornada de trabalho composta por oito horas. No entanto, como sugere Harvey (2008, p. 121), o processo de implantação do fordismo foi mais complexo que a introdução de uma jornada de trabalho recompensada por um valor monetário fixo.

A introdução da linha de montagem, com os trabalhadores dispostos em posições fixas pré-determinadas, e um ritmo constante de trabalho mantido pela movimentação da esteira, e não pelo operário, constituiu a principal inovação tecnológica empreendida pelo fordismo. Houve, com essa medida, a intensificação e a ampliação da experiência taylorista ao associar o controle do tempo com uma decomposição ainda maior dos ritmos de trabalho sobre a linha de montagem. Os ganhos de produtividade com a conjugação dos dois modelos foram extraordinários, como afirma Druck (2001, p. 47-48).

Harvey (2008) sugere, contudo, que a introdução da linha de montagem no ambiente fabril não foi a principal novidade do fordismo. O movimento de extrapolar os limites da fábrica, pensando em uma nova forma de organização da sociedade, caracterizaria o núcleo central do projeto fordista. Segundo Harvey (2008):

O que havia de especial em Ford (e que, em última análise, distingue o fordismo do taylorismo) era a sua visão, seu reconhecimento explícito de que produção de massa significava consumo de massa, um novo sistema de reprodução da força de trabalho, uma nova política de controle e gerência do trabalho, uma nova estética e uma nova psicologia, em suma, um novo tipo de sociedade democrática, racionalizada, modernista e populista (HARVEY, 2008, p. 121).

O crescimento da produção, animado pela combinação entre a linha de montagem e o controle de tempo no ambiente fabril, demandava um padrão de consumo da sociedade que mantivesse sustentável a expansão dos lucros das grandes corporações. Ford propôs a jornada fixa de oito horas diárias recompensadas por cinco dólares não apenas para enquadrar a mão-de-obra num ritmo disciplinado e intenso de trabalho. Fazia-se necessário, também, que os trabalhadores tivessem tempo e dinheiro suficientes para consumir as mercadorias produzidas em massa pelas empresas. A preocupação em garantir que os trabalhadores usassem seus recursos adequadamente mobilizou Henry Ford a operacionalizar um processo de fiscalização da vida operária conduzida fora do ambiente fabril:

(...) Em 1916 Ford enviou um exército de assistentes sociais aos lares dos seus trabalhadores “privilegiados” (...) para ter certeza de que o “novo homem” da produção de massa tinha o tipo certo de probidade moral, de vida familiar e capacidade de consumo prudente (isto é, não alcoólico) e “racional” para corresponder às necessidades e expectativas da corporação” (HARVEY, 2008, p.122).

A formação de um “novo trabalhador” inserido no ambiente fabril controlado rigidamente pelo tempo e pela linha de produção deveria ser associada a um estilo de vida fora da fábrica caracterizado como aceitável pelas empresas. O fordismo busca ampliar a experiência taylorista: construir, a partir de um projeto de organização produtiva intimamente relacionado, uma forma de organização e reprodução social (DRUCK, 2001, p. 49).

2.1.3 A crise do modelo taylorista-fordista e as transformações organizacionais

A hegemonia dos modelos taylorista e fordista na organização da produção, notadamente nos países centrais do capitalismo, se manteve até o fim da década de 1960. A partir de então, uma série de fatores associados contribuíram para forjar um cenário de crise de hegemonia do taylorismo-fordismo. É importante destacar, como sugere Druck (2001, p.68-69), que o processo de transformações nos modelos de organização da produção capitalista se manifesta de maneira distinta nos países, mas têm um núcleo irradiador que parte dos EUA:

Para a grande maioria dos estudiosos, a crise do fordismo pode ser datada no final dos anos 1960 (...) Os primeiros sinais da crise ou sua primeira visualização ocorrem nos EUA. E o indicador que dá maior visibilidade à crise, tornando-se o eixo em torno do qual se discute o seu caráter, é a queda de produtividade no trabalho, o que vinha implicando crescente perda de competitividade da economia americana no mercado internacional (DRUCK, 2001, p. 68).

A rigidez na condução do processo de trabalho na fábrica, sustentada pelo ritmo cadenciado da linha de produção, controle de tempo, rigor na inspeção da produtividade pela gerência, estimularam a resistência operária em alguns contextos. A partir dos últimos anos da década de 1960 intensificaram-se as manifestações de descontentamento nos locais de trabalho, com aumento no absenteísmo, quebra do ritmo da produção e diminuição da qualidade dos produtos. A pressão dos sindicatos passou por grande crescimento nesses anos, sobretudo com a resistência das corporações em elevar os rendimentos salariais dos trabalhadores, até então indexados às metas de produção. A solução encontrada pelas empresas para superar a queda na produtividade do trabalho foi aumentar o preço dos produtos no mercado, como forma de cobrir os custos e manter a margem de lucro:

Esta crise de rentabilidade vem com desaceleração da produtividade, ao mesmo tempo que os salários continuam com aumentos reais (resultado das lutas sindicais), o que leva a um aumento dos custos de capital fixo. Assim, a reação era aumentar as margens de lucro, que se refletiam nos preços de venda, ocasionando uma inflação de custos. E, mesmo que esta elevação de preços redundasse em elevação de salários, em vários momentos não aconteceu na mesma proporção (principalmente nos anos

70), resultando em perda de poder aquisitivo, diminuindo a demanda e, conseqüentemente, determinando situações recessivas (DRUCK, 2001, p. 70).

A crise de produtividade da economia norte-americana, junto com a expansão dos conflitos trabalhistas e do poder dos sindicatos, assumiu uma face ainda mais complexa na primeira metade da década de 1970. O modelo de organização fabril baseado no fordismo e no taylorismo havia se transferido para outros países, sobretudo com a expansão das corporações multinacionais de capital estadunidense. As economias do Japão e de alguns países europeus, especialmente a Alemanha e a França, passaram a obter altos índices de produtividade, colocando em risco o controle hegemônico do comércio global pelos EUA (HARVEY, 2008).

Kovács (2001, p. 46) sugere outro fator que também contribuiu para a formação do cenário de crise na década de 1970. O perfil dos trabalhadores havia passado por grande transformação no pós-guerra. Os indivíduos se tornaram mais escolarizados, adquiriram novas habilidades cognitivas e valores que fizeram a convivência com o regime taylorista-fordista, marcado pela desqualificação do trabalho e pelo autoritarismo da gerência, cada vez mais conflituoso.

Os desdobramentos da crise no modo de organização taylorista-fordista implicaram, sobretudo a partir da segunda metade da década de 1970, processos de intensa reestruturação. A rigidez que havia orientado o modelo hegemônico até então, deu espaço a medidas que buscavam flexibilizar não apenas a forma de organização da estrutura produtiva, como dos processos de trabalho, do mercado de trabalho e dos padrões de consumo, como sugere Harvey (2008, p. 140).

Não há consenso na literatura acerca das características assumidas pelas formas de organização produtiva resultantes da crise do taylorismo-fordismo. Robertt (2006, p. 80) aponta, sobre esse debate, para a distinção entre modelos e experiências. Os primeiros tratam de características comuns das formas de organização e gestão produtiva que podem ser tratadas como aplicáveis a vários contextos sócio-políticos. As experiências, por seu turno, dizem respeito a contextos delimitados a um país ou região, que não reúnem elementos capazes de explicar formas de organização da produção em outros locais. Recorre-se a um modelo explicativo segundo o qual a transformação organizacional tende a ser o carro-chefe

das empresas para se adaptarem ao cenário de incertezas forjado após a crise do taylorismo-fordismo.

Para enfrentar a incerteza, a transformação organizacional tende a ser encarada como um dos principais motores de uma economia dinâmica e flexível. Advoga-se um conjunto de mudanças na organização das empresas com vista ao aumento da flexibilidade referente às formas de organização das estruturas produtivas, às modalidades de organização e relações de trabalho e às competências dos recursos humanos (KOVÁCS, 2001, p. 46).

A transformação organizacional conferiu às empresas a capacidade de responder às alterações nas demandas do mercado consumidor, bem como às mudanças nos custos da produção de forma mais ágil. A utilização de inovações tecnológicas de base microeletrônica, característica desse processo de reestruturação, permitiu às empresas obter ganhos de produtividade, qualidade, diversificação de mercadorias e redução de custos. Fez-se necessário, contudo, alterar as formas de organização das companhias e de gestão da força de trabalho, para que as possibilidades engendradas pelas novas tecnologias pudessem ser utilizadas com eficiência. Como afirma Kovács (2001, p. 46), “as novas tecnologias criam novas oportunidades, mas, ao mesmo tempo, requerem uma nova lógica organizacional”.

O modelo flexível de empresa sugerido por Kovács (2001), que se estrutura após a crise do taylorismo-fordismo, não representa a forma real concreta de organização de uma companhia. Configura-se como “um modelo de referência que engloba parâmetros das principais mudanças observadas pelas investigações” (KOVÁCS, 2001, p. 47). Entre os principais elementos que se articulam para formar o modelo flexível de organização da estrutura produtiva e gestão da força de trabalho, sugere-se: (a) integração de empresas e seus fornecedores em redes de relações, (b) redução dos níveis hierárquicos das empresas, (c) integração de setores operacionais, com objetivo de reduzir custos e acelerar a tomada de decisões, (d) gestão participativa da mão-de-obra, dotando os trabalhadores de mais autonomia e iniciativa no trabalho, com a intenção de reduzir conflitos nas relações laborais, (e) trabalho em equipe, com maior responsabilização dos trabalhadores pelo cumprimento de metas de produção e qualidade e, (f) vantagens financeiras relacionadas às metas coletivas e individuais (KOVÁCS, 2001, p. 48).

A forma como os princípios do modelo flexível de organização e gestão se manifesta é heterogênea, assumindo variações no interior de países e até mesmo de empresas. Druck (2001), Harvey (2008) e Kovács (2001) sugerem a possibilidade de interpenetração de elementos do taylorismo-fordismo com princípios flexíveis de organização produtiva e gestão da força de trabalho, forjando estruturas híbridas. Nesse caso não haveria superação dos modelos clássicos, mas uma permanência permeada pela acomodação de princípios inovadores. As experiências vivenciadas em situações concretas de países e empresas permitem o arranjo dos princípios de modelos explicativos gestados em tempos históricos distintos, como sugeriu Robertt (2006).

Entre as estratégias utilizadas para promover a reestruturação organizacional das empresas dos mais variados setores destaca-se a terceirização, compreendida como um processo pelo qual a empresa-origem (ou empresa-mãe) transfere parte de suas atividades para outra empresa, “enxugando” seu quadro funcional e concentrando-se nas suas atividades-fim. Esta outra unidade da produção que recebe as atividades externalizadas da empresa-origem é chamada de empresa-destino, ou empresa-terceira. Ela pode operar tanto dentro dos limites do espaço físico da empresa-origem quanto em seu próprio espaço físico. O essencial é que a empresa-terceira tenha total independência administrativa da empresa-origem e que opere com seu próprio capital. Dessa forma, amplia-se a flexibilização, tanto da produção quanto do trabalho. Assim, ao invés de uma única empresa realizar todas as atividades necessárias para garantir seu funcionamento e produção, um arranjo de empresas passa a organizar o processo produtivo. Essa nova estrutura é integrada por uma empresa-mãe e diversas empresas terceiras. As empresas prestadoras de serviços, em geral, especializam-se em algumas funções, atuando de maneira focalizada em parte da produção de alguma empresa contratante (RUDUIT, 2001).

A terceirização foi uma estratégia adotada inicialmente pela indústria bélica estadunidense, durante a Segunda Guerra Mundial, tendo como objetivo central o aumento da capacidade de produção de armamentos, num contexto de conflito. No Brasil, a empresa Riocell teria sido inovadora ao aderir a esta estratégia organizacional no início dos anos 1980. No final dessa década já era possível verificar um aumento no índice de terceirização de atividades de empresas dos mais variados ramos da economia brasileira (LEIRIA; SARATT, 1995).

Sobre as terceirizações no novo cenário sócio-econômico do Brasil, um manual de administração publicado nos anos 1990 ilustra o significado dessa inovação para a realidade empresarial brasileira:

[aquele que não entender a importância da terceirização] (...) no mundo dos negócios, poderá tornar-se um empresário desatualizado e, por isso, tornar-se um candidato a ver sua empresa perder a competitividade, a eficiência e a eficácia empresarial, tornando o seu produto defasado em relação ao mercado consumidor. A terceirização, sem sombra de dúvidas vai comandar as atividades empresariais no Brasil, nesta década [1990]. Com ela surge um novo horizonte empresarial, onde as grandes corporações se tornam mais magras, ágeis, e deslocam a sua energia e investimentos para o aprimoramento e desenvolvimento das suas atividades-fim, ou seja, dos seus produtos que passam a ser mais competitivos, ganhando qualidade e preço que vêm de encontro das ansiedades e interesses do mercado (QUEIROZ, 1993, p. 17).

A terceirização tornou-se fator central no processo de reestruturação brasileiro, sobretudo a partir da segunda metade dos anos 1980, apresentando-se sob diferentes modelos, conforme a realidade econômica, política e cultural das regiões, do setor e da empresa de referência, manifestando, portanto, distintas relações entre empresa contratante e empresas contratadas e distintas formas de uso e gestão da mão-de-obra, com implicações diretas sobre as relações de trabalho (RUDUIT, 2001).

Entre os modelos que predominaram nas políticas de implantação das terceirizações, de acordo com a tipologia de Ruduit (2001, p. 37), destacam-se: (a) o *virtuoso*, que tem por objetivo a elevação da qualidade do produto, como forma de alcançar novas condições de competitividade pela satisfação do cliente, oferecendo estabilidade aos trabalhadores, que, em geral, possuiriam alta qualificação, além de usarem avançadas tecnologias. Nesse caso, pressupõe-se a existência de parceria entre a empresa contratante e as empresas contratadas, (b) o *tortuoso*, que tem por objetivo a diminuição de custos, através de estratégias restritivas, tais como a redução de pessoal, a ausência de investimentos em qualificação ou em tecnologia e a precariedade nas condições de emprego, desenvolvendo uma estratégia conflituosa com os empregados, os sindicatos e as empresas terceiras e, (c) o *misto*, em que se combinariam situações presentes tanto do modelo virtuoso como do tortuoso, num consórcio de formas avançadas e rudimentares de flexibilização (GITAHY, 1994; MARTINS; RAMALHO, 1995).

No Brasil, o processo de terceirização apresenta, em termos gerais, junto com a precarização do trabalho, uma relação de hierarquização negativa entre as empresas. O modelo predominante no país seria, portanto, o tortuoso. Em primeiro lugar, o aumento no ritmo do trabalho nas empresas terceirizadas contribuiu para a formação de um cenário de queda no número de funcionários das grandes corporações reestruturadas. Em segundo lugar, a extensão das jornadas de trabalho, a despreocupação empresarial com políticas de treinamento e qualificação dos trabalhadores, as altas taxas de rotatividade, os altos índices de trabalho temporário, a perda de direitos trabalhistas, as situações de risco à saúde e à segurança e o enfraquecimento dos sindicatos seriam aspectos recorrentes da terceirização no Brasil. Em vários setores notou-se uma menor remuneração salarial para os empregados das empresas terceirizadas em situações em que executam o mesmo trabalho que os funcionários das contratantes (BORGES; DRUCK, 2002; GITAHY, 1994; RUDUIT, 2001). De acordo com Borges e Druck (1993, p. 38):

[as empresas terceirizadas] (...) conseguem com maior facilidade eliminar os tempos mortos – fazendo suas equipes rodarem entre os vários clientes – e aumentar o controle sobre os empregados. Sendo geralmente empresas especializadas na prestação de um determinado tipo de serviço, as terceiras conseguem, com maior sucesso que uma grande indústria, reduzir o superdimensionamento do volume de mão-de-obra necessário, inerentes às atividades de serviços, face à impossibilidade de prever, com a mesma racionalidade da produção, o momento da ocorrência e o volume da demanda (...).

A predominância de um modelo tortuoso de terceirização não eliminou a existência de formatos virtuosos de arranjos produtivos terceirizados. Essa convivência entre distintos modelos se deve ao fato de que no Brasil, o fordismo – aumento de produtividade, propiciando elevação dos salários, do consumo e do bem-estar da maioria da sociedade – não teria se desenvolvido plenamente. Apenas uma parte da sociedade teria sido incluída no mercado de trabalho organizado, produzindo um modelo excludente e concentrador de renda. Além disso, outras peculiaridades das relações de trabalho na sociedade brasileira contribuíram na definição do modelo de terceirização, tais como: a frágil institucionalização das relações de trabalho; a convivência de formas rígidas e dinâmicas de gestão da produção e trabalho; um movimento sindical com baixa organização nos locais de trabalho, pautado por ações defensivas e uma cultura fabril autoritária, avessa às negociações (BORGES; DRUCK, 1993). As transformações em curso na sociedade

brasileira, com a gênese de novos paradigmas produtivos, tenderiam a reproduzir as características de segmentação, com os benefícios atingindo apenas algumas camadas da população. A partir daí entende-se, no caso brasileiro, a convivência de modelos virtuosos e tortuosos de gestão do trabalho a partir da terceirização, com predominância do segundo deles, como afirma Rudit (2001, p. 27).

2.1.4 A emergência de estruturas produtivas enxutas no cenário contemporâneo

Entre os fenômenos recentes que emergem no cenário das estruturas produtivas e que gradativamente têm atraído a atenção da Sociologia, encontram-se o surgimento de unidades empresariais de grandes corporações que são criadas já sob modelos flexíveis. Esses casos, que têm crescido nas últimas duas décadas, trazem consigo importante singularidade: emergem enquanto estruturas produtivas criadas a partir de um paradigma enxuto de organização empresarial, evitando a necessidade de reestruturação para superar elementos do taylorismo-fordismo.

A discussão a respeito das características que as empresas criadas sob projetos flexíveis de organização e gestão da força de trabalho reúnem ainda é incipiente. A precocidade de tais experiências ainda exige um grande esforço de análise da Sociologia, seja no tocante às características da organização empresarial, ou à natureza das relações de trabalho. No entanto, estudo recente liderado por José Ricardo Ramalho e Marco Aurélio Santana (2006) analisou a realidade de unidades produtivas flexíveis criadas por duas grandes montadoras de veículos no sul do estado do Rio de Janeiro.

As cidades de Resende e Porto Real, localizadas nos limites do sul fluminense com o estado de São Paulo, foram escolhidas pela Volkswagen, montadora alemã, e pela PSA Peugeot Citröen, companhia francesa de veículos, para sediarem duas novas unidades de produção, no final da década de 1990. Ramalho e Santana (2006) problematizam precisamente a natureza das inovações articuladas nos projetos das montadoras multinacionais, argumentando que as situações decorrentes de experiências de produção enxuta podem resultar em ambiente desfavorável aos trabalhadores – com intensificação de suas atividades

físicas e mentais – e de responsabilização pelos problemas gerados no local de trabalho, dependendo de duas variáveis: condições do mercado de trabalho e organização operária local.

Os resultados do trabalho investigativo demonstram que as duas experiências não reúnem a totalidade das características de modelos flexíveis de organização e gestão da força de trabalho. Ramalho e Santana (2006) apontam para a convivência entre múltiplas características, de corte taylorista-fordista – ainda que as empresas tenham sido gestadas num contexto de forte predominância de modelos flexíveis e enxutos – e de elementos contemporâneos de gestão da produção e da força de trabalho.

Ramalho (2004) destaca que embora as formulações gerenciais sugiram que instalações de modernas estruturas produtivas se dariam mediante a integração dos trabalhadores e do sindicato nas discussões sobre o planejamento da empresa e estratégias de produção, as experiências do sul fluminense demonstram que o trabalho permanece como elemento ligado à redução dos custos operacionais.

A opção das empresas em se instalar numa região sem qualquer histórico de existência de outras montadoras e, associado a isso, com um sindicalismo inexperiente na representação de trabalhadores desse ramo da metalurgia sugerem que a estratégia empresarial para sua instalação foi a da busca de *greenfields*²⁶. O sul fluminense, um *greenfield* brasileiro, foi o local escolhido pelas montadoras para os novos investimentos. Os resultados da pesquisa de Ramalho e Santana (2006) demonstram que nessas regiões o preço do trabalho não chega a 50% do valor pago aos operários das montadoras do ABC paulista, tradicional pólo automotivo brasileiro. Além disso, o Sindicato dos Metalúrgicos de Volta Redonda e Região, que possui a representação legal dos trabalhadores das Volkswagen e PSA Peugeot Citröen, não detém experiência de negociação com montadoras de veículo.

Os salários locais, em um padrão bastante inferior ao praticado em outras áreas de concentração industrial, principalmente no cinturão ao redor da capital paulista, também foram um fato de vantagem para as montadoras. Some-se a isso a baixa capacidade inicial de mobilização e a inexperiência do sindicato dos metalúrgicos em assuntos ligados ao setor automotivo, o

²⁶ Os *greenfields* ou campos verdes seriam caracterizados pela inexistência de outras empresas e pela inexperiência do movimento sindical. O processo de expansão das grandes corporações multinacionais nas últimas décadas tem buscado nessas regiões o espaço adequado para novas instalações. Os *brownfields* ou campos marrons seriam as regiões tradicionais, de instalações antigas e forte organização sindical (MARTIN, 2010, p. 383).

que permitiu agregar outras vantagens à presença das fábricas na região (RAMALHO, 2004, p. 202).

Essa realidade contribuiu para a construção de um cenário desfavorável aos trabalhadores, com casos recorrentes de autoritarismo gerencial, ameaça de demissão como recurso para o engajamento operário no projeto da empresa – gerando a modalidade de “trabalho inseguro” a que Beynon (2003) se refere – e intensificação da jornada de trabalho. Essas características, de corte taylorista-fordista, convivem com o estímulo à flexibilidade, polivalência e qualificação funcional, presentes no discurso gerencial das empresas enxutas.

A convivência de múltiplas características para o caso analisado por Ramalho e Santana (2006) sugere uma experiência híbrida na forma de gestão da produção e da força de trabalho, a que Robertt (2006) se referiu. Ainda que as plantas das montadoras de Resende e Porto Real tenham sido criadas sob o discurso da produção enxuta e flexível, em região geográfica caracterizada como *greenfield*, não há predominância de modelos “puros” na forma de organizar o trabalho, mas a coexistência de características de distintos padrões, numa experiência bastante singular.

O estudo de caso empreendido por Ramalho e Santana (2006) no sul fluminense não permite, por seu turno, grandes generalizações, sobretudo para empresas de outros setores da economia, com outras experiências. Torna-se necessário, portanto, pesquisar novos casos em que existam unidades empresariais sendo organizadas sob a lógica da gestão flexível da força de trabalho, empreendendo análises sobre a natureza das relações de trabalho e, especialmente, buscando evidenciar o quanto dos modelos teóricos de organização e gestão da força de trabalho se faz presente nas experiências construídas em realidades concretas.

2.2A realidade do trabalho e as transformações contemporâneas no capitalismo

As transformações pelas quais o capitalismo passou no século XX, sobretudo em suas últimas quatro décadas, trouxeram reflexos significativos para a realidade

do trabalho, em todas as suas dimensões. Esse conturbado cenário, que ainda se mantém sob forte mutação, tem motivado uma série de reflexões que procuram apreender a natureza das mudanças, bem como seus limites e alcances.

A literatura corrente tem diversificado suas análises sobre o tema, dando prioridade, em grande medida, à atualização do conteúdo de alguns conceitos clássicos que têm sido largamente utilizados nos estudos do trabalho. Segundo Leite (2009, p. 67), as fortes transformações que têm reconfigurado o espaço social demandam esforço no sentido de reencontrar a capacidade explicativa de conceitos-chave, permitindo precisá-los frente às novas conformações assumidas pelo trabalho.

Entre os conceitos que tiveram maior atenção nas discussões, destacam-se os de flexibilização, precarização, trabalho atípico e informalidade. Embora façam parte do mesmo processo de transformações que, em escala global, têm sacudido o capitalismo, no plano teórico admitem interpretações diferenciadas pela literatura como sugerem Leite (2009), Menéndez (2009) e Thebáud-Mony e Druck (2007).

Neste momento da dissertação optou-se, em uma primeira parte, por sistematizar brevemente a literatura sobre as dimensões que dão conteúdo aos principais conceitos operacionalizados nos estudos sobre o trabalho na atualidade. Na segunda parte são mobilizadas algumas variáveis para a construção de um macro cenário das tendências recentes do mercado de trabalho no Brasil, como sugerem Dowbor (2004) e Holzmann (2006), buscando operacionalizar empiricamente os conceitos anteriormente discutidos.

2.2.1 O trabalho reconfigurado: aproximações conceituais e empíricas

O atual contexto histórico, marcado pela mundialização financeira e por processos de reestruturação em larga escala, tem trazido intensas transformações sobre a produção e o trabalho. O curto prazo torna-se prioridade no processo produtivo, demandando resposta imediata dos trabalhadores. Nesse sentido, torna-se indispensável contar com uma mão-de-obra subordinada a essa lógica, flexível a todo tipo de situação e adaptável aos novos ritmos e às constantes mudanças (HARVEY, 2008).

Tornar flexíveis as relações de trabalho faz parte de um processo mais amplo, do qual as atividades produtivas são também objeto. Esse movimento tem origem em condicionantes macroeconômicos e sociais que derivam da nova fase de acumulação do capital, com hegemonia da esfera financeira, em que a fluidez e a volatilidade assumem papel fundamental não apenas nas atividades econômicas, mas em todas as relações presentes no espaço social. Como afirmam Thebáud-Mony e Druck (2007, p. 29), “a liberalização e a liberdade do mercado atingem nível inédito de desenvolvimento”, tornando a flexibilização uma marca indelével desse momento histórico.

O “ser flexível” torna-se imperativo na contemporaneidade. Leite (2009, p. 69) sugere que a idéia de flexibilização fundamenta as mutações pelas quais o trabalho, e não apenas ele, tem passado nas últimas décadas. Segundo ela, os processos de flexibilização admitem dimensões objetivas e subjetivas no que se refere à realidade do trabalho. As primeiras são assim sintetizadas:

[O atual momento histórico] teria como uma de suas principais características a flexibilização, fenômeno que se expressa em um grande número de características: flexibilização das jornadas de trabalho; flexibilização na possibilidade de as empresas demitirem e admitirem força de trabalho; flexibilização dos processos de trabalho com a integração de diferentes parcelas do trabalho, outrora divididas pelo fordismo; e, sobretudo, flexibilização dos vínculos de emprego, o que tem levado a um enorme crescimento das formas de emprego outrora consideradas atípicas, como o trabalho por conta própria, em tempo parcial, por tempo determinado, não registrado, cooperativado (LEITE, 2009, p. 69).

Além das dimensões objetivas, a flexibilização se manifesta fortemente na subjetividade do trabalhador, admitindo as idéias de instabilidade, incerteza, insegurança, imprevisibilidade, adaptabilidade e riscos. A força de trabalho estaria condicionada a tais situações, fruto das mudanças pelas quais têm passado a economia capitalista (THEBÁUD-MONY; DRUCK, 2007, p. 29).

É importante ter claro, contudo, que a flexibilização não é um processo inacabado, mas ainda em transição, pois se manifesta com intensidade distinta entre os trabalhadores e é parte integrante de um movimento ainda em curso de transformações no capitalismo, em escala global (LEITE, 2009, p. 70).

Vale destacar, nesse caso, que a literatura brasileira utiliza, em geral, os conceitos de flexibilização e flexibilidade como sinônimos. Thebáud-Mony e Druck (2007, p. 28-29) sugerem que embora representem o mesmo fenômeno, a

flexibilidade pode conferir a idéia de que o processo de flexibilização já estaria constituído e estabelecido de forma sistêmica, tirando seu conteúdo processual e dinâmico. Esta pesquisa compartilha da ressalva levantada pelas autoras. Embora sejam utilizados ambos os conceitos, há compreensão geral de que o conteúdo da flexibilização/flexibilidade é um processo ainda em curso, inacabado, que se manifesta de forma desigual sobre a sociedade, tendo especial papel na redefinição da natureza das relações de trabalho contemporâneas.

A centralidade que os processos de flexibilização têm assumido nas últimas décadas alteraram significativamente a natureza das formas de inserção ocupacional dos trabalhadores. As modalidades típicas de assalariamento, baseadas no emprego formal/legal, por tempo indeterminado, amparado por benefícios sociais e direitos trabalhistas coletivos, majoritárias durante boa parte da segunda metade século XX, sobretudo nos países centrais, tenderiam a ser flexibilizadas. Haveria, nesse contexto, uma expansão significativa das modalidades consideradas atípicas de assalariamento, caracterizadas pela relação não formal, por tempo determinado ou parcial, sem proteção da legislação trabalhista (HOLZMANN, 2006; LEITE, 2009).

Essa definição dual de modalidades de inserção estaria fundamentada numa tendência mais positiva ou virtuosa que as situações típicas de assalariamento trariam aos trabalhadores, além de terem sido as hegemônicas entre a força de trabalho, sobretudo europeia, durante as décadas de 1950 a 1970 (LEITE, 2009, p. 70).

Pode-se afirmar, então, que as últimas décadas foram marcadas por forte redução no trabalho assalariado típico. Emergiram modalidades de trabalho temporário ou por tempo determinado, informal (sem registro legal) e, associado a essas formas atípicas de relação trabalhista, taxas de desemprego em forte expansão. Leite (2003) sublinha que as estratégias de flexibilização e desestruturação do mercado de trabalho atingiram simultaneamente o conjunto dos elementos que garantiam maior proteção aos trabalhadores nas relações laborais, aumentando a tendência de deterioração das relações de trabalho:

De fato, a busca de flexibilização do mercado de trabalho atingiu várias instituições ao mesmo tempo: os programas de seguro-desemprego e de assistência social; a impossibilidade de demissão sem justa causa; as negociações coletivas que passaram a ser atacadas, visando contenções salariais e maior flexibilização da jornada de trabalho; as restrições para a

contratação por tempo determinado e por tempo parcial; os custos de contratação e demissão de mão-de-obra (LEITE, 2003, p. 57-58).

A Europa, onde o trabalho assalariado típico, somado à proteção social e regulação das relações laborais pelo Estado, assumiu sua experiência mais completa até a década de 1970, como sugeriu Castel (2008), tem passado por forte expansão das modalidades atípicas de relação empregatícia. Tendo em vista a experiência da realidade do trabalho na França, Castel (2008) realiza uma crônica do salário, levando em conta o fato de que o trabalho assalariado típico chegou a estruturar grande parte da sociedade francesa até meados dos anos 1960. A partir de então, teria emergido um processo crescente de ruptura com o paradigma da “sociedade salarial”, em que a expansão dos índices de desemprego seria apenas sua manifestação mais visível. A hegemonia dos contratos por tempo indeterminado, marca da “sociedade salarial”, estaria sendo fortemente questionada a partir dos anos 1970, sobretudo com a expansão crescente das formas atípicas de relações de trabalho, de menor visibilidade que o fenômeno do desemprego. Para Castel:

(...) o desemprego é apenas a manifestação mais visível de uma transformação profunda na conjuntura do emprego (...) O contrato de trabalho por tempo indeterminado está em via de perder sua hegemonia (CASTEL, 2008, p. 514).

Em pesquisa realizada por Oliveira e Carvalho (2008, p. 548-549), os números dos indicadores de trabalho por tempo determinado subiram, entre 1985 e 2005, em todos os países europeus analisados²⁷, chegando a 33,4% na Espanha, 16% na Finlândia e 14% na França, em relação ao total da força de trabalho empregada. Nos países da União Européia, o desemprego atingiu, em março de 2010, mais de 11% da população economicamente ativa, assumindo o maior valor dos últimos doze anos, segundo dados recentes do Gabinete de Estatísticas da União Européia (DESEMPREGO, 2010).

Castel (2008, p. 514-515) sublinha que a face mais relevante e adversa desse processo de crise da sociedade salarial encontra-se na desestabilização de trabalhadores que por muitas décadas mantiveram-se estáveis em seus empregos. Ou seja, a questão social que emerge na cena contemporânea não se restringe ao

²⁷ A pesquisa analisou os indicadores de trabalho temporário nos seguintes países, entre 1985 e 2005: Alemanha, Áustria, Bélgica, Dinamarca, Espanha, Finlândia, França, Grécia, Holanda, Irlanda, Itália, Luxemburgo, Portugal, Reino Unido e Suécia.

grande contingente da força de trabalho que se encontra na “periferia”, em situações de trabalho degradante, ou no número crescente de indivíduos desempregados. Associado a esses dois fenômenos está aquele grupo de trabalhadores atualmente instáveis que esteve em situação de estabilidade empregatícia por longos períodos de tempo, até a época recente. Esse processo de intensa desestabilização lança os trabalhadores num cenário de grande incerteza sobre seu futuro, notadamente na construção de redes de sociabilidade fundamentadas pela vida no trabalho.

A análise de Harvey (2008) sobre a configuração do mercado de trabalho, sobretudo nos países centrais do capitalismo, encontra importante congruência com a incansável pesquisa sobre a experiência francesa desenvolvida por Castel (2008). Embora a pesquisa de Harvey (2008) tenha sido publicada na primeira metade dos anos 1980, sua vitalidade analítica permanece intocável. Segundo ele, embora existam experiências singulares por empresas ou ramos específicos da economia em cada país, há forte tendência de redução no montante de empregos regulares, ou por tempo indeterminado, em favor do uso crescente do trabalho temporário e em tempo parcial.

De todo modo, Harvey (2008) assinala para a permanência de um núcleo de indivíduos que ainda mantém modalidades virtuosas de trabalho. Porém, destaca que é o setor do mercado de trabalho que decresce mais ou, como sugeriu Castel (2008), se desestabiliza de forma crescente. Cumpre destacar que a expansão dos setores periféricos reúne diversas modalidades atípicas de relação laboral: contratos de curto prazo, trabalho por tempo parcial, autônomos, informais e, na ponta mais precária, os desempregados (HARVEY, 2008).

A expansão crescente das modalidades outrora consideradas atípicas de inserção laboral – assim consideradas por serem expressão reduzida em relação ao total de trabalhadores – coloca em questão a própria validade explicativa do conceito de trabalho atípico. A consolidação da sociedade salarial francesa, entre as décadas de 1950 e 1970, garantiu a mais de 80% da força de trabalho nacional a inserção em modalidades típicas de emprego. Esse cenário, que se expandiu para grande parte dos países europeus, permitia afirmar que o trabalho por tempo determinado, informal e sem proteção legal, de fato afirmava-se como atípico, como sugere Leite (2009, p. 70).

Contudo, o desmoronamento da “sociedade salarial”, a partir da década de 1980, implicou a redução daquelas modalidades virtuosas de trabalho,

compreendidas como típicas – exatamente por serem hegemônicas – frente a um contexto em que o trabalho por tempo parcial, sazonal, informal, associado a altas taxas de desemprego, tornou-se cada vez mais recorrente no mercado de trabalho dos países centrais (HOLZMANN, 2006).

Nesse contexto, os conceitos de trabalho típico e atípico perdem o peso explicativo que a situação anterior do mercado de trabalho lhes conferia, sobretudo entre as décadas de 1950 e 1970. Todavia, é importante levar em consideração que esse movimento de reconfiguração assumido pelo trabalho, no atual momento histórico, reforça o conteúdo que aqueles conceitos tiveram durante várias décadas. Ou seja, embora a idéia de típico e atípico, como usada historicamente, segmentando duas modalidades de inserção laboral (e as características decorrentes de cada uma delas), não dê conta da realidade empírica do mercado de trabalho atual, o trabalho por tempo indeterminado e determinado, os trabalhos formais e informais, a proteção legal ou a ausência de proteção, se mantêm presentes na realidade concreta do trabalho. Deixa de haver, como afirmou Leite (2009, p. 70), uma dualidade de situações, com hegemonia do assalariamento típico e situações residuais de trabalhos atípicos, pois as situações que dão conteúdo aos conceitos não se manifestam de forma segmentada, mas atingem o conjunto da força de trabalho de forma desigual, mediante os processos de flexibilização. Leite (2009) sintetiza dessa forma a discussão:

Nesse contexto, o conceito de trabalho atípico perde o sentido que a situação anterior do mercado de trabalho lhe conferia. De fato, como considerar atípicas formas de inserção ocupacional que se tornam cada vez mais comuns, que deixam de ser marginais para se tornarem cada vez mais a regra? Na verdade, o que importa aqui é, sobretudo o fato de que, embora não sejam totalmente novas, estas formas de inserção ocupacional vêm passando por importantes processos de reconfiguração, adquirindo novas características no contexto da globalização e da reestruturação produtiva, expressando a um só tempo a persistência e a ressignificação de formas de trabalho anteriormente existentes, num movimento que acaba transfigurando o conjunto do mercado de trabalho (LEITE, 2009, p. 70).

A reconfiguração do trabalho tem aberto espaço para o crescimento da informalização da mão-de-obra. Segundo Lima (2009), a expansão do trabalho informal, especialmente nas últimas duas décadas, expressa a complexidade na definição do conceito. Inicialmente utilizado para definir setores da economia de escala reduzida, com baixa produção, em vias de desaparecimento com a expansão das forças produtivas, a noção de “informal” passou a compreender outras

situações. A referência original da noção de informalidade foi lançada pela Organização Internacional do Trabalho (OIT), em 1972, num estudo de caso sobre o desenvolvimento da economia no Quênia. Segundo a pesquisa, aqueles setores definidos como informais tenderiam a desaparecer conforme as forças produtivas locais fossem se desenvolvendo e incorporando recursos tecnológicos inovadores

Tanto aquelas empresas de pequena escala, eventualmente organizadas em bases familiares ou no espaço doméstico, como aqueles trabalhadores empregados à margem da legislação trabalhista, passaram a fazer parte do “setor informal”. Houve, dessa forma, uma primeira ressignificação do conceito original de informalidade²⁸. Aquela categoria lançada na década de 1970, para uma situação específica de análise, com suposta tendência ao desaparecimento, passou a ser operacionalizada para compreender outros fenômenos, que estavam em forte expansão, como o fenômeno do trabalho informal, descoberto pela legislação (LIMA, 2009).

Na década de 1980 houve crescimento significativo da informalidade, sobretudo daquela ligada às situações de trabalho. A mão-de-obra empregada sem vínculo formal passou a se expandir não apenas nos países periféricos do capitalismo, mas, também, entre aqueles que formam o centro do sistema econômico global. Há uma generalização da informalidade no trabalho, atingindo os países e os ramos da economia de forma desigual. Entretanto, o conteúdo da informalização é o mesmo em todos os lugares: crescimento do emprego sem vínculo empregatício formal, à margem dos benefícios sociais e da seguridade social (LEITE, 2009, p. 71).

Dedecca (2007) aponta, nesse cenário, para um quadro ainda mais complexo no que se refere à utilização da idéia de informalidade. Segundo o autor, deve-se ter clareza que o setor informal engloba as unidades produtivas que se organizam a margem dos setores modernos da economia. A informalidade, por sua vez, está ligada ao não cumprimento das obrigações legais na contratação de trabalhadores. Essa distinção é relevante, segundo Leite (2009), pois há casos em que parte do setor informal pode contratar trabalhadores formalmente (como nas microempresas ou empregados domésticos com registro formal), bem como situações em que empresas de setores altamente modernizados da economia mantenham

²⁸ Posteriormente a discussão a respeito do conceito de informalidade ganha novos traços, passando por outras ressignificações. Ver nota 29.

trabalhadores sem registro formal, numa articulação entre formalidade produtiva e informalidade do trabalho²⁹.

A diversidade de situações que a informalidade engloba traz grandes dificuldades na mensuração estatística do fenômeno. Dessa forma, entre as possibilidades que permitem aferir empiricamente os indicadores de trabalho informal está aquela que considera “trabalhadores na informalidade” todos aqueles que carecem de cobertura da seguridade social, sem o vínculo formalizado de contratação. Embora possa haver contestações quanto à amplitude empírica apreendida pelo conceito, essa é uma possibilidade concreta de mensurar a realidade do trabalho informal, ainda que as ressalvas levantadas na discussão teórica não deixem de ser consideradas (HOLZMANN, 2006; LEITE, 2009; LIMA, 2009).

As tentativas de caracterização do mercado de trabalho, mediante a apreensão empírica dos fenômenos, trazem consigo o debate acerca da natureza de fenômeno da precarização. A literatura sugere, de maneira geral, que esse conceito se define como um processo em que atributos negativos passaram a caracterizar o trabalho num contexto específico, em relação a experiências virtuosas anteriores. O trabalho assalariado típico reuniria elementos positivos para o trabalhador, notadamente o emprego por tempo indeterminado, registrado legalmente, amparado por benefícios sociais e por direitos trabalhistas coletivos (MENÉNDEZ, 2009). O trabalho precário, segundo essa perspectiva, seria caracterizado pela ausência ou “falta” de alguns daqueles atributos que definiriam o trabalho assalariado clássico ou típico.

Menéndez (2009) sugere, ainda, haver forte carga negativa na definição do conceito de precarização, sobretudo por evidenciar a realidade vivida pelos trabalhadores, objetiva e subjetivamente, em anos recentes. Invariavelmente, as análises feitas sobre essa temática têm apontado para uma tendência geral de deterioração das relações de trabalho nas últimas décadas, notadamente com o crescimento da inserção flexível (sem amparo legal baseado em contrato) e com inflexão nos rendimentos, direitos sociais e trabalhistas, jornada de trabalho e durabilidade das relações empregatícias. Nesse sentido, o caráter negativo

²⁹ Alguns autores sugerem que essa interpenetração entre formalidade e informalidade crescente no atual momento traria consigo elementos inovadores, tornando a idéia de “nova informalidade” cada vez mais freqüente como ferramenta explicativa (LEITE, 2009, p. 72).

associado ao conceito de precarização torna-se um elemento relevante para a compreensão de seu uso como chave explicativa para a análise dos fenômenos sociais contemporâneos relacionados ao mundo do trabalho.

É necessário levar em conta que o conceito de precarização tem um caráter fortemente relacional. Dessa forma, sua utilização como ferramenta explicativa da realidade empírica demanda uma compreensão de cenários distintos de um mesmo caso, que quando articulados, podem mostrar ou não algum processo de degradação das relações de trabalho. Márcia Leite sintetiza a questão da seguinte forma:

Como o próprio termo indica, precarização significa a deterioração das condições de trabalho. Nesse sentido, ele só poderia ser utilizado de forma relacional, ou seja, comparando-se uma situação a outra: há precarização quando um determinado tipo de trabalho se deteriora seja no que se refere aos rendimentos auferidos, seja no que respeita aos direitos trabalhistas que eles implicam, seja ainda em relação à estabilidade, ou às características do vínculo empregatício (LEITE, 2009, p. 73).

Nesse sentido, faz-se necessário empreender o uso do conceito de precarização para analisar situações bastante concretas, que permitam relacionar momentos distintos das condições gerais de trabalho – em busca de regularidades e rupturas –, evitando generalizações de tendências (THEBÁUD-MONY; DRUCK, 2007, p. 32).

O uso do conceito de precarização para analisar fenômenos empíricos não deve ser feito, segundo Leite (2009, p. 76), para empreender uma segmentação do mercado de trabalho entre “incluídos” numa situação de trabalho não-precário, e “excluídos” de condições virtuosas de emprego. A dualidade do mercado de trabalho não daria conta da complexidade do fenômeno, que atingiria a força de trabalho em seu conjunto, independentemente das modalidades de inserção dos trabalhadores no emprego, remuneração ou jornada de trabalho, variando a intensidade com que o fenômeno da precarização se manifesta em cada caso. Nesse sentido, Bourdieu (1998, p. 120-121) aponta que a precariedade estaria hoje por toda parte, não havendo “incluídos” e “excluídos” num mercado de trabalho dual, tampouco a configuração de duas dimensões estanques:

Constata-se claramente que a precariedade está hoje por toda parte. No setor privado, mas também no setor público, onde se multiplicaram as posições temporárias e interinas, nas empresas industriais e também nas

instituições de produção e difusão cultural, educação, jornalismo, meios de comunicação, etc., onde ela produz efeitos sempre mais ou menos idênticos, que se tornam particularmente visíveis no caso extremo dos desempregados: a desestruturação da existência, privada, entre outras coisas, de suas estruturas temporais, e a degradação de toda a relação com o mundo e, como conseqüência, com o tempo e o espaço. A precariedade afeta profundamente qualquer homem ou mulher exposto a seus efeitos; tornando o futuro incerto (BOURDIEU, 1998, p. 120).

Thebáud-Mony e Druck (2007) realizam importante discussão a respeito da mobilização de alguns conceitos utilizados nos estudos sobre o trabalho. Cotejando discussões teóricas do Brasil e da França, apontam a diferenciação entre os conceitos de precarização e de precariedade. O segundo traria consigo a intenção em compreender o fenômeno da precarização como algo acabado, completo, numa situação específica. No entanto, como as autoras afirmam, no caso brasileiro, a compreensão dos conceitos é realizada de forma bastante similar. Ainda assim, vale destacar que essa pesquisa compartilha a idéia de que o processo de precarização é um fenômeno dinâmico e inacabado, que se manifesta de forma desigual e combinada sob experiências distintas, não podendo ser considerado monolítico ou impassível de transformações no processo histórico.

A experiência brasileira³⁰ possui diferenças substantivas em relação aos casos dos países centrais do capitalismo. O Brasil passou historicamente por um processo incompleto e restrito de consolidação do trabalho assalariado típico. Toni (2006) afirma que o modelo de assalariamento no Brasil nunca se consolidou completamente, como na experiência européia. No caso brasileiro, continua Toni (2006), a característica singular encontra-se na permanência constante da heterogeneidade nas formas de inserção laboral, bem como das relações de trabalho. Não haveria surpresa na expansão das modalidades atípicas de relações de trabalho como no caso europeu, pois elas foram uma constante na experiência brasileira. Não obstante, os efeitos gerados por esse processo enfrentado pelos trabalhadores do Brasil, nas últimas décadas, têm sido mais negativos, precisamente pela ausência de estruturas consolidadas de proteção social aos trabalhadores.

³⁰ Toni (2006) sugere haver grande convergência entre a realidade brasileira e as experiências dos demais países da América Latina. Contudo, neste trabalho, enfatiza-se o Brasil por ser o espaço em que se dão as análises específicas da pesquisa.

Druck (2009) sugere haver, para o caso brasileiro, um processo de histórica e estrutural precarização que, no atual momento, teve seus efeitos maximizados sobre a realidade do trabalho, gerando uma precarização de novo tipo:

O caráter dessa nova precarização social do trabalho está sustentado na idéia de que é um processo que instala – econômica, social e politicamente – uma institucionalização da flexibilização e da precarização modernas do trabalho, renovando e reconfigurando a precarização histórica e estrutural do trabalho no Brasil, agora justificada – na visão hegemônica pelo capital –, pela necessidade de adaptação aos novos tempos globais, marcados pela inevitabilidade e inexorabilidade de um processo mundial de precarização, também vivido a passos largos pelos países desenvolvidos (DRUCK, 2009, p. 2).

A presença marcante das modalidades atípicas de trabalho, especialmente nas últimas duas décadas, sugere que a relação assalariada clássica passaria a ter menor importância quantitativa quando analisados os indicadores do mercado de trabalho no Brasil. Holzmann (2006) sugere a necessidade de se empreender análises sobre as macro tendências da estrutura ocupacional, mediante a utilização de dados quantitativos, como forma de construir um quadro mais amplo da realidade do trabalho.

Dessa maneira seria possível avaliar os desdobramentos da compreensão clássica do processo de precarização, ou seja, os efeitos mais específicos gerados pela redução do trabalho por tempo indeterminado, pelo crescimento dos contratos por tempo determinado, pela expansão da informalidade e pela diminuição dos rendimentos salariais.

2.2.2 Tendências recentes do mercado de trabalho no Brasil

De modo a empreender o desenho analítico das tendências gerais do mercado de trabalho no Brasil, optou-se por seguir a sugestão de Dowbor (2004) e Holzmann (2006), de utilização de dados quantitativos para a construção do macro cenário da estrutura ocupacional. Nesse sentido são sistematizadas as informações pertinentes a remuneração média, distribuição dos trabalhadores por faixas de salário mínimo, tempo de permanência no emprego, participação na seguridade social, tipo de relação empregatícia, jornada de trabalho semanal, taxas de

rotatividade da mão-de-obra e de desemprego aberto. Torna-se possível, mediante a análise dessas variáveis³¹, para uma série que contempla quatro anos – 1992, 1996, 2001³² e 2008 –, avaliar o reflexo das transformações recentes do capitalismo na realidade específica do trabalho no Brasil.

Entre as variáveis que destacam o quadro geral da realidade do trabalho no Brasil encontra-se a modalidade de vínculo empregatício a que o trabalhador está inserido. Embora a literatura especializada afirme que o assalariamento tem se reduzido nas últimas décadas³³, os dados apresentados na Tabela 1 indicam que, no Brasil, os trabalhadores empregados têm crescido na faixa histórica analisada, passando de 52,3% em 1992 para 58,6% em 2008. Entre os trabalhadores empregados, aqueles que possuem carteira de trabalho assinada pelos empregadores, também registraram crescimento no período, embora mais modesto, com pouco mais de 2% de aumento entre 1992 e 2008, de 56,6% para 58,8%, respectivamente. Ainda que tais informações contrariem uma tendência globalmente aceita pela literatura, mostrando tendência virtuosa de inserção formalizada no emprego, registrada na década atual, o Brasil permanece com altas taxas de trabalhadores sem vínculo empregatício formalizado. Aqueles que não possuem carteira de trabalho assinada se mantêm na faixa dos 30% do total, durante todo o período em questão.

Tabela 1 - Distribuição da População em Idade Ativa (PIA)*, segundo a posição na ocupação, em percentuais (1992-2008)

Posição na Ocupação	1992	1996	2001	2004	2008
Empregado	52,3	53	54,3	55,2	58,6
Com carteira assinada	56,6	54,5	54,2	55	58,8
Militares e Estatutários	11,6	12,7	11,9	11,9	11,8
Outros sem carteira	31,8	32,8	33,9	33,1	29,3

Fonte: Elaboração do autor com base nos dados da PNAD/IBGE.

* Considera todos os indivíduos acima dos 10 anos de idade, com empregos formais ou não, segundo metodologia do IBGE.

³¹ É notório que análises mais contundentes sobre a realidade do trabalho deveriam ser feitas mediante o uso de um espectro maior de variáveis. No entanto, o objetivo desta seção é mostrar um panorama de algumas tendências do mercado de trabalho brasileiro na atual década, de modo a sugerir as formas por meio das quais a precarização se manifesta.

³² O ano de 2000 não foi utilizado, quebrando a progressão prevista de quatro faixas anuais, pois naquele ano houve censo geral da população. Como para as demais datas são utilizados os dados da Pesquisa Anual por Amostra de Domicílios (PNAD), optou-se pelo ano 2001 como faixa de análise, mantendo, dessa maneira, a mesma fonte de dados utilizada pelo IBGE.

³³ Vale ressaltar a grande quantidade de análises baseadas na experiência de países centrais do capitalismo, em que o processo de assalariamento típico foi hegemônico durante boa parte do século XX (CASTEL, 2008).

A carteira de trabalho tornou-se, na história recente do Brasil, o principal mecanismo para ingresso individual à cidadania³⁴. Não apenas por meio do trabalho, mas, sobretudo, do emprego materializado na carteira assinada, foi possível que os indivíduos conquistassem o *status* de cidadãos, ou seja, a possibilidade de defesa de sua dignidade por meio do trabalho (HOLZMANN, 2006, p. 74-75). Além disso, o registro formal permite acesso aos benefícios e proteções³⁵ garantidos pela legislação. Nesse sentido, o elevado percentual de trabalhadores sem acesso a tais benefícios, no Brasil, permanece pouco alterado dentro da série histórica tratada pela Tabela 1, mesmo com o leve crescimento no total de trabalhadores com registro formalizado em carteira de trabalho.

Entre os benefícios garantidos pelo trabalho formal encontra-se o de aposentadoria remunerada após período de contribuição para o sistema de previdência social. O trabalhador contribui mensalmente para o sistema previdenciário com parte do salário e obtém uma renda após sua aposentadoria da vida economicamente ativa para o trabalho. A Tabela 2 apresenta os dados condizentes com a evolução dos percentuais de trabalhadores que contribuem com a previdência social.

Tabela 2 - Distribuição da População em Idade Ativa (PIA)*, segundo a contribuição para o instituto de previdência, em percentuais (1992-2008)

Contribuição para o Instituto de Previdência	1992	1996	2001	2004	2008
Contribuinte	43,6	43,7	45,7	46,5	52,1
Não contribuinte	56,4	56,3	54,3	53,5	47,9

Fonte: Elaboração do autor com base nos dados da PNAD/IBGE.

* Considera todos os indivíduos acima dos 10 anos de idade, com empregos formais ou não, segundo metodologia do IBGE.

É importante ressaltar, de um lado, o crescimento expressivo no percentual dos que contribuem para a previdência, passando de 43,6% em 1992 para pouco mais de 52% do total de trabalhadores brasileiros em 2008³⁶. De outro lado, os

³⁴ Santos (1987) sugere o conceito de “cidadania regulada” para o caso brasileiro. Segundo ele, somente por meio da carteira de trabalho registrada o indivíduo garante o *status* de cidadão reconhecido pelo Estado.

³⁵ Férias remuneradas, descanso semanal remunerado, licença maternidade e paternidade, tempo de contribuição para efeito de aposentadoria, seguro-desemprego em caso de demissão sem justa causa e auxílio doença.

³⁶ Merece destaque, nesse ponto, a metodologia utilizada pelo IBGE para a definição da variável Há, nesse caso, uma agregação de trabalhadores com carteira assinada, cuja modalidade empregatícia garante recolhimento mensal para a previdência, e todos os outros indivíduos inseridos na

números dos que não contribuem para a previdência, mantendo-se marginalizados em relação aos benefícios que garantem a aposentadoria remunerada após anos de trabalho, permanecem muito elevados. Em 2008, pouco menos da metade dos que vivem de seu trabalho não contribuía com o sistema previdenciário. A incerteza torna-se presença constante na vida desses indivíduos, que não conseguem vislumbrar um futuro de garantias financeiras para sua manutenção, no momento em que atingirem idade mais avançada.

No âmbito do rendimento salarial, o cenário enfrentado pelos trabalhadores, de maneira geral, não tem se mostrado positivo, como indicam os dados da Tabela 3. Embora tenha havido evolução na média anual dos rendimentos³⁷, entre 1992 e 2008, próxima a 6% no período, a distribuição dos trabalhadores pelas faixas de salário mínimo mostra que a maior parte encontra-se em situações de menor remuneração. No mesmo período em questão, apenas em 1996 o percentual de trabalhadores que recebem até dois salários mínimos ficou abaixo dos 40% do total. Em todos os outros anos esse valor foi superior, chegando a quase 47% em 2008:

Tabela 3 - Distribuição da População em Idade Ativa (PIA)* segundo a faixa de salário mínimo, em percentuais, e renda média, em reais (1992-2008)**

Variáveis	1992	1996	2001	2004	2008
Salário Mínimo					
até 1	27,8	19,5	21,8	23,1	24,9
de 1 a 2	22,1	19,6	24,5	19,2	21,4
de 2 a 3	10,2	13	12,3	7,2	8,4
de 3 a 5	9,2	13,8	10,6	7,7	6,6
5 a 10	6,7	11,2	4,1	4,9	4,1
10 a 20	2,5	5,2	3,6	2	1,6
mais de 20	0,9	2,7	1,6	0,8	0,6
Renda Média	734	1005	899	876	1023

Fonte: Elaboração do autor com base nos dados da PNAD/IBGE.

* Considera todos os indivíduos acima dos 10 anos de idade, com empregos formais ou não, segundo metodologia do IBGE.

** Valores corrigidos para Dezembro/2009. Deflator Utilizado: INPC-IBGE (BCB, 2010).

informalidade, como trabalhadores, pequenos comerciantes informais e autônomos, que recolhem e contribuem voluntariamente para a Previdência Social.

³⁷ O cálculo da média dos rendimentos salariais é feita a partir da soma dos valores registrados em cada ano da série considerada pela Tabela 3, dividida pelo total de anos do período.

As informações apresentadas na Tabela 3 confirmam as constatações de Holzmann (2006) sobre a estrutura do mercado de trabalho brasileiro. Em análise baseada num recorte histórico que compreende os anos de 1993 e 2002, a autora já havia observado que uma das singularidades mais adversas da configuração do mercado de trabalho brasileiro reside na distribuição da força de trabalho por faixas de salário mínimo. Historicamente a maior parte da mão-de-obra está disposta nos postos de menor remuneração. No entanto, quando apenas o indicador de renda média é analisado pode-se chegar a uma noção imprecisa da evolução virtuosa dos rendimentos no Brasil para o conjunto da força de trabalho no Brasil.

Nesse sentido, é importante destacar que a concentração dos postos de trabalho no Brasil, segundo as faixas de salário mínimo, teve alteração pouco significativa no período analisado. Vale ressaltar a tendência em recompor os valores do salário mínimo a partir de 2003, chegando, em janeiro de 2011, a 54,6% de aumento real no período. Em números absolutos, o salário mínimo nacional passou, em valores nominais, de R\$ 240,00 em abril de 2003, para R\$ 545,00 em março de 2011 (DIEESE, 2010). Embora tenha havido leve aumento no assalariamento formal, crescimento dos que passam a contribuir para o Instituto de Previdência e elevação no rendimento médio dos trabalhadores, entre 1992 e 2008, a população em idade ativa permanece concentrada nas menores faixas de salário mínimo, consolidando um cenário de forte segmentação na realidade salarial dos trabalhadores brasileiros.

O tempo de permanência empregado configura-se como outra variável importante na compreensão das características do mercado de trabalho. A Tabela 4 mostra que o percentual de trabalhadores que permanece com um vínculo empregatício de no máximo um ano, formal ou informal, nunca ficou abaixo de 30% do total, na série histórica considerada. A Organização Internacional do Trabalho (OIT), em publicação recente, indica que trabalhadores que permanecem no máximo um ano em situação de emprego se tornam alvo de maior instabilidade e incerteza, não apenas no âmbito profissional, como na manutenção de gastos pessoais e familiares para a subsistência básica (OIT, 2009, p. 29-30).

Tabela 4 - Distribuição da População em Idade Ativa (PIA)*, segundo o tempo de permanência no emprego, em percentuais (1992-2008)

Tempo de Permanência no Emprego	1992	1996	2001	2004	2008
Até 5 meses	13,8	12,3	12,6	12	12,5
6 a 11 meses	7,4	7,7	7,7	6,9	7,9
1 ano	12,3	12,4	12	11,5	11,7
2 a 4 anos	24,2	23	23,3	24,2	22,2
5 a 9 anos	18	16,9	17	17,2	16,3
10 anos ou mais	25,6	27,7	27,3	28,1	29,3

Fonte: Elaboração do autor com base nos dados da PNAD/IBGE.

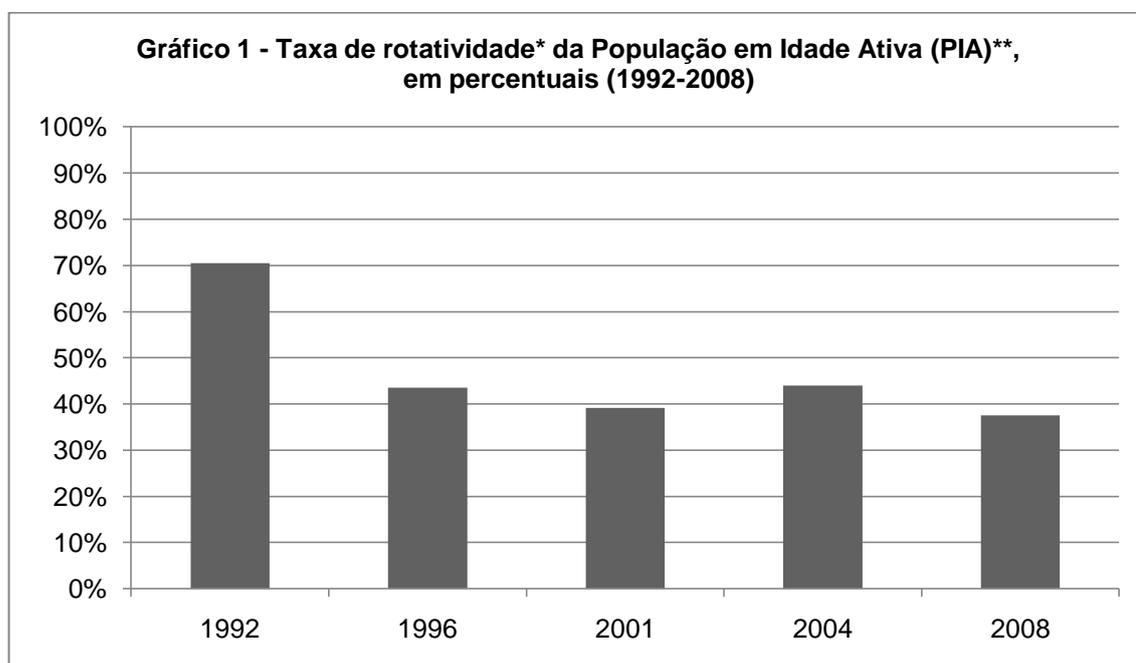
* Considera todos os indivíduos acima dos 10 anos de idade, com empregos formais ou não, segundo metodologia do IBGE.

Embora tenha havido crescimento no tempo de permanência no emprego acima dos 10 anos ou mais, a série de anos analisada sugere não ter havido alteração substancial na realidade do trabalho quando considerados os valores do tempo de vínculo no emprego. Considera-se, dessa forma, que as altas taxas de rotatividade de mão-de-obra, característica histórica do mercado de trabalho brasileiro, ainda estão situadas em patamares elevados (THEBÁUD-MONY; DRUCK, 2007, p.35).

Os dados apresentados no Gráfico 1 sustentam a idéia segundo a qual o mercado de trabalho no Brasil caracteriza-se pela baixo tempo de permanência dos trabalhadores com vínculo empregatício ativo e pela facilidade com que os empregadores podem substituir a mão-de-obra por meio das demissões injustificadas. Entre 1992 e 2008 nota-se uma inflexão bastante significativa nos números referentes à rotatividade da mão-de-obra no Brasil, passando de 70% do total de trabalhadores no Brasil no primeiro ano da série, para aproximadamente 38% no último ano considerado. Entretanto, é importante ressaltar que entre 1996 e 2008 a taxa permaneceu relativamente estabilizada na casa dos 40% do total, número bastante expressivo (Gráfico 1).

Os valores apresentados no Gráfico 1 revelam a flexibilidade que historicamente tem caracterizado o mercado de trabalho no Brasil. Tal característica é garantida por uma legislação trabalhista bastante permissiva quanto às demissões, e por uma prática consolidada entre os empregadores de lançar mão de desligamentos para reduzir custos e adequar a produção à demanda, como afirmaram Abramo, Sanches e Costanzi (2008). As altas taxas de rotatividade de

mão-de-obra no Brasil desenham, com efeito, um cenário bastante adverso aos trabalhadores, que permanecem períodos reduzidos em seus empregos e convivem constantemente com a instabilidade e a incerteza.



Fonte: Elaboração do autor com base nos dados da RAIS/MTE.

* Não considera as transferências, aposentadorias, falecimentos e desligamentos voluntários.

** Considera todos os indivíduos acima dos 10 anos de idade, com empregos formais ou não, segundo metodologia do IBGE.

Holzmann (2006) afirma que o Brasil adotou, muito precocemente, um modelo flexível para a gestão da mão-de-obra. Em 1966, com a criação do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), materializou-se a substituição da modalidade estável³⁸ de vínculo empregatício por um modelo flexível, segundo o qual as empresas ficariam obrigadas a depositar mensalmente o equivalente a 8% do salário recebido pelo trabalhador numa conta nominal do empregado. Em caso de demissão sem justa causa o trabalhador acessaria os valores depositados nesse Fundo. Essa medida, como sugere Holzmann (2006), permitiu aos empregadores impulsionar a rotatividade da mão-de-obra se utilizando do grande contingente de trabalhadores disponíveis no mercado de trabalho brasileiro. Os efeitos de tal medida, como mostrado na Tabela 4, se mantém até o atual momento, em que boa

³⁸ Até 1966 o trabalhador garantia estabilidade funcional a partir de um ano de vínculo, podendo ser demitido somente por justa causa. Demissões sem justa causa impunham ao empregador encargos tributários elevados que desestimulavam a rotatividade do corpo funcional.

parte da força de trabalho brasileira não consegue permanecer por longos períodos de tempo com o mesmo vínculo empregatício, formal ou informalmente.

A jornada de trabalho configura-se como outra variável relevante para a compreensão das características do atual cenário em que o trabalho está inserido. A Organização Internacional do Trabalho sugere que deva existir combinação sustentável entre a vida no trabalho e a vida familiar (OIT, 2009, p. 18-19). No caso brasileiro, a Constituição Federal de 1988 determina que a jornada não ultrapasse 44 horas semanais e oito horas diárias (BRASIL, 1988). Acima desse valor haveria descumprimento da legislação, segundo o aparato legal, e jornada excessiva de trabalho, segundo a OIT (2009), prejudicando a vida social do trabalhador.

A Tabela 5 mostra que o percentual de trabalhadores que exercem suas funções por mais de 45 horas semanais se manteve elevado no período histórico analisado. Embora tenha havido uma redução significativa entre os que trabalham acima das 45 horas na semana, o total de trabalhadores nessas duas faixas de horas, em 2008, permaneceu acima dos 30%.

Tabela 5 - Distribuição da População em Idade Ativa (PIA)*, segundo a faixa de horas trabalhadas na semana, em percentuais (1992-2008)

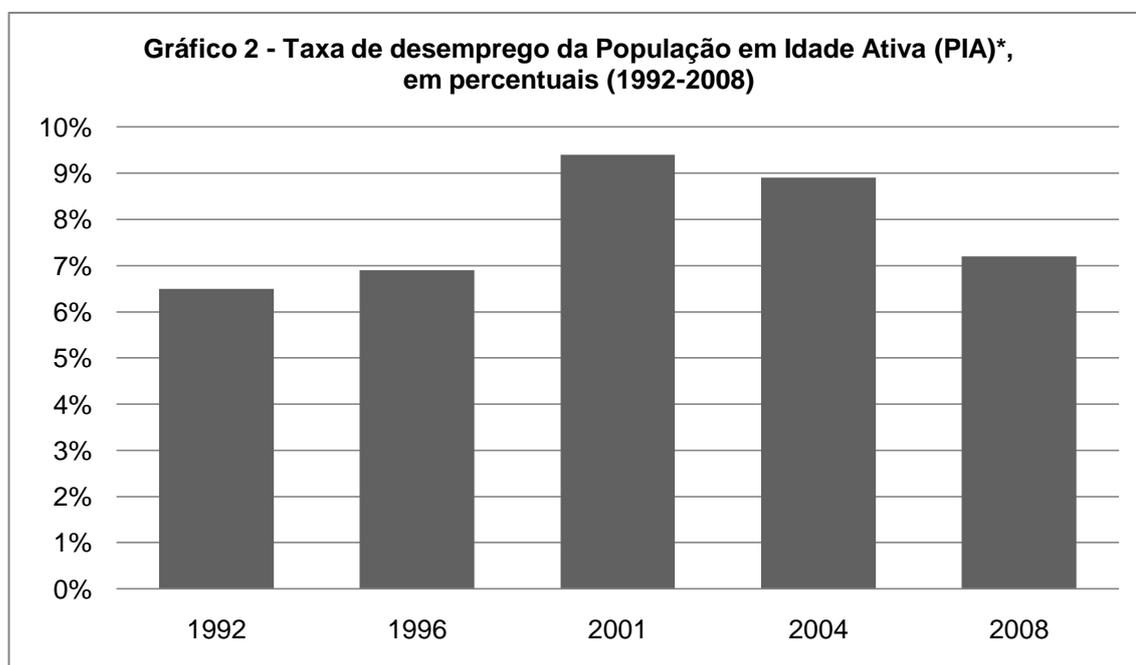
Horas Trabalhadas na Semana	1992	1996	2001	2004	2008
Até 14	6,	6	6	6,3	6,2
15 a 39	22,5	21,6	20,9	22,1	21,7
40 a 44	32,1	32,4	32,1	33,6	38,8
45 a 48	17,1	17,4	17,2	16,8	14,5
49 ou mais	22,2	22,4	23,7	21,1	18,9

Fonte: Elaboração do autor com base nos dados da PNAD/IBGE.

* Considera todos os indivíduos acima dos 10 anos de idade, com empregos formais ou não, segundo metodologia do IBGE.

Como sugere a literatura sobre os estudos do trabalho (HOLZMANN, 2006; LEITE, 2009; TEIXEIRA; PELATIERI, 2009), nota-se um crescimento, ainda que pequeno, no percentual de trabalhadores que cumpre jornada parcial. Ou seja, o aspecto pouco virtuoso do número de horas cumpridas pelos trabalhadores assenta-se num duplo caráter negativo: permanece elevado o número daqueles que cumprem jornada de trabalho excessiva, por um lado e, simultaneamente, tem leve crescimento entre os que possuem jornada parcial, o que tende a estar associado a modalidades precárias de trabalho.

Por fim, vale considerar a variação nos valores sobre o desemprego no Brasil, considerando o período compreendido entre os anos de 1992 a 2008. Segundo os dados visualizados no Gráfico 2, até 2001 houve crescimento considerável nos índices de desemprego no país. A partir de então, houve redução gradativa nos valores, atingindo, em 2008, pouco mais de 7% da população em idade ativa.



Fonte: Elaboração do autor com base nos dados da PNAD/IBGE.

* Considera todos os indivíduos com 10 anos de idade ou mais no Brasil, que estiveram desocupados na semana de referência da pesquisa. Os desocupados são aqueles que se encontram em busca de emprego.

Vale ressaltar, contudo, que a metodologia utilizada pelo IBGE para calcular os valores considera somente o desemprego aberto, ou seja, aqueles trabalhadores que nos trinta dias anteriores à pesquisa procuraram emprego. Em caso do trabalhador não estar trabalhando e não estar em busca de emprego, nesse período, as estatísticas, como utilizadas pelo IBGE, não o incluem como desempregado. Dessa forma, embora tenha havido considerável melhora nos valores do indicador de desemprego na década atual, em comparação aos anos 1990, torna-se necessário relativizá-los em razão das opções metodológicas utilizadas pelo IBGE.

De maneira geral os dados analisados permitem constatar que tem havido uma leve melhora no comportamento das variáveis analisadas, sobretudo nos percentuais de trabalhadores assalariados e com carteira de trabalho assinada, do montante que passou a contribuir para a Previdência Social e na redução da taxa de

desemprego aberto. Contudo, não haveria uma mudança drástica na precarização histórica e estrutural do trabalho no Brasil, como sugeriu Druck (2009).

As transformações recentes na economia capitalista, manifestadas pela forte reestruturação produtiva sustentada pelas inovações tecnológicas e informacionais, associadas à financeirização da economia e interpenetração de capitais em grande escala, tiveram reflexos levemente positivos para a realidade do trabalho no Brasil. O fenômeno da precarização permanece intimamente relacionado com a natureza do mercado de trabalho, com contornos pouco virtuosos para a experiência laboral, consolidando, no atual momento, as tendências estruturais e históricas que tornaram as modalidades atípicas de trabalho hegemônicas na realidade brasileira, como sublinharam Druck (2009), Holzmann (2006) e Toni (2006).

De todo modo, é importante levar em conta que dentro de um cenário historicamente precário para o trabalho, as alterações positivas manifestadas em algumas variáveis consideradas na análise sugerem que pode haver o início da tendência de redução dos aspectos degradantes do trabalho no Brasil. Leite (2009, p. 87), numa análise sobre o quadro de recuperação manifestado em alguns aspectos da realidade do trabalho no país, sugere que mudanças empreendidas na política econômica pelo governo Lula da Silva³⁹, conformariam a hipótese explicativa do cenário virtuoso:

Os dados relativos ao mercado de trabalho vêm apontando para uma importante recuperação do emprego industrial, devido, sobretudo à mudança no regime cambial e à expansão do comércio internacional. Observa-se, assim, uma inflexão nas tendências de desestruturação do mercado, iniciadas no começo dos anos de 1980, a qual estaria marcada pela diminuição dos índices de desemprego, do trabalho por conta própria, do trabalho sem remuneração e do trabalho precário. Esse desempenho se explica fundamentalmente pelo aumento do trabalho industrial, assim como, especialmente a partir de 2003, pela adoção de medidas institucionais voltadas ao cumprimento da legislação trabalhista (...) por meios de ações do Ministério Público do Trabalho, decisões da Justiça do Trabalho, fiscalização do Ministério do Trabalho e Emprego (LEITE, 2009, p. 87).

Cumprir destacar, por fim, que as tendências virtuosas de crescimento no trabalho assalariado, na formalização, na queda das taxas de rotatividade e desemprego aberto no Brasil, como apontadas anteriormente, manifestam incongruência empírica com análises que apontariam para um cenário de forte

³⁹ Luiz Inácio Lula da Silva foi eleito presidente da república em 2002 e reeleito em 2006, pelo Partido dos Trabalhadores. Concluiu o segundo mandato em dezembro de 2010. Um dos elementos mais ressaltados pelo seu governo é a melhora nos indicadores de emprego (LULA, 2010).

precarização das relações de trabalho nesse início de século. Mesmo com a manutenção das condições históricas e estruturais de precarização no mercado de trabalho brasileiro, as tendências recentes reafirmam a necessidade em analisar a evolução desse fenômeno com extremo cuidado. A comparação com as relações de trabalho em outros cenários, como os casos da Europa e EUA, analisados por parte importante da literatura sociológica, mostram a singularidade da experiência brasileira, reafirmando a impossibilidade de transposição de tendências na realidade do trabalho encontradas em outros países.

No próximo capítulo são analisados o processo global de reconfiguração das telecomunicações, desde segunda metade do século XX; algumas experiências significativas de reestruturação das telecomunicações em outros países e o processo histórico do sistema brasileiro de telecomunicações.

3. O PROCESSO DE REESTRUTURAÇÃO NAS TELECOMUNICAÇÕES

O setor de telecomunicações consolidou-se, ao longo do século XX, como uma ferramenta essencial para a integração dos territórios, reduzindo as distâncias e permitindo a comunicação entre os sujeitos. A estrutura organizacional assumiu características variadas, de acordo com as realidades nacionais e locais. Contudo, havia um padrão segundo o qual as telecomunicações teriam um papel mediador entre os indivíduos. No entanto, a partir da segunda metade do século XX o setor de telecomunicações passou por um processo significativo de reconfiguração, em escala mundial, de suas funções e de sua lógica organizativa (COUTINHO et al., 1995; LARANGEIRA, 1998).

O processo de reestruturação empreendido nas telecomunicações reorganizou a estrutura das empresas do ramo, abrindo espaço para a iniciativa privada ampliar fortemente sua participação no setor. Associado a isso, houve uma redefinição do papel das telecomunicações na economia, com sua integração expressiva aos grandes negócios. De fato, o caráter público de prestação de serviços à população, como papel essencial das telecomunicações, foi ressignificado, passando a uma escala privada, intimamente vinculada à economia globalizada do capitalismo (CAVALCANTE, 2009; LARANGEIRA, 1998).

Neste capítulo são discutidos, num primeiro momento, aspectos do processo de reconfiguração das telecomunicações a partir da segunda metade do século XX, notadamente as novas funções assumidas pelo setor num contexto de capitalismo globalizado. Num segundo momento, discutem-se algumas experiências internacionais de reestruturação do setor de telecomunicações. Por fim, realiza-se uma digressão histórica do processo de consolidação do sistema brasileiro de telecomunicações, desde o início do século XX, levando em consideração a natureza e a característica das mudanças, até a primeira década do século atual.

3.1 O contexto da reestruturação

O setor de telecomunicações tem passado, nas últimas décadas, por transformações profundas em seu modelo organizativo, em escala global. Nesse sentido, a modernização das empresas, a partir das novas tecnologias de base microeletrônica, deu uma nova configuração à escala corporativa. As telecomunicações tornaram-se um elemento central do capitalismo globalizado, integrando sistemas produtivos e conferindo maior agilidade nas trocas de informações. Cavalcante (2009, p. 13) afirma que:

As telecomunicações constituem, na atualidade, uma ferramenta de grande importância para a forma de acumulação do capital que vem se desenhando desde a década de 1970. Prova disso é que toda a infra-estrutura necessária à mundialização do capital reside no poder e nas possibilidades que surgem incessantemente nesse setor, principalmente pela convergência deste com as inovações da informática.

As mudanças operadas no setor de telecomunicações forjaram uma nova realidade na lógica interna do capitalismo. A ampliação do papel das telecomunicações, como meio pelo quais as informações são interligadas, deu-se, simultaneamente, em duas direções: das empresas demandando um sistema mais ágil e abrangente; e da evolução tecnológica, ofertando às empresas novas possibilidades de serviços e produtos, numa constelação organizacional enxuta e flexível, como afirmam Coutinho et al. (1995) e Larangeira (1998).

As novas tecnologias implementadas no universo produtivo agilizaram a troca de informações entre os diferentes ramos da economia, bem como entre distintos setores de uma mesma empresa. Entre as mais importantes inovações é possível citar o desenvolvimento da microeletrônica, capaz de processar informações de forma cada vez mais ágil, dando maior eficiência ao processo de produção em uma empresa. A tendência à informatização de todos os setores da economia deu mais agilidade e segurança na troca de informações. Notou-se não apenas a formação de uma economia altamente integrada através das novas tecnologias, como também a integração dos diferentes setores de uma mesma empresa (COUTINHO et al., 1995).

A 'computadorização' das atividades de *design*, pesquisa e desenvolvimento, produção, *marketing* e administração tem levado a um novo tipo de organização e a um novo estilo de administração empresarial. Como consequência, observa-se não apenas a integração dessas várias funções, mas também novas relações entre empresas (COUTINHO et al., 1995, p. 17-18).

No centro de todas as mudanças enumeradas encontram-se as telecomunicações que, nas últimas décadas, deixaram gradativamente de ser apenas um elo entre as pessoas para revelar-se como meio fundamental de ligação entre os mais variados setores da produção, como destacado na citação abaixo.

O intercâmbio eletrônico de dados, por exemplo, revoluciona a natureza do sistema financeiro, tornando-o efetivamente globalizado, ao permitir o acesso à informação *on line*, em escala mundial, acerca da situação de mercados locais/nacionais e de transações financeiras de modo geral. Possibilita a integração entre empresas em novas bases, assim como a análise de tendências de mercados, a aplicação de métodos modernos de gerência de empresas (como o *just in time*) e também viabiliza o crescimento de indústrias como a do turismo, ao criar possibilidades de reservas de vôos e hotéis em escala internacional. Somem-se a isso os avanços no campo do conhecimento, como educação à distância. Com base nas telecomunicações, idéias e valores monetários circulam pelo planeta, em velocidade jamais vista (LARANJEIRA, 1998, p. 160).

A associação entre telecomunicações e microeletrônica durante a década de 1990 transformou radicalmente a organização do setor. As novas tecnologias digitais⁴⁰ gradativamente substituíram as antigas centrais de comutação eletromecânicas⁴¹, com menor capacidade de armazenamento de informações e eficiência na transmissão de dados. As telecomunicações sofreram transformações durante todo o século XX, mas nos últimos 20 anos é que as mais notáveis mudanças foram efetivadas, como mostrado no Quadro 1:

⁴⁰ Operam mediante a transmissão de sinais de luz conduzidos por fibras ópticas.

⁴¹ Funcionam por meio da condução, por condutores metálicos, de impulsos elétricos.

Quadro 1 – Principais mudanças no complexo tecnológico das telecomunicações

Fim dos Anos 40 até início dos anos 70	Início dos anos 70 até meados dos anos 90	Anos 90 até meados dos anos 2000
Sistemas eletromecânicos predominam nos anos 50 e 60. Tráfego, principalmente voz e telex, limitado por cabos coaxiais (mais microondas e ligações via satélite a partir dos anos 60). Empresas centralizadas de utilidade pública dominam o sistema com a oferta oligopolística de equipamentos telefônicos efetuada por pequeno número de grandes empresas transnacionais.	Investimento maciço em pesquisa e desenvolvimento leva a sistemas totalmente eletrônicos que requerem menos manutenção e permitem adaptação contínua a novos tráfegos, inclusive uma ampla variedade de voz, dados, texto e imagem.	Disponibilidade ampla de bandas com até um milhão de vezes àquelas com cabos coaxiais. Oferta de serviços baratos para empresas, permitindo telecomutação em escala crescente para ampla variedade de atividades. Rápida difusão de telefones móveis e videofones, ligados a sistemas com ou sem fio.

Fonte: Adaptação do autor com base em Freeman & Soete *APUD* Coutinho et al. (1995, p. 21).

O mundo se tornou cada vez mais interligado em tempo real. As telecomunicações se tornaram estratégicas para a organização das cadeias produtivas em grande escala, adquirindo, dessa maneira, importância significativa para novos investimentos e para a geração de riqueza⁴². O faturamento obtido pelo mercado mundial de serviços de telecomunicações atingiu a expressiva marca de US\$ 2 trilhões em 2008. Além disso, a taxa de crescimento acumulada pelo setor, de 6% em média no período 2000-2008, ficou acima dos 4,9% registrados na expansão econômica mundial para o mesmo período (ANATEL, 2009).

A nova posição das telecomunicações na organização da economia capitalista transformou, também, o caráter do serviço prestado pelo setor. Antes compreendido como de utilidade pública para, atualmente, exercer função fundamentalmente econômica, integrado à lógica de reprodução do capitalismo (COUTINHO et al., 1995; LARANGEIRA, 1998). Dessa maneira, a reestruturação do setor é concebida como sendo fundamental para a aceleração dos empreendimentos econômicos em grande escala. Segundo Cavalcante (2009, p. 13):

As reengenharias e reestruturações, que têm sido verificadas em quase todos os segmentos da esfera produtiva, são balizadas e alavancadas pelo desenvolvimento das redes de telecomunicações mundiais. A cristalização desse movimento é sentida através de uma onda de privatizações que vem afetando praticamente todos os antigos operadores públicos, os quais são agora estruturados, quase que em sua totalidade, para servir aos grandes

⁴² Segundo dados da ANATEL (2008), o setor de telecomunicações quase dobrou seu percentual de participação no Produto Interno Bruto brasileiro (PIB) em dez anos, passando de 3,2% em 1998 para 6,2% em 2008.

conglomerados transnacionais expandidos pelo globo, em detrimento da clássica visão de serviço público que orientava essas companhias.

O setor de telecomunicações passou a reduzir as distâncias espaciais por meio da aceleração na troca de informações. Essas mudanças contribuíram fortemente no processo de internacionalização do capital, tendência já apontada por Chesnais (1996). A contribuição das telecomunicações para a reprodução do capital perfaz, sobretudo, a redução no tempo para a realização de transações financeiras, no processamento de informações e no controle do processo produtivo. O fator temporal se tornou ainda mais importante para ampliar a capacidade de expansão do capital, reduzindo as distâncias e acelerando os processos. Como afirmou Cavalcante (2009, p. 15):

Assim, as comunicações e os transportes, e o seu desenvolvimento tecnológico, tornam-se fatores de essencial importância para a continuidade do ciclo do capital e, ainda, são eles que fornecem as bases para a sua tendência expansionista.

A digitalização do sistema de telecomunicações, sobretudo mediante a informatização, tornou-se peça-chave para a aceleração dos processos de “redução do espaço pelo tempo” (CAVALCANTE, 2009, p. 29). O investimento nas novas tecnologias do setor de telecomunicações estaria inserido num processo de redução dos tempos na produção, circulação, troca e consumo de mercadorias. A celeridade no fechamento desse ciclo garantiria menor depreciação no processo geral de valorização do capital (DANTAS, 1996).

O crescimento de importância das telecomunicações trouxe consigo, além da digitalização do sistema, a alteração nos modelos de organização corporativa. Até a primeira metade do século XX, grande parte dos países capitalistas organizava seus sistemas de telefonia com forte presença de operadores públicos controlados pelo Estado, notadamente em situação monopólica.

No entanto, o processo de valorização das telecomunicações, associado à forte digitalização do sistema e à possibilidades de diversificação dos serviços trazidos pelas inovações tecnológicas, passou a dotar as empresas de nova funcionalidade para o capital. Nesse sentido, os processos de reestruturação das operadoras nacionais de telecomunicações se basearam, sobretudo, na

desmonopolização e privatização das ações corporativas, notadamente a partir da segunda metade do século XX⁴³ (CAVALCANTE, 2009; COUTINHO et al., 1995).

Os modelos utilizados para a reestruturação dos sistemas nacionais de telefonia foram diversos, e a intensidade das transformações, variada. Torna-se fundamental analisar, mediante o estudo de experiências concretas, as correlações entre as mutações sistêmicas, associadas à dinâmica de reprodução ampliada do capital, o papel das telecomunicações nesse momento histórico e as manifestações dessas mudanças na realidade do trabalho.

3.2 As transformações no setor

O mercado global do setor de telecomunicações foi intensamente transformado no século XX. Acompanhando os processos de mudanças dos Estados nacionais, bem como um cenário internacional de aumento de sua importância para a expansão do capitalismo, as telecomunicações, sobretudo nos últimos 20 anos, vêm experimentando mudanças dramáticas, em sua forma de organização, marcos regulatórios e padrões tecnológicos (GUIMARÃES, 2006).

Os EUA e a Inglaterra configuram experiências pioneiras de transformação no setor de telecomunicações. As medidas adotadas por ambos países reverberaram pelas mais variadas nações do mundo como um “estatuto-padrão” a ser seguido, mediado pelas especificidades nacionais. Uma significativa parte dos países da América Latina adotou mecanismos similares aos norte-americanos e ingleses, isto é, quebra de monopólios, privatização de estatais e liberalização dos mercados de telecomunicações.

Esta seção do capítulo apresenta, num primeiro momento, a síntese de algumas experiências internacionais de transformação operadas no setor de telecomunicações nas últimas décadas, tendo em vista as experiências pioneiras dos EUA e Inglaterra. Enfatizam-se dois casos de países da América Latina por evidenciarem aspectos semelhantes à experiência adotada, tardiamente em relação à maioria da região, pelo Brasil. Utiliza-se, ainda, do caso das telecomunicações no

⁴³ Esse tema será debatido detalhadamente, mediante a análise de experiências nacionais, no segundo momento desse capítulo.

Uruguai, por se constituir como uma exceção às situações encontradas na maior parte da região latino-americana. A experiência das telecomunicações no Brasil é analisada detalhadamente, num segundo momento. Com um recorte temporal amplo, discute-se a dupla transição do caso brasileiro, de um modelo privado a um monopólio estatal centralizado na década de 1960, para uma experiência novamente privada, com regulação estatal, a partir de 1998.

3.2.1 As experiências internacionais

O objetivo central nesta seção é analisar, num primeiro momento, de forma panorâmica, as transformações operacionalizadas no setor em questão, em alguns países previamente selecionados. Deve-se considerar que análises mais detalhadas não serão objeto de discussão, pois demandariam maior aprofundamento no estudo das características de cada processo de mudança, bem como no papel e singularidades dos atores nacionais e internacionais⁴⁴.

As mudanças no cenário internacional, sobretudo nos Estados Unidos da América e na Inglaterra, cumpriram importante papel na redefinição do caráter das telecomunicações em diferentes partes do mundo. Os EUA foram pioneiros na quebra de monopólio privado no setor de telefonia. Controlado pela *American Telephone and Telegraph Corporation* (AT&T), desde a primeira década do século XX, o mercado norte-americano de telefonia passou por forte transformação a partir dos anos oitenta do século passado. Durante o governo de Ronald Reagan aplicou-se um conjunto de disposições legais que buscava eliminar o monopólio privado e permitir a concorrência no setor de telecomunicações. Em 1984 a AT&T retirou-se das sete subsidiárias regionais que até então controlava. As *Baby Bells*, como ficaram conhecidas as novas companhias, passaram a competir por espaço no mercado local e intra-regional dos EUA. A AT&T ficou restrita à oferta de serviços de chamada nacional e internacional, em concorrência com outras duas operadoras privadas: *Sprint* e MCI. O Estado, além da desregulamentação do monopólio, se manteve ausente da prestação dos serviços, limitando-se a fiscalizar a ação das

⁴⁴ Para análises mais aprofundadas ver Balbontín (2005), Del Bono (2002) e Walter; González (1998).

operadoras, por meio da *Federal Communications Commission* (FCC), agência reguladora nacional, criada em 1934.

O cenário de forte competição no setor de telecomunicações dos EUA forçou as novas operadoras a uma política arrojada de expansão para outros países. Além disso, os altos investimentos em inovações tecnológicas para efetivar a convergência entre serviços telefônicos fixos e móveis, TV por assinatura e transmissão via rádio, oferecidos pelas companhias a partir do início dos anos noventa do século XX, forçaram o governo estadunidense a estimular uma política de abertura dos mercados de telecomunicações de outros países, notadamente da América Latina (CARVALHO NETO, 1998, p. 106).

A Inglaterra foi pioneira no processo de desregulamentação e privatização de monopólio estatal. Em 1984, durante o governo de Margaret Thatcher, a *British Telecom* teve 50,2% de suas ações, até então controladas pelo Estado, vendidas à iniciativa privada. O mercado de telecomunicações passou a ser operado por duas prestadoras privadas em regime de concorrência, a *British Telecom* e a *Mercury*. Segundo Carvalho Neto (1998):

La experiencia pionera de privatización de una empresa monopólica estatal de operación y prestación de servicios de telecomunicaciones fue la británica, pasando a ser referencia de todos los programas privatizadores de otros países (CARVALHO NETO, 1998, p. 107).

As experiências norte-americana e inglesa foram seguidas, posteriormente, por outras nações. Vale ressaltar, no entanto, que os modelos utilizados para a reestruturação do setor de telecomunicações foram bastante variados, levando em conta o desenvolvimento da telefonia em cada país e o contexto político-econômico local e internacional; além dos níveis de participação dos diferentes atores sociais no processo, especialmente o Estado, o setor privado e os trabalhadores (COUTINHO et al., 1995; LARANGEIRA, 1998).

A maior parte dos países da América Latina experimentou processos de privatização no ramo das telecomunicações, especialmente na década 1990. Em geral, adotaram-se modelos flexíveis de competição entre companhias privadas,

com o Estado restrito à fiscalização de metas⁴⁵. Destacam-se, contudo, três casos significativos, envolvendo a Argentina, o México e o Uruguai.

O caso argentino foi sintomático, pois, em 1990, houve a privatização da empresa monopólica estatal, associada à completa desnacionalização no controle das novas operadoras. Entre as exigências dispostas nos editais de venda das ações da *Empresa Nacional de Telecomunicaciones* (ENTel), encontrava-se a necessidade de experiência internacional no ramo das telecomunicações para obter permissão de concorrência pelo controle acionário da companhia. O território argentino foi segmentado em duas regiões geográficas: os serviços de telecomunicações da metade norte passaram a ser atendidos pelo consórcio formado por *France Telecom*⁴⁶ e STET da Itália; e a metade sul, por sua vez, ficou a cargo da *Telefónica de España*. Ao Estado caberia fiscalizar o cumprimento de metas de expansão e qualidade na prestação dos serviços por meio da *Comisión Nacional de Comunicaciones* (CNC). Até 1997 havia garantias legais de exclusividade para os dois consórcios na prestação de serviços nas regiões geográficas delimitadas. Caso houvesse cumprimento das metas estabelecidas nos contratos de concessão, as companhias poderiam solicitar a extensão dos monopólios até 2000, quando, finalmente, haveria abertura total do mercado de telecomunicações na Argentina para qualquer companhia interessada. Em junho de 2000 ocorreu a liberalização completa das telecomunicações na Argentina, com a eliminação de quaisquer tipos de restrição para a entrada de outras operadoras no mercado. Entretanto, o ramo da telefonia fixa continua segmentado entre as duas operadoras criadas após a privatização (BALBONTÍN, 2005; WALTER; GONZÁLEZ, 1998).

O México passou pela experiência de privatização da estatal *Teléfonos de Mexico* (TELMEX) em 1990. Diferenciou-se, no entanto, da experiência argentina, pois restringiu a disputa pelo controle da empresa aos grupos de capital privado mexicano. O consórcio nacional que assumiu a companhia estatal teve garantia legal de exclusividade na prestação de serviços até 1996, tendo metas de expansão dos serviços e de qualidade no atendimento a cumprir. A partir de 1997 o acesso ao

⁴⁵ Durante a década de 1990 os sistemas nacionais de telecomunicações da Venezuela, Peru, Bolívia, Chile, Argentina, México, Brasil passaram por processos de desregulamentação e privatização de companhias estatais (WALTER; GONZÁLEZ, 1998).

⁴⁶ A *France Telecom* vendeu sua parte das ações da concessionária em 2003 para um consórcio argentino liderado pela *Wertheim S.A.* (BALBONTÍN, 2005).

mercado por novas companhias foi liberalizado pela *Comisión Federal de Telecomunicaciones* (COFETEL), agência reguladora, ligada ao Estado, do setor de telecomunicações mexicano. Contudo, a exploração das telecomunicações no México se manteve restrita às empresas do grupo *Carso Telecom*, liderado pelo empresário mexicano Carlos Slim. Além disso, as companhias do grupo passaram por processo de forte internacionalização, sobretudo para os demais países da América Latina. Dessa forma, a experiência mexicana de privatização tornou-se altamente singular, pois não desestruturou o modelo monopólico de gestão do setor – houve a transição de um controlador público para outro, privado – e, sobretudo, assistiu à emergência de um grupo empresarial altamente internacionalizado no cenário das telecomunicações do continente (BALBONTÍN, 2005; DE LA GARZA; MELGOZA VALDÍVIA, 1998).

A experiência uruguaia se configurou como uma exceção à tendência hegemônica, durante os anos 1990, de privatização e quebra de monopólios estatais nas telecomunicações da região. A tentativa de transferência acionária da estatal *Administración Nacional de Telecomunicaciones* (ANTEL) para a iniciativa privada, no início da década de 1990, sofreu forte oposição do movimento sindical uruguaio. As constantes mobilizações lideradas pelo *Sindicato Unico de Telecomunicaciones* (SUTel) desembocaram na habilitação da instância constitucional de um referendo sobre a lei de privatizações das telecomunicações do governo. Em dezembro de 1992 foi reafirmado o caráter público da ANTEL com a rejeição, pela maioria da população, das propostas de transferência do controle acionário da companhia para a iniciativa privada⁴⁷. Em 2001, o governo uruguaio empreendeu um novo conjunto de reformas na estrutura do Estado, sobretudo nos setores ligados às telecomunicações. Embora tenha mantido o controle da ANTEL, obteve autorização do Legislativo para transferir 40% das ações da companhia para a iniciativa privada. Além disso, restringiu a atuação da ANTEL ao mercado de telefonia fixa local, expedindo autorização para mais de duas dezenas de companhias privadas competirem pelo setor de ligações longa distância nacional e internacional (BALBONTÍN, 2005; DE WOLF, 1998).

⁴⁷ Vale ressaltar que em 1991 o governo uruguaio autorizou licença à *Movicom*, empresa de capital estadunidense, para exploração dos serviços de telefonia móvel. A partir de 1994 criou-se a ANCEL, companhia estatal vinculada à ANTEL, para concorrer com a *Movicom* na exploração dos serviços de telefonia móvel no Uruguai (DE WOLF, 1998).

3.2.2 Entre o público e o privado: a experiência brasileira no século XX

No Brasil, o processo de privatização no setor de telecomunicações se efetivou tardiamente em relação aos demais países do continente. No entanto, o modelo adotado a partir de 1998, em linhas gerais, manteve a tendência de quebra de monopólio estatal e de adoção de um sistema flexível operado em grande medida por companhias privadas de capital internacional, com o papel do Estado restrito à regulação e à fiscalização. A especificidade do caso brasileiro reside, no entanto, no cenário de grandes disparidades regionais presentes num país com dimensão territorial expressiva. As novas operadoras do sistema brasileiro de telecomunicações foram inseridas num ambiente competitivo, delimitado por regiões geográficas, em que os custos operacionais e o retorno financeiro são heterogêneos. Levando em consideração esse complexo cenário, o governo federal editou algumas medidas, nos últimos cinco anos, que ajustaram os marcos regulatórios definidos entre 1995 e 1998.

A estrutura normativo-legal que regulamentou o setor de telecomunicações durante o século XX no Brasil é bastante peculiar, variando entre um modelo de concessão à iniciativa privada ao centralizado na esfera público-estatal. Até o início dos anos 1960, os serviços de telefonia eram operados pela iniciativa privada. O setor era hegemonizado por duas empresas principais. A *Companhia Telefônica Brasileira*, controlada pela canadense *Brazilian Traction*, atuava nos estados da Guanabara⁴⁸, Rio de Janeiro, São Paulo, Minas Gerais e Espírito Santo. A *Companhia Telefônica Nacional*, por sua vez, era a subsidiária brasileira da empresa norte-americana *International Telephone and Telegraph Company* (ITT), e atuava nos estados do Paraná e Rio Grande do Sul. Além das duas operadoras principais, havia mais de 800 empresas prestando serviços de telecomunicações em esferas estadual e municipal. Ao governo federal cabia regular a oferta dos serviços nas escalas interestadual e internacional. Os estados e municípios deveriam fiscalizar,

⁴⁸ A Guanabara foi um estado brasileiro entre 1960 e 1975, quando foi incorporada ao atual estado do Rio de Janeiro. Entre 1889 e 1960 era o Distrito Federal brasileiro, onde estava situada a capital da república.

segundo suas áreas de atuação, os serviços estaduais e locais (PEREIRA FILHO, 2001, p. 274).

O setor de telecomunicações no Brasil era, então, simultaneamente concentrado em duas grandes subsidiárias brasileiras de companhias canadense e norte-americana, e pulverizado em pequenas empresas de caráter regional e local. Não havia cobertura integrada do território, tampouco padrão unitário na prestação dos serviços de telecomunicações e na fiscalização. Além disso, a baixa qualidade operacional e a escassez de linhas instaladas⁴⁹ forjaram uma situação em que o modelo de concessões dos serviços à iniciativa privada foi fortemente questionado:

A escassez de aparelhos telefônicos, a baixa qualidade operacional e a falta de interconectividade deste sistema formavam a base para o questionamento do modelo operado pelas companhias estrangeiras privadas. É neste quadro que se inseriu o debate em torno do qual foi buscada nos anos [19]60 a solução para o problema do atraso tecnológico das telecomunicações e, em especial, da telefonia (PEREIRA FILHO, 2001, p. 275).

Além das dificuldades técnicas e da falta de integração nacional, os serviços de telecomunicações se concentraram nas regiões do país que tinham maior potencial de retorno financeiro às operadoras. Dessa forma, os desequilíbrios regionais no acesso populacional à telefonia se manifestaram desde o início das operações no Brasil, reproduzindo um cenário presente também em outros países do continente, como afirmou Cavalcante:

Tal como em vários países latino-americanos, o sistema sob a ordem privada não oferecia, qualitativa e quantitativamente, a infra-estrutura necessária para sustentar o crescimento e a nova acumulação de capital, devido a dificuldades na articulação operacional e administrativa, além do próprio descaso dessas empresas com as áreas menos desenvolvidas desses países. Com efeito, o foco das empresas era localizado em poucos centros urbanos capaz de oferecer condições financeiras para a recuperação dos custos de instalação das redes (CAVALCANTE, 2009, p. 37).

As discussões sobre a elaboração do novo modelo de regulamentação do setor de telecomunicações ganharam forma nos primeiros anos da década de 1960. A criação do Conselho Nacional de Telecomunicações (CONTEL) materializou uma tendência crescente do governo federal em aumentar o papel do Estado nas

⁴⁹ Em 1960 o Brasil tinha uma relação de 1,4 linhas telefônicas instaladas para cada grupo de 100 habitantes, ocupando a 23ª posição na escala mundial desse índice (PEREIRA FILHO, 2001, p. 275).

telecomunicações, sobretudo no âmbito da oferta de serviços. O CONTEL tinha como objetivo principal discutir propostas de novas diretrizes a serem formuladas para as telecomunicações. Como resultado das discussões no conselho, foi aprovado no Congresso Nacional, em 1962, o Código Brasileiro de Telecomunicações (CBT), que passou a regulamentar a prestação dos serviços em todo o território nacional. Com a vigência do novo ornamento normativo-legal das telecomunicações, a exploração dos serviços passou a ser centralizada na figura do Estado, sob regime de monopólio (NOVAES, 2000).

Em 1965, já com a estrutura normativa do Código Brasileiro de Telecomunicações consolidada, foi criada a *Empresa Brasileira de Telecomunicações* (EMBRATEL), com a função de integrar o sistema nacional e implantar a plataforma de conexão internacional. Em seguida, foram criados o Ministério das Comunicações, por meio do Decreto N.º 200 de 1967, e a *holding* do setor, *Telecomunicações Brasileiras S.A* (TELEBRÁS), com a Lei N.º 5792 de 1972. Através dessas medidas reforçou-se a tendência de centralização e estatização na oferta dos serviços de telecomunicações no Brasil. A criação de um regime de monopólio estatal no setor justificava-se:

(...) pela natureza econômica e técnica do setor de telecomunicações: necessidade de altos investimentos, cujo retorno exigia a exploração de mercados em grandes escala e, em termos técnicos, necessidade de estabelecer compatibilidade entre os sistemas em nível nacional. Por outro lado, o setor de telecomunicações (...) era considerado de interesse público, por representar um direito do cidadão, cuja garantia cabia ao Estado resguardar (LARANGEIRA, 1998, p. 162).

A década de 1970 foi marcada pela criação de empresas estatais, responsáveis pela oferta dos serviços de telecomunicações em suas áreas geográficas de abrangência, sob controle da *holding* nacional TELEBRÁS, em todos os estados brasileiros. O quadro 2 apresenta as operadoras, criadas a partir do início da década de 1970, e suas respectivas regiões de abrangência.

Quadro 2 – Operadoras de telecomunicações no Brasil (1972-1997)

Operadora	Região de Abrangência
Telecomunicações do Rio de Janeiro S.A - TELERJ	Rio de Janeiro
Telecomunicações de Minas Gerais S.A - TELEMIG	Minas Gerais
Companhia de Telecomunicações do Brasil Central - CTBC	87 cidades de Minas Gerais, São Paulo, Mato Grosso do Sul e Goiás
Telecomunicações do Espírito Santo S.A - TELEST	Espírito Santo
Telecomunicações de São Paulo S.A. - TELESP	São Paulo
Centrais Telefônicas de Ribeirão Preto S.A. - CETERP	Ribeirão Preto e Guataporã, no estado de São Paulo
Companhia Telefônica da Borda do Campo - CTBC	10 cidades da Grande São Paulo
Telecomunicações da Bahia S.A. - TELEBAHIA	Bahia
Telecomunicações de Sergipe S.A. - TELERGIPE	Sergipe
Telecomunicações de Alagoas S.A. - TELASA	Alagoas
Telecomunicações de Pernambuco S.A. - TELPE	Pernambuco
Telecomunicações da Paraíba S.A. - TELPA	Paraíba
Telecomunicações do Rio Grande do Norte S.A. - TELERN	Rio Grande do Norte
Telecomunicações do Ceará S.A. - TELECEARÁ	Ceará
Telecomunicações do Piauí S.A. - Telepisa	Piauí
Telecomunicações do Maranhão S.A. - TELMA	Maranhão
Telecomunicações do Pará S.A. - TELEPARÁ	Pará
Telecomunicações do Amapá S.A. - TELEAMAPÁ	Amapá
Telecomunicações do Amazonas S.A. - TELEAMAZON	Amazonas
Telecomunicações do Acre S.A. - TELEACRE	Acre
Telecomunicações de Roraima S.A. - TELAIMA	Roraima
Telecomunicações de Rondônia S.A. - TELERON	Rondônia
Telecomunicações de Santa Catarina S.A. - TELESC	Santa Catarina
Telecomunicações do Paraná S.A. - TELEPAR	Paraná
Sercomtel S.A Telecomunicações - SERCOMTEL	Londrina e Tamarana, no estado do Paraná
Companhia Riograndense de Telecomunicações - CRT	Rio Grande do Sul
Companhia Telefônica Melhoramento e Resistência - CTMR	4 cidades do interior do Rio Grande do Sul
Telecomunicações de Mato Grosso do Sul S.A. - TELEMS	Mato Grosso do Sul
Telecomunicações de Mato Grosso S.A. - TELEMAT	Mato Grosso
Telecomunicações de Goiás S.A. - TELEGOIÁS	Goiás
Telecomunicações Brasília S.A. - TELEBRASÍLIA	Distrito Federal

Fonte: Elaboração do autor com base em BRASIL (1998a).

A consolidação das trinta e uma operadoras de serviços locais e interestaduais, em conjunto com a EMBRATEL, responsável pela conexão nacional e internacional, configurou um padrão unitário na prestação de serviços de telecomunicações no Brasil. Como forma de garantir a produção de modernas tecnologias para o setor, em 1975 foi criado em Campinas/SP, o Centro de Pesquisa

e Desenvolvimento (CPqD)⁵⁰, responsável pelo desenvolvimento de sistemas e componentes a serem utilizados pelas operadoras estatais. As políticas para o setor, centralizadas na estatal TELEBRÁS, expandiram fortemente o atendimento à população e incrementaram um processo de modernização tecnológica na malha telefônica do país (TORRENS et al., 1999).

A EMBRATEL liderou a modernização do setor de telecomunicações no Brasil. Em 1966, um ano após sua fundação, passou a integrar o *Intelsat* (Consórcio Internacional de Comunicações por Satélite), responsável pela criação de um sistema mundial único de ligação via satélite. Em 1973 a companhia deu um importante passo na conexão do Brasil com o restante do mundo, ao lançar o cabo submarino *Bracan*, que ligava o país ao continente europeu. Na segunda metade da década de 1970 foi criado o serviço DDI – Discagem Direta Internacional, permitindo a conexão telefônica para 75 países. Em 1978 a companhia integrou-se a outro consórcio internacional, o *Inmarsat* (*International Maritime Satellite Organization*), responsável pela ligação global de comunicações por via submarina. Em 1980, por sua vez, a EMBRATEL integrou o Brasil aos EUA por meio do cabo submarino *Brus* e, dois anos mais tarde, lançou o *Atlantis*, conectando o país a Portugal, passando pela costa africana. Os esforços de inclusão do Brasil, por meio das telecomunicações, ao resto do mundo, foram notáveis na primeira década após a criação da TELEBRÁS. Ainda na década de 1970, o território brasileiro foi interligado por meio do sistema DDD – Discagem Direta à Distância, que operava em sintonia com os serviços prestados pelas operadoras estaduais. Foram inauguradas, ainda, antenas de captação e transmissão de sinais via satélite, ampliando a confiabilidade das conexões interestaduais, com modernas tecnologias (PEREIRA FILHO, 2001).

A expansão dos serviços de telecomunicações no Brasil, utilizando tecnologias inovadoras para a realidade nacional, resultou num crescimento expressivo do atendimento à população. Entre 1972 e 1980 o número de acessos telefônicos fixos no país cresceu 269%, passando de 1,3 milhões para 4,8 milhões. A relação entre acessos instalados em serviço a cada 100 habitantes, no período, passou de 1,3 para 4 acessos/100 habitantes⁵¹ (ANATEL, 2007).

⁵⁰ O CPqD foi criado por meio das portarias N.º 661/75 e N.º 622/78 do Ministério das Comunicações.

⁵¹ Embora o crescimento tenha sido expressivo num curto espaço temporal, os números continuavam baixos em relação a outros países. Em 1980, EUA (75 acessos/100 habitantes), Portugal (30 acessos/100 habitantes) e Argentina (10 acessos/100 habitantes) tinham índices mais elevados que os do Brasil (PEREIRA FILHO, 2001).

A política tarifária adotada pelas companhias estatais baseou-se na prática dos subsídios cruzados. Este mecanismo previa a manutenção de valores reduzidos para a prestação de serviços de telefonia local, financiados por tarifas mais elevadas para ligações interestaduais e internacionais. Buscava-se, com este procedimento, expandir os serviços para locais menos lucrativos, sobretudo em regiões afastadas dos grandes centros urbanos, subsidiados por recursos obtidos com atividades mais rentáveis, como as chamadas de longa distância. Evidenciava-se, com essa política, o interesse do Estado em tratar o acesso aos serviços de telefonia como um bem público disponível a toda a população (CAVALCANTE, 2009, p. 170).

Os investimentos voltados à modernização e expansão dos serviços de telecomunicações demandaram elevados aportes financeiros do Estado brasileiro. Em estudo publicado por Almeida (2001), calcula-se que foram investidos US\$ 3,5 bilhões por ano, via TELEBRÁS, entre 1973 e 1979, alcançando a expressiva marca de 6% do Produto Interno Bruto do país, em média, a cada ano.

Na década de 1980 teve continuidade o processo de expansão e modernização do setor de telecomunicações no Brasil, mesmo com a redução dos investimentos. Houve, entre 1980 e 1989, uma queda de 31% em relação aos valores despendidos pelo Estado na década anterior, sendo gastos US\$ 2,4 bilhões ao ano, confirmando a tendência de restrição de investimentos (ALMEIDA, 2001).

Ainda que o setor de telecomunicações estivesse experimentando um cenário adverso de investimentos públicos, na segunda metade dos anos 1980, foram lançados os dois primeiros satélites domésticos, *Brasilsat I* e *Brasilsat II*, aumentando a confiabilidade e a interiorização dos serviços de telefonia, TV e comunicação de dados. Em 1988 os serviços de ligação telefônica internacional conectaram o Brasil com 154 países. Nesse mesmo ano o número de acessos telefônicos fixos em serviço no Brasil atingiu a marca de 8,8 milhões, mantendo a tendência de forte alta apresentada na década anterior (ANATEL, 2007).

Os anos noventa do século passado foram um marco fundamental nos rumos do setor de telecomunicações brasileiro. A primeira metade dessa década registrou investimentos públicos na casa dos US\$ 3,4 bilhões/ano. O crescimento nos valores em relação à década anterior permitiu a manutenção da tendência de alta nos números de acessos telefônicos. De 9,4 milhões de linhas em serviço, registradas em 1990, a rede superou os 13 milhões de acessos em 1995. Além disso, iniciou-se em 1993 o processo de implantação de tecnologia digital, por meio dos cabos de

fibra óptica, o que ampliou fortemente a velocidade na transmissão de dados com redução de custos operacionais (ALMEIDA, 2001; ANATEL, 2007; PEREIRA FILHO, 2001).

A taxa de digitalização da planta telefônica fixa passou de 45% ao final de 1995. A modernização do sistema foi realizada exclusivamente com financiamento público. Dessa forma, a malha brasileira de telecomunicações ingressou num cenário de elevação dos padrões tecnológicos de sua infra-estrutura. Os cabos de fibra óptica substituíram, também, as conexões internacionais. O cabo submarino *Americas*, com tecnologia digital, passou a operar em 1994, ligando o Brasil ao restante do continente americano.

Entre os novos serviços oferecidos pelas companhias estatais brasileiras, a partir de 1990, encontra-se a telefonia celular móvel. Em 1995 havia em operação no país 1,5 milhões de aparelhos celulares. Embora o número fosse reduzido quando comparado aos indicadores da telefonia fixa no mesmo período, permite demonstrar que a modernização do setor de telecomunicações assegurou às empresas estatais a ampliação de sua agenda de serviços prestados à população, em curto espaço de tempo (ANATEL, 2007).

É necessário ressaltar, no entanto, que o interesse estatal em expandir os serviços de telecomunicações pelo território brasileiro não eliminou as assimetrias regionais no acesso da população aos serviços básicos. A falta de regularidade nos investimentos, entre as décadas de 1960 e 1990, associada ao crescimento econômico do país marcado pela desigualdade regional, resultou num cenário em que a maior parte dos serviços de telecomunicações continuou concentrado em algumas regiões do Brasil. Segundo Cavalcante (2009, p. 39-40), as principais regiões metropolitanas do país, como as de São Paulo, do Rio de Janeiro e de Belo Horizonte, respondiam, sozinhas, por 31% de todos os terminais telefônicos instalados pelo Sistema TELEBRÁS na década de 1990. Nota-se, dessa forma, que no período estatal não houve um processo completo de democratização do acesso aos serviços básicos de telecomunicações. A expansão da rede, embora significativa, continuou marcada pela desigualdade regional, privilegiando os espaços geográficos brasileiros mais desenvolvidos economicamente, sobretudo as áreas metropolitanas da região Sudeste.

O ciclo estatal de operação do setor de telecomunicações no Brasil, que emergiu na segunda metade da década de 1960, experimentou sua reconfiguração

a partir de 1995. Nesse ano, Fernando Henrique Cardoso iniciou sua gestão na presidência do país, como mencionado anteriormente. Seu plano de governo compreendia a flexibilização do monopólio estatal na prestação de serviços básicos, como os de telecomunicações⁵².

O governo federal utilizou-se de uma estratégia bastante ofensiva para justificar a flexibilização de monopólios e privatização de empresas estatais. No caso das telecomunicações, a tônica assentou-se em apontar para a ineficiência e falta de qualidade na prestação dos serviços, somada aos custos elevados para a população ter acesso à telefonia. Como afirmou Cavalcante:

Mesmo reconhecendo os avanços do Sistema TELEBRÁS, [o governo] afirmava que esse modelo [estatal], baseado na aquisição de linhas pelo autofinanciamento, não é capaz de enfrentar a demanda não atendida, a defasagem tecnológica, a baixa produtividade etc (...) Era falacioso o argumento de que o monopólio estatal assegurava o atendimento social, pelo fato de que as camadas mais pobres da sociedade não tinham acesso aos serviços. Somente recursos advindos da iniciativa privada poderiam promover a entrada do país na 'era da informação', e os eixos para tal transformação, são expostos claramente: liberalização, privatização e regulação (...) É forte [na posição defendida pelo governo] a forma inexorável como é apresentada a tendência de privatização do setor de telecomunicações no mundo, articulando-a a um determinismo tecnológico causador de mudanças inevitáveis e positivas (CAVALCANTE, 2009, p. 56-57).

De fato, tanto a flexibilização garantida pela quebra do monopólio estatal, quanto a privatização das companhias públicas foram apresentadas pelo governo federal como as únicas alternativas para garantir eficiência, qualidade e redução de custos na prestação dos serviços de telecomunicações. Além disso, tais medidas garantiriam o ingresso do Brasil no *hall* dos países em que a “globalização” e a “modernidade” far-se-iam presentes no modelo de gestão de serviços à sociedade⁵³ (CAVALCANTE, 2009, p. 57).

Em agosto de 1995, o Congresso Nacional aprovou a proposta número 8 de emenda à Constituição Federal de 1988, de iniciativa da presidência da república. Esta medida eliminava legalmente a exclusividade estatal na prestação dos serviços

⁵² O texto do plano de governo versava sobre: “Propor emenda à Constituição para flexibilizar o monopólio das telecomunicações, mantendo a capacidade da União de coordenar investimentos segundo os interesses nacionais e preservando o papel do setor público nas áreas estratégicas e no desenvolvimento tecnológico do setor” (CARDOSO, 1994, p. 205).

⁵³ Não é objetivo deste trabalho discutir amplamente a natureza do processo de ajuste estrutural do Estado brasileiro. Para maiores informações sobre a experiência do setor de telecomunicações conferir Cavalcante (2009).

de telecomunicações, energia elétrica, gás canalizado e exploração de reservas petrolíferas. Permitiu-se, a partir de então, o ingresso da iniciativa privada em setores até então monopolizados pelo Estado. Para as telecomunicações previa-se a obrigatoriedade de elaboração e aprovação, pelo Congresso Nacional, de legislação específica sobre os novos marcos regulatórios do setor (ALMEIDA, 2001; BRASIL, 1995b; PEREIRA FILHO, 2001).

Os pilares fundamentais que passaram a regular a prestação dos serviços de telecomunicações no país foram aprovados em 1996 e 1997. No primeiro ano foi aprovada a Lei Mínima de Telecomunicações (Lei N.º 9295/96), que versa sobre as condições para operação privada na telefonia móvel e serviços via satélite. No ano seguinte, por sua vez, passou a vigorar a Lei Geral de Telecomunicações (Lei N.º 9472/97). Essa normativa impactou fortemente a estrutura público-estatal que ainda vigorava, definindo as novas regras para o funcionamento do setor. Previa-se a redefinição do papel do Estado, com o fortalecimento de suas funções regulatórias por meio da criação da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL); a prestação dos serviços baseada na livre concorrência entre empresas privadas mediante concessão ou autorização expedidas pelo poder público e o estabelecimento de metas de universalização do acesso (ALMEIDA, 2001; BRASIL, 1996; 1997).

A Lei Geral de Telecomunicações condicionava, como procedimento prévio à privatização das empresas estatais e ingresso efetivo das corporações privadas no setor, a aprovação de um Plano Geral de Outorgas (PGO), delimitando as regiões geográficas disponíveis e regras básicas para *concessão* e *autorização*, e de metas para a progressiva expansão e universalização do acesso. Em abril de 1998, por meio do Decreto N.º 2534/98, foi aprovado o Plano Geral de Outorgas para o Serviço Telefônico Fixo Comutado. Por meio dele as empresas estaduais que compunham a *holding* TELEBRÁS foram agrupadas em quatro novas *holdings*, distribuídas em regiões geográficas, como apresentado no Quadro 3, seguindo critérios de maior ou menor atratividade econômica, disponíveis para *concessão* à iniciativa privada (BRASIL, 1997; 1998a).

As empresas que adquirissem *concessão* para as regiões I, II e III deveriam oferecer serviços locais e de longa distância dentro de suas áreas geográficas determinadas. A região IV, por sua vez, previa a *concessão* de serviços de longa distância nacional e internacional. Além destas orientações, o PGO estabelecia que

as companhias concessionárias das regiões I, II e III deveriam cumprir metas de universalização e expansão até dezembro de 2003. As empresas que conseguissem atingir os objetivos até dezembro de 2001 poderiam requerer licença, junto à ANATEL, para atuação fora de suas áreas delimitadas pelo Plano Geral de Outorgas (BRASIL, 1998a).

Para cumprir as determinações legais de não-exclusividade na prestação de serviços para as novas áreas geográficas, o Plano Geral de Outorgas fixava parâmetros para expedir *autorização* a outras empresas. Este mecanismo garantia que houvesse competição entre duas companhias distintas dentro de uma mesma área geográfica: a *concessionária*, que assumiria o espólio das ex-empresas estatais agrupadas nas quatro novas *holdings*, e a *autorizada*, nomeada como “empresa-espelho”, que teria direito a prestar serviços nas mesmas regiões, buscando-se, desse modo, garantir a concorrência no setor de telecomunicações. As licenças que autorizavam novas empresas a competirem com as concessionárias foram expedidas a partir de 1999 na forma de “licenças-espelho”. O Quadro 3 apresenta a nova segmentação geográfica do setor de telecomunicações, estabelecida pelo Plano Geral de Outorgas, entre as concessionárias e as empresas-espelho:

Quadro 3 - Telefonia fixa no Brasil pós-privatização

Região	Holding	Concessionária	Área de Abrangência	Espelho
I	Tele Norte-Leste	Telemar	AL, AM, AP, BA, CE, ES, MG, PA, PB, PE, PI, RJ, RN, RR, SE	Vésper
II	Tele Centro-Sul	Brasil Telecom	AC, DF, GO, MS, MT, PR, RO, RS, SC, TO	GVT
III	TELESP	Telefônica	SP	Vésper
IV	EMBRATEL	EMBRATEL	Ligações Nacionais e Internacionais	Intelig

Fonte: Elaboração do autor com base em Novaes (2000).

As autorizadas não tinham metas de universalização do acesso a cumprir em suas regiões de atendimento, mas lhes eram adjudicados indicadores de expansão a serem obtidos até dezembro de 2002. As empresas-espelho que atingissem seus objetivos até dezembro de 2001 poderiam requerer, junto à ANATEL, licença para prestação de serviços em novas regiões geográficas (BRASIL, 2001).

Dois novos dispositivos legais, que fundamentaram o processo de transformação dos marcos regulatórios do setor de telecomunicações, foram aprovados em 1998. O primeiro deles foi o Plano Geral de Metas para a Universalização do Serviço Telefônico Fixo (Decreto N.º 2592/98), expedido pela

ANATEL, o qual previa um conjunto de indicadores a serem obtidos pelas concessionárias privadas que assumissem as quatro novas *holdings* criadas pelo Plano Geral de Outorgas (BRASIL, 1998a; 1998b).

Os artigos do plano versavam sobre metas específicas de crescimento anual nos acessos telefônicos fixos individuais e coletivos/de uso público, por dimensão populacional dos municípios, além de apresentar prazos, para atendimento nas solicitações para instalação de linhas, a serem obtidos pelas novas concessionárias dentro de suas regiões geográficas de prestação de serviços. O Quadro 4 apresenta, de forma sintética, metas dispostas no Decreto N.º 2592 de 1998:

Quadro 4 – Prazos para instalação de acessos individuais e atendimento das solicitações pelas concessionárias (2001-2005)

Prazos	Acessos Individuais	Prazo para Atendimento
12/2001	todas cidades com mais de mil habitantes	até quatro semanas
12/2003	todas cidades com mais de seiscentos habitantes	até duas semanas
12/2005	todas cidades com mais de trezentos habitantes	até uma semana

Fonte: Elaboração do autor com base em BRASIL (1998b; 2003b).

Para os anos de 1999 a 2001 as concessionárias deveriam seguir as metas de universalização especificadas para cada estado brasileiro, de acordo com o Decreto N.º 2592/98. Além disso, havia indicadores de acessos coletivos a serem obtidos pelas concessionárias. A partir de dezembro de 2003 deveriam estar instalados 7,5 telefones de uso público para cada 1000 habitantes. Esse número deveria subir a mais de 8 telefones de uso público para cada 1000 habitantes, a partir do último mês de 2005. Da mesma maneira que os acessos individuais, entre 1999 e 2001, as concessionárias tinham metas de expansão nos acessos coletivos especificadas para cada estado do país. As empresas que adiantassem o cumprimento de todas as metas dispostas para suas regiões de prestação de serviços, até dezembro de 2001, poderiam requerer licença para atuação em outras áreas geográficas do Plano Geral de Outorgas (BRASIL, 1998a; 1998b).

O segundo dispositivo foi o Plano Geral de Metas de Qualidade para o Serviço Telefônico Fixo, aprovado pela resolução número 30 de 1998, da ANATEL, a qual apresentava um conjunto amplo⁵⁴ de indicadores de qualidade na prestação

⁵⁴ A resolução N.º 30/98 da ANATEL apresentava as seguintes metas: de qualidade do serviço, de atendimento às solicitações de reparo, de atendimento às solicitações de mudança de endereço, de atendimento por telefone ao usuário, de qualidade para o telefone de uso público, de informação do

dos serviços e satisfação do cliente, a serem obtidos tanto por empresas concessionárias como por autorizadas. O cumprimento das metas de universalização do acesso e de qualidade dos serviços, por parte das operadoras, seria fiscalizado pela Agência Nacional de Telecomunicações (BRASIL, 1998c; 2000).

Além das alterações legais, a reestruturação das práticas tarifárias configurou-se como aspecto importante na modificação da lógica organizativa do sistema de telecomunicações. As companhias estatais de telefonia começaram a ser preparadas para a privatização já em 1994. Desde então, o governo federal realizou uma reestruturação tarifária significativa, elevando as tarifas locais e reduzindo o preço das ligações interurbanas e internacionais, eliminando, dessa forma, o princípio básico do subsídio cruzado. Entre 1994 a 1998, o valor do pulso⁵⁵ local passou de R\$ 0,019 para R\$ 0,058, representando reajuste de 205% no período. A assinatura básica local foi reajustada em 2.172%, passando de R\$ 0,44 para mais de R\$ 10,00 ao mês. Além disso, o nível de investimentos no Sistema TELEBRÁS cresceu exponencialmente, passando de R\$ 4,3 bilhões em 1995 para mais de R\$ 38,6 bilhões em 1998, como forma de acelerar a modernização da rede, tornando as companhias mais atraentes para a iniciativa privada (ANATEL, 2005; DIEESE, 1999).

O arcabouço jurídico-legal que estruturaria os novos marcos regulatórios do setor de telecomunicações no Brasil estava pronto. Entre agosto de 1995 e junho de 1998, reformularam-se completamente os dispositivos que mantiveram mais de três décadas de monopólio estatal na prestação de serviços de telefonia no país. Além disso, o princípio de justiça tarifária obtido com o subsídio cruzado foi gradativamente eliminado. Os pesados investimentos estatais em digitalização da rede buscaram expandir o acesso às tecnologias modernas da fibra óptica pelas companhias estaduais. A transição estava pronta para o início do segundo período de concessão dos serviços de telecomunicações do país à iniciativa privada, como havia ocorrido até a primeira metade dos anos 1960.

código de acesso do usuário, de atendimento à correspondência do usuário, de atendimento pessoal ao usuário, de emissão de contas e de modernização da rede (BRASIL, 1998c; 2000).

⁵⁵ Unidade de medida usada para chamadas telefônicas. Um pulso equivale, aproximadamente, a quatro minutos de ligação efetivada. A partir de 1º de janeiro de 2006 todas as ligações telefônicas do Brasil passaram a ser contadas por minuto (ANATEL, 2007).

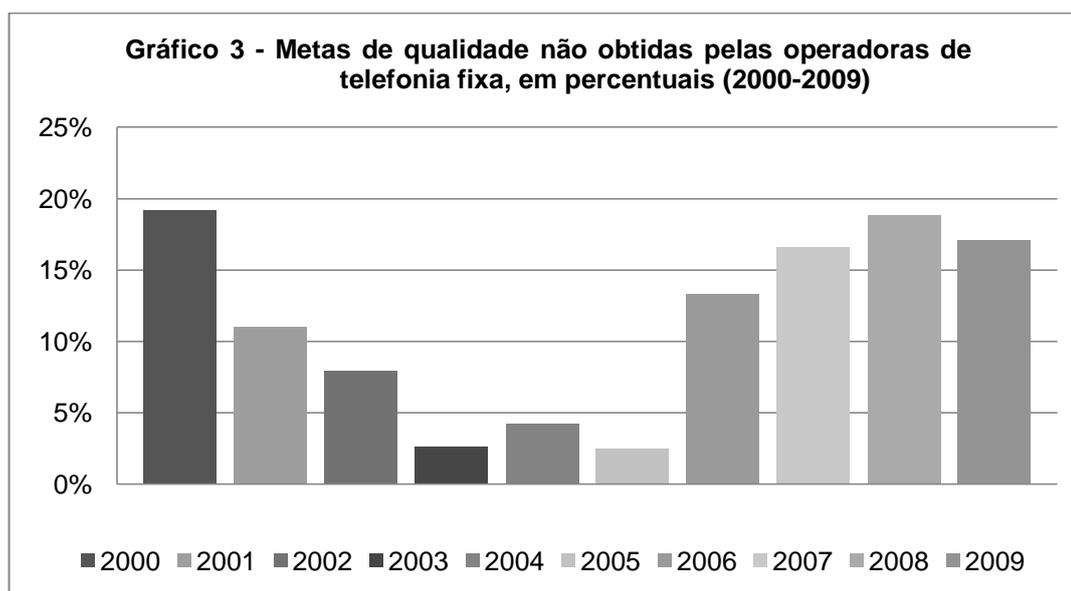
Em julho de 1998 foi realizado o leilão de venda *Tele Norte-Leste*, *Tele Centro-Sul*, TELESP e EMBRATEL, na Bolsa de Valores do Rio de Janeiro. As empresas que compunham o sistema foram privatizadas por aproximadamente R\$ 20 bilhões, representando um ágio de 63% em relação ao preço mínimo, estipulado pelo governo federal, de aproximadamente R\$ 13 bilhões. O consórcio *Telemar*, formado por empresas de capital nacional, arrematou a *Tele Norte-Leste*, maior operadora de telefonia fixa do país, atingindo aproximadamente 86 milhões de pessoas. A *Tele Centro-Sul*, responsável pelos serviços de telefonia de mais de 27 milhões de pessoas, foi adquirida pelo consórcio *Solpard*, formado por empresas de capital majoritariamente italiano. A TELESP, operadora de telefonia fixa no estado de São Paulo, passou para o controle da *Telefónica de España*. A EMBRATEL, por sua vez, foi adquirida pela MCI, segunda maior empresa norte-americana em operação de ligações de longa distância (BOLAÑO; MASSAE, 2000).

A ANATEL editou, em junho de 2003, novas metas de universalização dos serviços de telefonia fixa para o Brasil. Essa medida era prevista, pois todas as concessionárias deveriam atingir indicadores de universalização progressiva dos serviços até dezembro de 2003, em suas regiões de atuação delimitadas pelo Plano Geral de Outorgas de 1998. O Decreto N.º 4769 de 2003 previa, por seu turno, que até 1º de janeiro de 2006 todas as cidades com mais de 300 mil habitantes deveriam ter serviços de telefonia fixa disponíveis para a população. Além disso, as concessionárias deveriam atender as solicitações para geração de acesso telefônico residencial em até sete dias. Junto com as metas de linhas individuais, estabeleceram-se indicadores de acessos coletivos a serem cumpridos. Acrescentava-se, também, uma inovação em relação ao plano de universalização anterior, editado em 1998: as concessionárias deveriam instalar a infra-estrutura básica para o acesso individual e corporativo à internet por linhas de alta velocidade. Até dezembro de 2010, todos os municípios brasileiros deveriam dispor de acesso à internet de alta velocidade oferecidos pelas concessionárias⁵⁶ (BRASIL, 2003b).

Em 20 de junho de 2003, a ANATEL editou a resolução N.º 417, que versa sobre novas metas de qualidade na prestação de serviços e satisfação do cliente, a serem obtidas por concessionárias e autorizadas. Os indicadores permaneceram os

⁵⁶ A expansão dos acessos à internet de alta velocidade no Brasil tornou-se objeto de grande discussão na mídia brasileira durante a primeira metade de 2010, sobretudo a proposta do governo federal de criação do Plano Nacional de Banda Larga (CRUZ, 2010).

mesmos do Plano Geral de Metas de Qualidade para o Serviço Telefônico Fixo de 1998. Houve, no entanto, uma atualização das metas baseada no crescimento numérico da prestação de serviços obtido pelas operadoras entre 1998 e 2003. O rigor do novo Plano Geral de Metas editado em 2003 (BRASIL, 2003a; 2005), que passou a vigorar em 1º de janeiro de 2006, teve como resultado um pior desempenho nos índices a serem obtidos pelas operadoras, como pode ser visualizado no Gráfico 3:



Fonte: Elaboração do autor com base em ANATEL (2005; 2007; 2008; 2009).

A complexidade regional do Brasil, marcada por grandes disparidades entre estados e municípios, associada às dimensões territoriais expressivas do país, trouxeram dificuldades aos emergentes atores do setor. As novas operadoras do sistema brasileiro de telecomunicações foram inseridas num ambiente competitivo, delimitado por regiões geográficas, em que os custos operacionais e o retorno financeiro se mostraram bastante distintos. Além disso, as disputas entre as controladoras das companhias, em geral de capital estrangeiro, por maior participação no mercado nacional de telecomunicações, forjaram o cenário para significativas alterações nos marcos regulatórios vigentes para o sistema.

O Plano Geral de Outorgas para o Serviço Telefônico Fixo Comutado, de 1998, vedava a possibilidade de que duas ou mais concessionárias, de áreas geográficas distintas das regulamentadas pelo PGO, fossem controladas pelo mesmo grupo empresarial. Essa medida buscava garantir a concorrência como

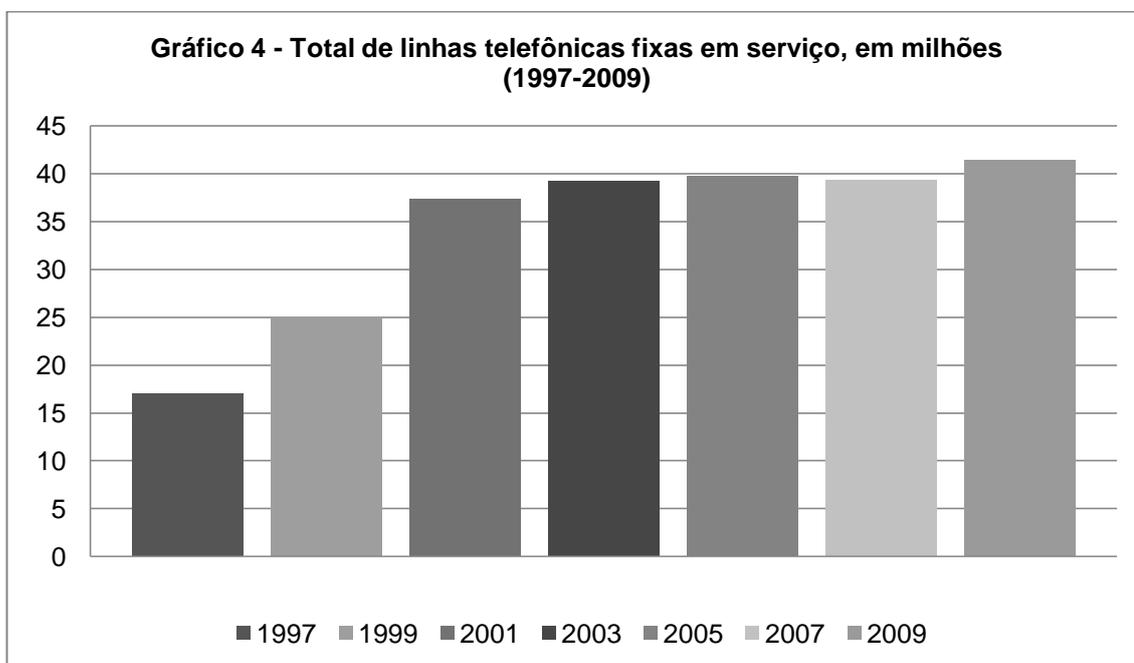
princípio norteador do sistema, restringindo por meios legais a formação de monopólios. Em 2008 a ANATEL, a pedido do Ministério das Comunicações, deu início a uma série de debates sobre a atualização do modelo brasileiro de telecomunicações. O desdobramento imediato das discussões teve como efeito a edição do Decreto N.º 6654 de 2008, que versa sobre o novo Plano Geral de Outorgas para o Serviço Telefônico Fixo. Esse PGO trouxe, como principal inovação, a possibilidade de controle acionário, pelo mesmo grupo empresarial, de duas ou mais operadoras de serviços de telecomunicações, independentemente das áreas geográficas de atuação (BRASIL, 2008).

O principal acontecimento no mercado brasileiro de telecomunicações, em 2008, teve íntima ligação com a gênese do novo Plano Geral de Outorgas. A *Telemar/Oi*, concessionária que assumiu a *Tele Norte-Leste* após a privatização, adquiriu o controle acionário da *Brasil Telecom*, concessionária que operava na região da *holding Tele Centro-Sul*, por R\$ 5,8 bilhões. Esta medida, anunciada em abril de 2008, foi confirmada após a edição do novo PGO, em novembro do mesmo ano. Formou-se, desde então, uma concessionária que atua em todos os estados da federação, exceto São Paulo, e possui mais de 20 milhões de clientes. O princípio da concorrência entre empresas, regulada pela ANATEL, com veto legal à formação de empresas monopólicas, deixou de existir quando o marco regulatório gestado na segunda metade da década de 1990 completou 10 anos.

3.3 Telecomunicações no Brasil pós-privatização

O novo cenário das telecomunicações no Brasil, construído após a privatização do setor em 1998, aponta para a expansão significativa na oferta dos serviços de telefonia à população. A obrigação legal de universalização e expansão dos acessos, sustentada pelas metas anuais exigidas pela ANATEL tanto para concessionárias como para autorizadas, ditou o ritmo de crescimento dos números da telefonia fixa brasileira. O número de acessos instalados nas residências cresceu significativamente na última década. É possível notar, no Gráfico 4, que a expansão teve maior ímpeto entre 1997 e 2001. A relativa estabilização no crescimento dos

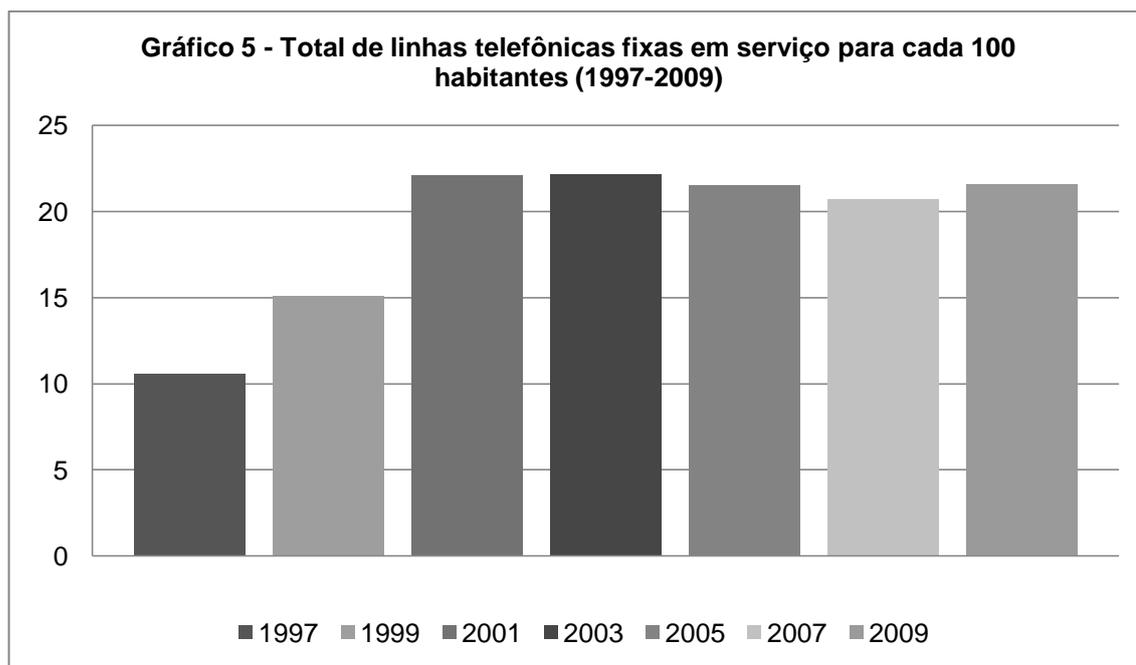
números, a partir de 2002, revela que as operadoras de telefonia fixa passaram a ter dificuldades para manter o ritmo de expansão.



Fonte: Elaboração do autor com base em ANATEL (2009).

A tendência de estagnação nos acessos fixos próximos dos 40 milhões indica a forte concorrência empreendida pelas companhias de telefonia móvel, que tem passado por expansão dramática nos últimos anos. Entre 1998 e 2008, teve crescimento médio de 34,9% ao ano, superando a casa dos 170 milhões de acessos móveis pessoais em 2009. A telefonia fixa, no mesmo recorte temporal, acumulou 8,2% de expansão média ao ano (ANATEL, 2009).

A relação entre o número de terminais fixos instalados a cada 100 habitantes, apresentada no Gráfico 5, confirma a evolução da telefonia fixa no Brasil desde o final dos anos 1990 até 2009. Nota-se, a expansão dos números até 2001, ano a partir do qual se verifica uma estabilização até 2009.

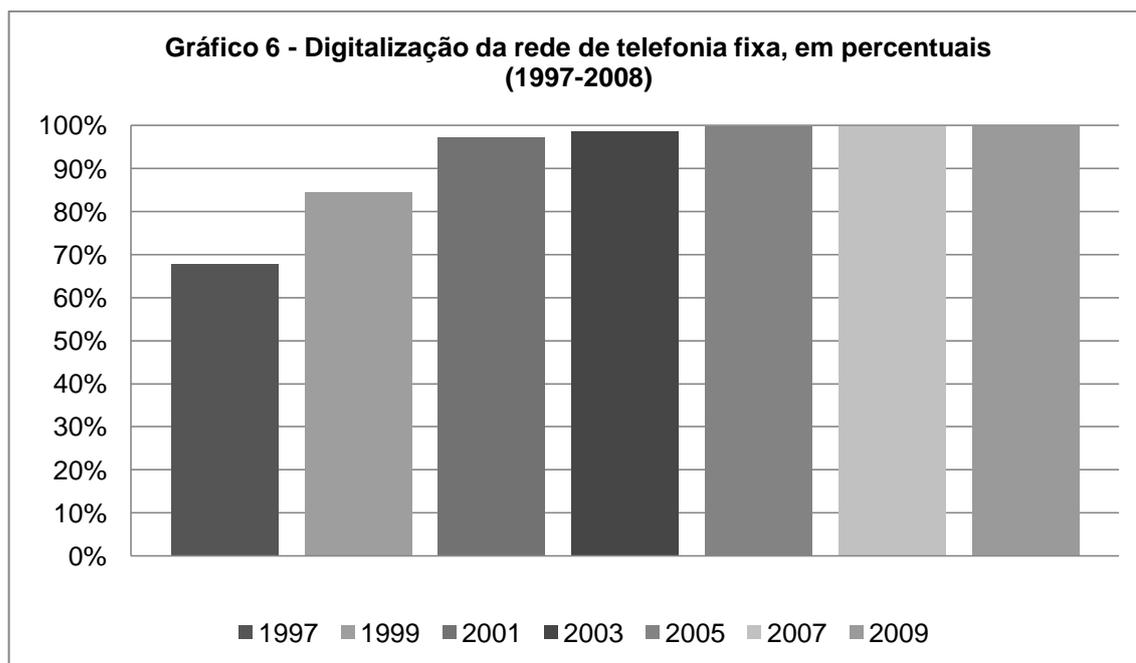


Fonte: Elaboração do autor com base em ANATEL (2009).

Embora a tendência de crescimento nos acessos telefônicos no Brasil tenha se mantido desde a década de 1970, com a emergência de marcos regulatórios estatais no setor de telecomunicações, é no processo de desregulamentação e privatização, empreendido em 1998, que se encontra a explicação para o forte crescimento do acesso à telefonia fixa no país, ainda que num contexto recente de estagnação dos números⁵⁷.

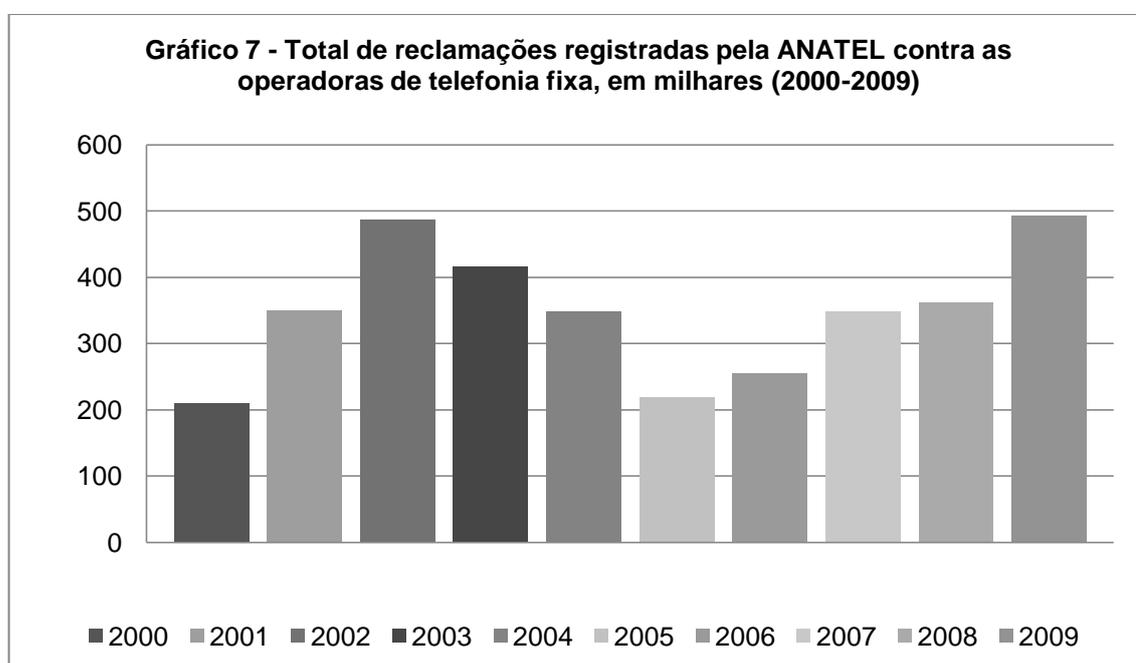
O crescimento na oferta dos serviços foi acompanhado pela digitalização das tecnologias no setor, como é mostrado no Gráfico 6. A tendência de modernização do sistema pôde ser detectada antes mesmo da privatização. No entanto, foi a partir de 1998 que o crescimento levou quase a totalidade da rede ao padrão digitalizado. A rede digital permite às operadoras oferecer, sobretudo, um conjunto mais amplo de serviços, como os recursos à identificação de chamada, chamada em espera, caixa postal eletrônica, transferência de ligações para outro ramal telefônico e teleconferências. Além disso, permite tanto às operadoras como à ANATEL aferirem as falhas no sistema de forma mais eficiente, permitindo a resolução de problemas com mais celeridade.

⁵⁷ Vale destacar que a estagnação nos números de linhas fixas instaladas no Brasil segue uma tendência global recente (ANATEL, 2008).



Fonte: Elaboração do autor com base em ANATEL (2009).

Os índices de reclamação dos usuários da telefonia fixa brasileira, registrados pela ANATEL, seguiram caminhos diferentes dos indicadores de digitalização e expansão dos acessos instalados em serviço. Durante a vigência do primeiro Plano Geral de Metas de Qualidade, entre 2000 e 2005, as reclamações passaram, num primeiro momento, por forte alta, atingindo mais de 480 mil em 2002, como pode ser observado no Gráfico 7:



Fonte: Elaboração do autor com base em ANATEL (2005; 2007; 2008; 2009).

Até 2005, no entanto, houve baixa nas reclamações registradas pela Agência Nacional de Telecomunicações. É importante destacar que entre o início de vigência do primeiro Plano Geral de Metas de Qualidade, em 2000, e o último ano, em 2005, não houve redução dos números absolutos de reclamação dos clientes, que variaram entre as 200 mil em 2000 e 2005, e 487 mil em 2002.

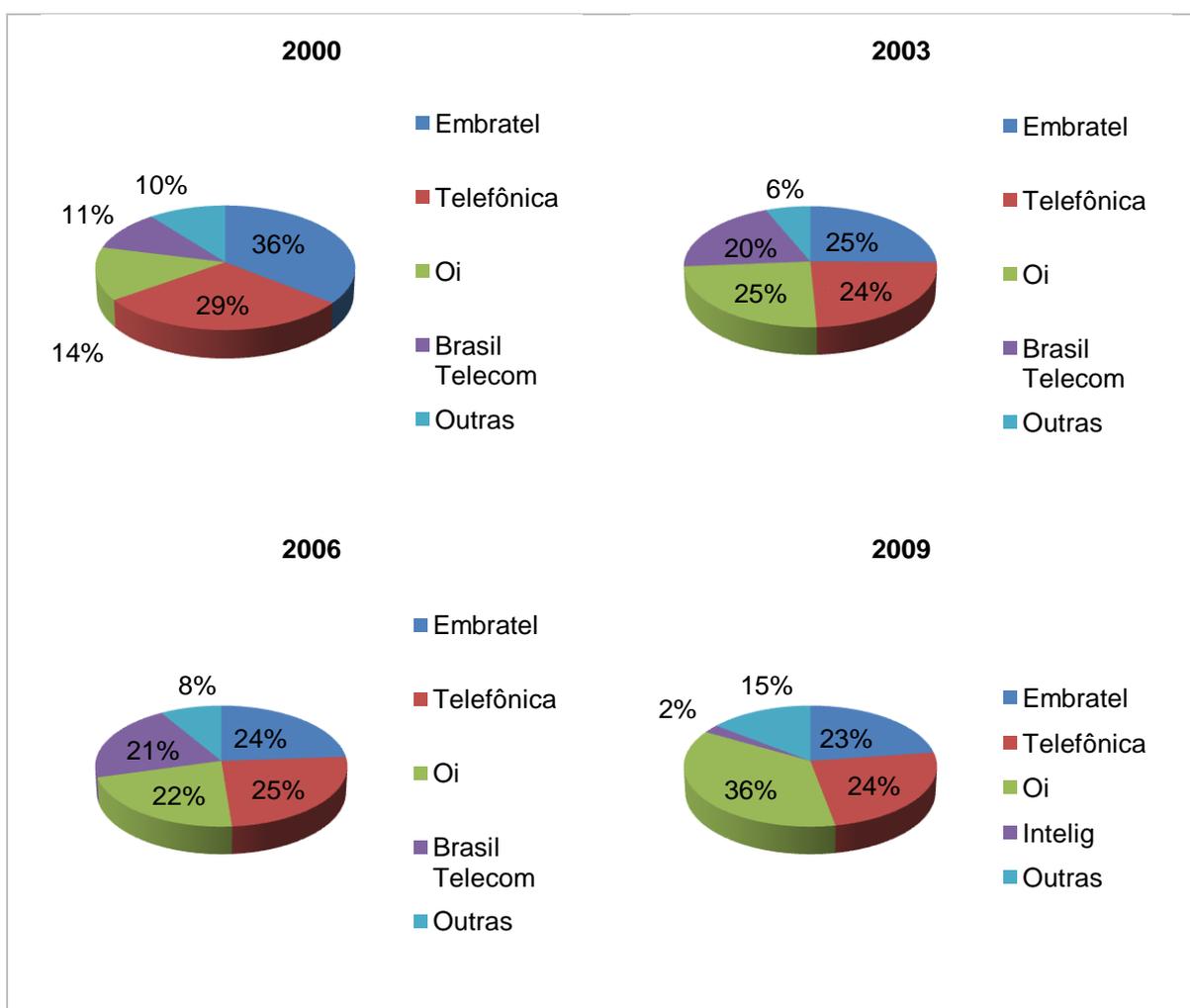
Em 1º de janeiro de 2006 passou a vigorar o segundo Plano Geral de Metas de Qualidade. Embora os indicadores permanecessem os mesmos do plano anterior, houve uma atualização das metas anuais a serem obtidas pelas operadoras. A partir de então nota-se, como se observa no Gráfico 7, o crescimento contínuo nas reclamações registradas pela ANATEL contra os serviços prestados pelas companhias, passando de 255 mil queixas em 2006 para cerca de 500 mil em 2009.

O cruzamento dos números relativos à expansão das linhas de telefonia fixa, apresentados no Gráfico 4, com as insatisfações dos usuários registradas pela ANATEL no Gráfico 7, permite apontar para um cenário em que as operadoras claramente priorizaram o crescimento da rede desvinculado da manutenção de padrões de qualidade. Nota-se, com essas informações, que a melhoria na qualidade dos serviços e satisfação dos usuários, um dos objetivos centrais do processo de desregulamentação e privatização do setor de telecomunicações no Brasil ensejado em 1998, não se efetivou na primeira década de novo regime de prestação de serviços telefônicos no país. A opção das operadoras em priorizar a expansão quantitativa dos acessos, sem a qualidade necessária para o atendimento ao usuário final, está associada às diferentes sanções previstas caso haja descumprimento das metas. O não cumprimento dos indicadores de expansão dos serviços permite à ANATEL limitar o crescimento das regiões a serem exploradas pelas operadoras, reduzindo a participação no mercado de telecomunicações brasileiro. As metas de qualidade quando não cumpridas, por seu turno, limitam as sanções impostas pela ANATEL contra as operadoras a multas pecuniárias, não sendo possível impedir o acesso a novas regiões para exploração dos serviços de telefonia.

O objetivo de eliminar o monopólio do sistema brasileiro de telecomunicações, com a nova regulamentação do sistema, teve êxito, como é mostrado no Quadro 5. Ainda que de 85% das ligações a longa distância tenha sido controlada, entre 2000 e 2009, por não mais que quatro operadoras no período analisado, a distribuição dos

acessos se manteve inalterada. Os dados revelam, ainda, que as empresas-espelho não conseguiram adquirir status competitivo para concorrer em igualdade com as concessionárias, que assumiram toda a rede já implantada pelas empresas durante o período estatal. Apenas em 2009 uma empresa-espelho, a *Intelig*, conseguiu assumir uma fatia do mercado de ligações de longa distância nacionais, com 2% de acessos.

Quadro 5 – Segmentação do mercado de ligações nacionais a longa distância no Brasil, por empresas, em gráficos (2000-2009)

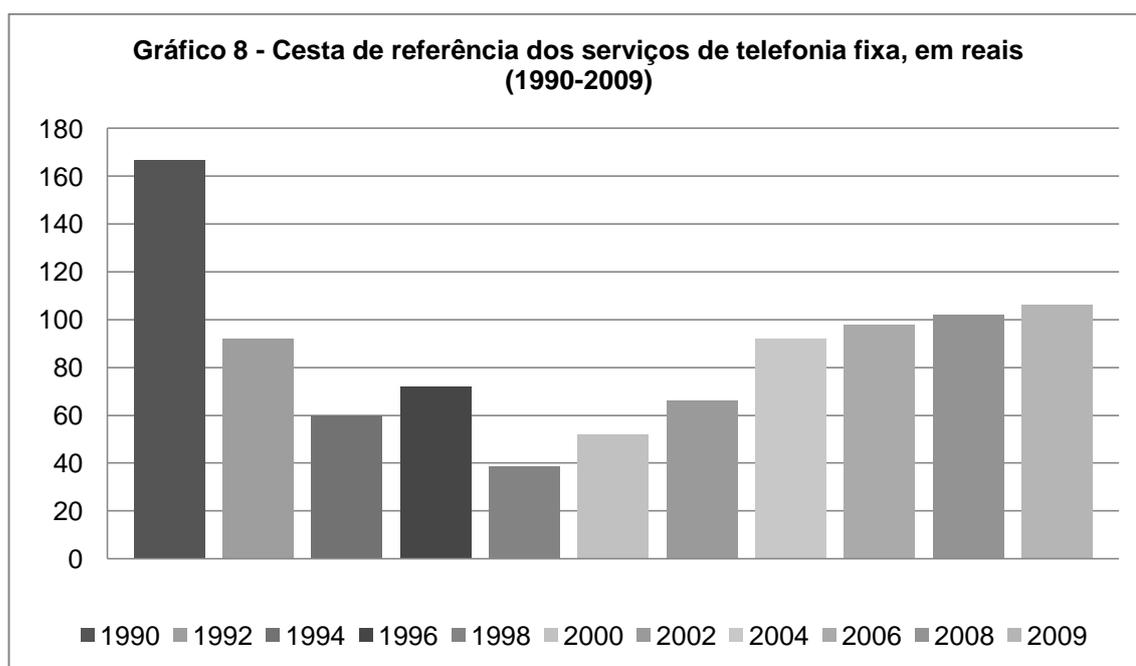


Fonte: Elaboração própria com base em ANATEL (2005; 2007; 2008; 2009).

A partir de 2008 a operadora *Oi* assumiu o controle operacional da *Brasil Telecom*, tornando-se, dessa forma, a principal operadora de ligações a longa distância no Brasil, com 36% dos acessos realizados em 2009. Estima-se, contudo, que a aquisição da *Brasil Telecom* pela *Oi* possa dar início a um processo de hegemonização do mercado pela *Oi*, reduzindo a competitividade do sistema, que

mesmo após onze anos do novo modelo de gestão não assistiu à concorrência igualitária entre concessionárias e empresas-espelho.

A política de tarifas da telefonia fixa passou por intensa reestruturação no período anterior à desregulamentação como parte de um conjunto de medidas preparatórias para a privatização do setor. A cesta de serviços de referência⁵⁸ teve queda importante na primeira metade da década de 1990, como é apresentado no Gráfico 8, especialmente com a redução da taxa de habilitação, que passou de R\$ 4.759,00 no início da anos 1990 para R\$ 85,00 em 1998, chegando a menos de R\$ 30,00 em 2008⁵⁹ (ANATEL, 2008).



Fonte: Elaboração do autor com base em ANATEL (2005; 2007; 2008; 2009).

No entanto, nota-se que a evolução nos números desse índice tem seguido uma tendência crescente desde a privatização, chegando, já em 2004, a um patamar superior ao alcançado nos primeiros anos da década de 1990. Embora o ritmo de crescimento das tarifas da cesta de serviços tenha diminuído a partir de 2006⁶⁰, no último ano registrado no gráfico percebe-se que o valor é superior a todos

⁵⁸ A cesta de referência, adotada internacionalmente para permitir o cálculo de preços médios dos serviços, é composta pelos valores médios da habilitação (diluídos em 36 meses), da assinatura, de 81 minutos de ligação nacional e de um minuto de ligação internacional (ANATEL, 2005).

⁵⁹ Até a privatização do Sistema TELEBRÁS, o usuário, ao adquirir uma linha, tornava-se acionista das empresas de telecomunicações.

⁶⁰ A partir de 2006 a ANATEL alterou o regime de cálculo para a concessão de reajuste de tarifas às operadoras. Até então, o valor era calculado com base no Índice Geral de Preços – Disponibilidade

os anos do período analisado, com exceção de 1990, quando as taxas de habilitação eram extremamente elevadas. O crescimento acumulado das tarifas da cesta de referência no período 1998-2009 chegou a 93%, enquanto o Índice de Nacional de Preços ao Consumidor (INPC)⁶¹ não passou de 80%, segundo dados do IBGE, no mesmo período. Conclui-se, considerando o último ano da série, que o objetivo de redução de custos para a população com a nova formatação do sistema de telefonia não obteve sucesso após uma década de nova regulamentação do setor.

O conjunto de transformações que afetaram as telecomunicações no Brasil, especialmente nas duas últimas décadas, seguiu uma tendência global de mudanças no setor. A expansão dos serviços foi notável após a privatização das telecomunicações, notadamente com o crescimento no número de linhas telefônicas instaladas, na digitalização da rede e no montante de acessos por cada cem habitantes. No entanto, essa evolução não esteve associada a uma melhora significativa na qualidade da prestação dos serviços, tampouco a uma redução nos custos ao usuário.

O quadro controverso em que o setor de telecomunicações se encontra, após mais de 12 anos de privatização dos serviços, acentuou-se com os novos parâmetros regulatórios editados ao longo dos anos 2000, que alteraram metas para as operadoras e criaram uma nova segmentação geográfica para a atuação das companhias do setor. Nos últimos anos registrou-se, ainda, um processo de intensas disputas por aquisição acionária, fusões e internacionalização das operadoras do setor de telecomunicações do Brasil.

Esse cenário trouxe consigo um conjunto expressivo de transformações para a realidade do trabalhador. No capítulo seguinte discute-se a realidade do trabalho nas telecomunicações, considerando as políticas de demissões levadas adiante pelas empresas do setor e as principais alterações no perfil sócio-ocupacional e nas

Interna (IGP-DI), divulgado mensalmente pela Fundação Getúlio Vargas. Em 2006 a agência reguladora passou a usar o Índice de Serviços de Telecomunicações (IST), calculado anualmente. O valor obtido por esse indicador é multiplicado por um fator X, que varia conforme os ganhos econômicos obtidos por cada operadora anualmente. Essa inovação no cálculo das tarifas, segundo a ANATEL, gera um processo de redução dos preços ao consumidor de acordo com os ganhos econômicos obtidos por cada operadora de telecomunicações do país (ANATEL, 2008).

⁶¹ O INPC (Índice Nacional de Preços ao Consumidor) é medido pelo IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística) desde setembro de 1979. Ele é obtido a partir dos Índices de Preços ao Consumidor de 11 regiões metropolitanas do Brasil e tem como objetivo oferecer a variação dos preços no mercado varejista, mostrando, assim, o aumento do custo de vida da população.

relações de trabalho, desde os últimos anos do século XX até o fim da primeira década do século XXI.

4. A REALIDADE DO TRABALHO NO SETOR DE TELECOMUNICAÇÕES NO BRASIL

As transformações recentes do capitalismo, bem como o novo papel assumido pelas telecomunicações nas últimas décadas, trouxeram efeitos significativos sobre a realidade do trabalho no setor de telefonia. As atribuições das empresas, intimamente relacionadas com os objetivos de expansão dos negócios em grande escala e com a conquista de novos mercados consumidores, tiveram reflexos sobre o perfil da mão-de-obra empregada, bem como sobre as relações de trabalho. Estudos recentes⁶² contribuíram para delinear esse quadro de mudanças, notadamente com a expansão dos processos de desregulamentação e privatização de empresas no ramo das telecomunicações, lançadas na década de 1990.

Guimarães (2006) sugere haver um processo de transformação contínua no âmbito do trabalho nas telecomunicações, sobretudo pelo alto grau de competitividade entre as empresas do setor, que impõe processos permanentes de inovações tecnológicas e de racionalização das companhias. A experiência brasileira, com efeito, caracterizou-se pela desregulamentação e privatização tardia em relação aos demais países do continente. Dessa forma, é possível afirmar que as transformações, doze anos após as primeiras mudanças no modelo operacional de telecomunicações do Brasil, ainda se manifestam com intensidade na realidade do trabalho.

As primeiras pesquisas desenvolvidas no período pós-privatização, sobretudo nos dois últimos anos da década de 1990, apontaram para algumas tendências sobre o perfil sócio-ocupacional da mão-de-obra do setor de telecomunicações, notadamente com mudanças na faixa etária e no tempo de instrução escolar. A força de trabalho empregada, nesse cenário, tenderia a ficar mais jovem e mais escolarizada⁶³. Quando analisadas algumas variáveis de relações de trabalho, as pesquisas apontariam para tendência de piora nos rendimentos salariais e redução no tempo de permanência no emprego, com aumento da rotatividade da mão-de-

⁶² A título de exemplo sugerem-se as seguintes fontes: as análises de experiências internacionais realizadas por Balbontín (2005), Del Bono (2002), Piñaranda (2007) e Walter; González (1998) e; para o caso brasileiro os estudos de Larangeira (1998), Mocelin (2006), Pereira Filho (2001), Ribeiro (2009) e Ruduit (2001).

⁶³ Lima (2006) e Torrens et al. (1999).

obra. Contudo, é importante registrar que esses estudos, de maneira geral, confrontaram a realidade dos primeiros anos pós-privatização com o período anterior, de gestão público-estatal do sistema de telecomunicações do país. As empresas estatais se caracterizaram por garantir, entre outros aspectos, estabilidade funcional e carreira profissional para seus trabalhadores, desenhando um quadro em que o tempo de permanência, os rendimentos salariais e a faixa etária da mão-de-obra se tornassem elevados. O contraste entre as duas realidades mostraria, portanto, diferenças dramáticas (GUIMARÃES, 2006).

Torna-se relevante, frente a esse quadro, analisar a trajetória recente da realidade do trabalho nas telecomunicações do país, tendo em vista a contínua transformação do setor na primeira década do século XXI, sobretudo com a expansão e diversificação dos serviços, a introdução de novas tecnologias e as alterações nos marcos regulatórios editados no final da década de 1990 e na primeira metade dos anos 2000, como sugerem Guimarães (2006) e Lima (2006). Além disso, as disputas por maior participação no mercado brasileiro envolveram trocas no controle acionário de grande parte das operadoras de telecomunicações no país na última década⁶⁴, trazendo reflexos para a realidade do trabalhador, como apontaram alguns estudos de caso, como os realizados por Mocelin (2006), Ribeiro (2009) e Ruduit (2001).

O desenvolvimento deste capítulo é efetuado a partir de três seções. Num primeiro momento enfatiza-se a estratégia de demissões sem justa causa empreendida pelas empresas e seus efeitos sobre a estrutura ocupacional das telecomunicações (seção 4.1). A seguir, analisa-se a evolução dos indicadores de perfil sócio-ocupacional (seção 4.2). Por fim, discutem-se as mutações nas relações de trabalho mediante a análise de alguns indicadores selecionados (seção 4.3).

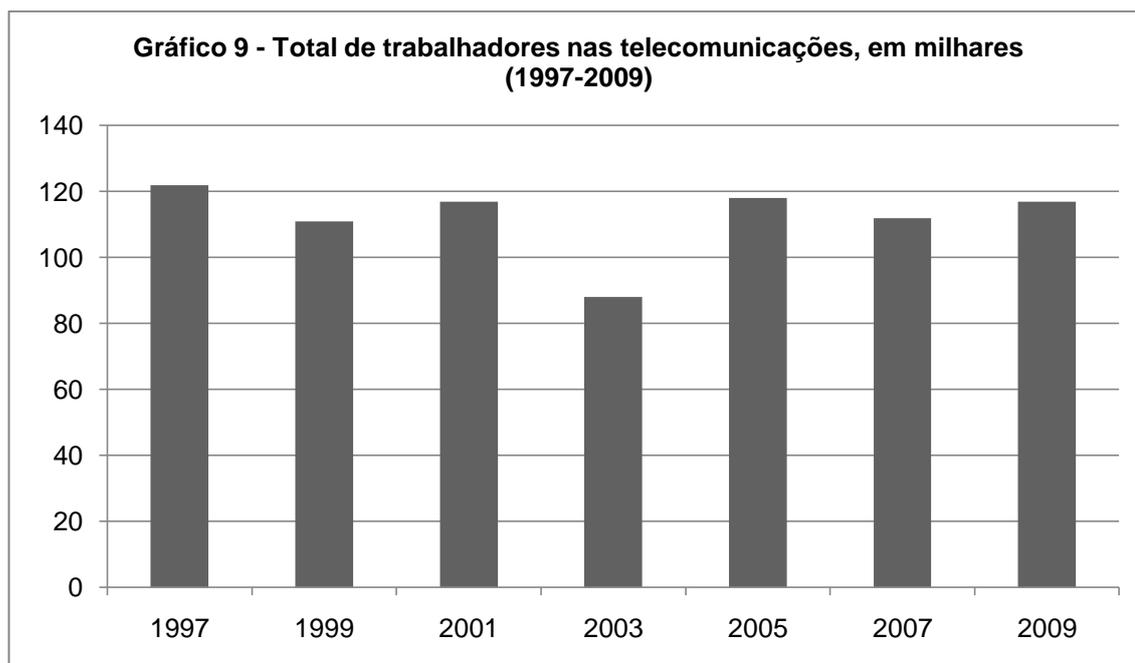
⁶⁴ Vale ressaltar, somente nos últimos três anos, a fusão entre a *Brasil Telecom* e a *Oi*, formando a maior operadora de telecomunicações do país; e a aquisição da GVT pelo grupo francês *Vivendi*, após intensa disputa com a espanhola *Telefônica*.

4.1A política de demissões como forma de reestruturação da força de trabalho

A composição da força de trabalho empregada no setor de telecomunicações passou por várias transformações, ainda na década de 1990, quando se desenhavam as primeiras alterações nos marcos regulatórios do sistema. Além disso, o início dos processos de digitalização da rede de telefonia colocou a mão-de-obra, até então experimentada em tecnologias eletromecânicas, em contato com sistemas digitais, que passaram a demandar novos atributos de qualificação. De modo a reestruturar a força de trabalho, a prática das demissões tornou-se expediente usual entre as grandes empresas, sobretudo com a privatização das companhias estatais em 1998, que até então empregavam, no Brasil, mais de 70% do total de trabalhadores do setor de telecomunicações⁶⁵ (LARANGEIRA, 1998; MOTIM, 2002).

O total de trabalhadores empregados no setor de telecomunicações do país, mesmo num cenário de profundas transformações, se manteve relativamente estável entre 1997 e 2009. Não houve expansão considerável dos postos de trabalho no setor como poderia se imaginar, sobretudo com o notável crescimento da rede telefônica e dos serviços oferecidos à população brasileira na última década. Os dados apresentados no Gráfico 9 confirmam a relativa estabilidade no total de trabalhadores nas telecomunicações brasileiras:

⁶⁵ As companhias privatizadas em julho 1998 empregavam no final daquele ano aproximadamente 80 mil trabalhadores. Em dezembro de 2009, essas empresas, sob regime privado de gestão, empregam menos de 30 mil pessoas, segundo Relatórios Anuais das companhias.

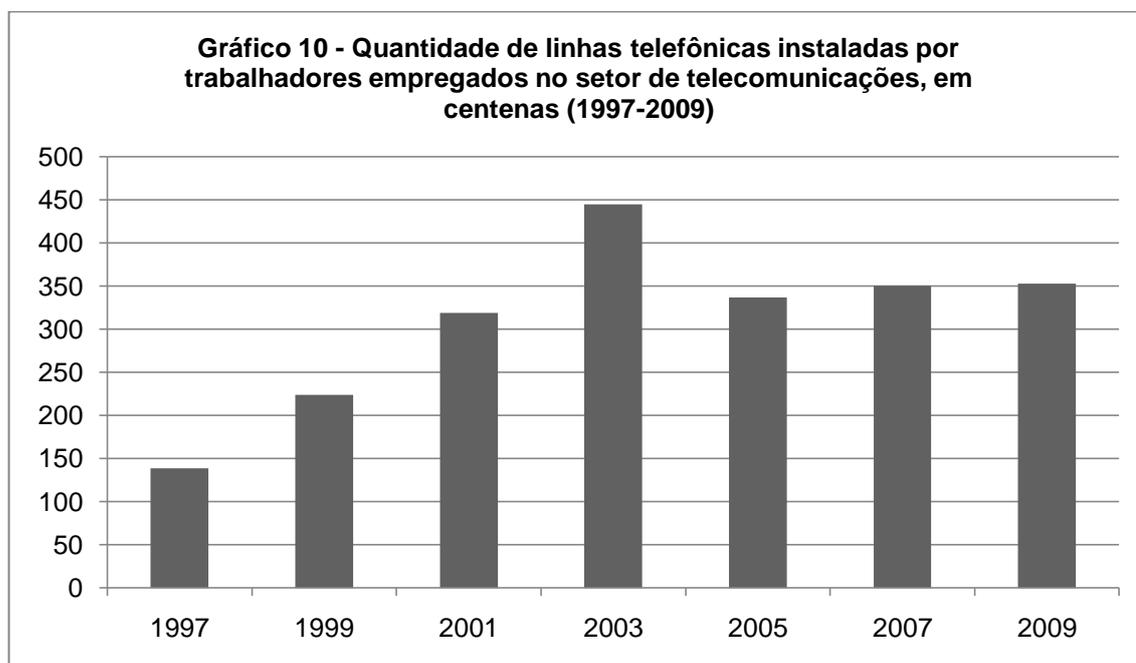


Fonte: Elaboração do autor com base nos dados da RAIS/MTE.

É importante notar que entre 2001 e 2003 houve redução considerável no quantitativo de trabalhadores no setor, passando de 117 mil para pouco menos de 90 mil empregados. Essa queda no número de trabalhadores tem sido associada com o adiantamento das metas de expansão e universalização dos acessos cobrados das concessionárias pela ANATEL. As empresas que, até dezembro de 2001, atingissem as metas poderiam requerer autorização oficial para expandir geograficamente sua atuação no fornecimento dos serviços. Todas as concessionárias conseguiram atingir os índices nesse prazo, ganhando maior liberdade para a prestação de serviços (ANATEL, 2004). Houve, como já havia sido notado por Guimarães (2006) e DIEESE (2009), forte redução no quadro funcional das grandes concessionárias em razão do adiantamento das metas cobradas pela ANATEL. A partir de 2005, contudo, nota-se uma recomposição da força de trabalho empregada em virtude das novas metas cobradas pela Agência Nacional de Telecomunicações, a serem cumpridas, progressivamente, até 2010.

Não obstante a relativa estabilidade no montante de trabalhadores empregados no setor de telecomunicações do país entre 1997 e 2009, a significativa expansão dos serviços, sobretudo no total de linhas instaladas na telefonia fixa,

aponta para o crescimento, na mesma faixa histórica, nos índices de produtividade no trabalho⁶⁶. Os dados apresentados no Gráfico 10 confirmam esse fenômeno:



Fonte: Elaboração do autor com base nos dados da RAIS/MTE e ANATEL (2009).

Entre 1997 e 2009 houve um acréscimo superior a 24 milhões de linhas telefônicas instaladas no país, com crescimento médio, no período, acima de 17% (Gráfico 4)⁶⁷. O quadro funcional, por sua vez, teve aumento médio inferior a 0,9%, no mesmo período. O total de linhas instaladas por trabalhador empregado registrou seu maior crescimento entre 1997 e 2001, evidenciando um incremento de produtividade no período imediatamente posterior à privatização das companhias estatais: de pouco menos que 150 linhas por trabalhador, em 1997, para mais de 350 acessos telefônicos para cada empregado no último ano considerado no Gráfico 10.

As estratégias de gestão da força de trabalho das empresas de telecomunicações passaram por mudanças significativas, sobretudo a partir da privatização. As novas operadoras do sistema passaram a reorganizar a composição da mão-de-obra, alterando o perfil sócio-ocupacional dos trabalhadores. Essas

⁶⁶ De Wolf (1998) aponta para a necessidade da criação de novos parâmetros na elaboração de indicadores de produtividade em empresas de telecomunicações. No entanto, utiliza-se a medida linha instalada/trabalhador empregado por representar o modelo que usualmente é encontrado nos trabalhos que tratam da temática.

⁶⁷ A média anual de crescimento ou redução de todos os indicadores desta seção é calculada a partir da soma das taxas de crescimento ano a ano, divididas pelo número de anos das séries históricas.

medidas impuseram uma ruptura com as características presentes nas empresas estatais, notadamente na longevidade das relações empregatícias, nos salários elevados e no nível de escolaridade formal dos trabalhadores. Guimarães (2006, p. 147-148) sintetiza o conjunto de situações que impuseram alterações na realidade da força de trabalho empregada nas telecomunicações pós-privatização:

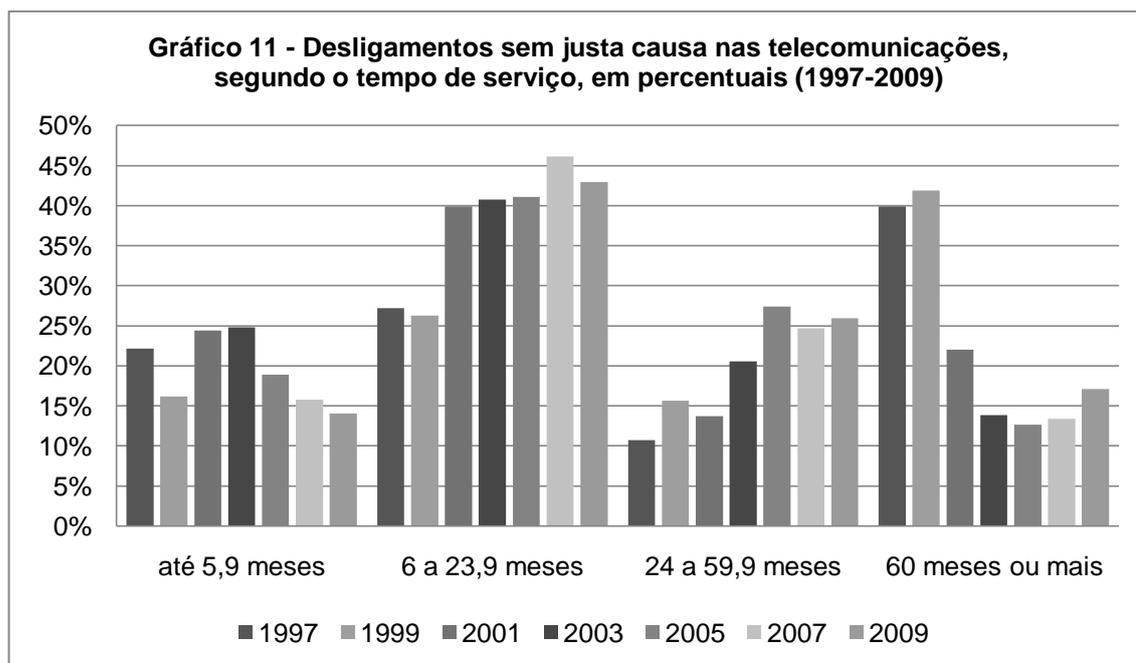
As mudanças ocorridas no setor tiveram implicações importantes em termos das condições de trabalho e de emprego: funções foram eliminadas, outras, criadas; são redefinidos o desenho e o conteúdo do trabalho, requerendo novas qualificações e competências, refletindo-se na composição da força de trabalho (GUIMARÃES, 2006, p. 147-148).

A política de demissões tornou-se a principal estratégia utilizada no setor para reorganizar a mão-de-obra, sobretudo a partir do final da década de 1990. A retirada da estabilidade funcional, uma das principais características das empresas estatais, criou um ambiente de incerteza entre os trabalhadores. Passou a haver, dessa forma, o risco permanente de desligamento, como afirmou um trabalhador de empresa estatal demitido após a privatização:

A primeira coisa que eles [as novas operadoras] fizeram foi tirar a estabilidade, foi tirada já, depois que privatizou foi feita, daí a mente era só corte, corte isso, corte aquilo, cortavam creche, cortavam esses tipos de benefício (FURLIM, Neiva. Entrevista N.º 5, realizada com ex-trabalhador da TELEPAR, 2001).

A partir de 1999 tiveram início os desligamentos⁶⁸, seguindo um conjunto de critérios estabelecidos pelas empresas, que deram conta de três dimensões fundamentais na política de redesenho do perfil sócio-ocupacional da mão-de-obra: tempo de serviço, remuneração salarial e faixa etária. O afastamento dos profissionais com maior tempo de serviço tornou-se medida recorrente no processo de reestruturação da força de trabalho no setor de telecomunicações. Os dados apresentados no Gráfico 11 confirmam esse fenômeno, sobretudo quando analisados os anos seguintes à privatização:

⁶⁸ É importante ressaltar que a política de reestruturação do quadro funcional nas companhias estatais teve início antes mesmo da privatização, como registraram Lorangeira (1998) e Rudit (2001).



Fonte: Elaboração do autor com base nos dados da RAIS/MTE.

Os dados apresentados no Gráfico 11 são contundentes quanto à estratégia das empresas do setor em excluir do quadro funcional aqueles trabalhadores com tempo de serviço mais elevado. Em 1997 e 1999 os desligamentos dos empregados com mais de 60 meses de vínculo empregatício se mantiveram acima dos 40% do total das demissões sem justa causa. É importante notar que as demissões já se concentravam entre os trabalhadores mais antigos mesmo antes da privatização, como revelam os dados de 1997.

Esses números tiveram queda considerável a partir de 2003, mas voltaram a subir gradativamente até 2009, quando as demissões de trabalhadores com mais de 60 meses de vínculo atingiram 17% do total de desligamentos sem justa causa. Em depoimento, um trabalhador demitido em 1999, após a privatização, sintetiza a forma como se deu o desligamento:

(...) aquele ano [1999] não tem como a gente esquecer. Aquele clima de que iam mandar gente embora já existia fazia bastante tempo. Muita gente conhecida já tinha saído com aqueles planos de demissão voluntária e aquela coisa toda (...) Num dia em maio de 1999 eu cheguei pra trabalhar e tinha um rapaz que trabalhava no RH lá dentro do setor, com um papel na mão esperando todo mundo chegar (...) ele começou a ler os nomes, foram uns 10 ou 15 (...) Todos esses tinham que passar no setor de recursos humanos assinar um documento que simplificando diziam que a gente tava sendo mandado embora (...) A gente tinha que tirar nossas coisas no mesmo dia de dentro da empresa (...) (CARDOSO AQUILES, A. Entrevista N.º 1, realizada com ex-trabalhador da TELEPAR, 2007).

Outro trabalhador, também desligado após a privatização, confirma o fato de que as demissões, num primeiro momento, se concentraram entre aqueles que possuíam longa trajetória de serviços prestados no setor de telecomunicações, notadamente nas empresas estatais:

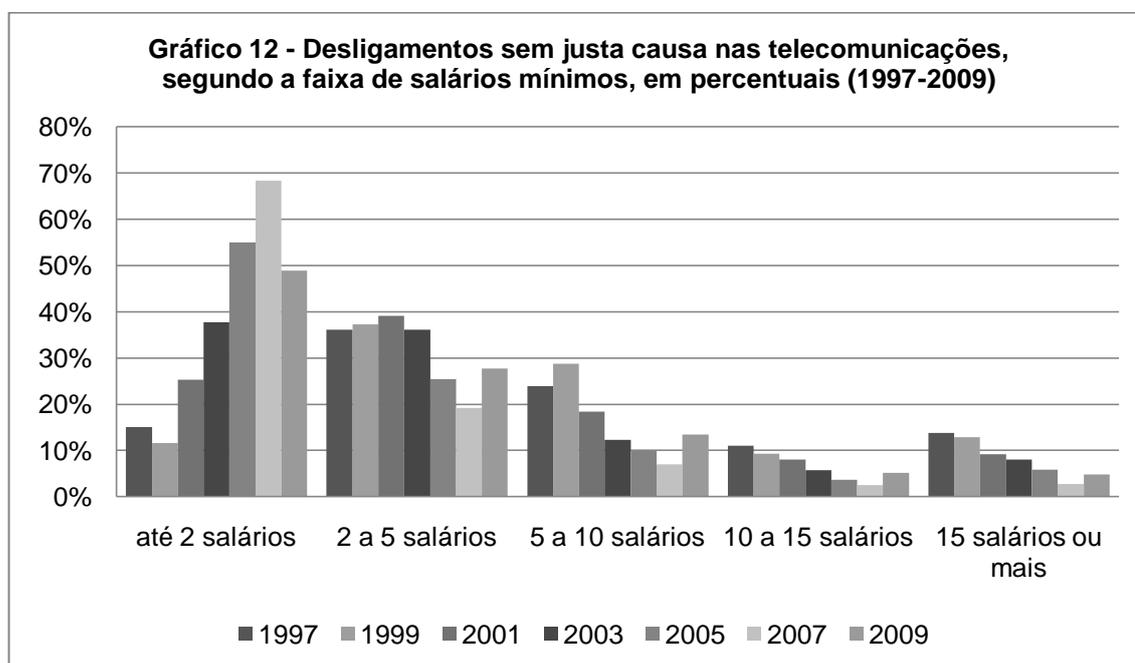
Porque a TELEPAR, ela é hoje, ela tem a estrutura que ela tem hoje, quem construiu foi nós, os funcionários que trabalhamos todo esse tempo. Eu fui um que trabalhei vinte e um anos, mas como eu tinha outros funcionários com vinte e seis, com vinte e sete, com vinte e oito anos, com vinte e nove anos, faltando o que, um mês, dois meses, três meses para sair da empresa aposentado com trinta anos de serviço [e foram demitidos], então isso aí machucou bastante o pessoal (...) não respeitaram, então não houve respeito (FURLIM, Neiva. Entrevista N.º 24, realizada com ex-trabalhador da TELEPAR, 2001).

Aqueles trabalhadores com tempo de serviço compreendido entre 24 e 59,9 meses tiveram crescimento acentuado nos desligamentos sem justa causa, como apresentado no Gráfico 11. Quando considerado o período disposto entre 1997 e 2009 as demissões passaram por elevação acumulada superior a 110%, com expansão média anual próxima dos 19%. No último ano considerado no Gráfico 11, mais de 25% do total de desligamentos concentrou-se nessa faixa de tempo de serviço.

As demissões se mantiveram elevadas também entre aqueles trabalhadores com tempo de serviço compreendido entre 6 e 23,9 meses, passando de pouco mais de 25% do total de desligados em 1997 a quase metade dos demitidos sem justa causa em 2009. Esses dados evidenciam o aumento na rotatividade da mão-de-obra do setor de telecomunicações, configurando um cenário em que os trabalhadores, em sua maioria, passaram a não superar a faixa dos dois anos de vínculo empregatício. Além disso, as demissões entre aqueles com menos de seis meses de tempo de serviço, embora tenha caído da faixa dos 20% do total em 1997, para menos de 15% em 2009, reafirmam o baixo tempo de permanência no emprego do ramo da telefonia, no atual momento.

As empresas estatais de telecomunicações se caracterizaram, no âmbito da gestão da mão-de-obra, por garantir estabilidade e oportunidade de carreira e promoção aos seus trabalhadores. De maneira geral, a ascensão funcional era garantida por tempo de serviço e concursos internos às companhias. Dessa forma, os trabalhadores que possuíam maior tempo de serviço tinham, naturalmente, melhor remuneração em relação aos que estavam entrando nas empresas. A

estratégia das demissões teve incidência significativa, a partir da privatização, no desligamento daqueles trabalhadores que recebiam os salários mais altos, como mostram os dados apresentados no Gráfico 12.



Fonte: Elaboração do autor com base nos dados da RAIS/MTE.

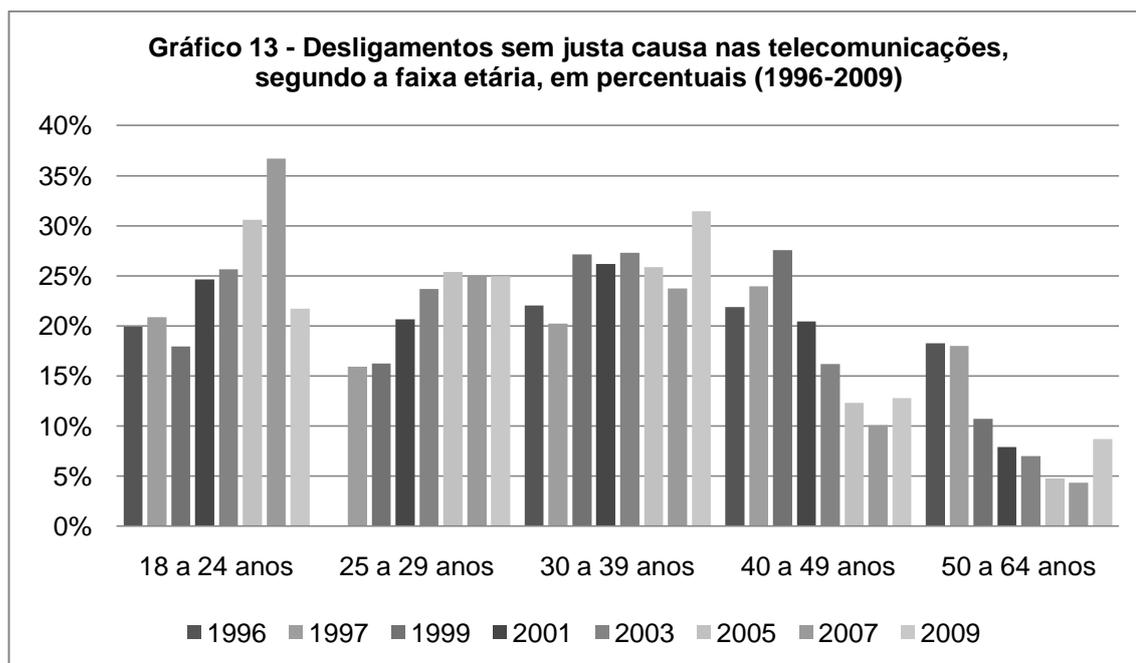
Os trabalhadores dispostos nas duas últimas faixas salariais, entre 10 a 15 e acima de 15 salários mínimos, sofreram mais fortemente, em 1997, somando mais de 20% do total de empregados demitidos sem justa causa no setor de telecomunicações. É possível notar que a política de reestruturação do quadro funcional, quando analisados os rendimentos salariais dos trabalhadores, teve início antes mesmo da privatização das empresas do setor. Entre 1999 e 2001, as demissões de trabalhadores com rendimentos entre 10 e 15 e acima de 15 salários mínimos se mantiveram elevadas, sempre próximas a 20% do total de desligamentos. A partir de então, houve uma redução gradativa nas demissões nessas faixas salariais, até 2007, voltando a crescer em 2009.

Na faixa intermediária de rendimentos, composta por aqueles que recebem entre 5 a 10 salários, também se notou regressão entre 1999 e 2001, embora ainda permanecesse elevada, com pouco mais de 18% das demissões no terceiro ano da série histórica considerada. Entre 2003 e 2007 houve queda nos desligamentos concentrados nessa faixa salarial, voltando a crescer em 2009 (Gráfico 12).

A evolução dos dados, sobretudo entre os empregados com menor rendimento salarial, aponta para uma mudança significativa na composição da força de trabalho do setor de telecomunicações, quando considerada a renda salarial. Entre os trabalhadores que recebiam até dois salários mínimos, registrou-se forte expansão nas demissões, sobretudo a partir de 2001, chegando a quase 70% de todos os desligamentos sem justa causa, em 2007. Já entre os que recebem de 2 a 5 salários mínimos, houve relativa estabilidade nos dados até 2003, com os desligamentos próximos a 35% do total. Em 2005 e 2007 houve redução, mas logo voltando aos patamares do início da década atual.

É possível afirmar, tendo em vista os dados apresentados nos gráficos 11 e 12, que o crescimento da rotatividade na força de trabalho empregada nas telecomunicações, na década atual, concentrou-se gradativamente, com pico em 2007, entre aqueles trabalhadores com até dois anos de tempo de serviço e, sobretudo, com rendimento máximo de dois salários mínimos. Houve, nesse cenário, reflexos sobre o perfil da mão-de-obra empregada nas telecomunicações do Brasil.

Quanto à faixa etária, os desligamentos sem justa causa tiveram repercussão significativa entre aqueles trabalhadores com idade mais avançada, sobretudo entre 1996 e 1999, como mostram os dados do Gráfico 13. A tendência em afastar os empregados com mais idade tornou-se notável frente à realidade das empresas estatais, que garantiam estabilidade e longas carreiras aos seus funcionários. Dessa forma, os trabalhadores mantinham longo tempo de vínculo, maiores rendimentos salariais e, naturalmente, localizavam-se em faixas etárias mais elevadas.



Fonte: Elaboração do autor com base nos dados do CAGED/MTE.

Tendo em vista apenas as idades entre 50 e 64 anos, é possível verificar que o processo de redução de trabalhadores contratados dessa faixa etária teve início em anos anteriores à privatização – como entre aqueles com mais tempo de serviço e melhores salários –, numa estratégia de preparar as companhias para a mudança no modelo de gestão. Em 1996 e 1997 as demissões na faixa etária entre os 50 e 64 anos ficaram em torno dos 18% do total de desligados sem justa causa, caindo para aproximadamente 10% em 1999. A partir de 2001, os desligamentos nessa faixa etária sofreram redução significativa, voltando a crescer somente em 2009 (Gráfico 13).

Para os trabalhadores entre 40 a 49 anos de idade, a realidade laboral também se mostrou bastante adversa. O total de desligamentos sem justa causa efetivados entre os anos de 1996 e 1999 subiu gradativamente, passando de pouco menos de 22% no primeiro ano em questão para mais de 27% em 1999. Nesse caso, também houve um processo gradativo de “enxugamento” do quadro funcional com mais idade, mesmo antes da privatização das companhias estatais. Após o ano de 2001, houve redução gradativa no montante de desligamentos sem justa causa nessa faixa etária, mantendo-se um pouco superior a 12%, em média, até 2009 (Gráfico 13).

É importante destacar que a estratégia das demissões dos trabalhadores com mais idade, notada no Gráfico 13, quando percebidas as duas faixas etárias mais

antigas, se tornou alvo de contestação judicial por empregados demitidos da TELEPAR. Os trabalhadores desligados sem justa causa da companhia, após a privatização em 1998, ingressaram com ação na Justiça do Trabalho alegando desligamento do emprego mediante caracterização preconceituosa das empresas ao determinar o perfil dos profissionais afastados (BRASIL, 1995a).

Em 2008 houve decisão final do Tribunal Superior do Trabalho sobre o caso, segundo a qual as empresas deveriam reparar financeiramente os trabalhadores desligados em 1999. Houve, dessa forma, a avaliação de que as companhias optaram por afastar os trabalhadores que possuíam mais idade no período, caracterizando demissão baseada em critérios preconceituosos quanto à faixa etária (JT CONSIDERA, 2008).

As demissões sem justa causa nas demais faixas etárias apresentadas no Gráfico 13, por sua vez, se mantiveram relativamente estáveis entre 1996 e 2003. As principais alterações se deram a partir de 2005, em que se notou crescimento dos desligamentos nas três faixas etárias que compreendem aqueles com 18 a 39 anos. A maior concentração de trabalhadores nessa faixa etária, notadamente entre 18 e 29 anos, na última década, como será analisado no próximo tópico desse capítulo, tenderia a dar prevalência nas demissões dos trabalhadores mais jovens.

Beaud e Pialoux (2009), em pesquisa de fôlego sobre processo de reestruturação produtiva de uma grande montadora francesa de veículos, constataram que, no âmbito das estratégias de gestão da força de trabalho, a empresa optou por empreender uma ruptura geracional da mão-de-obra empregada na companhia. Haveria, como resultado dessa política, um processo crescente de descontinuidade na transmissão dos valores político-culturais entre os trabalhadores, em razão, sobretudo, das diferenças de idade e, com isso:

A aceleração da ruptura geracional e uma triagem seletiva que permite, por um lado, afastar os operários “não empregáveis” ou “que atrapalham” (aqueles que, por exemplo, ousam ainda falar de sindicato) e, por outro, de manter apenas aqueles que, segundo a empresa, são mais suscetíveis de se curvar às novas exigências (BEAUD; PIALOUX, 2009, p. 56).

A análise dos dados confirma as tendências apontadas no início da década sobre o processo de reestruturação do quadro funcional no setor de telecomunicações do Brasil. De maneira geral, notou-se uma contínua reconfiguração da força de trabalho empregada nos últimos dez anos. A estratégia

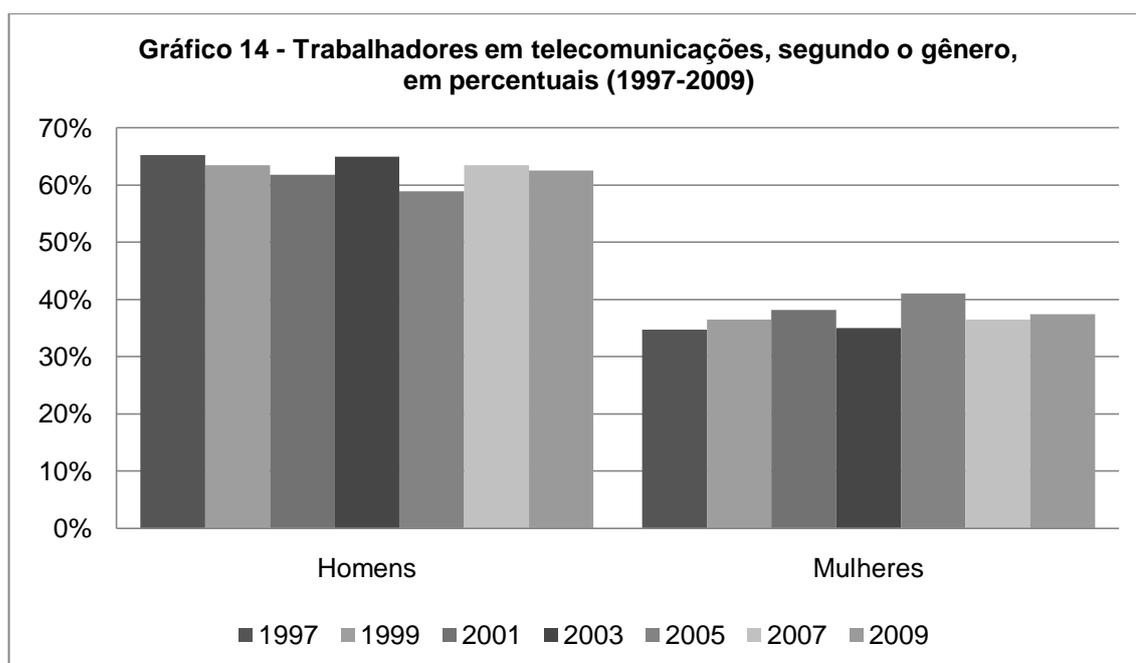
das demissões se concentrou, sobretudo até o ano de 2003, entre aqueles trabalhadores com mais tempo de serviço, melhores salários e idade mais avançada, que formavam um perfil clássico de profissional das telecomunicações durante o período estatal. O novo desenho do quadro funcional do setor de telecomunicações passou por alterações significativas nesse contexto, com a definição de um novo perfil sócio-ocupacional dos empregados.

4.2 Perfil sócio-ocupacional dos trabalhadores

A composição da força de trabalho empregada tem passado, nos mais variados setores da economia, por fortes transformações nas últimas décadas. As telecomunicações, contudo, ascenderam a um papel de destaque nesse atribulado contexto, em razão das novas atribuições assumidas no processo de indução dos negócios em grande escala. O ramo da telefonia, sobretudo a partir da segunda metade da década de 1990, passou por mudanças nos marcos regulatórios, com a desregulamentação do setor e privatização das empresas públicas, a forte presença de corporações multinacionais no controle das novas operadoras privatizadas, introdução de tecnologias digitais na rede telefônica e reestruturação organizacional do setor.

Esse conjunto de mudanças trouxe reflexos sobre o perfil sócio-ocupacional da força de trabalho empregada no setor de telecomunicações. De modo a apreender esse processo de reconfiguração das características da mão-de-obra, opta-se por analisar o período compreendido entre 1997, ano anterior ao marco temporal da privatização do sistema, e 2009, último ano disponível para pesquisa no banco de dados do Ministério do Trabalho e Emprego.

A proporção entre homens e mulheres empregados no setor de telecomunicações permaneceu estável após 1997, com forte predominância masculina, sempre acima dos 60%, com exceção do ano de 2005, como mostra o gráfico 14. As mulheres permanecem em número inferior aos homens no setor, com montante sempre inferior aos 40% do total empregado, quando analisada a série histórica apresentada no gráfico, com exceção de 2005, ano em que esse valor foi levemente superior a esse percentual.



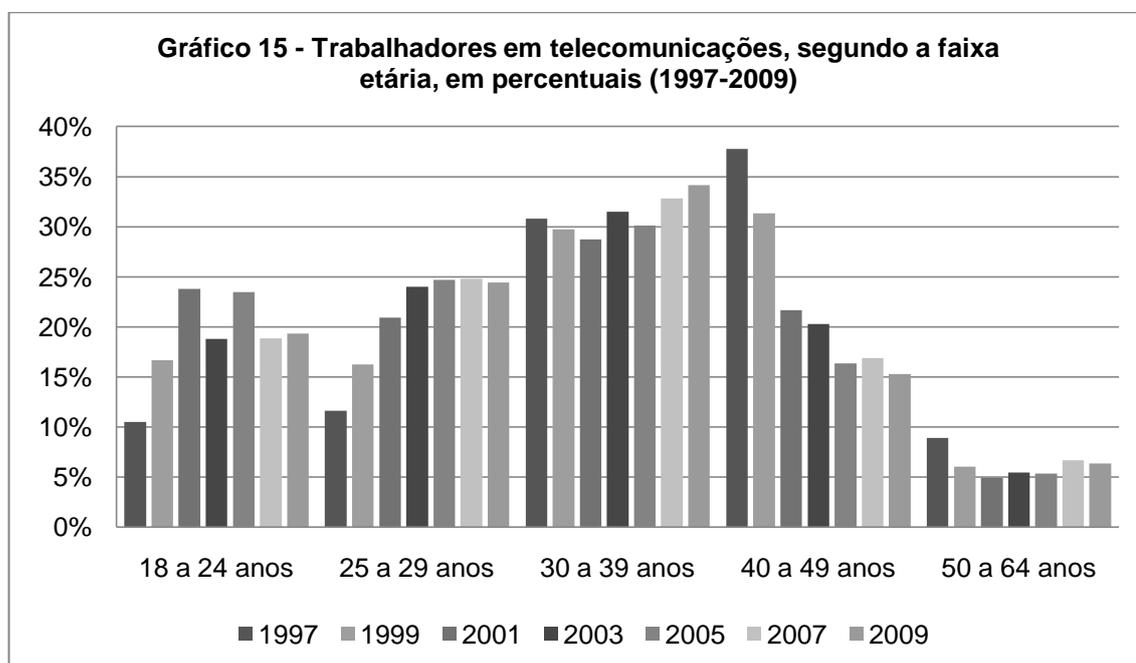
Fonte: Elaboração do autor com base nos dados da RAIS/MTE.

De todo modo, nota-se uma pequena evolução na participação feminina no setor, com crescimento médio, no período analisado, próximo a 2%⁶⁹. Quanto aos homens, a variação média na série histórica se manteve estável, com um valor negativo de 0,5%. Deve-se levar em conta, contudo, que o ramo das telecomunicações tem sido historicamente hegemônico pela mão-de-obra masculina, como já apontaram DIEESE (2009), Motim (2002) e Torrens et al. (1999). Os dados apresentados no gráfico 14 confirmam tal situação, mostrando que as transformações recentes no quadro da telefonia pouco alteraram a natureza histórica da composição da força de trabalho empregada, segundo o gênero.

As empresas de telecomunicações passaram a substituir seus trabalhadores com mais idade, em busca de um “rejuvenescimento” do quadro funcional. Os trabalhadores jovens seriam mais adaptáveis do que os empregados antigos aos modernos recursos tecnológicos do setor pós-privatização. Além disso, poderiam ser dispostos com menor resistência a uma realidade salarial precária, com novas funções a serem executadas em uma dinâmica inovadora de organização da empresa no pós-privatização (DIEESE, 2009; LARANGEIRA, 1998).

⁶⁹ A média anual de crescimento ou redução de todos os indicadores desta seção é calculada a partir da soma das taxas de crescimento ano a ano, divididas pelo número de anos das séries históricas.

Quanto à composição dos trabalhadores do setor de telecomunicações, segundo a faixa etária, é possível verificar a forte tendência de “rejuvenescimento” da mão-de-obra, como apresentado no Gráfico 15. A partir de 1999, o crescimento no total de empregados mais jovens, dispostos nas faixas etárias de 18 a 24 anos e 25 a 29 anos, mostrou-se significativo em relação ao ano anterior à privatização. A primeira faixa etária passou de 10,5% em 1997 para mais de 16,6% em 1999, enquanto a segunda passou de 11,6% para mais de 16,2% no mesmo período. A tendência em “rejuvenescer” a mão-de-obra se manteve na série histórica, embora tenha apresentado menor ímpeto a partir de 2003. Entre 1997 e 2009 houve crescimento médio anual pouco superior a 16% entre os que possuem 18 a 24 anos e 25 a 29 anos.



Fonte: Elaboração do autor com base nos dados da RAIS/MTE.

Confirma-se, com efeito, a tendência já apontada no final dos anos 1990 de que o setor de telecomunicações passaria a contar com trabalhadores mais jovens entre seus empregados, a partir, sobretudo, da privatização das empresas de telefonia. Larangeira (1998) e Motim (2002), ao analisarem a natureza das primeiras mudanças no perfil sócio-ocupacional dos trabalhadores, no final da década de 1990, sugeriram que a gestão privada do setor de telecomunicações, associada às novas tecnologias digitais implantadas na malha telefônica do país, tenderiam a “rejuvenescer” a mão-de-obra empregada no setor como um todo. Em pesquisa

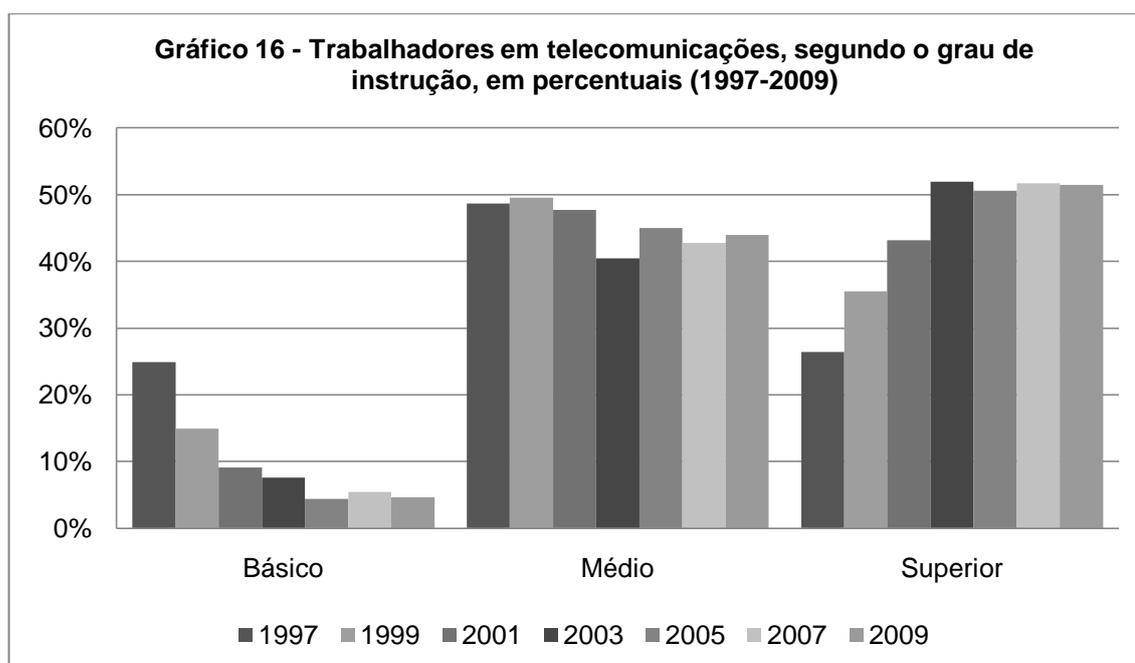
recente, o DIEESE também constatou essa alteração geracional na força de trabalho das telecomunicações:

É importante lembrar que as transformações no perfil etário dos trabalhadores em telecomunicações estão intimamente ligadas às práticas de gestão de pessoal implementadas nas empresas do setor após a privatização. Tais práticas tinham como objetivo, entre outros aspectos, modificar a cultura organizacional da empresa, mediante a substituição de trabalhadores antigos e de idade avançada por jovens, criados num ambiente educacional e cultural distintos (DIEESE, 2009, p. 19).

A constatação feita na pesquisa conduzida pelo DIEESE (2009), e por estudos realizados no final dos anos 1990, se confirma quando analisadas as mudanças na composição etária dos trabalhadores com idade mais avançada. Segundo o gráfico 15, os empregados dispostos na faixa compreendida entre 40 e 49 anos – maior grupo em 1997, com mais de 37% do total – sofreram forte redução a partir de 1999. Em 2009, pouco mais de 15% dos empregados no ramo da telefonia encontrava-se entre os que possuem 40 a 49 anos. Na série histórica analisada a redução média no total de trabalhadores nessa faixa etária foi superior a 13%.

O setor intermediário, aquele em que se encontram os empregados com idades entre 30 e 39 anos, bem como o mais antigo, com os trabalhadores situados entre os 50 a 64 anos, tiveram variação pequena no período. O primeiro se manteve na faixa dos 30% do total da mão-de-obra. Os trabalhadores com faixa de idade mais avançada, por sua vez, embora tenham passado por redução até 2001, tiveram posteriormente um leve crescimento, alcançando mais de 6% do montante empregado no setor de telecomunicações do Brasil, a partir de 2007 (Gráfico 15).

O nível de instrução dos trabalhadores empregados no ramo da telefonia também passou por mudanças significativas na última década. Ao observar o gráfico 16 é possível notar uma forte redução entre os trabalhadores com educação de nível básico, passando de pouco menos de 25% em 1997, para um número inferior a 5% do total de empregados nas telecomunicações em 2009. A tendência de queda no montante de trabalhadores com educação formal básica se manteve na série histórica em questão, chegando próxima a 21% em média, por ano, no período. A redução mostrou-se mais acentuada a partir de 1999, ou seja, no ano imediatamente posterior à conclusão do processo de privatização das empresas de telecomunicações do país.



Fonte: Elaboração do autor com base nos dados da RAIS/MTE.

O peso relativo dos empregados com educação escolar superior, por sua vez, cresceu significativamente entre 1997 e 2009, com números superiores a 15% de elevação média no período. Ao contrário da situação registrada entre os trabalhadores com educação básica, o crescimento mais expressivo na faixa de empregados com ensino superior se deu entre 1997 e 1999, logo após o término da privatização das companhias estatais. Entre os trabalhadores com educação de nível médio a variação foi menos expressiva, se mantendo na faixa dos 45% do total da mão-de-obra empregada na série histórica.

A elevação no grau de instrução dos trabalhadores tornou-se estratégica para as grandes operadoras que passaram a atuar a partir do fim da década de 1990, pois a diversificação dos serviços oferecidos aos usuários, associada às novas tecnologias digitais introduzidas na rede, bem como aos novos padrões de gestão da força de trabalho, demandaram trabalhadores com grau de formação escolar mais elevada (BRASIL TELECOM, 2004). O DIEESE (2009), por sua vez, adiciona situações da conjuntura macroeconômica como novos elementos explicativos para a reorganização do quadro funcional nas telecomunicações do país, na última década:

O aumento do grau de instrução do trabalhador em telecomunicações insere-se dentro de um contexto de elevação dos anos de estudo da população brasileira de um modo geral. Além disso, em momentos de

baixas taxas de crescimento econômico e grande oferta de mão-de-obra – como foi o caso da década de 1990 e início dos 2000 – as empresas de um modo geral utilizam a variável educação como uma forma de filtrar e selecionar os trabalhadores mais qualificados, ainda que a atividade a ser desempenhada não demande tais requisitos educacionais (DIEESE, 2009, p. 21).

O perfil sócio-ocupacional dos trabalhadores em telecomunicações permaneceu, na última década, sua trajetória de mudanças. A disparidade de gênero, embora com leve crescimento na participação feminina, se manteve elevada entre 1997 e 2009, confirmando a histórica concentração de trabalhadores entre a mão-de-obra empregada nas empresas do ramo da telefonia. O processo de “rejuvenescimento” da força de trabalho, por seu turno, se manteve constante nos últimos dez anos. A mão-de-obra das telecomunicações, até 1997 concentrada nos trabalhadores com mais de 40 anos de idade – fruto, em grande medida, da estabilidade funcional garantida pelas empresas estatais – passou, gradativamente, a situar-se naqueles com menos de 30 anos de idade.

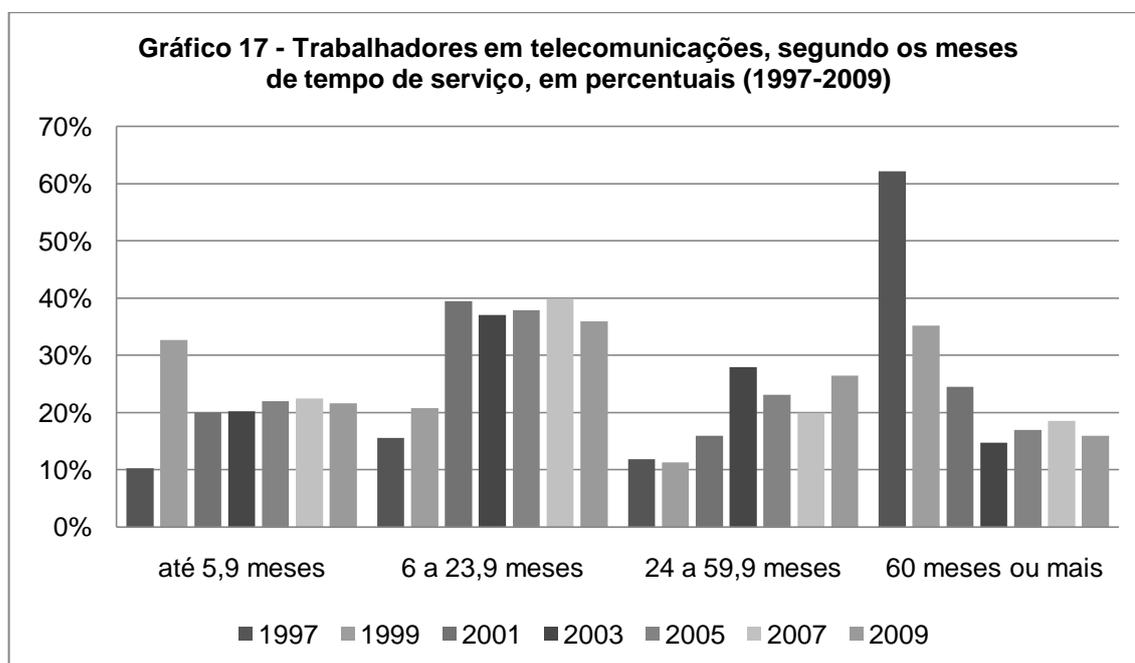
Associado às mudanças na composição etária, o nível de escolaridade dos trabalhadores passou por forte elevação. Os postos de trabalho ocupados por aqueles que possuem ensino superior passaram de metade do total empregado nas telecomunicações do país. Esse crescimento, iniciado durante a fase estatal do setor de telefonia, ganhou força a partir de 1999. Além disso, os trabalhadores com nível escolar básico, que já representaram 25% da mão-de-obra empregada, em 2009 não chegavam a 5% dos trabalhadores das telecomunicações no Brasil.

4.3 As relações de trabalho

O processo de contínuas mudanças no ramo das telecomunicações na última década teve, além de reflexos sobre o perfil dos empregados, significativas alterações nas relações de trabalho no setor. Pesquisas realizadas no final dos anos 1990 já registravam as principais alterações no que se refere à realidade do trabalho nas telecomunicações, notadamente com a intensificação das transformações decorrentes da privatização do sistema nacional de telefonia em 1998 (LARANJEIRA, 1998; RUDUIT 2001; WALTER; GONZÁLEZ, 1998).

De modo a sistematizar as principais tendências recentes, optou-se por priorizar as seguintes variáveis no desenho analítico das relações de trabalho no setor, entre 1997 e 2009: composição da força de trabalho segundo o tempo de serviço em meses e em anos, a faixa de salários mínimos, o tempo de serviço em meses e a remuneração média. A evolução da última variável é analisada em nível global e segundo o gênero, o grau de instrução, a faixa etária e o tempo de serviço.

A estratégia de reorganização da força de trabalho, sobretudo após a privatização das empresas do setor de telecomunicações, passou a privilegiar tempos reduzidos de vínculo dos trabalhadores, fazendo crescer a rotatividade da mão-de-obra. Os dados apresentados no Gráfico 17 revelam que em torno de 20% do total de trabalhadores tinham até 5,9 meses de vínculo ativo, entre 2001 e 2009.



Fonte: Elaboração do autor com base nos dados da RAIS/MTE.

No primeiro ano da série histórica, 1997, havia menos de 10% do montante empregado nessa faixa de meses, passando a mais de 30% em 1999. A partir de então, a força de trabalho empregada nas telecomunicações, com até 5,9 meses de vínculo, permaneceu estabilizada na casa dos 20% do total.

Aqueles que permanecem com vínculos empregatícios ativos entre 6 e 23,9 meses cresceram no período analisado, passando de aproximadamente 15% em 1997 para pouco mais de 35% em 2009. É importante destacar que as duas faixas etárias consideradas, que reúnem os trabalhadores com até 23,9 meses de vínculo,

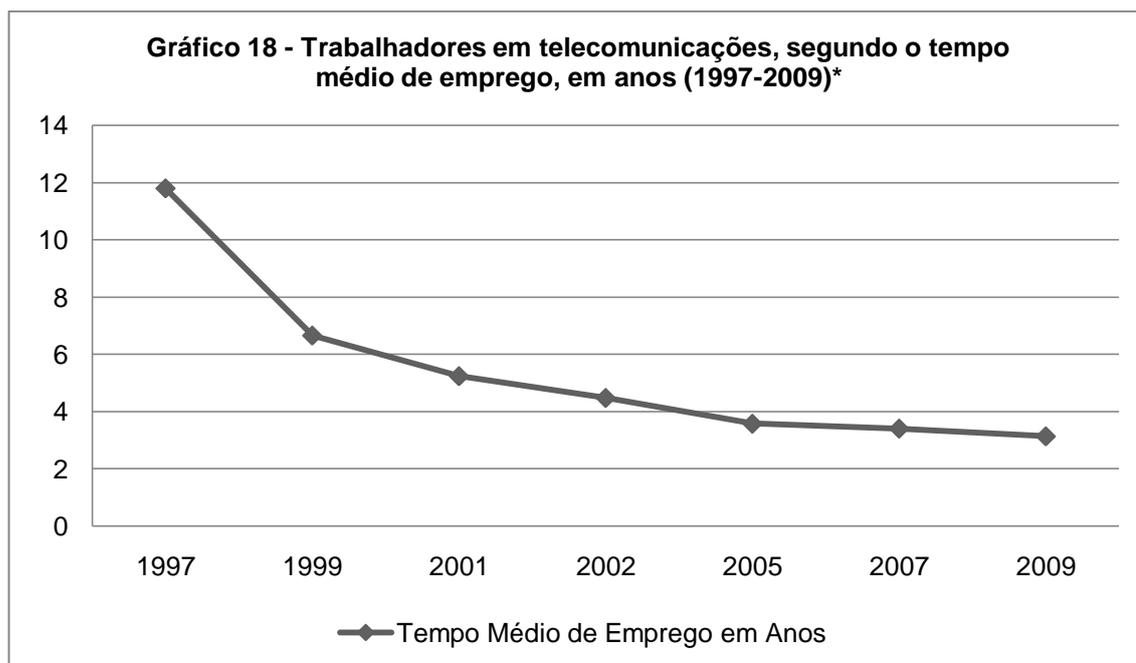
ou seja, menos de dois anos, somaram mais da metade da força de trabalho empregada no setor de telecomunicações do Brasil em 2009. A alta rotatividade da mão-de-obra, garantida pela política permanente de desligamentos, tornou o emprego no setor marcado por forte instabilidade, como havia sido constatado por DIEESE (2009, p. 15).

Os trabalhadores com 24 a 59,9 meses de tempo de serviço também tiveram crescimento em relação ao total de empregados no setor de telecomunicações do país, sobretudo a partir de 2001. Entre 1997 e 2009 esse grupo de trabalhadores registrou expansão superior a 113%, com média próxima dos 19%⁷⁰. Em 2009, esses empregados compunham o segundo maior grupo de trabalhadores no setor de telecomunicações, quando considerado o tempo de serviço, somando mais de 24% do total (Gráfico 17).

Os postos de trabalho ocupados por empregados mais antigos no setor, com 60 meses ou mais de tempo de serviço, sofreram redução dramática no período em questão, passando de aproximadamente 60% do total em 1997, para menos de 15% em 2009, confirmando a tendência de diminuição do tempo de vínculo dos trabalhadores na última década.

Quando analisados os valores de tempo médio de emprego confirma-se, de forma contundente, a redução drástica do período no qual os trabalhadores permanecem empregados no setor, em média. Os dados apresentados no Gráfico 18 contribuem com essa constatação:

⁷⁰ A média anual de crescimento ou redução de todos os indicadores desta seção é calculada a partir da soma das taxas de crescimento ano a ano, divididas pelo número de anos das séries históricas.



Fonte: Elaboração do autor com base nos dados da RAIS/MTE.

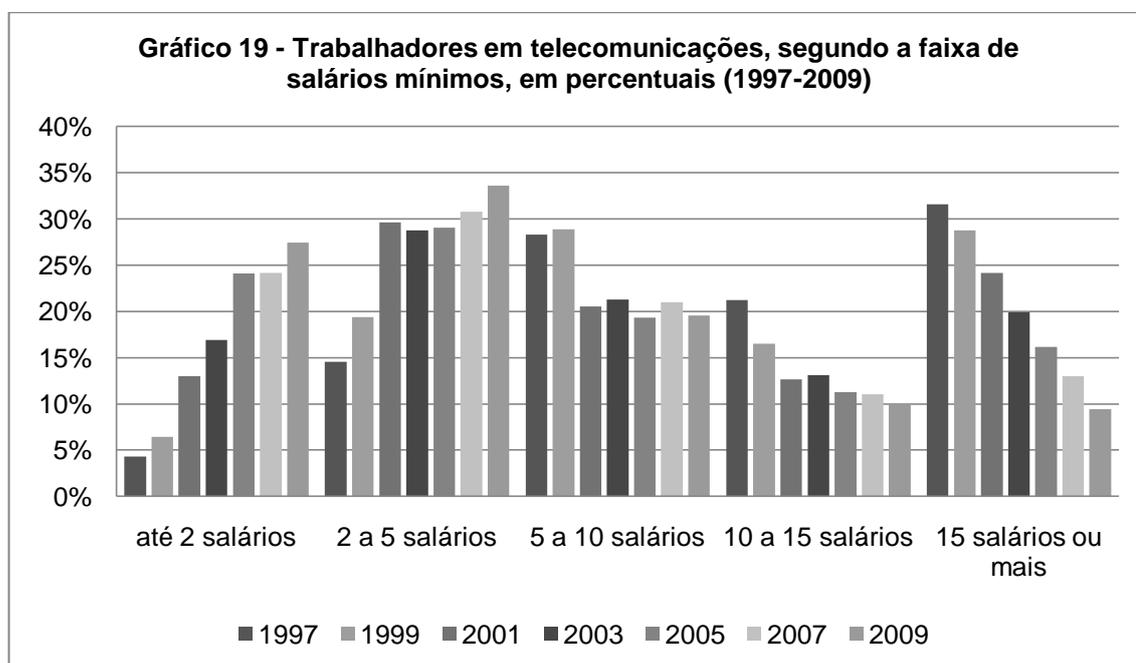
* Utilizou-se o ano de 2002, quebrando a progressão da série histórica da pesquisa, pois o banco de dados da RAIS não disponibilizou o tempo médio de emprego para o ano de 2003.

Em 1997, o período médio, em anos, em que um trabalhador permanecia empregado no setor era próximo dos doze anos. A mais forte redução manifestou-se entre 1997 e 1999, intervalo de tempo em que o processo de privatização havia se efetivado, demonstrando a drástica alteração no perfil dos trabalhadores empregados, com desligamentos dos mais antigos. A tendência de queda no tempo de emprego mostrou-se permanente na série histórica em questão. Em 2009, último ano considerado, a média de permanência com vínculo ativo em empresas de telecomunicações no país era pouco superior a três anos, ou seja, aproximadamente nove anos a menos do que em 1997, confirmando as altas taxas de rotatividade de mão-de-obra na dinâmica setorial.

A composição da força de trabalho, segundo a faixa de salários mínimos, sofreu fortes transformações na última década. A maior parte dos trabalhadores do setor de telecomunicações passou a se concentrar nas faixas salariais mais baixas, numa evolução negativa contínua na série histórica analisada, como mostram os dados do Gráfico 19. Associado ao crescimento dos trabalhadores situados nas menores faixas salariais, notou-se a redução significativa entre aqueles que recebem os salários mais elevados.

Por um lado, os trabalhadores que recebiam até dois salários mínimos passaram de pouco menos de 5% do total, para mais de 25% dos empregados nas

telecomunicações do Brasil, entre 1997 e 2009. Aqueles que recebiam entre dois e cinco salários também cresceram no período, passando de 14% para mais de 33% do total de trabalhadores empregados no setor de telecomunicações do país. Houve, por outro lado, redução significativa nas outras faixas salariais apresentadas no Gráfico 19, sobretudo entre aqueles que recebiam quinze salários mínimos ou mais. O montante de empregados, caiu de 32% para menos de 10%, entre 1997 e 2009. No mesmo período, registrou-se queda superior a 10% no total de trabalhadores que recebiam entre dez e quinze salários mínimos, passando de pouco mais de 20% para aproximadamente 10%. Já os trabalhadores entre 5 e 10 salários mínimos também expressaram uma redução importante no período considerado no Gráfico 19, de 28% para menos de 20%.



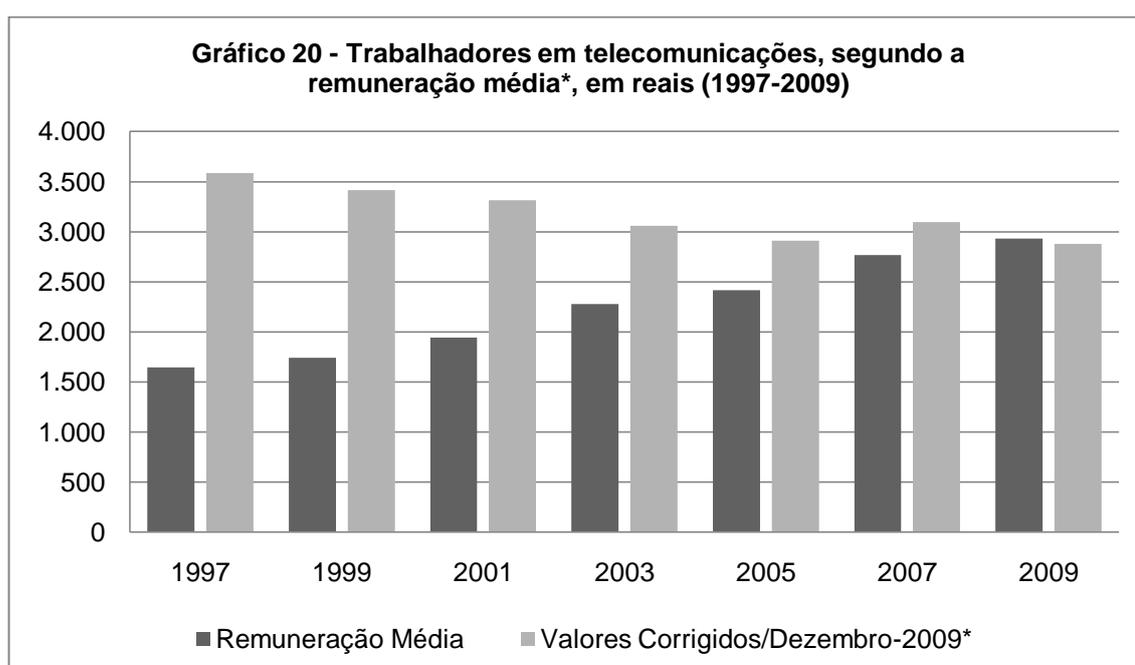
Fonte: Elaboração do autor com base nos dados da RAIS/MTE.

A concentração crescente dos trabalhadores nas menores faixas salariais confirma a tendência registrada logo após a privatização das telecomunicações. De maneira geral, passa a haver uma alteração na realidade do trabalho do setor, que historicamente se caracterizou por manter uma realidade salarial mais virtuosa aos trabalhadores empregados (SILVA, 2003, p. 65).

A política seletiva de demissões, que passou a redefinir a força de trabalho, sobretudo após a privatização, desligando os empregados com melhores salários, alterou o cenário significativamente. A tendência em concentrar os trabalhadores

nas menores faixas salariais se manteve na década atual, num processo contínuo de reorganização do quadro de empregados, em que se evidencia a estratégia de redução dos salários dos trabalhadores.

A tendência em diminuir o custo do trabalho após a privatização confirma-se, com efeito, quando analisados os valores da remuneração média no período em questão. Entre 1997 e 2009, a média salarial dos trabalhadores em telecomunicações passou por queda real acentuada, como revelam os dados do Gráfico 20, com valores corrigidos em relação a dezembro de 2009.



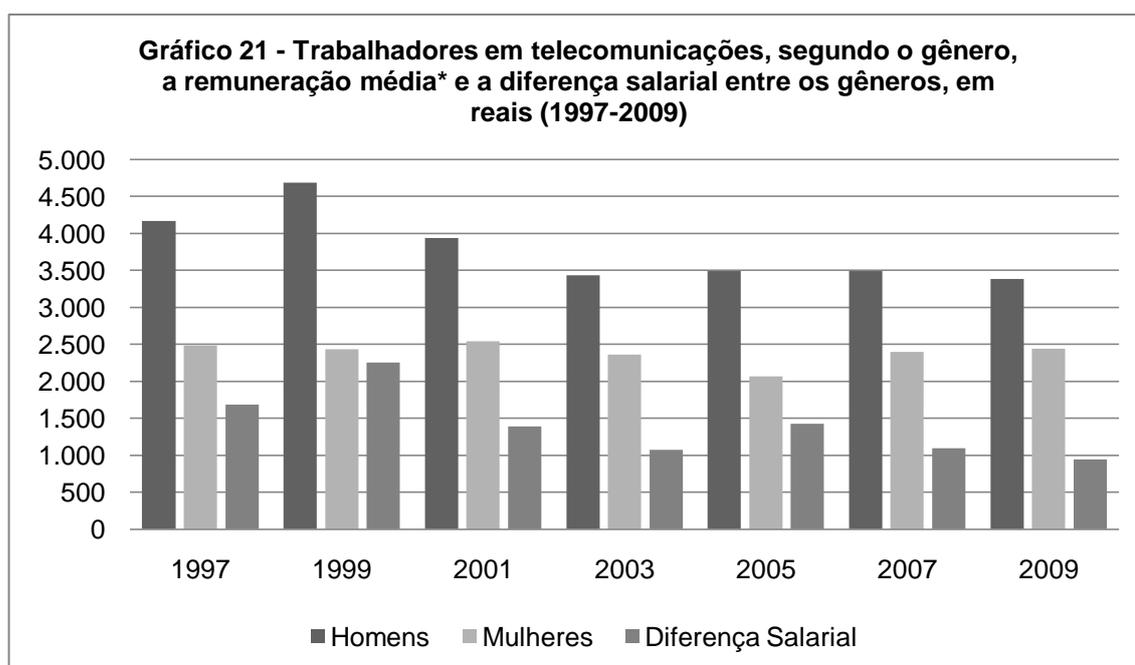
Fonte: Elaboração do autor com base nos dados da RAIS/MTE.

* Deflator Utilizado: INPC-IBGE (BCB, 2010).

A evolução nominal da média salarial mostrou-se positiva entre 1997 e 2009, passando de pouco mais de R\$ 1.500,00 para aproximadamente R\$ 3.000,00, perfazendo um crescimento médio acumulado superior a 8%. No entanto, quando são analisados os valores reais do salário no setor de telecomunicações, corrigidos para os preços de dezembro de 2009, nota-se uma redução importante. A queda real no salário médio manteve-se regular no período analisado, crescendo somente entre 2005 e 2007. A redução média, entre 1997 e 2009, com valores corrigidos, atingiu pouco mais de 3%, passando de aproximadamente R\$ 3.500,00 no primeiro ano da série, para menos de R\$ 2.800,00 em 2009.

Os dados do Gráfico 20 confirmam a tendência de rebaixamento na remuneração média da força de trabalho das telecomunicações na última década. Embora o setor continue apresentando salários mais elevados que a média nacional (Tabela 3), a diferença tem diminuído gradativamente no período atual, como já havia sido constatado por Guimarães (2006, p. 153). A tendência de redução no salário médio do trabalhador guarda relação, sobretudo, com a expansão de remunerações de até dois salários mínimos. Há, dessa forma, forte correlação entre a expansão do trabalho em faixas salariais menores e a queda na média salarial dos trabalhadores no setor, como sugere DIEESE (2009, p. 28).

A análise mais detalhada da realidade salarial dos trabalhadores das empresas de telecomunicações permite caracterizar a natureza complexa da realidade do trabalho no setor, sobretudo nos últimos anos. Quando cruzadas as variáveis de gênero e remuneração média, com valores corrigidos para dezembro de 2009, entre 1997 e 2009, percebe-se que a desigualdade salarial se manteve, como revelam os dados do Gráfico 21:



Fonte: Elaboração do autor com base nos dados da RAIS/MTE.

* Valores corrigidos para Dezembro de 2009. Deflator utilizado: INPC-IBGE (BCB, 2010).

Houve redução na desigualdade salarial por gênero, no período em questão. Entre 1997 e 2009 a redução acumulada foi superior a 17%, com média acima de 3%, tendo nos anos de 1999 a 2003 as baixas mais acentuadas. Não obstante a

desigualdade tenha se reduzido, ela se manteve em patamares elevados. Em 1997 as mulheres recebiam aproximadamente 60% dos valores auferidos pelos homens. Em 2009, esse valor era pouco superior a 71% do salário masculino.

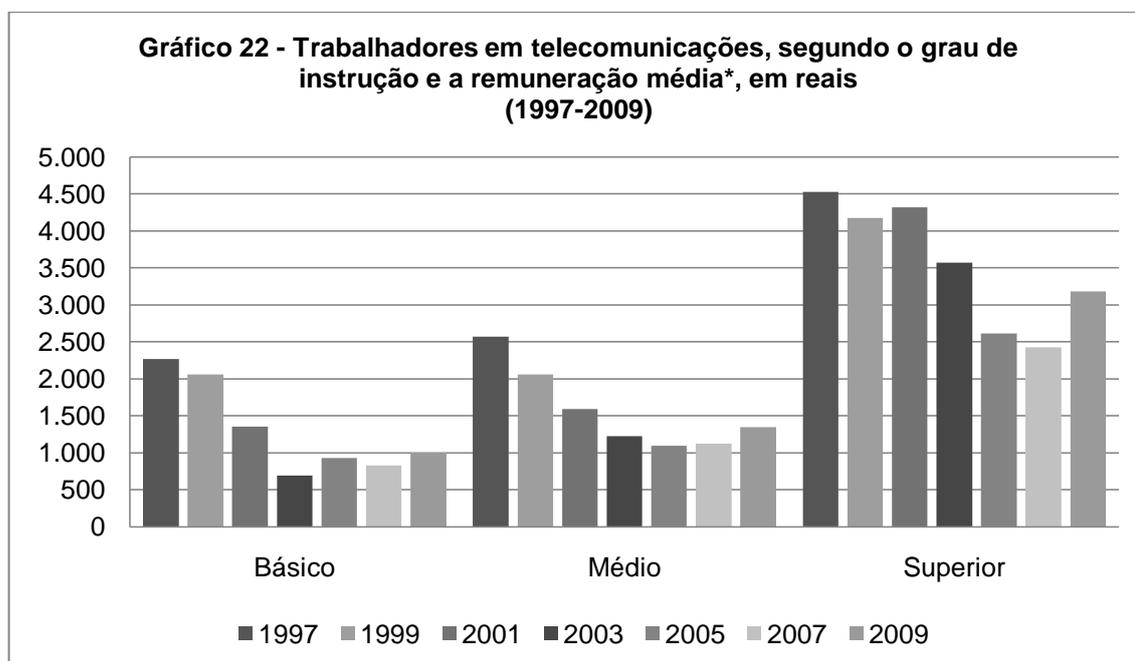
Embora a redução na desigualdade de gênero tenha sido significativa, a diferença permanece em níveis extremamente elevados. Além disso, esse fenômeno de redução do fosso salarial entre trabalhadores e trabalhadoras consolidou-se não pela melhoria nos rendimentos das mulheres, mas pelo caminho mais negativo, com a queda acentuada no salário dos homens empregados no setor de telecomunicações. Vale ressaltar, também, que os homens sempre formaram a maioria do montante empregado no ramo da telefonia na última década, evidenciando a perversidade no quadro de rebaixamento salarial empreendido pelas empresas do setor.

Ainda que a distância salarial entre homens e mulheres tenha se reduzido no período, percebe-se que não houve melhoria real da remuneração percebida pelas mulheres. Entre 1997 e 2009, as mulheres tiveram sua realidade salarial praticamente inalterada, com elevação média inferior a 0,2% no período histórico considerado. É importante notar que entre 2001 e 2005 a queda na remuneração foi significativa, tendo se recuperado nos anos posteriores, mas sem garantir melhora importante no quadro salarial das trabalhadoras, ou só recuperando os valores registrados nos primeiros anos da série.

Quando analisada a relação entre as variáveis de grau de instrução e remuneração média, levando em conta os valores corrigidos para dezembro de 2009, o cenário não se altera significativamente, como mostram os dados apresentados no Gráfico 22. Entre os trabalhadores com nível básico de educação formal, a queda nos rendimentos foi significativa na série histórica em questão. Em 1997, os valores chegavam a pouco menos de R\$ 2.500,00. Em 2009, por sua vez, um trabalhador com esse nível de escolaridade recebia, em média, R\$ 1.000,00. As maiores baixas nos rendimentos se deram entre 1997 e 2003. Nesse ano, o salário médio chegou a menos de R\$ 700,00. A partir de então houve certa estabilização próxima de R\$ 1.000,00. No período analisado no Gráfico 22, a queda acumulada nos salários entre os trabalhadores com nível básico de escolaridade chegou próxima aos 49%, com redução média, por ano, superior a 8% no período.

Entre os trabalhadores com nível médio de formação escolar, também se notou redução nos níveis salariais. Entre 1997 e 2009 a redução passou de 53%,

com queda média, por ano, próxima de 9%. Na faixa dos que possuem educação de nível médio, a redução mais acentuada se concentrou entre 1997 e 2005. A partir desse ano, contudo, houve pequena tendência em recompor os níveis de remuneração. Em 1997, um trabalhador com nível médio de formação escolar recebia pouco mais de R\$ 2.500,00. No último ano da série, por sua vez, um empregado com a mesma formação recebia pouco menos de R\$ 1.300,00.



Fonte: Elaboração do autor com base nos dados da RAIS/MTE.

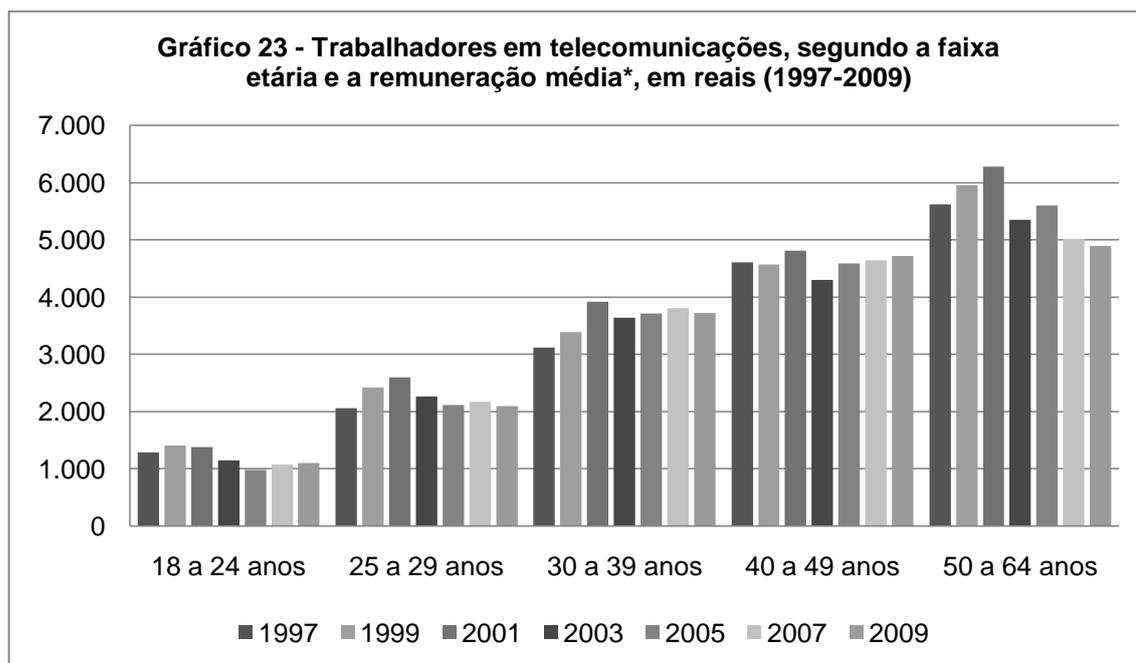
* Valores corrigidos para Dezembro de 2009. Deflator utilizado: INPC-IBGE (BCB, 2010).

É importante ter clareza, quando analisados os dados de remuneração média e grau de instrução, que aproximadamente metade dos postos de trabalho do setor de telecomunicações do Brasil, em 2009, estava situada nessas duas faixas de escolaridade. Os trabalhadores com ensino superior, que formavam pouco mais da metade da mão-de-obra empregada no setor de telecomunicações do país em 2009, também passaram por redução salarial muito significativa. Um trabalhador, com ensino superior, que em 1997 recebia mais de R\$ 4.500,00, em dezembro de 2009 recebia pouco mais de R\$ 3.000,00. Entre 1997 e 2009 a redução acumulada nos rendimentos desses trabalhadores foi superior a 24%, com queda média, por ano, acima de 4%. Vale ressaltar, ainda, que entre 2001 e 2007 a queda foi muito acentuada, apresentando recuperação entre 2007 e 2009, mas permanecendo em patamares inferiores aos primeiros anos da série.

De maneira geral, é possível apontar para um cenário de forte rebaixamento nos rendimentos salariais dos trabalhadores do setor de telecomunicações, em todos os níveis de instrução. Como já foi dito, a reorganização do perfil dos trabalhadores empregados foi importante, com aumento daqueles com ensino superior e forte retração entre os que possuem educação básica. Já a queda acentuada nos rendimentos foi generalizada, atingindo mais acentuadamente os trabalhadores com ensino básico e médio. Isto de acordo com as reduções acumuladas no período considerado no Gráfico 22: básico 49%, médio 53% e superior 24%.

A situação salarial no setor de telecomunicações do Brasil, quando considerada a variável faixa etária, mostra-se bastante próxima de análises realizadas com outras variáveis, como apontam os dados presentes no Gráfico 23. Entre aqueles situados na faixa etária mais jovem, 18 a 24 anos, a remuneração média, quando os valores são corrigidos para dezembro de 2009, passou de R\$ 1.284,00, em 1997, para menos de R\$ 1.100,00 em 2009. Cumpre destacar que a redução mais acentuada dos rendimentos para essa faixa etária ocorreu entre 2001 e 2005, quando o salário atingiu R\$ 982,00, seu patamar mais baixo no período. A partir de então houve leve recuperação nos rendimentos. Entre 1997 e 2009 o salário desses trabalhadores acumulou redução média superior a 2% ao ano. Vale ressaltar, ainda, que esse grupo de empregados percebeu a menor remuneração entre todas as faixas etárias da mão-de-obra das telecomunicações durante a série histórica.

Já os trabalhadores situados entre 25 e 29 anos registraram pequeno crescimento no salário, passando de R\$ 2.060,00 em 1997, para pouco menos de R\$ 2.100,00 em 2009. Na faixa histórica considerada, houve crescimento acumulado nos rendimentos, superior a 4%, com variação média anual próxima da estagnação. A mão-de-obra nessa faixa etária recebe rendimentos pouco superiores aos trabalhadores com 18 a 24 anos, mas bastante reduzido em relação às demais faixas etárias.



Fonte: Elaboração do autor com base nos dados da RAIS/MTE.

* Valores corrigidos para Dezembro de 2009. Deflator utilizado: INPC-IBGE (BCB, 2010).

É importante destacar que, em 1997, pouco menos de 18% do total de trabalhadores empregados em telecomunicações no Brasil estavam situados nas duas faixas etárias consideradas, 18 a 24 e 25 a 29 anos. A estratégia de “rejuvenescimento” da mão-de-obra, empreendida pelas empresas a partir da privatização do setor no final dos anos 1990, passou a reorganizar, como já foi observado, fortemente o perfil dos trabalhadores empregados. Em 2009, mais de 43% dos trabalhadores possuíam 18 a 29 anos de idade. Houve, dessa forma, um crescimento da força de trabalho jovem, aquela que percebe as piores remunerações do setor.

Os trabalhadores que possuem entre 30 e 39 anos obtiveram melhora nos rendimentos durante a série histórica. Entre 1997 e 2009 o salário desse grupo de empregados passou de R\$ 3.119,00 para pouco mais de R\$ 3.720,00, registrando um crescimento acumulado superior a 19%, com elevação média anual próxima dos 4%. Esse setor da força de trabalho empregada nas telecomunicações se manteve relativamente estável na última década, somando pouco menos de 35% do total de empregados nas telecomunicações entre 1997 e 2009.

Entre aqueles trabalhadores com 40 a 49 anos de idade, os rendimentos tiveram pequena variação positiva no período em questão, passando de R\$ 4.613,00 em 1997 para pouco mais de R\$ 4.722,00 em 2009. Na faixa histórica, registrou-se

crescimento acumulado pouco superior 3% entre esse grupo de trabalhadores. Vale ressaltar que essa faixa etária sofreu a maior redução em relação ao montante de trabalhadores do setor, entre 1997 e 2009, passando de 35% do total de empregados no primeiro ano da série histórica, para menos de 15% em 2009. Ainda que esses trabalhadores recebam remunerações 300% acima, em média, dos que têm entre 18 e 29 anos, passaram a formar o segundo menor conjunto de empregados no ramo das telecomunicações, após as transformações organizacionais da última década, quando considerado o aspecto geracional.

Os trabalhadores que ocupam a faixa etária dos 50 aos 64 anos de idade, formam, historicamente, o menor grupo profissional das telecomunicações. Entre 1997 e 2009 mantiveram-se praticamente estáveis, representando aproximadamente 6% do total de empregados. Embora permaneçam recebendo os melhores salários da categoria, quando comparados com outras faixas etárias e remuneração, sofreram forte redução nos rendimentos durante a última década. Entre 1997 e 2001 registrou-se crescimento nos salários desse grupo de trabalhadores, passando de R\$ 5.619,00 para R\$ 6.283,00. A partir de então houve redução acentuada nos rendimentos, com exceção do ano de 2005. Em 2009, o salário médio de um trabalhador com 50 a 64 anos ficou próximo de R\$ 4.899,00. Em todo o período, analisado no Gráfico 23, notou-se queda acumulada superior a 11%, com redução média próxima de 2% no período. Mesmo com o crescimento nos rendimentos entre 1997 e 2001, as quedas em anos seguintes levaram a uma média salarial, nessa faixa etária, menor que a verificada em 1997, ano do início da série.

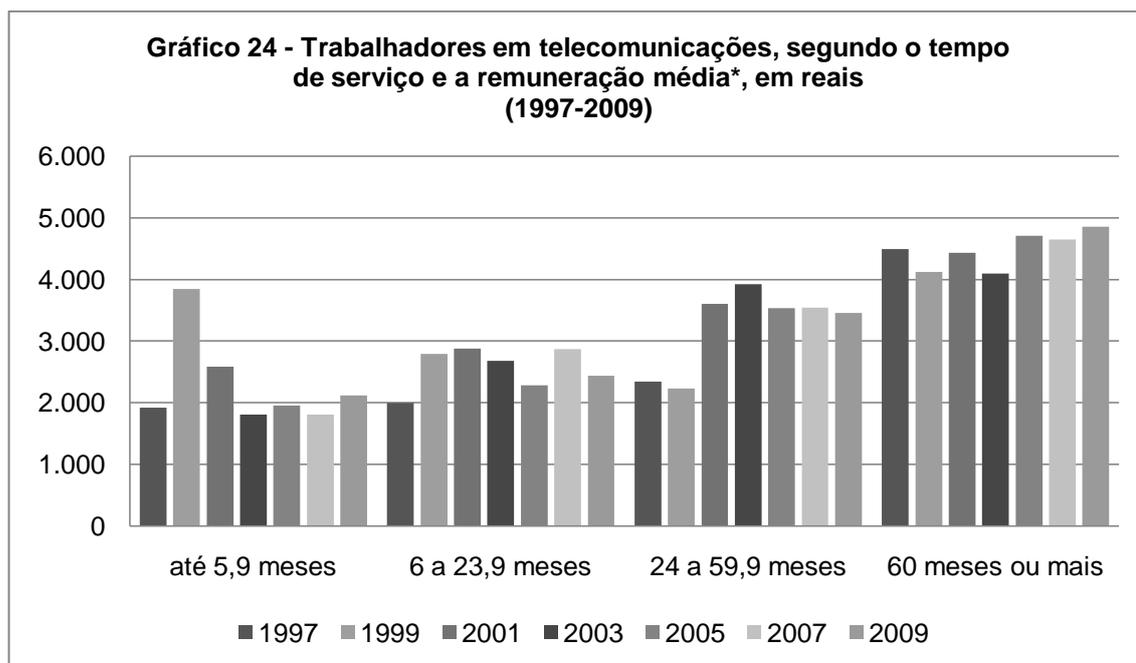
De maneira geral, pode-se afirmar que a piora nos rendimentos salariais manifestou-se tanto entre aqueles trabalhadores que historicamente receberam os menores salários, mas que cresceram em participação no total de empregados na última década, ou seja, aqueles situados entre 18 e 29 anos, como entre os que formavam o setor com melhores salários, mas que possuem baixa participação no montante empregado, isto é, os que se situam entre 50 e 64 anos. De maneira global, houve uma piora generalizada e acentuada nos rendimentos com a reconfiguração do perfil dos trabalhadores, sobretudo mediante o aumento da participação dos jovens com salários reduzidos, e diminuição dos trabalhadores com melhor remuneração.

A situação dos rendimentos salariais nas telecomunicações sofre alteração quando se considera a variável tempo de serviço. Nesse cenário, seguindo a série

histórica compreendida entre 1997 e 2009, há manifestações mais virtuosas para a realidade enfrentada pelo trabalhador, como mostram os dados do Gráfico 24. Entre aqueles trabalhadores com menor tempo de vínculo ativo, até 5,9 meses, houve variação positiva acumulada entre 1997 e 1999, seguida de queda nos anos seguintes. No entanto, em valores absolutos o salário desse conjunto de trabalhadores, que formava pouco mais de 20% do total de empregados no setor em 2009, pouco se alterou, passando de aproximadamente R\$ 1.900,00, em 1997, para pouco mais de R\$ 2.000,00, em 2009.

O montante de trabalhadores que mais cresceu na última década, quando considerado o tempo de vínculo ativo, situou-se entre os que possuem de 6 a 23,9 meses sob situação de emprego no setor de telecomunicações. Em 1997 formavam aproximadamente 10% do total de trabalhadores; em 2009, por sua vez, perfaziam quase 40% dos empregados. O rendimento salarial desse grupo de trabalhadores passou de R\$ 1.997,00 no primeiro ano da série histórica, para pouco mais de R\$ 2.436,00 em 2009, registrando um crescimento acumulado superior a 30%, com elevação média pouco acima de 5% ao ano.

É importante destacar que o crescimento e manutenção de altas taxas de rotatividade de mão-de-obra no setor de telecomunicações não permitem que os trabalhadores ascendam a níveis salariais mais elevados, visto que aproximadamente 60% dos empregados em telecomunicações, em 2009, estavam no emprego por até 23,9 meses, ou menos de dois anos. Entre esses trabalhadores e aqueles que permanecem tempos maiores no emprego houve, historicamente, defasagens salariais significativas. Até o final da década de 1990 a maior parte dos trabalhadores permanecia por longos períodos sob situação de emprego, tendo acesso a melhores rendimentos salariais. A reestruturação do perfil da força de trabalho empregada, empreendida na última década, manteve a rotatividade em patamares elevados, lançando grande parte dos trabalhadores a situações mais instáveis e com as piores remunerações quando observada a variável tempo de serviço.



Fonte: Elaboração do autor com base nos dados da RAIS/MTE.

* Valores corrigidos para Dezembro de 2009. Deflator utilizado: INPC-IBGE (BCB, 2010).

Os trabalhadores situados entre 24 e 59,9 meses de tempo de serviço perceberam o maior aumento real nos rendimentos entre todas as faixas consideradas no Gráfico 24, passando de R\$ 2.340,00, em 1997, para mais de R\$ 3.456,00, no último ano da série histórica, registrando 53% de elevação acumulada e pouco menos de 9% em média anual. Os empregados com esse tempo de vínculo ativo no setor tiveram variação significativa na série histórica, passando pouco mais de 10% do total em 1997 para aproximadamente 25% dos empregados no setor em 2009. É possível afirmar que essa faixa de tempo de serviço reúne os trabalhadores que tiveram inflexão virtuosa nos rendimentos, ao mesmo tempo em que aumentaram sua participação no conjunto da mão-de-obra empregada em empresas de telecomunicações, entre 1997 e 2009.

Aqueles trabalhadores com mais tempo de serviço permaneceram recebendo os melhores salários, passando de R\$ 4.492,00, em 1997, para R\$ 4.855,00, em 2009. Em geral pode-se afirmar que os rendimentos tiveram variação pouco relevante no período. Todavia, essa faixa de tempo de serviço que reunia 60% dos trabalhadores em telecomunicações em 1997, ainda durante a fase estatal de gestão do sistema, em 2009 não agrupava 15% do total. Ou seja, ainda que os rendimentos dos que têm maior longevidade no vínculo de trabalho tenham se mantido em patamares elevados, a reestruturação no perfil dos trabalhadores,

priorizando a alta rotatividade na mão-de-obra e o reduzido tempo de vínculo, restringiu fortemente o acesso dos empregados aos rendimentos mais virtuosos.

De maneira geral, os dados confirmam as hipóteses da literatura de que as transformações no cenário das telecomunicações do Brasil, em relação ao perfil sócio-ocupacional e às relações de trabalho, permaneceriam intensas na década atual. As alterações nos marcos regulatórios, as disputas pelo controle acionário das operadoras, a expansão dos serviços e, especialmente, a reestruturação organizacional das empresas mantiveram a realidade do trabalho sob forte mutação.

Dessa forma, é relevante constatar a convergência no processo de reconfiguração do perfil e das condições de emprego enfrentadas pelos trabalhadores do setor de telecomunicações. O “rejuvenescimento” da força de trabalho, associado ao aumento da escolaridade e à manutenção da prevalência masculina entre a mão-de-obra empregada, fizeram parte da reestruturação do perfil dos trabalhadores. A reconfiguração das características da força de trabalho foi realizada mediante a prática sistemática das demissões sem justa causa, baseadas em critérios claramente delimitados: trabalhadores mais velhos e com menor escolaridade tiveram prioridade nos desligamentos, que se iniciaram ainda na segunda metade da década de 1990 e continuaram fortemente nos anos 2000.

Quando analisados os atributos relacionados às relações de trabalho no setor de telecomunicações, é notável que a política de reestruturação no quadro funcional ensejou mutações significativas também nesse cenário. As demissões estiveram claramente direcionadas aos que recebiam maiores salários e tinham tempos de serviço mais significativos, conformando um quadro funcional que passou a se concentrar nas menores faixas salariais de rendimento e baixo tempo de vínculo empregatício.

Vale ressaltar, ainda, que a prática das demissões tornou a rotatividade da mão-de-obra no setor de telecomunicações uma característica constante, restringindo fortemente a construção de carreiras profissionais marcadas pela longevidade e possibilidades de expansão nos rendimentos garantidos pelo tempo de serviço.

De maneira geral, a realidade do trabalho nas telecomunicações, quando relacionados dois momentos, início dos anos 2000 e final da década atual, permitem refletir sobre o conceito de precarização de forma bastante objetiva. A literatura sugere que somente quando relacionados cenários distintos é que se torna possível

avaliar se houve ou não a configuração de um quadro em que a precarização se manifesta no âmbito do trabalho (DRUCK, 2009; LEITE, 2009).

Dessa forma, ao verificar a evolução de variáveis relacionadas com a situação do trabalho no setor de telecomunicações na década atual, é notável que tenha havido um processo de forte concentração dos trabalhadores nas menores faixas de remuneração e de tempo de serviço. O comportamento desses indicadores no setor analisado configura um quadro de precarização do trabalho (LEITE, 2003; TONI, 2006).

A estratégia de redução nos tempos de vínculo mediante a prática das demissões inclui o conjunto dos trabalhadores num cenário de forte instabilidade funcional. Ou seja, mesmo aqueles setores da mão-de-obra que gozam de perspectivas mais virtuosas, com tempos de vínculo mais longevos e melhores salários, permanecem constantemente ameaçados pelas altas taxas de rotatividade da força de trabalho no setor de telecomunicações. O “trabalho inseguro”, como sugeriu Beynon (2003) torna-se uma constante.

Apresentada a realidade do trabalho no setor de telecomunicações no seu conjunto, no Brasil, passa-se a analisar, no próximo capítulo, a trajetória de uma empresa-espelho, com ênfase para sua evolução operacional, perfil sócio-ocupacional da força de trabalho e relações de trabalho na última década.

5. TRAJETÓRIA E REALIDADE DO TRABALHO NUMA EMPRESA-ESPELHO: A *GLOBAL VILLAGE TELECOM*

As transformações pelas quais passaram as telecomunicações no Brasil, a partir da segunda metade da década de 1990, resultaram num processo de reconfiguração organizativa do setor, sobretudo com a privatização das empresas estatais em 1998. O cenário de mutações na realidade dessas empresas, sob gestão privada, foi intensamente investigado na última década (LARANGEIRA, 1998; MOCELIM, 2006; RUDUIT, 2001; WALTER; GONZÁLEZ, 1998). Além disso, realizaram-se análises comparativas, cotejando a experiência estatal pretérita e a nova realidade privada, dando conta das situações organizacionais e de trabalho nesse setor.

Entre as inovações mais significativas derivadas da alteração dos marcos regulatórios do setor de telecomunicações e da consolidação dos processos de privatização, encontra-se a criação de novas operadoras privadas, notadamente a partir do ano 2000. Essas empresas passaram a atuar em concorrência com as estatais privatizadas, cumprindo-se a determinação legal de não-exclusividade na oferta de serviços para a população, segundo as novas disposições regulatórias pós-privatização. As empresas-espelho, como são chamadas essas novas operadoras, foram criadas somente a partir da expedição de “licenças-espelho” pela ANATEL, entre 1999 e 2000 (BRASIL, 1997). Guimarães (2006) sugere que essas novas empresas reuniram um conjunto de características singulares em seu padrão organizacional e na forma de gerir a força de trabalho, notadamente por não terem uma atuação pretérita enquanto companhias estatais.

Em estudo realizado sobre a natureza das inovações organizacionais no setor automobilístico, Ramalho e Santana (2006) apontam para a complexidade organizativa de empresas criadas já sob padrões enxutos. Embora a literatura especializada sugira um cenário em que predominem, para essa modalidade empresarial, os níveis reduzidos de hierarquização funcional, estratégias de integração dos trabalhadores ao projeto da empresa e utilização de mecanismos flexíveis de remuneração, seu estudo apontou para uma situação diferenciada no setor automotivo, especialmente no pólo criado ao sul do estado do Rio de Janeiro no final dos anos 1990. Haveria, para a experiência analisada, uma combinação

entre esses elementos de natureza enxuta e aqueles tradicionalmente relacionados aos modelos clássicos de gestão da força de trabalho, com autoritarismo da gerência, ameaça constante de desemprego e baixo teor de envolvimento do sindicato. Essa análise para o setor automotivo aponta para a necessidade de se empreender estudos que apresentem um quadro investigativo de empresas que são criadas sob padrões enxutos de organização, em particular no setor de telecomunicações. Elas trariam consigo um conjunto de situações organizacionais e de gestão da força de trabalho singulares em relação às empresas estatais do setor de telefonia privatizadas no fim dos anos 1990.

O presente capítulo está subdividido em três partes. Na primeira, analisa-se a trajetória da empresa GVT, constatando-se, por meio de dados operacionais, seu significativo processo de expansão ao interior do setor de telecomunicações do país (seção 5.1). A segunda e a terceira partes tomam a série histórica compreendida entre 2006 e 2009⁷¹, analisando de forma consecutiva o comportamento de variáveis do perfil sócio-ocupacional (seção 5.2) e das relações do trabalho da mão-de-obra empregada na GVT (seção 5.3) Nesta última seção discutem-se, por fim, aspectos da estrutura organizacional e gestão da força de trabalho empreendida pela operadora. Procura-se, dessa forma, obter uma caracterização ampliada do setor de telecomunicações brasileiro, tendo a experiência da empresa-espelho GVT como objeto empírico de investigação.

5.1 Breve histórico

A constituição da *Global Village Telecom* (GVT) enquanto operadora privada do ramo das telecomunicações efetivou-se como forma de garantir legalmente a concorrência na área geográfica controlada pela *Oi/Brasil Telecom*. A obtenção da “licença-espelho”⁷² emitida pela ANATEL para operar no ramo da telefonia fixa foi

⁷¹ Embora a GVT tenha entrado em operação no ano 2000, a direção da empresa permitiu o acesso aos dados somente do período 2006 a 2009, em que a companhia negociava ações na Bolsa de Valores de São Paulo. Em razão disso, tinha algumas obrigações quanto a tornar públicas informações operacionais. Nos demais anos de existência da empresa não havia qualquer obrigação em dar publicidade aos dados operacionais, pois a companhia não negociava ações na Bolsa.

⁷² Para a telefonia fixa foram emitidas quatro “licenças-espelho”: GVT (espelho da *Oi/Brasil Telecom*), *Vésper* (espelho da *Telemar* e *Telefônica*) e *Intelig* (espelho da EMBRATEL). Esse processo, em termos gerais, é analisado no capítulo 3 da dissertação.

feita em 1999. No entanto, somente em 2000 a empresa passou a prestar serviços à população de 24 cidades⁷³, nos estados do Rio Grande do Sul, Santa Catarina, Paraná, Goiás, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul e Distrito Federal (GVT, 2005).

O fato de se constituir como novidade no mercado de telecomunicações trouxe um conjunto de dificuldades significativas para a operadora. Por um lado, enquanto as empresas privatizadas assumiram toda a estrutura das companhias estatais – especialmente a rede telefônica já instalada – as empresas-espelho tiveram que construir a infra-estrutura básica para entrar definitivamente em operação. Por outro lado essas novas companhias puderam investir em tecnologias mais avançadas para a composição dos serviços oferecidos aos usuários. Tais medidas demandaram aporte financeiro de grande envergadura. Somente nos anos 2000 e 2001, os dois primeiros de entrada em operação da GVT, a companhia investiu, em valores corrigidos para dezembro de 2009⁷⁴, cerca de R\$ 2 bilhões (GVT, 2005).

A complexidade da questão não estava restrita, entretanto, aos investimentos necessários para construção de redes. A concorrência com as concessionárias recém privatizadas assentou-se em relações significativamente assimétricas, tendo em vista que as ex-estatais, além de já contarem com a infra-estrutura consolidada para operação, tinham os usuários já assegurados. Ou seja, as empresas-espelho partiram de um *hall* inexpressivo de usuários, tendo que construir sua rede de acessos telefônicos e, ao mesmo tempo, agir no sentido de retirar parte dos usuários já associados às concessionárias.

Essa assimetria concorrencial levou alguns autores a afirmarem que o sistema brasileiro de telecomunicações, após a privatização, deixou de assentar-se no monopólio de empresas estatais para se consolidar como um regime de duopólio, em que a concorrência torna-se restrita, por região geográfica, a duas empresas privadas em relações assimétricas de condições. Estima-se que no início dos anos 2000 a *Oi/Brasil Telecom* controlasse 98% do mercado de telecomunicações na região geográfica em que obteve concessão da ANATEL após o fechamento do

⁷³ Porto Alegre, Caxias do Sul, Pelotas, Canoas, Novo Hamburgo, Santa Maria, Gravataí e Viamão (RS); Curitiba, Londrina, Maringá, Ponta Grossa, Foz do Iguaçu e Cascavel (PR); Florianópolis, Joinville e Blumenau (SC); Goiânia, Aparecida de Goiânia e Anápolis (GO); Cuiabá e Várzea Grande (MT); Campo Grande (MS) e Distrito Federal (DF).

⁷⁴ Deflator utilizado: INPC-IBGE (BCB, 2010).

processo de privatização, restando apenas 2% sob o controle da GVT (CAVALCANTE, 2009).

A alternativa regulamentada pelos novos dispositivos legais, do final da década de 1990, para reduzir os efeitos da distorção concorrencial, situava-se na inexistência de obrigações para universalizar os serviços de telefonia nas regiões em que as empresas-espelho atuavam. Nesse sentido, a *Oi/Brasil Telecom* tinha metas anuais de *universalização*, aferidas pela ANATEL, enquanto a GVT possuía metas de *expansão* dos serviços⁷⁵. Dessa forma, a empresa-espelho tinha flexibilidade para escolher em quais cidades passaria a atuar, notadamente as que contavam com características tais que garantissem retorno econômico aos seus investimentos. Já a *Oi/Brasil Telecom*, bem como as demais concessionárias, deveriam universalizar os serviços inclusive naquelas regiões e municípios em que o retorno financeiro não fosse compatível com os investimentos da empresa (BRASIL, 1997; BOLAÑO; MASSAE, 2000).

Os desafios postos à consolidação da *Global Village Telecom* trouxeram um conjunto de práticas inovadoras no oferecimento dos serviços à população. Como forma de se diferenciar das demais operadoras, especialmente da concessionária *Oi/Brasil Telecom*, a GVT introduziu, já em seu primeiro ano de funcionamento, três elementos de distinção em relação às práticas de mercado: cobrança das tarifas por minutos, não por pulsos telefônicos como as demais companhias, permitindo um controle facilitado dos gastos aos usuários; possibilidade de escolha de cinco planos diferentes de franquia, diversificando as opções à população, num cenário em que as outras empresas ofereciam apenas um pacote padrão de acesso aos usuários; e detalhamento, na fatura telefônica, das chamadas entre telefones fixos. Tais medidas representaram procedimentos inéditos na prestação de serviços de telefonia na região em que a GVT atuava, garantindo pioneirismo no ramo das telecomunicações do país (GVT, 2005).

Em junho de 2001, a operadora passou a atuar em outras 26 novas cidades⁷⁶ da região geográfica em que concorria com a *Oi/Brasil Telecom*. A expansão continuou e, em dezembro do mesmo ano, a GVT entrou nos estados de Rondônia,

⁷⁵ No capítulo 3 foram discutidas detalhadamente as diferenças e metas a serem cumpridas pelas empresas.

⁷⁶ Guaíba, Alvorada, Cachoeirinha, Campo Bom, Esteio, Passo Fundo, Rio Grande, São Leopoldo, Sapiranga, Sapucaia do Sul (RS), Palhoça, Brusque, Criciúma, Itajaí, São José (SC), Colombo, Piraquara, Almirante Tamandaré, Pinhais, Araucária, Apucarana, Cambé, Campo Largo, Guarapuava, Paranaguá, São José dos Pinhais (PR).

Acre e Tocantins⁷⁷. Além disso, garantiu, no mesmo período, a antecipação das metas de expansão⁷⁸ dos acessos de telefonia fixa junto à ANATEL, recebendo autorização para atuar em todas as demais regiões do país.

Até o início de 2002, a GVT restringiu seus serviços à telefonia fixa convencional, tanto para o usuário doméstico como no âmbito corporativo. A partir de março daquele ano, contudo, a companhia lançou seus primeiros pacotes de acesso à internet banda larga – conhecida como ADSL⁷⁹ –, nas regiões em que já estava operando com a telefonia fixa convencional. Ainda em 2002, a empresa passou a atuar no mercado corporativo da cidade de São Paulo (A GVT, 2003). Além disso, lançou um provedor próprio de acesso gratuito à internet convencional – conhecido como POP – disponibilizando aos usuários a criação de endereços particulares de correio eletrônico (GVT, 2005).

Em 2003, a operadora conseguiu autorização da ANATEL para oferecer serviços de ligação de longa distância nacional e internacional a partir de 54 cidades em que já oferecia acesso à telefonia fixa local. Além disso, garantiu licença para entrar nas cidades do Rio de Janeiro e Belo Horizonte. Em 2004, a GVT passou a oferecer ligações a longa distância nacional e internacional a partir das cidades de São Paulo, Rio de Janeiro e Belo Horizonte. Manteve, ainda, sua política de expansão da rede, chegando à cidade de Sarandi, no Paraná. Além disso, atingiu cobertura pela internet banda larga em 78% de sua área de atuação, perfazendo um total de 43 cidades. Em setembro daquele ano a companhia ampliou seus serviços aos usuários, lançando pacote completo de produtos *VoIP*⁸⁰ (voz sobre plataforma de internet), por meio do qual possibilitou realizar conversação entre usuários utilizando os recursos da internet (GVT, 2005).

A partir de 2005, a operadora ampliou sua oferta de internet banda larga, chegando à região Norte do país, em Palmas (TO). Além disso, elevou a capacidade

⁷⁷ Somente nas capitais: Palmas (TO), Rio Branco (AC) e Porto Velho (RO).

⁷⁸ No final de 2001 a GVT possuía 860 mil terminais telefônicos instalados, enquanto as metas da ANATEL exigiam 630 mil para até esse ano.

⁷⁹ A sigla representa, em inglês, *Asymmetric Digital Subscriber Line*, ou, em tradução livre, Linha Digital Assimétrica para Assinante. O ADSL é uma plataforma digital de transmissão de dados mais rápida e eficiente, que se utiliza das linhas telefônicas convencionais (ADSL, 2006).

⁸⁰ A sigla representa, em inglês, *Voice over Internet Protocol*, ou, em tradução livre, Voz sobre Protocolo de Internet. O VoIP é uma ferramenta que permite a conversação humana por meio da internet convencional ou por qualquer rede de computadores.

de tráfego na rede de internet, tornando-se pioneira em trabalhar com *gigabit*⁸¹ na velocidade disponível ao usuário final da banda larga. A empresa também expandiu sua oferta de serviços *VoIP*, criando um mecanismo específico, o *Vono*, para gerir esse tipo de serviço aos usuários. Tal medida, também inovadora em relação às práticas tradicionais de mercado, possibilitou a convergência, em pacotes específicos aos usuários, de todas as possibilidades de serviços disponíveis (A GVT, 2010).

Em 2006 houve expansão significativa da companhia em sua área geográfica de atuação no Sul do país. Nesse ano a GVT passou a operar nas cidades de Toledo, Arapongas (PR); Bento Gonçalves, Santa Cruz do Sul, Montenegro (RS); Balneário Camboriú, Jaraguá do Sul (SC). A internet de banda larga⁸² foi ampliada na região Norte, chegando às cidades de Porto Velho (RO) e Rio Branco (AC), somando 53 cidades cobertas pelo serviço. Além disso, a companhia recebeu autorização da ANATEL para operar em todo o país como prestadora completa de serviços de telecomunicações com telefonia fixa e de longa distância.

Embora estivesse com permissão para operar em quaisquer cidades do Brasil, a GVT se utilizou das metas menos rigorosas de expansão às empresas-espelho, em comparação com as concessionárias, para direcionar sua estratégia ao mercado corporativo, mais rentável e seguro, do que o dos usuários domésticos. Além disso, evitou o confronto direto com as concessionárias, especialmente com a *Oi/Brasil Telecom*, ao dimensionar sua ação para um nicho específico do mercado. Desde 2002 a empresa lançou pacotes específicos de serviços para o segmento empresarial, tanto de pequenas e médias empresas como para as grandes corporações⁸³. Em 2008 venceu uma licitação do governo federal para atender aos Ministérios de Educação, Planejamento, Fazenda, Justiça, Saúde, Previdência Social, Comunicações e Desenvolvimento Agrário, num contrato que lhe rende mais de R\$ 1 milhão ao mês. Numa reportagem especial sobre a GVT publicada em 2004, sintetiza-se a estratégia empresarial da seguinte forma:

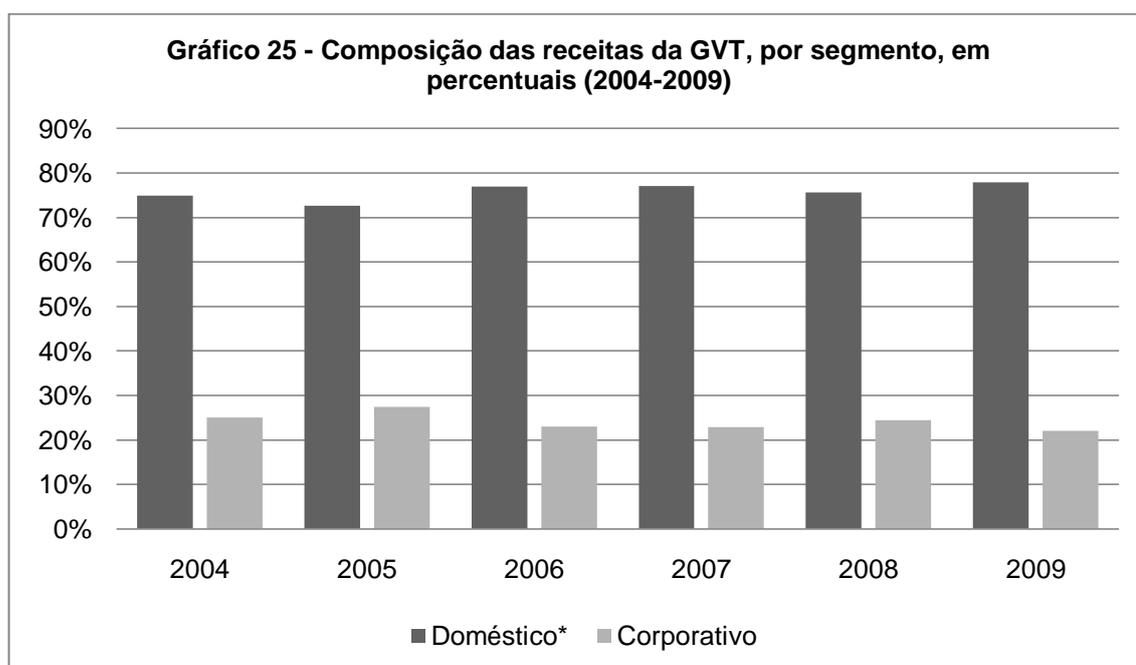
⁸¹ *Gigabit* é uma unidade de armazenamento de informações. Equivale a 1024 *megabits*, unidade utilizada pelas demais operadoras para o tráfego, até então disponível aos usuários de internet banda larga.

⁸² Além da expansão, a empresa adota tecnologia mais avançada para o ADSL, permitindo maior capacidade de tráfego para o usuário final.

⁸³ A título de exemplo, em 2004 a GVT fechou contrato de exclusividade com a cadeia de *fast foods* "Habib's" e com a TecBan, administradora da rede "Banco24Horas".

O objetivo é conquistar empresas cuja conta de telefone seja superior a R\$ 6 mil por mês (...) “A GVT deu certo porque focou-se nas pequenas e médias empresas”, diz Edigimar Maximiliano, analista especializado em telecomunicações do Unibanco. Os executivos da GVT concordam. “Mais importante do que aumentar o número de assinantes é alcançar aqueles com maior poder aquisitivo”, diz Paulo Humberto Gouvêa, da GVT. “Foi essa a estratégia que nos trouxe até aqui” (O CAIXA, 2008).

Ao analisar a composição das receitas da GVT, por segmento, nota-se, contudo, que os usuários domésticos e as pequenas e médias empresas tiveram prevalência sobre a estrutura financeira de arrecadação da companhia, como mostram os dados do Gráfico 25:



Fonte: Elaboração do autor com base em GVT (2005; 2007; 2009).

* Compreende, além dos usuários domésticos, as pequenas e médias empresas.

O segmento corporativo, entre 2004 e 2009, em momento algum ultrapassou a faixa de 30% do total de receitas arrecadas pela GVT. A variação média, por ano, no período em questão, para esse ramo de atendimento, caiu pouco menos de 2%⁸⁴. Dessa forma, a operadora especializou-se em atender os usuários domésticos, que compuseram a maior parte dos recursos arrecadados pela GVT, sempre acima de 70% dos rendimentos. De fato, ainda que a estratégia divulgada pela empresa, sobretudo até metade da década, tenha sido a de enfatizar os negócios entre as grandes corporações e os usuários com maior poder aquisitivo, a composição das

⁸⁴ A média anual de crescimento ou redução de todos os indicadores desta seção é calculada a partir da soma das taxas de crescimento ano a ano, divididas pelo número de anos das séries históricas.

receitas da operadora mostra que o caminho trilhado, entre 2004 e 2009, rendeu à GVT aportes financeiros significativamente vinculados aos usuários domésticos e aos empreendimentos comerciais de pequeno porte.

Entre 2007 e 2010, a GVT consolidou-se como uma das mais importantes operadoras de telecomunicações do Brasil, sobretudo mediante a estratégia de definir com precisão as novas cidades e regiões em que passaria a atuar. Manteve sua política de afirmação no Sul do Brasil ao passar a atender treze novas cidades nesse período⁸⁵, totalizando uma abrangência operacional em sessenta e quatro municípios da região⁸⁶. Notou-se expansão na região Sudeste, também com treze novas cidades atendidas⁸⁷, perfazendo um montante de quatorze municípios⁸⁸. No Nordeste brasileiro o crescimento foi bastante expressivo, com a inauguração do atendimento na região, partindo das cidades de Salvador (BA), Fortaleza (CE), Campina Grande e João Pessoa (PB), Jaboatão dos Guararapes, Recife e Olinda (PE). No Norte não houve expansão, tendo mantido as três capitais em que já atuava: Palmas (TO), Rio Branco (AC) e Porto Velho (RO). O Centro-Oeste, por sua vez, teve apenas um novo município, Luziânia (GO), coberto em relação aos sete em que a GVT já operava: Distrito Federal (DF), Campo Grande (MS), Cuiabá e Várzea Grande (MT), Goiânia, Aparecida de Goiânia e Anápolis (GO) (GVT, 2010).

Outra estratégia bastante perceptível na política de expansão da empresa encontra-se na localização geográfica das cidades cobertas na prestação de serviços. Em grande medida há atuação somente em capitais de estado ou cidades próximas a elas. Além disso, a concentração nos municípios das regiões Sul e Sudeste do Brasil demonstram a clara opção em focalizar o crescimento da companhia nos espaços de maior densidade demográfica e poder econômico do Brasil. Essa estratégia torna-se ainda mais clara quando observada a estagnação do crescimento nas regiões Norte e Centro-Oeste, com baixo contingente populacional e poder econômico em relação ao Sul e Sudeste. O Nordeste, por sua vez, que até

⁸⁵ Içara, Tubarão (SC); Pato Branco, Paçandu, Campo Mourão, Cianorte, Francisco Beltrão, Marialva, Paranavaí, Rolândia, Umuarama (PR); Erechim, Farroupilha (RS).

⁸⁶ Vinte e três cidades no Rio Grande do Sul, doze em Santa Catarina e vinte e nove no Paraná, estado com maior número de cidades atendidas no Brasil.

⁸⁷ Campinas, Sorocaba, Jundiaí, Santos, São Paulo (somente usuários domésticos) e Piracicaba (SP); Contagem e Betim (MG); Rio de Janeiro (somente usuários domésticos) e Niterói (RJ); Serra, Vila Velha e Vitória (ES).

⁸⁸ Três cidades no Espírito Santo, três em Minas Gerais, duas no Rio de Janeiro e seis em São Paulo.

2007 não tinha qualquer cobertura, passou a ter algumas capitais de estado e cidades próximas cobertas pelos serviços da GVT⁸⁹.

Essa estratégia de expansão seletiva confirma a tese de Cavalcante (2009), segundo a qual após a privatização das telecomunicações não houve um processo de democratização plena do acesso aos serviços de telefonia no Brasil, quando observada a expansão operacional das companhias por região geográfica. A política de crescimento da GVT é bastante ilustrativa nesse aspecto. Embora as concessionárias de telefonia fixa do Brasil tenham a obrigação em universalizar o acesso, a concorrência entre as empresas, tão propalada no período da privatização, não se efetivou plenamente. A não obrigação em universalizar serviços, ainda que informal, permitiu que as empresas-espelho optassem pelo atendimento nas regiões de maior atração econômica para os seus interesses comerciais.

Ao confrontar a concentração geográfica da GVT nas cidades em que possui atendimento e o Produto Interno Bruto (PIB) municipal, torna-se notória a estratégia da companhia em focalizar a expansão em setores de maior atratividade econômica. Das localidades em que a GVT está em operação, 47% encontram-se entre os cem municípios com maior PIB do Brasil. Por sua vez, a operadora atua em sete das dez cidades mais ricas do país⁹⁰.

Essa situação encontra similaridade quando é investigada a abrangência da GVT por regiões do Brasil em relação ao PIB. O Sul, que reúne 66% das cidades em que a companhia encontra-se em operação, soma 16% no PIB brasileiro, o segundo maior quando consideradas as regiões do país. O Sudeste, que possui aproximadamente 14% das cidades em que a GVT atua, concentra 56% do PIB nacional, o maior do Brasil. As duas principais regiões brasileiras, no que se refere à concentração de riquezas, perfazem 80% do total de cidades da estrutura operacional da GVT⁹¹.

A expansão dos serviços da companhia nos estados da região Sudeste faz parte da política recente da companhia. Tendo em vista a dificuldade em concorrer com as concessionárias da área – a *Telefônica*, em São Paulo, e a *Oi* nos demais estados – e os custos para a implantação da infra-estrutura de rede naquela região,

⁸⁹ Salvador (BA), Fortaleza (CE), Campina Grande e João Pessoa (PB), Jaboatão dos Guararapes, Recife e Olinda (PE).

⁹⁰ Elaboração do autor com base em IBGE (2009).

⁹¹ Elaboração do autor com base em IBGE (2009).

a GVT optou por consolidar-se no Sul, entrar em operação no Nordeste, e posteriormente ingressar na região Sudeste, a de maior potencial econômico do Brasil. O presidente da companhia, Amos Genish, em recente entrevista, explica tal estratégia de expansão:

A GVT decidiu expandir para fora da região II (a região que engloba nove estados do Centro-Sul do país e o DF) em 2007, pois passamos a ter capital para a expansão. Com mais dinheiro em caixa, fizemos muitas pesquisas e constatamos que na região da Telemar [atualmente Oi] tinha muita demanda não bem atendida, ou seja, o cliente não tem o que quer, então o potencial era muito maior. Além disso, o nosso backbone⁹² chegou primeiro no Nordeste, e não chegou em São Paulo (...). O nosso backbone próprio passa por São Paulo, mas não chegava nas cidades, e demora muito para construir a rede, de dois a três anos. Era mais fácil atacar a Oi. Assim, fomos para Belo Horizonte e cidades do Nordeste. Agora, o nosso ritmo de expansão é bem maior e a empresa tem condições de ir para mais cidades. Por exemplo, em 2007, lançamos a GVT em uma cidade; em 2008, fomos para três novas cidades; em 2009, cinco cidades. Em 2010, estaremos em 14 cidades novas. Ou seja, a GVT está com capacidade de crescer mais rapidamente, com a mesma qualidade (OPERADORA, 2010).

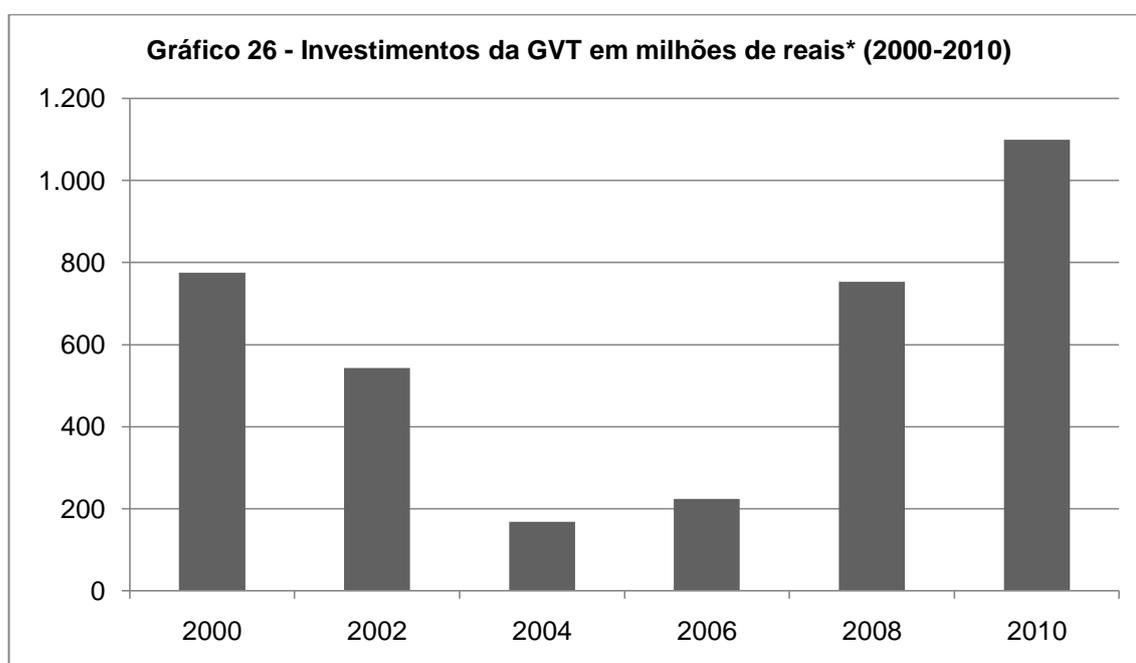
O potencial de crescimento da GVT no mercado brasileiro de telecomunicações atraiu a atenção de outras operadoras e grupos econômicos multinacionais. Em 2009, a companhia foi alvo de propostas e intensas disputas para a aquisição de seu controle acionário. Na segunda metade daquele ano, a *Telefônica*, concessionária espanhola dos serviços de telecomunicações de São Paulo, apresentou proposta pública para adquirir as ações da GVT por R\$ 6,5 bilhões. Além dela, o grupo francês *Vivendi*, com atuação nos setores de animação e multimídia, envolveu-se na disputa, superando a proposta do grupo espanhol. A GVT foi adquirida pelos franceses por R\$ 7,2 bilhões, em novembro de 2009 (VIVENDI, 2009).

A partir de então, a política de expansão geográfica tornou-se mais agressiva, sobretudo para a região Sudeste, notadamente no estado de São Paulo. Além disso, houve uma intensificação nos processos de convergências de tecnologias, com o lançamento de novas ferramentas aos usuários, especialmente aquelas apoiadas no uso da internet banda larga, como afirmou o presidente da GVT em entrevista:

⁹² Infra-estrutura básica de fibra óptica usada para fazer o entroncamento entre cidades. Por meio dela pode-se consolidar uma plataforma de serviços de telecomunicações disponíveis aos usuários finais.

Este ano [de 2010] iremos lançar muitos novos produtos com a *Universal Music*⁹³. O primeiro irá adicionar mais valor para o nosso usuário. Será grátis para o nosso usuário, mas estará aberto também para qualquer outro cliente, que terá que pagar. Serão oferecidos streaming, vídeos, clippings, chats, tudo *on line* (...) O melhor da *Universal* vai chegar para nós (OPERADORA, 2010).

A expansão nos investimentos teve variação importante na década atual. De fato, a necessidade de criação de toda a infra-estrutura para implantar a rede telefônica demandou aportes financeiros significativos pela GVT, sobretudo no início das operações. O Gráfico 26 apresenta os valores referentes aos investimentos da operadora na década de 2000:



Fonte: Elaboração do autor com base em GVT (2005; 2007; 2009).

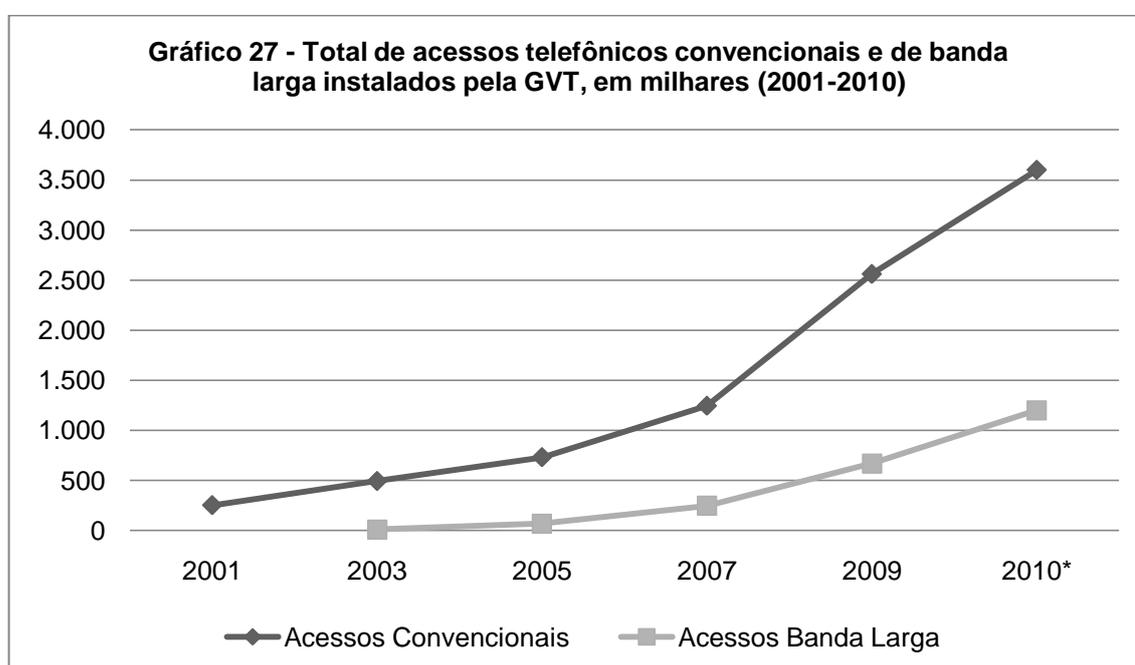
* Valores corrigidos para dezembro de 2009. Deflator utilizado: INPC-IBGE (BCB, 2010).

Em 2000 os aportes financeiros atingiram cerca de 800 milhões de reais, segundo maior valor da série histórica, comprovando a necessidade de altos investimentos no início das operações como forma de garantir a construção da infra-estrutura inicial. Os números caíram significativamente até 2004, período em que houve expansão geográfica bastante reduzida da área de atuação da GVT. A partir de então, os valores passaram a crescer, chegando a mais de R\$ 750 milhões em 2008, investimentos superiores a R\$ 1 bilhão em 2010.

⁹³ Gigante do ramo da música e entretenimento, a *Universal Music* é a segunda maior gravadora musical do mundo. É subsidiária da *Vivendi*, que também controla a GVT.

Os dois últimos anos da série foram os de crescimento nas áreas de atuação da companhia, sobretudo no Nordeste e Sudeste, como foi observado. Além disso, durante esse período a GVT passou por duas importantes operações financeiras. No final de 2006, a empresa abriu seu capital na Bolsa de Valores de São Paulo, obtendo pouco mais de R\$ 1,2 bilhão de reais na operação. Em 2009, como foi dito anteriormente, passou a ser controlada pelo grupo francês *Vivendi*, que adotou uma política agressiva de expansão geográfica e de convergência tecnológica nos serviços oferecidos aos usuários.

A estratégia da GVT em se consolidar no mercado mediante expansão da telefonia fixa convencional associada à internet por banda larga garantiu crescimento significativo nos acessos instalados, entre 2001 e 2010, como mostram os dados do Gráfico 27:



Fonte: Elaboração do autor com base em GVT (2005; 2007; 2009).

* Até outubro de 2010.

As taxas de crescimento têm se mantido elevadas durante toda a série histórica em questão. Os acessos convencionais, com efeito, passaram por elevação exponencial entre dezembro de 2007 e outubro de 2010, período em que a GVT captou recursos significativos na Bolsa de Valores de São Paulo e teve seu controle acionário adquirido pela *Vivendi*. Entre 2001 e outubro de 2010 a companhia registrou crescimento acumulado superior a 360%, com expansão média anual

acima de 72%⁹⁴. A internet banda larga, por sua vez, também manteve crescimento no período, com especial ênfase para o período compreendido entre 2007 e outubro de 2010. Na faixa histórica em questão, os acessos à internet de alta velocidade registraram expansão acumulada superior a 1.150%, com média próxima a 290% (Gráfico 27).

Vale destacar, contudo, que mesmo com a forte expansão nos acessos instalados, tanto de telefonia convencional como de internet banda larga, a GVT possui participação pequena no controle do mercado. Segundo dados referentes a outubro de 2010, a companhia controlava 4,7% dos acessos telefônicos convencionais do Brasil⁹⁵. Ao segmentar a participação da operadora por região do Plano Geral de Outorgas, a GVT controlava, em outubro de 2010, 2,2% da Região I, 13,1% da Região II e menos de 1% da Região III. Embora a taxa geral de participação na telefonia fixa convencional, de 4,7%, se mostre reduzida, a operadora anotou crescimento acumulado superior a 85%, o maior na comparação com as outras companhias, entre 2007 e outubro de 2010⁹⁶, no que se refere ao controle do mercado. Quanto à internet banda larga, a operadora, em outubro de 2010, tinha 7,8% de participação. Nesse tipo de serviço, assim como nos acessos convencionais, a GVT registrou a maior expansão entre todas as operadoras. Entre os anos de 2003 e outubro de 2010 a companhia teve crescimento acumulado superior a 266% na taxa de participação no mercado⁹⁷ (ANATEL, 2010).

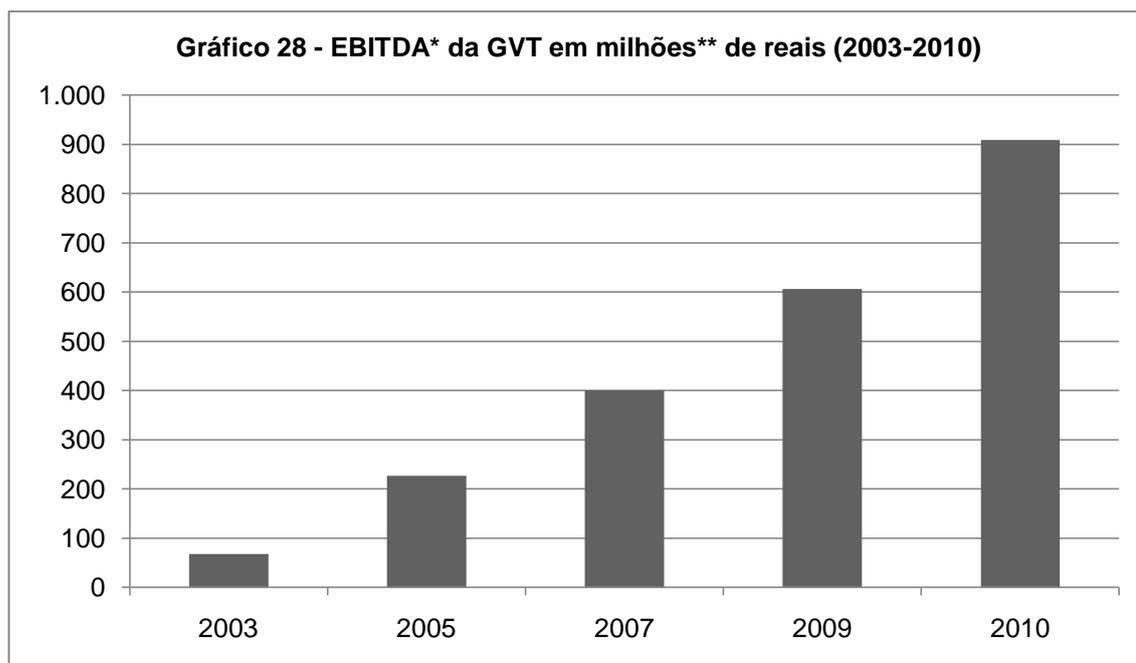
O crescimento nas áreas geográficas atendidas pela GVT, bem como na expansão dos acessos telefônicos convencionais e de banda larga, criaram um cenário de forte elevação nos rendimentos auferidos pela companhia, como mostram os dados apresentados no Gráfico 28:

⁹⁴ Até a conclusão deste trabalho a operadora não havia atualizado os valores referentes a dezembro de 2010.

⁹⁵ No mesmo período em questão, a *Oi/Brasil Telecom* controlava 49,2% do mercado, a *Telefônica* 27%, a EMBRATEL 15,8% e outras operadoras menores, juntas, 3,5% (ANATEL, 2010).

⁹⁶ No mesmo período, a *Oi/Brasil Telecom* registrou queda acumulada em sua participação no mercado de telefonia fixa convencional acima de 12% e a *Telefônica* redução próxima a 11%. A EMBRATEL, por sua vez, anotou crescimento superior a 68% entre 2007 e outubro de 2010 (ANATEL, 2010).

⁹⁷ No mesmo período, a *Oi/Brasil Telecom* registrou queda acumulada em sua participação no mercado de internet banda larga acima de 14% e a *Telefônica* redução próxima a 43%. Por outro lado, a NET anotou crescimento superior a 123% entre 2003 e outubro de 2010 (ANATEL, 2010).



Fonte: Elaboração do autor com base em GVT (2005; 2007; 2009).

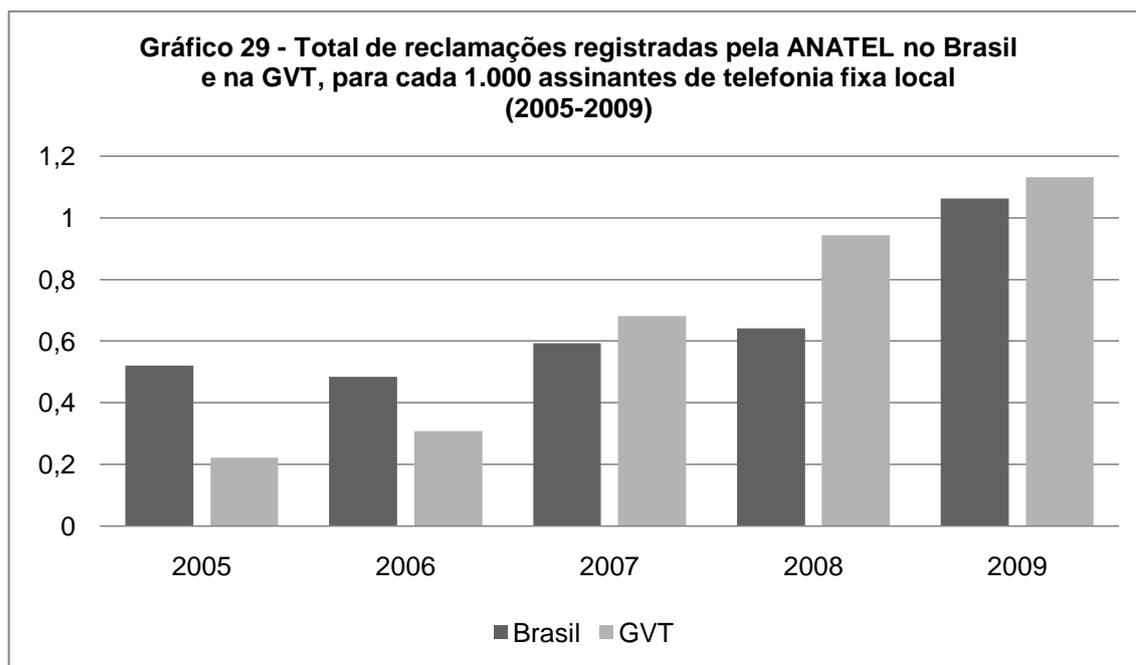
* Em inglês “*earnings before interest, taxes, depreciation and amortization*”. Em tradução livre, “lucros antes de juros, impostos, depreciação e amortização”.

** Valores corrigidos para dezembro de 2009. Deflator utilizado: INPC-IBGE (BCB, 2010).

Segundo o EBITDA – indicador usado para mensurar o lucro de grandes companhias – a GVT acumularia alta superior a 410% entre 2003 e 2010. O crescimento médio anual, na faixa histórica considerada, passou de 102%. Nesse quesito, a GVT também lidera as estatísticas nacionais quando, é comparado seu desempenho com o das demais companhias do ramo das telecomunicações no Brasil⁹⁸ (ANATEL, 2010).

A forte expansão operacional da GVT durante os anos 2000 não foi acompanhada, contudo, por uma melhoria na qualidade dos serviços prestados aos usuários. Os índices de reclamação registrados contra a operadora, na ANATEL, cresceram gradativamente entre 2005 e 2009, superando a média de queixas anotadas pela agência reguladora de todas as operadoras de telefonia fixa do Brasil, consideradas em conjunto, como mostra o gráfico 29:

⁹⁸ Entre 2003 e 2010, a *Oi/Brasil Telecom* acumulou crescimento de EBITDA próximo aos 20%, a EMBRATEL, por sua vez, superou a barreira dos 125% de expansão, enquanto a *Telefônica* cresceu, em números acumulados, pouco mais de 12% (ANATEL, 2010).



Fonte: Elaboração do autor com base em ANATEL (2005; 2007; 2008; 2009).

Entre 2005 e 2009 o total de reclamações registradas contra as operadoras no Brasil, para cada 1.000 assinantes de telefonia fixa local, teve elevação superior a 89%, com média anual próxima de 22%. A ANATEL, nesse mesmo período, registrou um crescimento nas reclamações contra a GVT superior a 218%, com média acima dos 54% ao ano. Ainda que a insatisfação dos usuários tenha crescido regularmente contra o conjunto das operadoras de telefonia fixa, a GVT teve uma elevação extraordinária nas reclamações. De maneira geral, pode-se afirmar que a expansão operacional da companhia trouxe consigo um processo crescente de insatisfação de seus usuários, registrado nos índices de reclamação auferidos pela ANATEL.

Os dados operacionais permitem apontar para um quadro em que a GVT tem se consolidado como importante personagem no setor de telecomunicações do Brasil. Embora tenha controle reduzido no mercado geral de telecomunicações, o que não significa baixa presença no contexto nacional, considerando as dimensões continentais do Brasil, as tendências de forte alta nos investimentos, na diversificação dos serviços oferecidos aos usuários e, naturalmente, nas receitas obtidas pela companhia, projetam um cenário em que a GVT tenha participação cada vez mais relevante nas telecomunicações. Além disso, o envolvimento da operadora em disputas entre grandes multinacionais pelo seu controle acionário

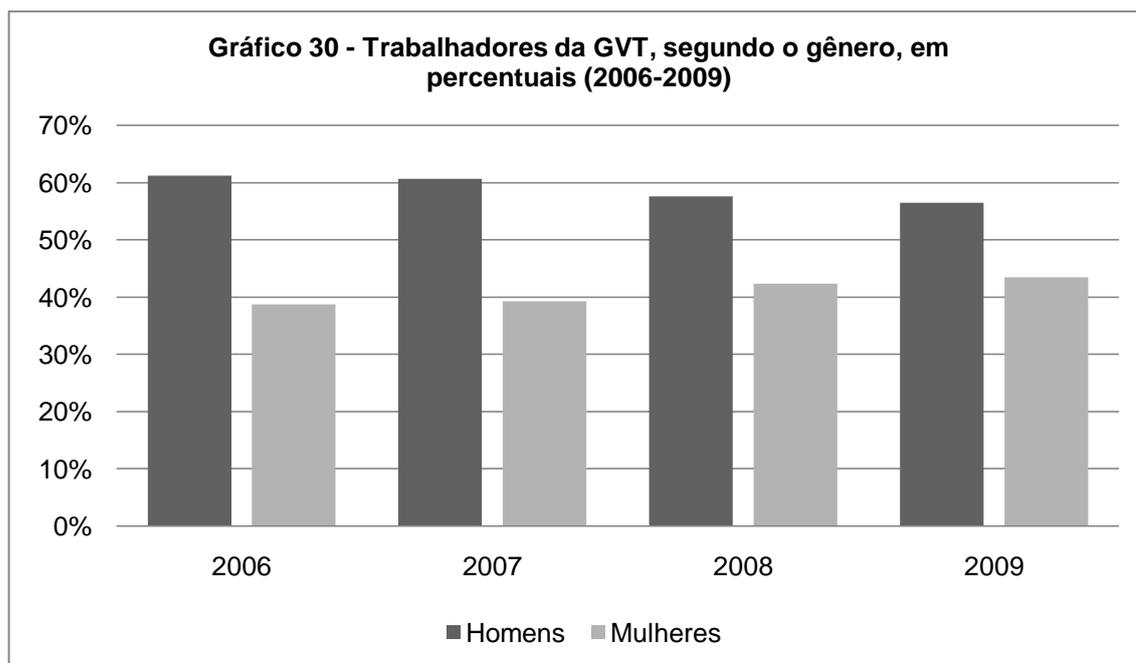
oferece um contorno cada vez mais visível da importância que a companhia adquiriu na última década.

5.2 Perfil sócio-ocupacional dos trabalhadores

As transformações que têm afetado as telecomunicações no Brasil, por meio da intensa inovação tecnológica, das alterações nos marcos regulatórios e das fusões e aquisições de companhias, trazem reflexos importantes sobre a política de gestão da força de trabalho empreendida pelas operadoras do sistema. A GVT, por seu turno, tem se consolidado como importante personagem do setor de telecomunicações do país na última década.

Frente a esse quadro, torna-se necessário compreender os reflexos desse conturbado cenário no desenho e evolução do perfil sócio-ocupacional da força de trabalho empregada na *Global Village Telecom*. Nesse sentido, opta-se por analisar algumas dimensões do perfil sócio-ocupacional dos trabalhadores da GVT no período compreendido entre os anos de 2006 a 2009. Embora a companhia tenha começado a operar em 2000, até 2005 ela não tinha ações negociadas na Bolsa de Valores. Dessa forma, esteve desobrigada em dar publicidade a quaisquer informações operacionais solicitadas por terceiros. Contudo, entre 2006 e 2009 a empresa manteve seu capital aberto, tendo algumas contrapartidas legais de abertura de alguns dados para consulta. Portanto, a faixa histórica, para a análise do perfil sócio-ocupacional dos trabalhadores da GVT, ficou restrita ao período no qual a companhia tinha obrigações em garantir o acesso a parte dos dados requisitados. As informações dos anos de 2000 a 2005 não foram liberadas pela operadora.

Quando considerada a composição do quadro funcional segundo o gênero, nota-se um crescimento importante do total de mulheres empregadas na GVT, como apresentado no Gráfico 30.



Fonte: Elaboração do autor com base em informações obtidas junto à GVT (2011).

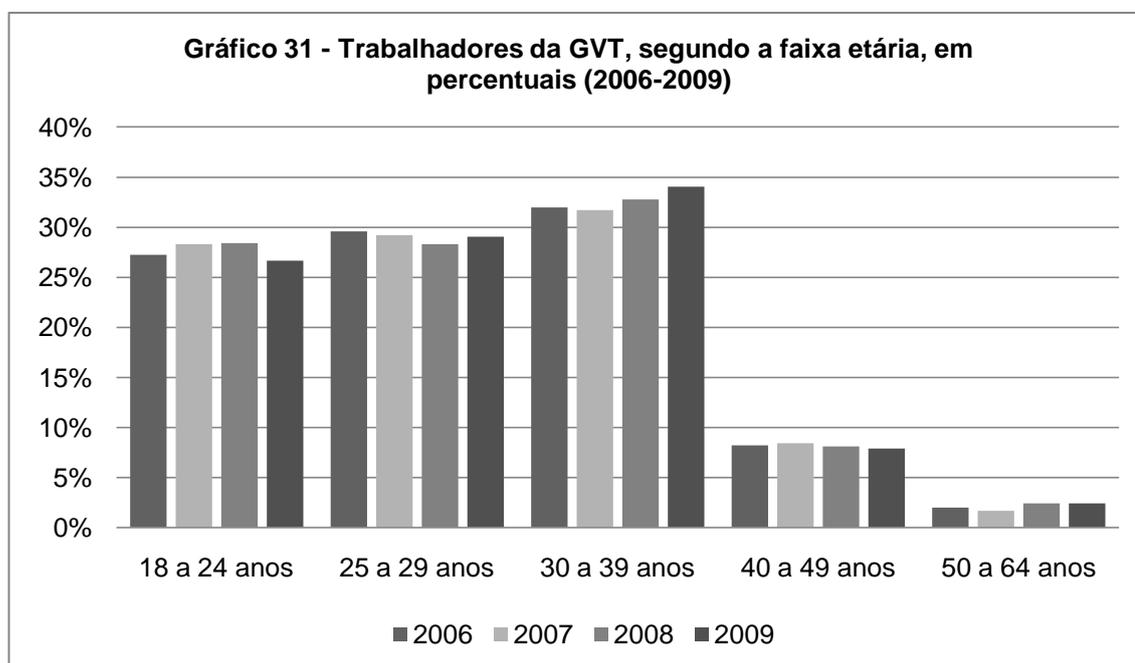
A participação feminina sempre se manteve em patamares elevados na GVT, passando de aproximadamente 40% do total de trabalhadores em 2006, para mais de 43% em 2009, como mostram os dados do Gráfico 30. A expansão acumulada no período foi superior a 11%, com média anual próxima dos 4% de crescimento das mulheres no quadro funcional da GVT⁹⁹. Quanto aos homens, o movimento dos números mostrou-se inverso ao apresentado para o caso das mulheres, passando de 61% do total empregado na companhia em 2006 para menos de 57% em 2009. Na série histórica considerada houve queda acumulada próxima a 8% na participação masculina, perfazendo uma média anual de 2,6%.

O quadro funcional da GVT acompanha, em parte, as tendências encontradas no setor de telecomunicações do Brasil quando considerado o perfil sócio-ocupacional dos trabalhadores segundo o gênero. A primazia masculina é um fato constante em ambos os cenários. Contudo, os valores registrados de participação dos homens na realidade da empresa-espelho são menores do que os encontrados na realidade nacional. Para o mesmo período em questão, o percentual de trabalhadores homens no setor de telecomunicações do Brasil sempre se manteve acima de 60% do total de empregado (Gráfico 14). Além disso, há uma tendência de queda na participação percentual dos trabalhadores homens da GVT. A participação

⁹⁹ A média anual de crescimento ou redução de todos os indicadores desta seção é calculada a partir da soma das taxas de crescimento ano a ano, divididas pelo número de anos das séries históricas.

feminina, por seu turno, tanto na empresa analisada quanto no quadro nacional do setor, apresenta, no período 2006-2009, uma tendência semelhante de crescimento.

A GVT caracterizou-se, ao longo dos anos 2000, por ser uma companhia que emprega uma força de trabalho significativamente jovem, como mostram os dados do Gráfico 31.



Fonte: Elaboração do autor com base em informações obtidas junto à GVT (2011).

Quando analisada a evolução da faixa etária, no período 2006-2009, nota-se que os trabalhadores com idade compreendida entre 18 a 24 anos sempre se mantiveram acima de 25% do total empregado na operadora (Gráfico 31). Essa categoria de idade manteve-se praticamente estável, com redução acumulada inferior a 2% no período, perfazendo uma média anual pouco acima de 0,5%.

Os trabalhadores agrupados na segunda faixa etária em questão, dos 25 aos 29 anos de idade, registraram, entre 2006 e 2009, uma participação expressiva em relação ao total empregado, sempre acima dos 28% (Gráfico 31). Esse setor da força de trabalho também se manteve relativamente estável no período, com uma queda acumulada pouco inferior a 2%, registrando média anual de 0,5%.

É importante destacar, até o momento, que as duas faixas etárias com os trabalhadores mais jovens, de 18 a 29 anos, somaram mais da metade da força de trabalho da empresa, entre 2006 e 2009. Nota-se, frente a esse quadro, que a GVT

tem priorizado fortemente a composição de um quadro funcional jovem, com poucos anos de experiência profissional, mas com os estudos concluídos há pouco tempo.

A faixa etária intermediária, com os empregados de 30 a 39 anos, sempre formou o maior grupo de trabalhadores da empresa quando considerada a idade, passando de mais de 30% em 2006, para pouco menos de 35% no último ano da série (Gráfico 31). Essa categoria de idade registrou crescimento acumulado superior a 6%, com uma média anual acima de 2%.

Aqueles trabalhadores com idade compreendida entre 40 a 49 anos formam a segunda faixa etária com menor contingente de trabalhadores da GVT, mantendo-se sempre abaixo de 9% do total (Gráfico 31). Por sua vez, registraram uma queda acumulada próxima a 3,5%, com redução anual acima de 1% entre 2006 e 2009. O grupo de trabalhadores com 50 a 64 anos, por fim, consolidou-se como o menor da empresa quando considerada a faixa etária. Entre 2006 e 2009, manteve-se sempre abaixo de 2,5% do total de empregados da companhia (Gráfico 31), embora tenha registrado um crescimento acumulado superior a 17%, com média anual próxima a 9%.

Ao considerar a variável faixa etária, nota-se que a GVT, no período compreendido entre 2006 e 2009, mantém um quadro funcional significativamente jovem quando comparado ao quadro brasileiro das telecomunicações (Gráfico 15). Por sua vez, uma relação inversa é registrada em relação aos de mais idade. Enquanto para a realidade nacional do setor, os trabalhadores com 40 a 64 anos somaram, em 2009, mais de 22% do total empregado nas empresas de telecomunicações do país (Gráfico 15), a GVT mantinha pouco mais de 10% de seus trabalhadores nessa faixa etária. Cabe lembrar o quadro de “rejuvenescimento” da mão-de-obra empregada no setor de telecomunicações em seu conjunto. No que se refere à faixa etária, GVT tem optado por manter um quadro de trabalhadores com forte predominância de jovens e poucos empregados com mais idade. Em entrevista, um representante da companhia aponta para dois elementos explicativos dessa realidade:

Veja bem, a GVT tem muita gente jovem empregada, mesmo. São duas razões, na verdade (...). A primeira é que o pessoal de menos idade, recém formado, ou estudando ainda, tem mais disposição para compreender o conceito de uma empresa que trabalha com alta tecnologia (...). Outra questão é que o *call center* é interno (...) lá tem muita molecada, estudante

e tal (CARDOSO AQUILES, A. Entrevista N.º 2, realizada com primeiro representante da GVT, 2010).

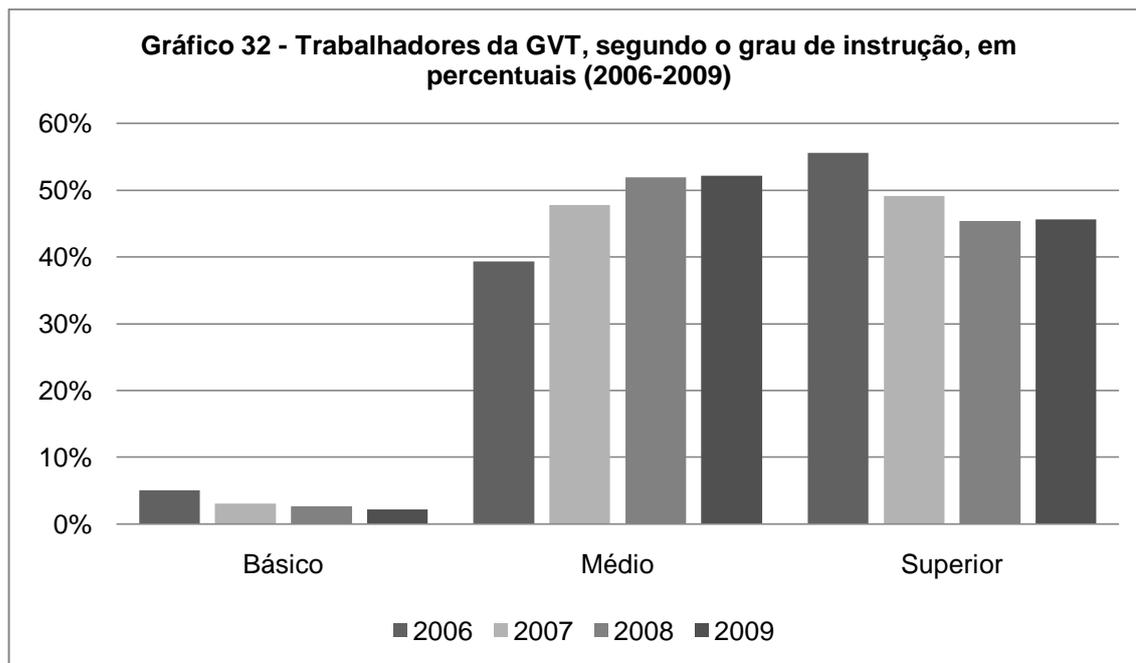
Nota-se, por fim, que a composição e manutenção de um quadro funcional jovem na GVT encontram-se diretamente relacionadas com a estrutura organizacional da empresa, que demanda um perfil de trabalhadores íntimo às novas tecnologias utilizadas na companhia, por um lado, e às dinâmicas próprias do setor de teleatendimento¹⁰⁰, não terceirizado, que historicamente mantém trabalhadores com perfil etário jovem, por outro (VENCO, 2006).

O perfil sócio-ocupacional da GVT, segundo o grau de instrução, apresentou, entre 2006 e 2009, uma trajetória de mudanças mais significativa quando comparado com as variáveis de gênero e faixa etária, como pode ser observado no Gráfico 32. Os trabalhadores com nível básico de educação escolar formam o menor grupo funcional quando considerado o grau de instrução. Na faixa histórica considerada, passaram de pouco mais de 5% do total empregado em 2006, para menos de 3% em 2009¹⁰¹.

Os empregados com nível médio, por sua vez, aumentaram sua participação entre 2006 e 2008. Nesse último ano passaram da metade da força de trabalho da GVT, estabilizando-se próximo a 51% do total de trabalhadores da companhia até 2009. Em todo o período histórico considerado, o grupo de trabalhadores com educação escolar de nível médio acumulou alta superior a 30%, com média anual pouco acima dos 10%.

¹⁰⁰ Utiliza-se freqüentemente a expressão *call center* para denominar os serviços de atendimento de clientes via telefone convencional, correio eletrônico ou *chat*. Para efeito de padronização, optou-se, nesta dissertação, por usar apenas a expressão teleatendimento para denominar esse serviço.

¹⁰¹ Nessa categoria de idade registrou-se uma queda acumulada superior a 47%, com média anual de 16% entre 2006 e 2009.



Fonte: Elaboração do autor com base em informações obtidas junto à GVT.

Os trabalhadores com ensino superior apresentaram uma trajetória regressiva na participação no total de empregados da GVT. Em 2006, mais de 55% do quadro funcional da companhia situava-se nesse nível de ensino, chegando, em 2009, a aproximadamente 45% do montante empregado (Gráfico 32). O conjunto dessa categoria de trabalhadores acumulou, no período em análise, queda superior a 18%, com média anual próxima a 6%.

Em relação ao perfil sócio-ocupacional dos trabalhadores do setor de telecomunicações do Brasil, segundo o grau de instrução, a realidade encontrada na GVT apresenta algumas características singulares. A primeira delas diz respeito à tendência de queda na taxa de participação dos trabalhadores com ensino superior. Enquanto o setor de telecomunicações na sua totalidade registra, desde 2003, números superiores a 50% do total empregado com ensino superior (Gráfico 16), a GVT manifesta redução nessa faixa de trabalhadores entre 2006 e 2008, com taxa de participação de aproximadamente 45% do total empregado na empresa, em 2008 e 2009. Em entrevista com representante da empresa, registrou-se o seguinte depoimento:

(...) o que acontece aqui na GVT? O *call center* é internalizado e lá tem gente com curso superior (...) que já completou ou ainda está cursando (...), mas o grosso, a maioria mesmo, é o pessoal com ensino médio só. Até porque essa é a exigência mínima pra entrar lá (CARDOSO AQUILES, A. Entrevista N.º 2, realizada com primeiro representante da GVT, 2010).

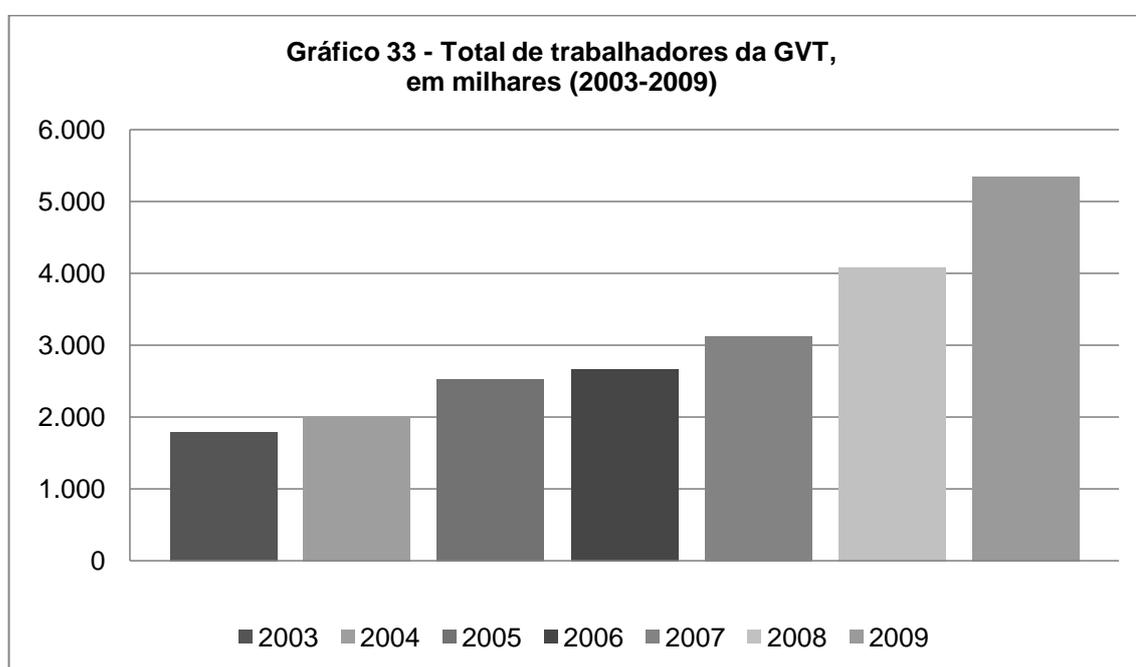
A manutenção do teleatendimento diretamente ligado à GVT implica, então, em uma concentração importante de trabalhadores com nível médio de educação escolar, contribuindo para a predominância desse grupo de empregados, no que se refere ao grau de instrução. A própria organização da companhia, em que o crescimento operacional tem se garantido com aumento da produtividade dos trabalhadores, como será analisado na seção seguinte deste capítulo, sugere haver uma estratégia da empresa em manter um contingente reduzido de empregados com ensino superior, historicamente melhor remunerados em relação aos demais trabalhadores.

De maneira geral, pode-se apontar para algumas conclusões acerca da evolução dos indicadores do perfil sócio-ocupacional da força de trabalho da GVT na segunda metade dos anos 2000. Nota-se a existência de características singulares no comportamento de algumas variáveis, como a tendência de queda na participação masculina em relação às mulheres, a forte predominância dos jovens até 29 anos no quadro funcional da companhia e a tendência de redução no montante de trabalhadores com educação de nível superior. O comportamento dessas três indicadores, quando comparados com os achados do perfil sócio-ocupacional dos trabalhadores do setor de telecomunicações do Brasil – em que os homens permaneceram, em toda a década de 2000, como maioria absoluta da mão-de-obra do setor, além de registrar taxas menos expressivas de jovens na força de trabalho e uma estabilização no total de trabalhadores com educação de nível superior, sempre como grupo mais expressivo numericamente – garantem um desenho singular assumido pela experiência da GVT.

Entre as explicações para esse quadro diferenciado do perfil sócio-ocupacional dos trabalhadores da GVT, encontra-se a própria estrutura organizacional da empresa. A estratégia em manter internalizado o setor de teleatendimento contribui significativamente para dar um contorno mais jovem e com escolaridade de nível médio ao quadro funcional da operadora. Além disso, a tendência de redução no total de empregados com ensino superior sinaliza que a empresa busca hoje uma maior produtividade de seus trabalhadores, como será demonstrado na seção seguinte, antes que um maior nível de escolaridade.

5.3 Gestão da força de trabalho e estrutura organizacional

As transformações operacionais pelas quais a GVT passou desde a sua fundação, no início dos anos 2000, tiveram reflexos importantes sobre a realidade do trabalho na companhia. A expansão e diversificação dos serviços, bem como o crescimento da área geográfica de atuação, implicaram em uma política de ampliação permanente da força de trabalho. Além disso, o fato de ser uma empresa nova no mercado de telecomunicações gerou um movimento intenso de contratação, diferentemente das empresas estatais privatizadas em 1998, que já contavam com um quadro funcional consolidado. Os dados apresentados no Gráfico 33 confirmam a regularidade na expansão da mão-de-obra empregada diretamente pela GVT:



Fonte: Elaboração do autor com base nos dados da GVT (2005; 2007; 2009).

Entre 2003 e 2009, a operadora passou de pouco menos de 2 mil para mais de 5 mil empregados diretos, numa evolução acumulada superior a 122%. A média anual de crescimento no montante de trabalhadores empregados manteve-se na casa dos 20%¹⁰². É importante destacar, ainda segundo os dados apresentados no Gráfico 33, que a maior elevação no total de trabalhadores ocorreu entre 2007, ano

¹⁰² A média anual de crescimento ou redução de todos os indicadores desta seção é calculada a partir da soma das taxas de crescimento ano a ano, divididas pelo número de anos das séries históricas.

em que a operadora havia realizado a oferta de ações na Bolsa de Valores de São Paulo, e 2009, quando teve seu controle operacional assumido pelo grupo *Vivendi*, adotando, a partir desse período, uma política de expansão mais agressiva.

A distribuição dos trabalhadores empregados por setor da companhia apresenta um quadro bastante singular em relação às demais operadoras da área de telecomunicações do Brasil. A GVT adotou a estratégia, desde sua fundação, de manter o serviço de teleatendimento totalmente internalizado. Tanto as concessionárias como as outras empresas-espelho adotaram a política de terceirizar esses setores, repassando-os para prestadoras de serviço¹⁰³. A opção da GVT baseou-se na avaliação de que padronizar a forma de contato com o usuário, via teleatendimento, colocaria a empresa numa situação qualitativamente diferenciada em relação às demais companhias do setor. Em reportagem recente com um executivo da companhia fica clara a estratégia da GVT em manter o teleatendimento internalizado:

(...) a GVT diz que está investindo para diferenciar seu canal de atendimento ao cliente (...) O vice-presidente de vendas e marketing da GVT, Alcides Troller, afirma que a intenção é consolidar a imagem da companhia como líder em satisfação dos clientes, disposição para recomendar a empresa e continuidade na assinatura dos serviços. "Já estamos à frente das concorrentes." De acordo com Troller, o *call center* da empresa é próprio para que a empresa possa ampliar o controle e a supervisão do serviço (FORNETTI, 2010).

A política de controlar diretamente o setor de teleatendimento tornou a estrutura ocupacional da GVT, em relação ao total de trabalhadores por área, bastante singular, como mostra a Tabela 6. Todos os setores tiveram crescimento em seus quadros funcionais, na série histórica considerada, que compreende os anos de 2004 a 2009. O montante empregado no setor de teleatendimento, em relação ao conjunto da força de trabalho da companhia, representa, em média, 26% da mão-de-obra da GVT, formando a maior categoria ocupacional da empresa até 2009¹⁰⁴. A expansão média anual, por sua vez, ficou próxima a 25% no período, localizando-se em quarto lugar em relação aos demais setores da companhia

¹⁰³ A título de exemplo, a *Oi/Brasil Telecom*, que mantinha os serviços de teleatendimento sob responsabilidade de empresas terceirizadas, passou a internalizá-los a partir de 2006.

¹⁰⁴ A composição média de cada categoria analisada, em relação ao total de trabalhadores da GVT, é calculada por meio da soma dos percentuais de cada ano, dividido pelo total de anos considerados na Tabela 6.

Tabela 6 – Trabalhadores por setor da GVT e variação média anual (2004-2009)

Setor	2004		2005		2006		2007		2008		2009		Variação
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
Administrativo	232	12	377	16	297	12	367	12	524	13	673	13	27
Técnicos	201	11	352	15	442	18	455	15	547	13	811	16	34
Teleatendimento	529	28	472	20	536	22	896	29	1.196	29	1.447	28	25
Vendas	164	9	288	12	298	12	411	13	597	15	699	14	36
Profissionais	357	20	470	20	514	21	598	19	728	18	929	18	21
Corpo Diretivo	349	19	369	16	369	15	388	12	498	12	572	11	11

Fonte: Elaboração do autor com base nos dados da GVT (2005; 2007; 2009).

A área administrativa, por sua vez, aglutinou pouco mais de 13% do total de trabalhadores empregados pela companhia, quando considerada a média nos anos de 2004 a 2009, registrando um crescimento de 27% no período. Os trabalhadores do setor técnico perfizeram menos de 15% do total de trabalhadores da GVT, quando considera a taxa média de participação entre 2004 e 2009. Contudo, esse ramo da companhia cresceu mais de 34% ao ano, em média, obtendo marca significativa. Vale ressaltar, contudo, que nos estados do Distrito Federal, Mato Grosso e Mato Grosso do Sul a companhia passou a internalizar, a partir de 2009, os setores de instalação de infra-estrutura, contratando diretamente seus trabalhadores técnicos, o que sugere poder consolidar-se uma tendência de expansão ainda maior do total de trabalhadores desse setor para os próximos períodos (CORONATO, 2009).

O setor de profissionais, que engloba os engenheiros, programadores e analistas, aglutinou pouco mais de 19%, em média, do total de trabalhadores da empresa, entre 2004 e 2009. O crescimento dessa área mostrou-se, assim como para os demais setores, bastante significativo, superando a casa dos 21% em média, entre 2004 e 2009. O corpo diretivo da companhia, que reúne os executivos, diretores e gerentes em geral, aglutinou, por sua vez, pouco mais de 14%, em média, dos funcionários da GVT, quando comparada com o montante de empregados da empresa. Nessa área, a expansão foi bastante modesta, não passando de 11% na média anual no período considerado pela Tabela 6. É importante notar que houve queda na taxa de participação dos membros do corpo diretivo em relação ao total de trabalhadores da GVT, passando de 19% em 2004, para menos 11% em 2009. Esse dado pode sugerir a existência de um processo, associado às empresas enxutas, de redução de hierarquia entre os setores da companhia (KOVÁCS, 2001).

O setor de vendas, por fim, merece uma análise mais cuidadosa. Esse setor reuniu, em média, 13% do montante de empregados da companhia entre 2004 e 2009. Embora tenha sido a área com maior média de crescimento no período, passando de 35%, ainda perfaz um conjunto reduzido de trabalhadores da GVT. Tendo em vista a importância que esse setor assume para a estratégia de expansão da companhia, tanto no âmbito geográfico, como na diversificação dos serviços oferecidos aos usuários, a empresa adotou uma estratégia de repassar para uma grande rede de prestadores de serviços a função de vendas. Os *dealers*, como são chamados, constituem uma modalidade de terceirização em que a GVT repassa as funções de vendas de seus produtos para um prestador individual de serviços, que recebe seus rendimentos segundo as metas obtidas num período determinado. Segundo representante da GVT:

Bom, o que que acontece? A gente além de vender por *call center*, a gente tem vendedor que vai vender pra empresa, pra micro empresa, até pra pessoa física (...) só que tem um outro canal de venda que é o *dealer*. O que que é o *dealer*? Eu contrato você pra vender minhas linhas GVT. Então fala assim, ó, nós estamos entrando em Niterói, quer vender linha pra mim? As minhas condições são A, B, C, D, no período assim, assim e assado. Você monta uma força de vendas pra vender pra GVT (...) Não sei precisar [a quantidade de pessoas nessa modalidade de relação], mas é muito *dealer* (CARDOSO AQUILES, A. Entrevista N.º 2, realizada com primeiro representante da GVT, 2010).

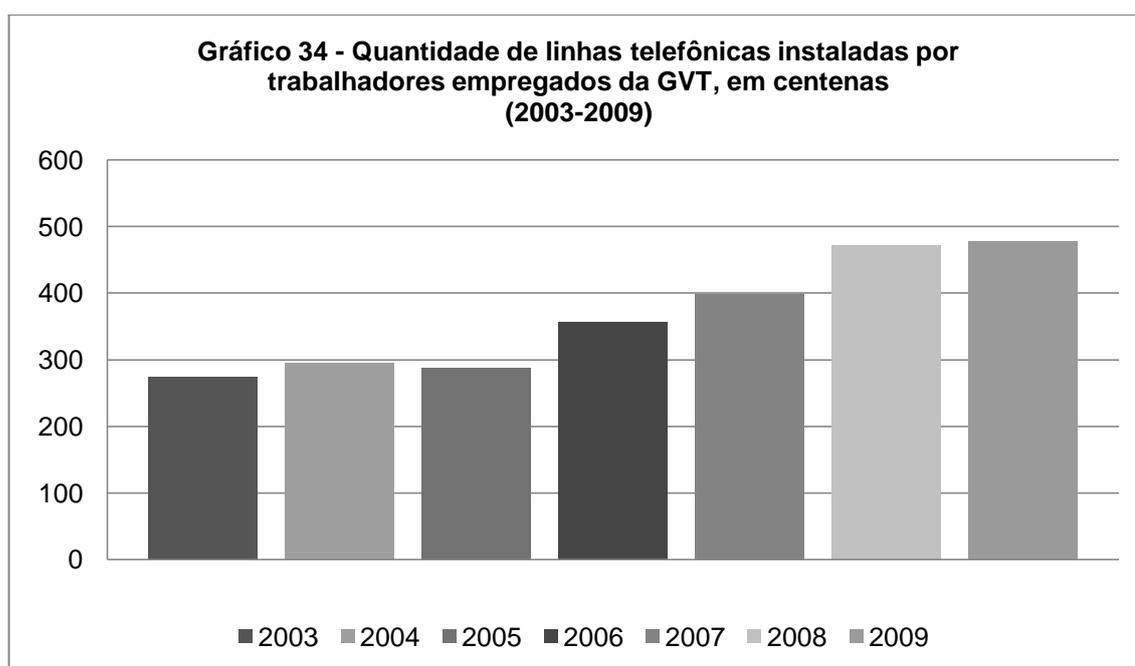
A estratégia de pulverizar as vendas para os *dealers* configura-se como uma política bastante funcional para a operadora. Ao mesmo tempo em que mantém uma força de vendas internalizada na companhia através do teleatendimento, repassa parte dos custos e dos riscos para uma grande rede de prestadores individuais de serviços de vendas, que recebe de acordo com as metas estipuladas pela GVT. Essa medida impõe pressão permanente sobre os *dealers* vinculados à empresa. Tal situação tem forçado esses prestadores de serviços a lançarem mão de estratégias variadas, inclusive à margem dos contratos firmados com a operadora, para o aumento das vendas:

O que que tem acontecido com os *dealer*? Eles, prá vender mais, com custo menor, eles montam pequenos *call center*, e ficam ligando (...) em vez de ir porta a porta, tal, que era o conceito básico que a gente tinha criado no começo (...) eles vão lá e começam a ligar (...) e o sindicato vem, pô, mas vocês terceirizaram o *call center*, você falou que não terceiriza (...) aí eu vou, volto e descubro que o *dealer* que tá com um pequeno *call center*, em condições desapropriadas e tal, daí a gente porrada nos *dealer* (...) até

porque não pode, entendeu? (CARDOSO AQUILES, A. Entrevista N.º 2, realizada com primeiro representante da GVT, 2010).

Como já foi registrado, o conjunto da força de trabalho da GVT tem aumentado gradativamente desde a sua fundação. O traço mais singular desse processo, com efeito, assenta-se na internalização do teleatendimento e na utilização de prestadores de serviços individuais na política de vendas de serviços. Tais medidas reafirmam o contorno distinto que a operadora assumiu com sua consolidação no mercado brasileiro de telecomunicações durante os anos 2000.

A expansão dos índices de produtividade do trabalho na GVT manifestou crescimento gradual entre 2003 e 2009, excetuando-se o ano de 2005. Embora tenha havido evolução acumulada no total de empregados da companhia na década, superior a 122%, a variação no montante de linhas instaladas na mesma faixa histórica foi superior, chegando a 360%¹⁰⁵, como mostrado anteriormente. A diferença entre os valores registrados trouxe consigo uma expansão nos índices de produtividade do trabalho na GVT, como apresentado no Gráfico 34.



Fonte: Elaboração do autor com base nos dados da GVT (2005; 2007; 2009).

Entre 2003 e 2005, as taxas de produtividade se mantiveram relativamente estabilizadas, passando de pouco mais de 270 linhas instaladas por trabalhador

¹⁰⁵ Vale lembrar que a mensuração da produtividade do trabalho no setor de telecomunicações é realizada ao se dividir o total de linhas instaladas pelo número de empregados da companhia.

empregado na GVT, para aproximadamente 290 acessos por empregado. A partir de 2006, entretanto, houve um crescimento considerável nos valores, atingindo seu ápice no último ano da série histórica considerada, quando ficou acima das 490 linhas instaladas por trabalhador da companhia.

Entre 2003 e 2009 a evolução acumulada superou a casa dos 60%, com média anual próxima de 10%. O crescimento da produtividade do trabalho revela que, mesmo num cenário de expansão constante da mão-de-obra empregada pela GVT, o crescimento nas linhas telefônicas instaladas tem se mostrado significativamente maior¹⁰⁶. Além disso, a diversificação dos serviços ofertados pela operadora também trouxe consigo novas e maiores demandas aos trabalhadores.

A intensidade do trabalho na GVT gerou uma percepção coletiva entre os empregados de que a companhia teria um teor de cobrança, sobre metas e prazos, acima da encontrada em outras empresas do ramo das telecomunicações. A expressão “jeitão GVT” foi utilizada por um representante da empresa para definir a ênfase na produtividade do quadro funcional:

Então, aqui se fala muito de “jeitão GVT”, considerando que a GVT é completamente diferente de qualquer empresa. Isso pra alguns aspectos é verdadeiro e pra outros aspectos é meio lenda, fantasioso e tal (...) A gente acaba usando isso (...) Meio que vira assim, inconsciente coletivo que a gente fala, quando tá todo mundo falando a gente fala. Tem um negócio assim de trabalhar muito, assim, tá todo mundo sempre sobrecarregado, tá todo mundo sempre, é, atribulado de coisa, tá todo mundo sempre trabalhando fora de seu horário de expediente (...) Todo mundo preocupado com melhoria de processo, com inovação, com agilidade, e isso de fato aqui é diferente. Eu faço um paralelo no banco: eu toquei um projeto lá, nossa, ‘pesadáço’, assim. Envolvia muita gente, muita área e tal. E eu sempre conto isso como um ‘case’, assim, de aprendizagem e tal. Mas daí, depois, esses dias eu tava parando pra pensar. Entre a idéia, e aí não fui só eu, né? Eu toquei no lado de RH. Entre a idéia, a elaboração, planejamento, reuniões, preparar material e a execução, a gente levou quase quatro meses. Aqui na GVT, numa situação dessa, a gente ia ter aí, a idéia e tal, e fazer, em 3 ou 4 semanas. E olha lá se fosse quatro semanas. Isso é o “jeitão GVT” (CARDOSO AQUILES, A. Entrevista N.º 2, realizada com primeiro representante da GVT, 2010).

O depoimento do representante da empresa oferece o contorno da dimensão que o estímulo à produtividade dos trabalhadores assumiu na GVT. De fato, a criação da empresa, nos anos 2000, baseou-se num critério de expansão operacional com um número reduzido de trabalhadores. Essa opção estratégica da

¹⁰⁶ Como mostrado no Gráfico 27, a expansão acumulada das linhas telefônicas da GVT superou a casa dos 360% entre 2001 e 2009. Nesse mesmo período, a internet banda larga cresceu 1.150% em números agregados.

empresa fica clara quando se verifica um crescimento regular no total de trabalhadores empregados na década, associado a um aumento da produtividade no mesmo período. O “jeitão GVT”, expressão informal utilizada pelos empregados da operadora, reúne algumas das características de empresas enxutas: baixo número de trabalhadores frente à demanda dos serviços da companhia e ênfase na produtividade e na intensificação dos ritmos de trabalho. Em entrevista, um trabalhador da empresa afirmou que:

O grande diferencial daqui é o ritmo de trabalho (...) é uma coisa meio frenética (...) sempre muito atarefado, com pouco tempo pra planejar, muita ênfase na execução dos projetos (...) e, olha, eu acho que a GVT é uma das empresas em que o pessoal mais trabalha (...) é sempre pouca gente pra muito trabalho (...) e aqui, olha, é a coisa mais normal ter que trabalhar além do horário pra cumprir as metas (CARDOSO AQUILES, A. Entrevista N.º 3, realizada com primeiro trabalhador da GVT, 2010).

O estímulo da operadora em aumentar a produtividade dos empregados, reduzindo os tempos mortos durante a jornada de trabalho, causou questionamentos por parte do Ministério Público do Trabalho. Em 2007, a GVT foi acionada judicialmente em razão de denúncias que informavam que os trabalhadores do setor de teleatendimento, localizado em Maringá/PR, teriam apenas cinco minutos, dentro da jornada de trabalho diária, para irem ao banheiro. Aqueles empregados que extrapolassem tal limite de tempo teriam seus nomes expostos para os demais trabalhadores do setor, como noticiou um jornal de grande circulação à época:

Precisou a intervenção da Justiça para que a Global Village Telecom (GVT) pare de estipular o tempo de cinco minutos de utilização do banheiro por seus funcionários. A liminar foi dada pela 2ª Vara do Trabalho de Maringá, no Noroeste do estado, na última sexta-feira. Segundo o Ministério Público do Trabalho (MPT), o prazo que os trabalhadores teriam para usar o banheiro era de cinco minutos em toda a jornada diária de trabalho. Quem passasse este tempo, tinha o nome exposto em um edital na cantina. A liminar determina ainda que a GVT tome providências sobre outras situações como excesso de jornada de trabalho, mudança na escala de trabalho sem consultar o funcionário e falta de descanso semanal remunerado. As irregularidades caracterizariam assédio moral, segundo o MPT. "Recebemos uma denúncia sigilosa e fizemos uma investigação bem detalhada", explicou o procurador do MPT, Fábio Aurélio Alcure. "Tentamos um acordo com a empresa, mas não deu certo", completa. Alcure citou que foram ouvidos funcionários da matriz localizada no Novo Centro de Maringá, que ele mesmo vistoriou o local de trabalho, comprovando o prazo de cinco minutos para o uso dos sanitários. A decisão judicial vale para todas as 56 filiais desta matriz maringaense, inclusive as que estão fora do Paraná (FUNCIONÁRIOS, 2007).

O estímulo ao aumento de produtividade dos trabalhadores da GVT se objetiva, também, na política de remuneração adotada pela companhia. O caráter variável dos rendimentos, definidos por metas estabelecidas pelas gerências de setores, garante o envolvimento dos empregados nas estratégias de expansão da companhia. No entanto, o cálculo do componente variável dos vencimentos é distinto entre os departamentos e setores da empresa. Aqueles trabalhadores da área de vendas, teleatendimento, cobrança e instalação de linhas e terminais telefônicos fazem parte do Programa de Incentivo Variável (PIV), por meio do qual as gerências das áreas definem metas mensais a serem cumpridas pelos empregados. Nesses casos, há três valores diferentes aplicados nos setores: 25%, 35% e 46% de dimensão variável em relação ao salário total do empregado. O representante da GVT explica a estratégia de remuneração da seguinte forma:

Normalmente qual que é a estratégia que a gente adota (...) primeiro [definimos] o quanto a gente quer remunerar pra cada um dos cargos. Eu quero remunerar mil [reais], por exemplo, pra um vendedor (...). Então aí eu faço a divisão: quanto eu quero pagar de fixo e quanto eu quero pagar de variável. Na área de vendas a gente pratica 54% fixo e 46% variável, de forma geral. Isso representa que eu ganho mil, por exemplo, e daí eu tenho variável de 46% (...) Se eu bater a meta estabelecida pela gerência, dá 46% do meu salário (CARDOSO AQUILES, A. Entrevista N.º 2, realizada com primeiro representante da GVT, 2010).

É importante ressaltar que a GVT não adota uma política de cálculo individual para a definição do componente variável do salário. As metas são estabelecidas para o setor ou departamento da empresa, e a apuração do cumprimento delas é feita da mesma forma, ou seja, ao definir o percentual atingido das metas os trabalhadores do setor recebem o mesmo valor no salário. A estratégia em não individualizar a remuneração variável faz parte de uma política da empresa em envolver o conjunto dos trabalhadores com a companhia em geral, e com o setor em particular. Haveria, dessa forma, uma espécie de “vigilância” entre os funcionários do setor para que todos intensifiquem os ritmos de trabalho, seja ultrapassando o horário de expediente, seja sugerindo inovações à direção, de modo a cumprir as metas estabelecidas pelo nível gerencial.

As metas estabelecidas pelos setores da empresa, em sintonia com as estratégias corporativas de expansão dos negócios, também fazem parte do cálculo

para a política de Participação nos Lucros e Resultados (PLR)¹⁰⁷. Todos os trabalhadores da empresa fazem parte do Programa Anual de Desempenho (PAD), instrumento utilizado pela GVT para o cálculo do PLR, por meio do qual é apurado, mensalmente, o cumprimento das metas para cada área da empresa. Dessa forma, a cada seis meses é somado o percentual obtido a cada mês, por setor, na obtenção das metas e, posteriormente, avaliado o comportamento financeiro da companhia, para que o pagamento seja efetuado aos trabalhadores. A variação das metas, por setor, garante um percentual diferenciado de participação nos lucros e resultados. Vale ressaltar, ainda, que os trabalhadores que fazem parte do Programa de Incentivo Variável (PIV) também estão dispostos no PAD, mas com um percentual para o cálculo de participação meramente formal, como afirmou em entrevista um representante da GVT:

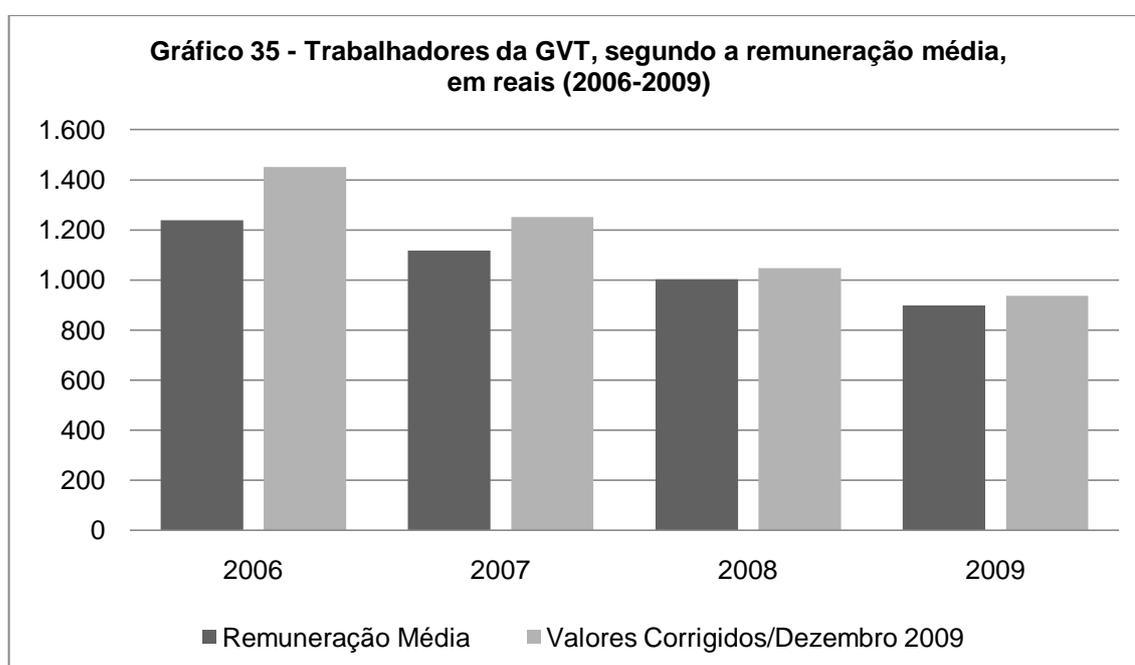
O PLR, pra ser implementado dentro da empresa, você tem que negociar com o sindicato. Se não você não consegue implementar. E aí você precisa colocar toda a empresa. 100% [dos trabalhadores] têm que estar no PLR. Então o que que a gente faz? Todo mundo que tá no PIV, também tá no PAD, só que com um percentual bem pequeno [de participação] (...) Então todo mundo tá no PLR, ou, todo mundo tá no PAD, só que o PIV, cargo PIV, é só pra cumprir a lei (...) Aí o pessoal do PIV tem 0,07% [de taxa de participação no PLR, enquanto os cargos somente PAD chegam a 0,75% de participação], que é só irrisório, só pra gente não ter problema com a lei (...) e isso é burlar a lei? Não. É legal fazer, porque eu comprovo que pago a variável deles de outra forma (...) E isso tem acordo com o sindicato (...) são dezoito sindicatos, um por estado, claro, fechei com todos eles (CARDOSO AQUILES, A. Entrevista N.º 2, realizada com primeiro representante da GVT, 2010).

É importante destacar que a proposta da companhia em incluir aqueles trabalhadores que fazem parte do PIV de maneira “formal” ou “para cumprir a lei” no PAD/PLR, como afirmado pelo alto representante da empresa, traduz uma diferenciação importante na remuneração dos trabalhadores. Afinal, aquele conjunto de empregados que têm o cálculo de cumprimento de metas apurado e pago mensalmente por meio do PIV pode ter impactos significativos na remuneração, uma vez que em caso de baixo rendimento, o total do salário esperado pode ter redução de até 46% num único mês. Além disso, o fato de estimular fortemente a

¹⁰⁷ Embora no âmbito jurídico as parcelas de Participação nos Lucros e Resultados (PLR) sejam desvinculadas da remuneração e do salário, tornando-se um benefício distinto, Campinho (2006, p. 70-71) argumenta que a imposição de metas e objetivos aos trabalhadores incidem de igual modo nas duas situações, tanto na política de cálculo do salário/remuneração como nas taxas de participação no PLR. Haveria, dessa forma, uma congruência em analisar, de maneira ampliada, o PLR como componente intrínseco aos mecanismos de cálculo de remuneração de trabalhadores.

produtividade para obtenção de meta mensal para composição do salário pode trazer reflexos positivos no desempenho operacional da empresa durante o ano. Contudo, ao calcular a participação desse grupo de trabalhadores nos lucros e resultados da empresa, a estratégia se reduz a impor um “valor irrisório para não ter problema com a lei”.

A remuneração média percebida pelos trabalhadores da GVT apresentou uma inflexão bastante negativa no período compreendido entre os anos de 2006 e 2009, como mostram os dados do Gráfico 35. Torna-se perceptível que tantos os valores nominais como os corrigidos, para o mês de dezembro de 2009, apresentaram redução gradativa entre os anos referidos.



Fonte: Elaboração do autor com base em informações obtidas junto à GVT (2011).

A remuneração nominal passou de pouco mais de R\$ 1.200,00 em 2006 para R\$ 898,45 em 2009, registrando uma variação negativa acumulada acima de 31% no período, com média anual próxima a 10%. Os valores corrigidos para dezembro de 2009, por sua vez, que representam a remuneração real do trabalhador, também registraram queda acentuada. Entre 2006 e 2009, o rendimento passou de pouco mais de R\$ 1.400,00 para menos de R\$ 950,00 (Gráfico 35). Nesse período, o valor real da remuneração da mão-de-obra da GVT anotou variação negativa superior a 40%, perfazendo uma média anual negativa de aproximadamente 14%.

É importante notar, que a contínua degradação salarial dos trabalhadores da GVT acompanha um quadro consolidado de redução dos níveis salariais dos empregados do setor de telecomunicações no Brasil. Contudo, a experiência da empresa-espelho apresenta uma realidade significativamente mais negativa. O fosso salarial entre os trabalhadores da GVT e a média nacional percebida no setor de telecomunicações do país, em 2009, era superior a 66%. Enquanto um empregado do setor no Brasil recebia, em média, R\$ 2.879,07, o salário de um trabalhador da GVT não passava de R\$ 953,93, em média. Esses dados se mostram contundentes quanto à estratégia de remuneração da empresa-espelho, fortemente desfavorável aos trabalhadores. É importante considerar, no entanto, que a internalização do setor de teleatendimento pela GVT contribuiu para a redução da média salarial na empresa, visto que os empregados dessa área percebem, historicamente, baixos salários (VENCO, 2006).

A política de benefícios adotada pela GVT também se utiliza de um conceito bastante flexível. O programa “InteliGente” reúne vale refeição, vale alimentação, assistência médica, assistência odontológica, seguro de vida e complemento salarial por afastamento, entre outros benefícios. Os trabalhadores podem, de acordo com o nível ocupacional do qual fazem parte e do salário que recebem, comprar os benefícios oferecidos pela empresa. Ou seja, a GVT oferece um conjunto de combinações que os empregados podem comprar, em relação a tipo de acomodação hospital no plano de saúde, quantidade e valores do vale refeição, valores do seguro de vida, entre outros. A taxa de participação dos trabalhadores na aquisição desses benefícios combinados é calculada de acordo com o nível ocupacional – operacional, técnico, gerencial e executivo – e o rendimento salarial percebido pelo trabalhador. O representante da companhia sintetiza o formato e o conceito do programa de benefícios da GVT:

A gente tem um conceito [de benefícios] diferente do mercado, quase como um todo. Dá pra contar numa mão as empresas que têm o mesmo conceito que a gente tem, que são benefícios flexíveis. Ou seja, eu dou esse *hall* de benefícios, com quatro opções pra cada um deles. E aí eu dou um crédito lá pro pessoal (...) dou mil reais, por exemplo, e ela escolhe qual benefício que ela quer comprar (...) por isso que a gente chama de benefícios flexíveis. De acordo com o nível [a que o trabalhador está disposto], a gente divide as pessoas em quatro níveis: o nível operacional, o nível técnico, o nível gerencial e o nível de executivo. E aí a gente define os pontos pras pessoas. Esse é o “InteliGente”. Digamos um analista, ele tem o nível dois, aí vem aqui e põe o nível dois. Digamos que ele ganhe três mil e quinhentos reais de salário, e tem dois dependentes. Então esse é o pacote padrão pra

uma pessoa de nível dois, então eu dou 585 créditos, se a pessoa seguir exatamente isso que eu usei como padrão, ela pagaria 91 reais, ou seja, 15% do que ela tá comprando. A prática de mercado é os funcionários pagarem 20% do benefício (CARDOSO AQUILES, A. Entrevista N.º 2, realizada com primeiro representante da GVT, 2010).

Cabe ressaltar, contudo, que a taxa de participação dos trabalhadores no acesso aos benefícios aumenta conforme o nível hierárquico e o salário se reduzem. Ou seja, aqueles trabalhadores que fazem parte do nível operacional e técnico têm uma taxa percentual de participação monetária maior no acesso aos benefícios quando comparados com os trabalhadores dos níveis executivo e gerencial, que recebem salários maiores. Isso ocorre uma vez que os “pontos” que a companhia concede para o cálculo do benefício variam conforme o nível ocupacional e o rendimento salarial.

Quanto à política de gestão da jornada de trabalho, a GVT utiliza-se da estratégia do banco de horas. De acordo com a legislação referente ao banco de horas, não há iniciativa de realizar compensação monetária pelas horas extras praticadas pelos trabalhadores¹⁰⁸. Há, com efeito, o crédito das horas trabalhadas após a jornada de trabalho num banco de horas para futura compensação. Caso possuam horas extras trabalhadas, os empregados podem compensá-las somente com autorização da gerência imediata. A prevalência da empresa em determinar a extensão da jornada e, sobretudo, as possibilidades de compensação do trabalho extraordinário, configura-se como uma característica marcante da política do Banco de Horas. Com a GVT não há diferença, uma vez que a extensão da jornada dos trabalhadores é algo muito recorrente, baseada nas demandas e metas determinadas pela companhia. A compensação das horas extraordinárias só é liberada com anuência da companhia, independentemente das solicitações dos trabalhadores. De acordo com um trabalhador da GVT:

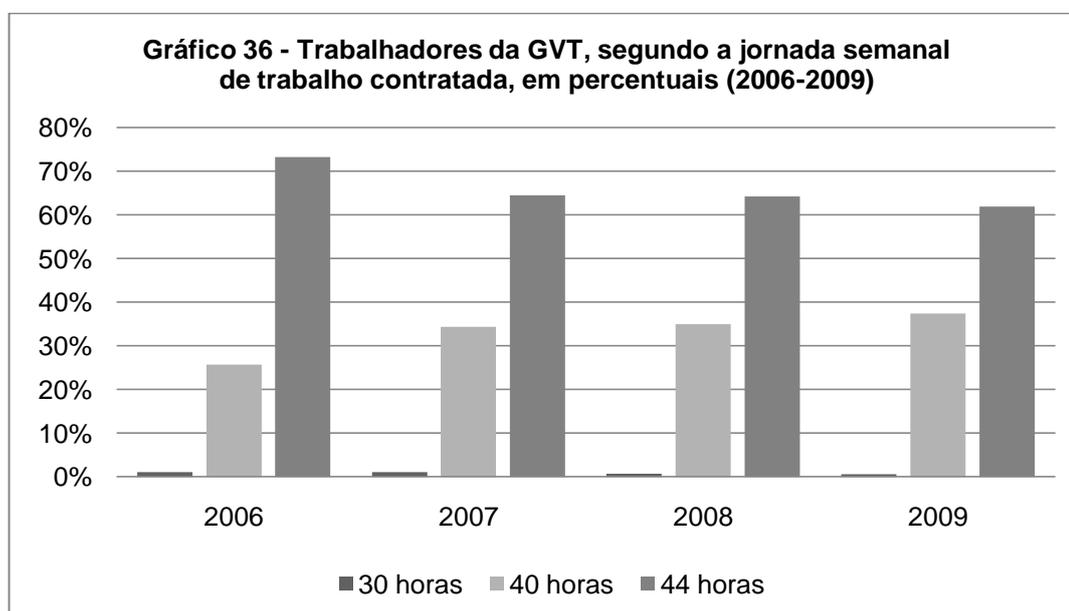
O que acontece é o seguinte (...) como tem muita demanda é normal a gente fazer muita hora extra. Mas o que acontece? A empresa não paga (...) é tudo pro banco de horas. Mas como tem muita demanda, a gente nem pensa em usar essas horas (...) nunca dá tempo, é o ano inteiro cheio de

¹⁰⁸ O pagamento das horas extras ocorre somente em casos excepcionalmente cobertos pelo Acordo Coletivo de Trabalho (ACT) assinado pela empresa e pelo sindicato dos trabalhadores. O ACT de 2009/2011, assinado pelo Sindicato dos Trabalhadores em Telecomunicações do Paraná e a GVT, prevê o pagamento das horas extras somente nos casos em que o empregado não realize a compensação das horas trabalhadas a mais nos seis primeiros meses após realização do trabalho extraordinário.

coisas (CARDOSO AQUILES, A. Entrevista N.º 4, realizada com segundo trabalhador da GVT, 2010).

De fato, a opção da empresa em utilizar-se do Banco de Horas para gerir a extensão da jornada de trabalho da mão-de-obra e, sobretudo, os momentos adequados para compensação do trabalho extraordinário, garante à companhia o controle total sobre o ritmo e a intensidade do trabalho, com um gerenciamento preciso dos tempos mortos. Ou seja, a extensão da jornada bem como a compensação horária via banco de horas só é realizada com a anuência da companhia frente aos fluxos de demanda. Como afirmado por Paixão (2006), o banco de horas permite à empresa gerir o tempo livre dos trabalhadores de acordo unicamente com as suas demandas. O trabalhador perde o controle do seu tempo livre, na medida em que sua duração estará diretamente ligada à gestão do processo de trabalho pela empresa.

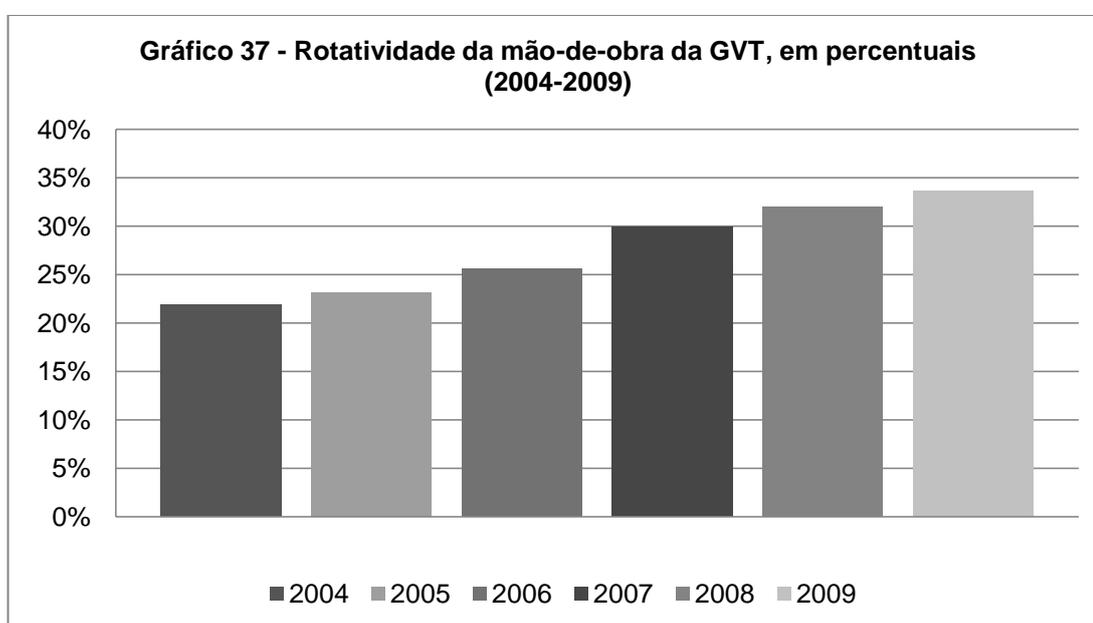
A estratégia em organizar a jornada de trabalho mediante a utilização do banco de horas confirma-se, ainda, na política de recrutamento da mão-de-obra. Os empregados contratados, em sua maioria, contam com jornada legal baseada em 40 ou 44 horas por semana, como mostram os dados do Gráfico 36. Contudo, nota-se uma tendência em expandir os trabalhadores contratados com 40 horas, confirmando a idéia de que o crescimento da jornada se faz com o aumento do trabalho extraordinário, por um lado, e pela intensificação dos ritmos e da produtividade, por outro.



Fonte: Elaboração do autor com base em informações obtidas junto à GVT (2011).

Os dados apresentados no Gráfico 36 apontam para uma prevalência dos trabalhadores contratados com 44 horas de jornada semanal em toda a faixa histórica. Contudo, nota-se uma queda acentuada nesse grupo de empregados no período, passando de mais de 70% dos trabalhadores em 2006, para aproximadamente 61% em 2009, acumulando uma redução próxima a 16%, com média anual acima de 5%. Aqueles trabalhadores com jornada de 40 horas por semana, por sua vez, registraram um crescimento significativo, passando de 25% do total empregado em 2006 para aproximadamente 37% em 2009. No período considerado pelo Gráfico 36 registrou-se aumento de participação dos trabalhadores com contrato de 40 horas semanais em mais de 42%, com média de crescimento anual acima de 14%. Os empregados com jornada parcial, ou seja, de 30 horas por semana, sempre formaram a minoria da força de trabalho da GVT, em nenhum momento chegando a 1,5% do quadro funcional da operada. Além disso, registraram uma redução permanente entre 2006 e 2009.

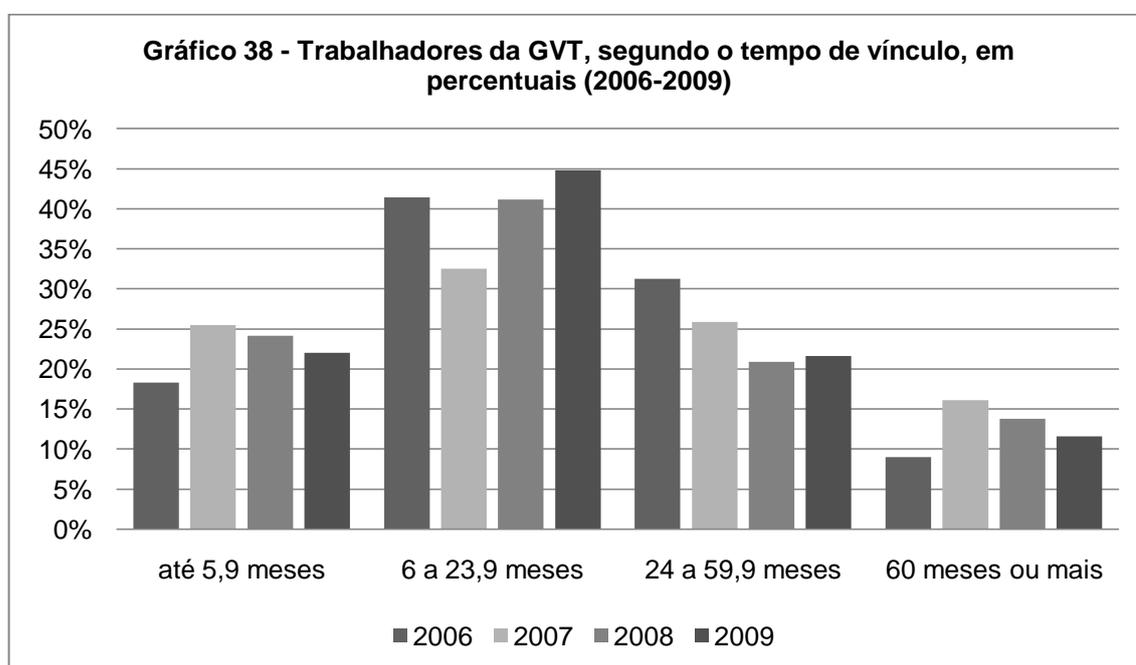
A gestão da força de trabalho empreendida pela GVT caracterizou-se, nos anos 2000, por manter uma alta taxa de rotatividade da mão-de-obra. Registrou-se, entre 2004 e 2009, um crescimento gradativo dos valores, passando de pouco mais de 20% em 2004 para mais de 33% no último ano da série histórica, como apresentado no Gráfico 37. Além disso, a média anual de substituição da força de trabalho empregada pela GVT atingiu 27% no período.



Fonte: Elaboração do autor com base nos dados da GVT (2005; 2007; 2009).

A expansão acumulada no período ultrapassou a barreira de 45%, com média anual superior a 9%. Esses dados indicam, sobremaneira, o baixo tempo de permanência dos trabalhadores da GVT. Além disso, vale ressaltar que a operadora mantém taxas de rotatividade de mão-de-obra muito superiores às praticadas pelas concessionárias de telecomunicações, especialmente em relação à *Oi/Brasil Telecom*, sua principal concorrente¹⁰⁹. Entre as explicações para as elevadas taxas de rotatividade da força de trabalho empregada pela GVT encontra-se a internalização do setor de teleatendimento que, historicamente, tem registrado valores elevados de substituição de mão-de-obra¹¹⁰ (VENCO, 2006).

As altas taxas de rotatividade de mão-de-obra registradas na GVT trazem reflexos significativos sobre o tempo de vínculo dos trabalhadores na companhia. Grande parte da força de trabalho da operadora registra níveis reduzidos de permanência, como mostram os dados de tempo de serviço no Gráfico 38.



Fonte: Elaboração do autor com base em informações obtidas junto à GVT (2011).

O grupo de trabalhadores com até 5,9 meses de tempo de vínculo, passa de pouco mais de 15% em 2006 para mais de 22% do total da mão-de-obra empregada pela GVT, em 2009. Nesse período, acumulou alta superior a 25%, com média anual

¹⁰⁹ A rotatividade da mão-de-obra da *Oi/Brasil Telecom* nos anos 2000 ficou, em média, abaixo dos 18% ao ano (BRASIL TELECOM, 2008).

¹¹⁰ Em pesquisa sobre a situação de trabalho nos centros de teleatendimento, Venco (2006) observou que havia empresas do ramo com mais de 80% de rotatividade da força de trabalho ao ano.

de aproximadamente 8%. Os trabalhadores com 6 a 23,9 meses de tempo de serviço – maior grupo quando considerada a permanência na operadora – atingiram um mínimo superior a 32% do total empregado em 2007, chegando a 45% da força de trabalho no último ano considerado no Gráfico 38. Entre 2006 e 2009 acumulou variação positiva acima de 6%, perfazendo uma média anual de 2%.

Quanto aos trabalhadores com 24 a 59,9 meses de tempo de serviço, nota-se uma redução significativa em sua taxa de participação, sobretudo entre 2006 e 2008, com leve recuperação no último ano da séria considerada, quando representavam pouco menos de 22% do total empregado na GVT (Gráfico 38). Na faixa histórica considerada, esse grupo de trabalhadores acumulou uma queda superior a 33%, com média anual próxima a 11%. A força de trabalho mais longeva na companhia, com 60 meses ou mais de tempo de serviço, forma o menor contingente de trabalhadores, passando de 9% da força de trabalho em 2006, para pouco mais de 11% em 2009 (Gráfico 38). Embora tenha acumulado variação positiva no período analisado, sobretudo pelo pico de crescimento em 2007, mantêm uma tendência de queda na participação desde então, com valores de 2006 e 2009 bastante próximos.

É importante destacar que, segundo o tempo de serviço, a GVT reúne uma força de trabalho, em sua maioria, com permanência bastante reduzida. Entre 2006 e 2009, a maioria absoluta da força de trabalho da operadora possuía até 24 meses de tempo de serviço na operadora. Em 2009, aproximadamente 65% do montante empregado na operadora não tinha mais de 2 anos de tempo de vínculo ativo. O cenário encontrado na realidade da GVT apresenta singularidade importante quando comparado ao quadro nacional do setor de telecomunicações, quanto ao tempo de serviço. Para o setor em seu conjunto, em 2009, em torno de 55% da força de trabalho possuíam tempo de serviço acima de 24 meses. Além disso, os empregados com maior permanência, com 60 meses ou mais de vínculo, representavam mais de 15% do total empregado, enquanto na GVT não chegavam a 11%.

A configuração diferenciada da força de trabalho da empresa-espelho quanto ao tempo de serviço, explica, primeiramente, as altas taxas de rotatividade da mão-de-obra. Restringe-se, com essa medida, a possibilidade de construção de carreiras profissionais mais longas entre os trabalhadores. Além disso, permite à operadora pressionar a mão-de-obra como instrumento de elevação da produtividade. Encontra-se, para a experiência da GVT, a estratégia do “trabalho inseguro”, nos

termos propostos por Beynon (2003), como importante mecanismo de gestão da mão-de-obra.

A política de recrutamento de força de trabalho utilizada pela GVT aglutina diferentes mecanismos de seleção, de acordo com as características das vagas a serem preenchidas, com a divulgação de oportunidades pelo endereço eletrônico da companhia e a contratação de empresas terceirizadas para realizar os processos de seleção ou o *hunting*, mecanismo por meio do qual a empresa busca diretamente candidatos para vagas muito específicas. Um representante da GVT entrevistado faz uma síntese dos mecanismos de recrutamento da operadora:

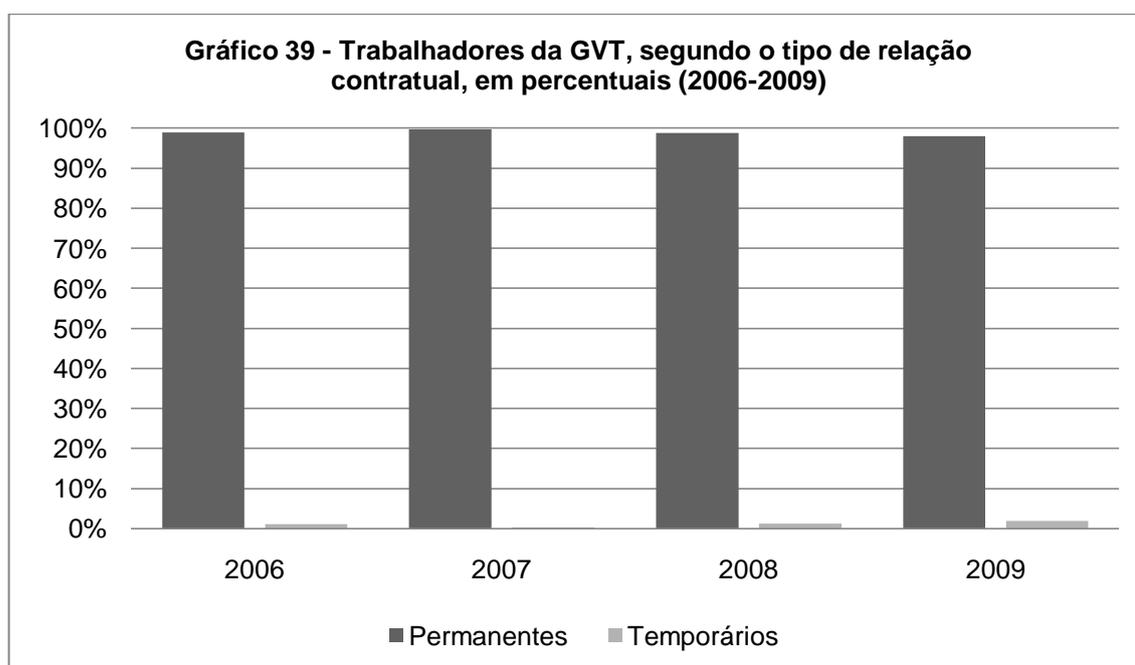
[Em geral a GVT monta] banco de dados de currículos, seja ela mesma ou alguma terceirizada que faz isso por nós e já sabe o perfil que a gente requer (...) Já conhece o 'jeitão GVT' (...) Faz dinâmica, faz entrevista, e daí depende só da nossa demanda para contratar. Uma outra forma que a gente faz, a gente faz isso em Maringá (...) é um programa que a gente chama de "capaz" (...) a gente abre turmas de treinamento, a pessoa se inscreve, e passa por um monte de etapas, lá, de treinamento. Ao final, ela recebe um certificado que ela tá apta pra trabalhar na GVT. Aí, em ela tanto apta, a gente só faz a entrevista, e vem, entra. Mas isso depende do tipo de vaga, de cargo, né. A gente [também] tem as parceiras (...) A gente prepara os nossos empreiteiros. A gente dá um curso, desenvolve o parceiro, para fazer a seleção pra nós, nesse caso, em geral, sai mais barato pra GVT (CARDOSO AQUILES, A. Entrevista N.º 2, realizada com primeiro representante da GVT, 2010).

Embora as estratégias de seleção sejam bastante variadas, há um referencial básico requisitado pela operadora para definir as contratações, independentemente da área a que a vaga seja destinada e do mecanismo utilizado: compatibilidade com o "jeitão GVT". Essa expressão, que se refere ao incentivo à produtividade e aumento dos ritmos de trabalho, também traz consigo um perfil geral requisitado pela companhia nos processos de seleção de mão-de-obra. A busca constante por inovação de produtos e processos, como observado anteriormente, e a adaptabilidade a cenários adversos, são características fundamentais notadas na política de recrutamento de mão-de-obra. Na citação a seguir um representante da GVT enfatiza a "adaptabilidade" como elemento importante na política de recrutamento da companhia:

Um outro negócio muito comum aqui, do "jeitão GVT", assim, é um negócio chamado adaptabilidade. A pessoa que não se adapta a mudanças, a essas coisas, tá ferrada aqui. É muito comum você chegar e, por exemplo, não ter lugar pra trabalhar, não ter acesso, não ter micro (...) tem gente que não consegue trabalhar dessa forma. Se não tiver tudo estruturado, tudo com

processo, tudo com política, entendeu? Porque aqui você precisa se adaptar. “Ah não tem”, então dá um jeito. É muito comum isso aqui. Se o cara não se adapta não consegue ficar na empresa (...) É uma das principais questões quando a gente contrata alguém (...) Tem que saber se o cara tem essas características de adaptabilidade (CARDOSO AQUILES, A. Entrevista N.º 2, realizada com primeiro representante da GVT, 2010).

A diversidade nos mecanismos de recrutamento de mão-de-obra pela GVT não influencia significativamente, entretanto, a composição da força de trabalho da empresa segundo o tipo de relação contratual. Os dados apresentados no Gráfico 39 revelam que, em toda a faixa histórica considerada, o quadro funcional permanente, com contratos por prazo indeterminado, se mostrou preponderante. Entre 2006 e 2009 os trabalhadores sob esse estatuto sempre compreenderam mais de 98% do total empregado na companhia, permanecendo praticamente estável no período, com pequena queda acumulada inferior a 1%, com média próxima a 0,3%. Os contratos temporários, por sua vez, representaram a minoria do quadro funcional da GVT, sempre inferior a 2% entre 2006 e 2009 (Gráfico 39).



Fonte: Elaboração do autor com base em informações obtidas junto à GVT (2011).

A maior parte dos trabalhadores temporários faz parte dos setores operacionais, notadamente daqueles ligados à parte de instalação e manutenção de redes e linhas telefônicas. Ainda assim, é importante notar que a empresa privilegia a contratação de funcionários por tempo indeterminado de vínculo, como afirmou um representante da companhia a respeito:

Olha, aqui a maior parte é por tempo indeterminado (...) a gente contrata mesmo temporário quando tem alguma coisa muito urgente, que não dá tempo de a GVT contratar mesmo ou terceirizar (...) Daí a gente pega temporário (...) Em geral dessa área de manutenção, instalador, né? (...) Temporário dá muito problema, o cara sabe que tem hora pra sair (...) Então a idéia é investir no permanente mesmo (CARDOSO AQUILES, A. Entrevista N.º 5, realizada com segundo representante da GVT, 2011)

É importante destacar que a opção da empresa em manter um quadro funcional composto majoritariamente por trabalhadores com contrato por tempo indeterminado não configura, por si só, um elemento virtuoso. Embora haja garantias de proteção legal e direitos sociais ao trabalhador sob tal condição, os baixos salários, a crescente produtividade funcional e as altas taxas de rotatividade da mão-de-obra condicionam um cenário bastante adverso aos trabalhadores, mesmo que amplamente contratados por tempo indeterminado.

Vale comentar, por fim, que a legislação brasileira é flexível mesmo nos casos de contrato por tempo indeterminado. Ou seja, embora haja vantagens para o empregado contratado sob esse estatuto, a empresa mantém suas prerrogativas de lançar mão do contrato de experiência por 90 dias e demissão sem justa causa, mesmo tendo que compensar financeiramente o trabalhador nesse caso. De fato, mesmo contrato por tempo indeterminado não oferece garantias de estabilidade funcional aos trabalhadores, garantido à GVT prerrogativas para reorganizar o quadro de empregados de acordo com suas estratégias operacionais (LEITE, 2009).

A flexibilidade para garantir a adaptação de seus empregados a situações adversas durante o processo de trabalho não se reflete, no entanto, numa política deliberada de envolvimento da força de trabalho no interior da GVT. Não há reuniões setoriais com objetivo de avaliar o cumprimento de metas ou discutir possíveis inovações que garantam melhorias na produtividade funcional. Tampouco nota-se incentivo a que os trabalhadores opinem, por meios formalmente constituídos pela operadora, sobre a dinâmica cotidiana do trabalho¹¹¹. Incentivo à polivalência e multifuncionalidade é, também, pouco observado nessa companhia. Em entrevista, um trabalhador da GVT confirma a inexistência de estímulo à polivalência na empresa:

¹¹¹ Há, com efeito, uma avaliação anual realizada por todos os funcionários a respeito das relações com as respectivas gerências e coordenações de área, conhecida como “avaliação de clima”. É importante enfatizar, contudo, que não se trata de uma estratégia de envolvimento dos trabalhadores com o projeto da empresa, ou uma consulta sobre as metas e políticas operacionais da companhia.

Olha, polivalência não tem não. Claro que durante o dia a dia a gente acaba fazendo uma coisinha ou outra, mas acho que 99% do que eu desenvolvo tem relação direta, assim, com o trabalho mesmo (CARDOSO AQUILES, A. Entrevista N.º 6, realizada com terceiro trabalhador da GVT, 2010).

Até a metade dos anos 2000, com efeito, a GVT lançou mão do “Programa Multiplicador”, por meio do qual os trabalhadores que voluntariamente se disponibilizassem para oferecer mini-cursos, fora de seu horário normal de expediente e de suas obrigações funcionais, a outros empregados da companhia, ganhavam pontos que permitiam reduzir o percentual de sua participação monetária nos benefícios oferecidos pela companhia. Esse programa, já extinto, se caracterizava, ainda que de forma tênue, como um mecanismo de estímulo à polivalência, como afirmou um representante da empresa:

A gente já teve no passado uns programas [de incentivo à polivalência], por exemplo, através do “programa multiplicador” (...) por exemplo, eu manjo muito de Excel (...) tem um monte de gente que poderia aprender o Excel dentro da empresa, certo? Na época eu até fiz isso (...) eu estruturei um treinamento de Excel, assim, você vai no treinamento da Microsoft, tem o Excel básico, intermediário, avançado e o programado que eles chamavam (...) Por exemplo, eu que tenho a prática, pego três, quatro ou dez funções ao mesmo tempo, tabela dinâmica, soma C, média, e ensino nos treinamentos (...) Tinha um programa de multiplicador aqui, eu fazia isso e acumulava ponto, e depois trocava por pontos [no programa de benefícios ‘InteliGente’]. A gente lançou isso, era uma corujinha que era o símbolo, com um chapeuzinho de professor. Era pra estimular esse tipo de coisa [polivalência]. Eu dei umas dez turmas aí de Excel (CARDOSO AQUILES, A. Entrevista N.º 2, realizada com primeiro representante da GVT, 2010).

A falta de estímulo à integração dos trabalhadores ao projeto da empresa – ainda que haja um envolvimento subjetivo por meio das metas de produtividade e Participação nos Lucros e Resultados – e à polivalência funcional, associam-se a um baixo teor de integração sindical à realidade da operadora. Há seis sindicatos em estados em que a GVT opera, representados pela Federação Interestadual dos Trabalhadores em Telecomunicações (FITTEL), ligada formalmente à Central Única dos Trabalhadores (CUT)¹¹². Segundo a empresa, com esses sindicatos há uma dificuldade maior nas negociações de acordos coletivos de trabalho. No entanto, não há, de maneira geral, um processo de consolidação de conflitos de média ou grande escala entre as partes. Por outro lado, existem doze sindicatos, em estados cobertos

¹¹² Sindicatos de Trabalhadores em Telecomunicações do Rio Grande do Sul, Rondônia, Paraíba, Minas Gerais, Distrito Federal e Bahia.

pela GVT, ligados à Federação Nacional dos Trabalhadores em Empresas de Telecomunicações (FENATTEL), não relacionados formalmente a nenhuma central sindical, mas próximos à Força Sindical¹¹³. Com esses sindicatos há uma relação mais íntima aos interesses da operadora, resultando, em geral, num reduzido teor de conflito durante as negociações. Em entrevista com o responsável da GVT por negociar os acordos coletivos com os sindicatos torna-se mais clara tal diferenciação entre os dois grupos sindicais:

[A GVT tem uma] boa relação [com os sindicatos]. Na verdade a gente tem uma boa e uma razoável. Aqui eles dividem os sindicatos em duas federações: uma chamada FITTEL e outra FENATTEL. A FENATTEL, ligada à Força Sindical e FITTEL, [ligada] à CUT. A FITTEL é mais (...) difícil. É mais difícil, e a FENATTEL é uma relação boa, muito boa! De parceria, eles nos entendem, nos ajudam (CARDOSO AQUILES, A. Entrevista N.º 2, realizada com primeiro representante da GVT, 2010).

É importante considerar que aproximadamente 75% da força de trabalho da GVT está localizada no estado do Paraná. Nesse sentido, há um peso bastante significativo do tipo de relacionamento e resultados das negociações do sindicato local com a operadora. Pode-se afirmar que a relação da GVT com o Sindicato dos Trabalhadores em Telecomunicações do Paraná é muito pouco conflituosa. No trecho a seguir o entrevistado citado amplia seu argumento sobre a relação de “parceria” e “compreensão” entre as partes:

[Aqui no Paraná] é o SINTTEL (...) E eles são filiados à FENATTEL, que é a federação. E aqui é (...) na verdade a maior base tá aqui [acima de 70% do quadro funcional da empresa] e aqui é o melhor sindicato que a gente tem (CARDOSO AQUILES, A. Entrevista N.º 2, realizada com primeiro representante da GVT, 2010).

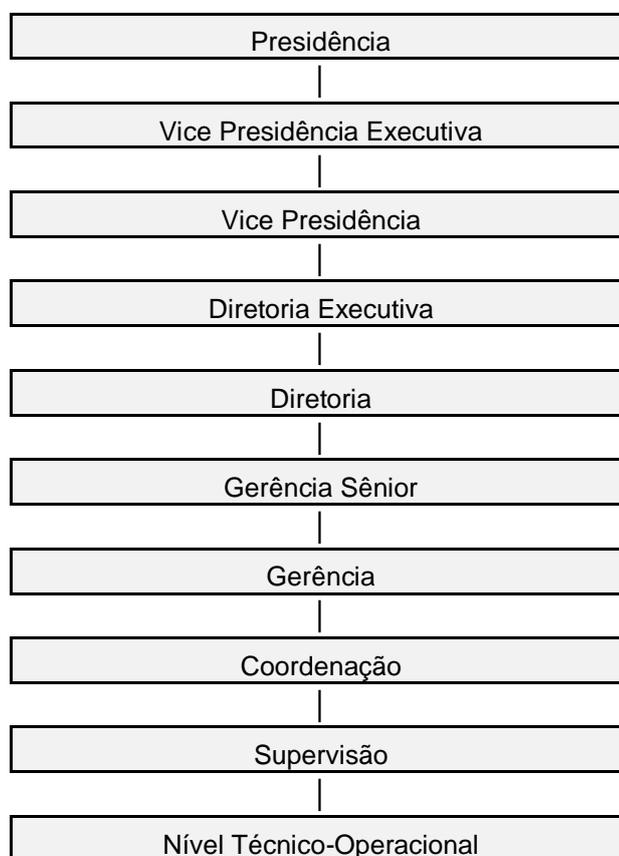
Essa relação, contudo, não se traduz em envolvimento do sindicato no cotidiano da empresa ou com os projetos corporativos. Há espaços de negociação sem conflitos significativos para assinatura de acordos coletivos de trabalho e para a determinação dos valores de participação nos lucros e resultados. Além disso, há uma permissão formalizada de liberação de dois delegados sindicais no espaço da

¹¹³ Sindicatos de Trabalhadores em Telecomunicações de São Paulo, Acre, Ceará, Espírito Santo, Goiás, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Paraná, Pernambuco, Rio de Janeiro, Santa Catarina e Tocantins.

empresa no Paraná. De todo modo, não se configura uma proximidade regular do sindicato local ao projeto da empresa.

Parte da literatura que se dedica ao estudo das inovações organizacionais em grandes corporações sugere que uma das tendências mais importantes num cenário de “produção enxuta” encontra-se na redução das hierarquias (ANTUNES, 2003; KOVÁCS, 2001; RAMALHO; SANTANA, 2006). As empresas que já são criadas sob padrões modernos e enxutos trariam consigo uma estrutura horizontal, com níveis hierárquicos bastante reduzidos. A GVT, por seu turno, foi criada no início dos anos 2000, sob paradigmas contemporâneos de organização corporativa, em busca de eficiência e produtividade funcional. Contudo, organiza-se sob uma estrutura hierárquica significativamente verticalizada, baseada em dez níveis, da presidência ao núcleo técnico-operacional, como apresentado na figura abaixo:

Figura da estrutura hierárquica da GVT



Fonte: Elaboração a partir de informações obtidas em entrevista N.º 2, realizada por CARDOSO AQUILES, A. com primeiro representante da GVT, 2010.

Vale ressaltar que dentro de cada um dos níveis apresentados na figura acima há outras subdivisões, de acordo com a natureza do setor ou departamento da companhia. Todavia, a estrutura hierárquica geral permite verificar a orientação significativamente vertical da GVT, mesmo tendo sido criada sob os paradigmas de empresa enxuta. A redução no número de membros do corpo diretivo da empresa em relação ao total empregado, como analisado anteriormente, não permite, por si só, apontar para um aumento das relações horizontais entre os setores da companhia. Tal situação pode ter reflexos no baixo teor de envolvimento dos trabalhadores e dos sindicatos com o projeto da empresa. Em entrevista, um representante da companhia relata as dificuldades no processo de trabalho derivadas da verticalização excessiva da empresa:

(...) Aqui é muito verticalizado as decisões, então é muito comum você ter que aprovar (...) vou exagerar mesmo, isso aqui é da GVT mesmo (calculadora HP), eu comprei pra equipe porque a gente usa muito, faz muito cálculo (...) é muito comum eu ter que aprovar a compra de uma HP 12C que custa duzentos reais, e eu ter que fazer uma ligação pro presidente. Porque é muito vertical. Isso era comum lá atrás, uma empresa desse tamanho (pequena), você olha pro lado e fala Amos (presidente da empresa), aprova tal coisa. Hoje em dia isso é inconcebível, mas ainda, a gente não mudou. Isso aí, eu acho (...) acho que é o nosso principal desafio (CARDOSO AQUILES, A. Entrevista N.º 2, realizada com primeiro representante da GVT, 2010).

De maneira geral confirma-se a tese sustentada por Ramalho e Santana (2006) acerca da configuração organizacional de companhias que são fundadas sob padrões enxutos, segundo a qual haveria convivência de dimensões clássicas e flexíveis na gestão da força de trabalho dessas companhias. Embora tenham investigado a realidade de empresas do ramo automobilístico, achados significativos daquela pesquisa encontram congruência com a realidade empírica das empresas-espelho das telecomunicações, notadamente na *Global Village Telecom*.

Em primeiro lugar é importante ressaltar o incentivo à produtividade da força de trabalho na empresa, notada numa expansão acelerada das linhas instaladas, da área geográfica de atuação e, sobretudo, da diversificação dos serviços disponibilizados aos usuários, sem que o crescimento no número de trabalhadores empregados acompanhe a evolução operacional. Esse quadro é reforçado com a adoção de mecanismos flexíveis de remuneração da mão-de-obra, com as modalidades variáveis, vinculadas à produtividade, do salário e da Participação nos Lucros e Resultados. Essas medidas contribuem fortemente para o aumento da

produtividade dos trabalhadores, acirrando a competição e a vigilância entre o quadro funcional para a obtenção de metas definidas pela direção da companhia. Quanto à gestão da jornada de trabalho, a GVT caracteriza-se por utilizar modernos métodos gerenciais de uso da força de trabalho, notadamente o banco de horas. Essa estratégia permite à empresa gerenciar a extensão da jornada, mediante o trabalho adicional de horas regulamentares e a compensação de horas, de acordo com os fluxos de demanda da companhia. Além disso, permite à empresa reduzir custos ao evitar o pagamento das horas extras desenvolvidas pela força de trabalho.

Em segundo lugar, a GVT reforça aqueles mecanismos clássicos de organização corporativa segundo os quais há uma exclusão dos trabalhadores dos processos decisórios, mesmo aqueles bastante limitados e periféricos, ligados ao projeto da empresa. Há, também, um processo de reforço das práticas excludentes em relação aos sindicatos, sobretudo com a consolidação de relações ligadas somente à assinatura de acordos coletivos de trabalho. Ou seja, a relação empresa-sindicato se mantém no campo da formalidade e do legalismo, ainda que os representantes da companhia apontem para uma relação de “parceria” e “compreensão”. Nota-se que não há uma tentativa, por parte da empresa, de envolver os trabalhadores e os sindicatos no seu projeto. A predominância de mecanismos clássicos de gestão da força de trabalho e estruturação organizacional se manifesta, ainda, na hierarquização significativamente verticalizada da GVT, mesmo num quadro em que os membros do corpo diretivo da empresa tenham se reduzido em relação ao total empregado na empresa, na segunda metade dos anos 2000.

Nesse sentido, nota-se um formato híbrido entre dimensões clássicas e flexíveis de gestão da força de trabalho na experiência concreta da GVT. A criação da companhia já sob a fase privada do setor de telecomunicações, no início dos anos 2000, não encontra reflexos objetivos na consolidação de um padrão puro de gestão da mão-de-obra. Há, com efeito, uma combinação de dimensões clássicas e enxutas, confirmando a hipótese sustentada nesta dissertação. Além disso, a experiência de uma companhia das telecomunicações, investigada neste trabalho, encontra semelhança com empresas de outros ramos da economia, como é o caso das montadoras investigadas por Ramalho e Santana (2006).

Em terceiro lugar, no que se refere à política de externalização, há na GVT um processo consolidado de terceirização, em grande escala, de serviços ligados à

construção de redes, instalação e manutenção de linhas e vendas de serviços. Quanto ao setor de vendas, há a utilização intensiva de *dealers*. Essa modalidade de terceirização permite uma pulverização de vendedores dos produtos da operadora, com repasse de todos os riscos da iniciativa e remuneração baseada somente em obtenção de metas. No entanto, constata-se uma política distinta, em relação às demais operadoras de telecomunicações do Brasil, no que se refere à decisão pioneira de não terceirizar o setor de teleatendimento, mantendo-o internalizado. Essa medida configura-se, seguramente, como uma prática diferenciada de gestão em relação às demais companhias do setor.

Em quarto lugar, a trajetória da GVT aponta para um cenário bastante complexo no que se refere às relações de trabalho. Embora mantenha um quadro funcional majoritariamente sob contrato de trabalho por tempo indeterminado, os baixos salários são uma tônica permanente no período histórico investigado. Além do quadro salarial bastante adverso aos trabalhadores, entre 2006 e 2009 houve uma regularidade na redução dos rendimentos. Nesse caso é possível constatar que o trabalho por tempo indeterminado, por si só, não garante um cenário virtuoso aos trabalhadores, na medida em que os rendimentos salariais se mostram bastante reduzidos. Percebe-se uma convivência entre o contrato por tempo indeterminado e os baixos salários. Além disso, as altas taxas de rotatividade de mão-de-obra resultam num ambiente inseguro aos trabalhadores, visto que a legislação brasileira mostra-se bastante flexível e permissiva às práticas de demissão sem justa causa. Há, com efeito, a consolidação de um quadro singular de trabalho precário na experiência da GVT por meio dos baixos salários, da alta rotatividade da força de trabalho e do aumento da produtividade funcional, ainda que num cenário no qual a grande parte dos empregados permaneça vinculada sob a modalidade de contrato de trabalho por tempo indeterminado.

Por fim, em quinto lugar, cabe registrar a hipótese apresentada por Guimarães (2006), a qual afirma o nível pouco virtuoso da realidade do trabalho encontrada nas empresas-espelho. A cultura organizacional de mercado, baseada nos princípios da flexibilidade na gestão da força de trabalho, mediante remuneração variável, incentivo à produtividade, alongamento das jornadas e alta rotatividade da mão-de-obra, apontam para a conformação de um quadro pouco virtuoso para o trabalho. Ainda que a natureza de parte das ocupações, vinculadas ao trato com alta

tecnologia digital, pudessem sugerir um prospecto positivo ao trabalho, nota-se que há uma articulação entre empresa enxuta e trabalho precário.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A segunda metade do século XX foi palco de um conjunto expressivo de transformações do capitalismo. Após a crise de 1970 a financeirização da economia tornou-se a tônica de um novo momento histórico. Os capitais financeiros, com enorme liberdade de circulação, ao mesmo tempo em que ampliaram seu papel no processo de valorização do capital, tornaram a economia global cada vez mais instável. De forma concomitante, o processo de mundialização, em suas diferentes dimensões, integrou as mais diversas regiões do planeta.

Nesse contexto, o neoliberalismo surgiu, na década de 1980, como principal alternativa de reestruturação da economia capitalista. A redefinição do papel do Estado nas atividades econômicas e a diluição das fronteiras frente à expansão das grandes corporações transnacionais conformaram as principais características do processo de ajuste neoliberal implementado em grande parte dos países, entre os anos 1980 e 1990.

Ao movimento neoliberal, como afirmou Fiori (1998), combinou-se o processo de reestruturação produtiva, por meio do qual se reorganizaram os modelos produtivos e de gestão da força de trabalho. A reestruturação produtiva introduziu as empresas num novo momento da economia capitalista mundializada, caracterizado pela diversificação da demanda, pela combinação entre diferentes atividades de produção e pela incerteza econômica.

Os efeitos das transformações do capitalismo sobre os modelos de gestão da força de trabalho foram notáveis. O taylorismo-fordismo, hegemônico em boa parte do século XX, passou por mutações significativas, abrindo espaço para outros modelos, mais adaptados às novas configurações da economia capitalista. Ainda assim, as transformações organizacionais não superaram por completo os modelos taylorista e fordista. As empresas enxutas podem combinar dimensões clássicas e flexíveis no que se refere à gestão da força de trabalho e à estrutura organizacional, como mostraram Ramalho e Santana (2006).

As mutações do capitalismo tiveram impactos sobre a reflexão teórica dos estudos sobre o trabalho. Entre outros, alteraram-se, nas últimas décadas, o conteúdo e os significados de vários conceitos, tais como os de flexibilização, trabalho atípico e informalidade. As mudanças não se estabeleceram somente no

plano conceitual, visto que a realidade empírica foi intensamente transformada nas últimas quatro décadas. Parte considerável da literatura, especialmente a brasileira, considera que o atual momento histórico tem como principais características: a expansão do desemprego, do trabalho informal, da rotatividade da mão-de-obra e da degradação salarial. Haveria, nesse caso, uma forte tendência de precarização do trabalho.

A experiência do mercado de trabalho brasileiro entre 1992 e 2008, analisado no segundo capítulo desta dissertação, apresentou um comportamento distinto ao das tendências apontadas por grande parte da literatura. No período histórico investigado, sobretudo nos anos 2000, houve elevação nas taxas de formalização dos vínculos empregatícios, redução no desemprego aberto e pequena elevação na média salarial. O comportamento recente do mercado de trabalho brasileiro não permite afirmar que tenha havido precarização do trabalho, ou seja, piora objetiva de seus indicadores, a partir dos anos 2000. Contudo, a média salarial ainda baixa, a predominância dos trabalhadores nas menores faixas de salário mínimo, o número expressivo que ainda permanece no mercado informal e o tempo médio de vínculo empregatício reduzido, tendem a coincidir com a tese de Druck (2009), segundo a qual haveria, no Brasil, um quadro de precarização histórica e estrutural do trabalho. O ciclo virtuoso iniciado na primeira metade dos anos 2000 não teria revertido, apesar das mudanças substantivas, o caráter precarizado do mercado de trabalho brasileiro.

Em meio às mutações desse processo, o setor de telecomunicações passou a assumir um papel cada vez mais relevante na economia. Como afirmou Cavalcante (2009), atualmente o setor fornece toda a infra-estrutura para o processo de mundialização do capital. O controle dos fluxos informacionais e a rapidez nas trocas de informação tornaram-se dimensões estratégicas numa economia altamente integrada. Nesse sentido, as telecomunicações, em escala global, assumem um caráter altamente mercadológico, integrado à dinâmica de reprodução do capital. A adaptação a esse novo papel é realizada a partir de uma estratégia bastante similar na grande maioria dos países: a privatização das empresas do setor.

O Brasil não ficou de fora desse processo. Embora tenha entrado tardiamente no *hall* de países com sistema privado de telecomunicações, a experiência brasileira não fugiu à regra, com a privatização das companhias estatais

em 1998. Associado à mudança de controle acionário das empresas, notou-se uma intensa desnacionalização das novas empresas privadas do setor.

Os efeitos da privatização no âmbito dos indicadores operacionais foram significativos. Houve forte expansão no montante de terminais telefônicos instalados, nas taxas de digitalização da rede e na proporção de acessos fixos para cada grupo de cem habitantes. Contudo, não houve melhoria na qualidade dos serviços, resultando no crescimento do número de reclamações de usuários. Além disso, notou-se evolução constante nos custos dos serviços após a privatização.

Essas constatações, discutidas até o terceiro capítulo dessa dissertação, contribuem para delinear o contexto em que o trabalho nas telecomunicações se encontra. Embora a privatização do setor em 1998 tenha se tornado um marco fundamental, as transformações no ramo da telefonia prosseguem com intensidade. Nesse caso, argumentou-se, nesta dissertação, que as mutações na realidade do trabalho no setor de telecomunicações permaneceram nos anos 2000.

Quanto ao perfil sócio-ocupacional, confirmou-se a primeira hipótese da dissertação segundo a qual a força de trabalho do setor de telecomunicações do Brasil, entre 1997 e 2009, tornou-se mais jovem, com nível de instrução escolar mais elevado e de primazia masculina.

Quando considerados os indicadores de relações de trabalho, no período compreendido entre os anos de 1997 e 2009, registrou-se uma concentração expressiva de trabalhadores nas menores faixas de tempo de serviço, com média de vínculo abaixo de quatro anos. O rendimento salarial, por seu turno, também passou por forte retração na última década, momento no qual os trabalhadores passaram a se concentrar nas piores faixas salariais.

Ao cruzar os achados da pesquisa sobre o perfil sócio-ocupacional e as relações de trabalho notou-se que a redução na distância salarial entre homens e mulheres, no recorte temporal compreendido entre 1997 e 2009, ocorreu não por crescimento no salário feminino, mas pela redução nos rendimentos percebidos pelos trabalhadores homens. Ou seja, a aproximação da realidade salarial entre trabalhadores e trabalhadoras ocorreu pelo lado mais negativo: a queda nos rendimentos masculinos e a estabilização no salário feminino. Ao se analisar a relação entre as variáveis média salarial e grau de instrução, entre 1997 e 2009, notou-se uma redução nos níveis de rendimentos monetários em todos os níveis de escolaridade.

A realidade se mantém adversa aos trabalhadores, especialmente aos mais jovens, quando são consideradas as variáveis de faixa etária e remuneração média, desde o final dos anos 1990 até a primeira década do século atual. Os menores salários se concentraram entre aqueles trabalhadores mais jovens (até 29 anos) que, no último ano considerado na investigação, somavam aproximadamente 45% do total da força de trabalho das telecomunicações do Brasil. É importante salientar que a alteração na composição etária da mão-de-obra do setor de telecomunicações, após a privatização, expandiu o montante de trabalhadores jovens, justamente aqueles que passaram a receber os piores salários do setor, quando considerada a variável de faixa etária.

Quando são consideradas as variáveis de tempo de serviço e remuneração média, por sua vez, notou-se um quadro diferenciado. Os trabalhadores com quase dois anos de vínculo empregatício registraram crescimento em seus rendimentos salariais entre os anos de 1997 e 2009. No entanto, são estes trabalhadores que recebem os piores salários do setor de telecomunicações. Tendo em vista que, em 2009, mais de 60% dos trabalhadores estava há menos de dois anos empregado, foi possível constatar que a maior parte dos que trabalham nas telecomunicações não conseguiram ascender aos maiores níveis salariais do setor.

Diante desse quadro é possível afirmar que houve uma tendência de precarização em algumas dimensões do trabalho nas telecomunicações na última década. A queda generalizada nos rendimentos salariais, o crescimento na rotatividade da força de trabalho baseada numa estratégia permanente de demissões injustificadas, elevando a instabilidade e incerteza funcional, construíram um cenário em que, durante os anos 2000, as contínuas transformações no ramo da telefonia precarizaram as relações de trabalho no setor.

As transformações na lógica organizativa do setor de telecomunicações no Brasil, após a privatização em 1998, baseou-se na concorrência entre empresas privadas. As empresas-espelho, como são chamadas as novas operadoras que passaram a atuar no setor, no início dos anos 2000, tiveram importante papel na reconfiguração do setor na última década.

Para obter um panorama mais amplo das telecomunicações no Brasil decidiu-se, então, pesquisar a evolução e a realidade do trabalho de uma empresa-espelho. A *Global Village Telecom* (GVT) foi criada em 1999, e adquiriu licença para atuar como empresa-espelho da *Oi/Brasil Telecom*, a partir do ano 2000. Cabe ressaltar

que, durante a década de 2000, a GVT consolidou-se como a maior empresa-espelho do país levando em consideração seu crescimento operacional.

Sob os marcos regulatórios privados do ramo da telefonia, hipotetizou-se que a estrutura organizacional da *Global Village Telecom* baseou-se na adoção de dimensões tayloristas-fordistas e flexíveis de gestão da força de trabalho, configurando-se um formato produtivo híbrido.

Quanto ao perfil sócio-ocupacional na GVT, sustentou-se a hipótese segundo a qual a operadora teria uma força de trabalho mais jovem, com altas taxas de formação escolar de nível superior e de participação feminina, sobretudo em relação ao setor de telecomunicações em seu conjunto. Quanto à relação de trabalho, a operadora reuniria trabalhadores em condições mais precárias, sobretudo no âmbito dos benefícios e remuneração, quando comparados à realidade do setor de telecomunicações do Brasil.

Os resultados da investigação confirmaram as hipóteses de pesquisa quanto à experiência da GVT, com maior grau de riqueza empírica. Em relação à hipótese do formato produtivo híbrido, notou-se, em primeiro lugar, a combinação entre elementos modernos e clássicos na configuração organizacional da companhia. Registrou-se a exclusão de trabalhadores dos processos decisórios da empresa, mesmo aqueles mais simples e periféricos, o baixo teor de participação dos sindicatos no cotidiano da companhia e uma estrutura organizacional altamente verticalizada, mesmo num cenário em que o total de membros do corpo diretivo tenha diminuído sua participação quantitativa no total de empregados da empresa. A falta de apelo ao envolvimento dos trabalhadores vincula-se às estratégias típicas dos modelos clássicos, notadamente o taylorismo-fordismo, de organização e gestão da força de trabalho. Em segundo lugar, em relação à hipótese acima mencionada, foram encontradas situações de forte estímulo à produtividade funcional, reforçada pela adoção de mecanismos flexíveis de remuneração da força de trabalho. Além disso, a gestão da força de trabalho empreendida pela GVT caracteriza-se pela utilização de modernas técnicas gerenciais, como o banco de horas, por meio do qual a operadora pode coordenar precisamente a extensão da jornada dos trabalhadores, articulando-a aos fluxos de demanda. A conjunção de todas essas dimensões na experiência concreta da GVT sustenta, empiricamente, a hipótese de pesquisa quanto à singularidade do padrão organizacional de uma empresa enxuta.

Quanto à política de externalização dos serviços, a GVT apresenta um número expressivo de trabalhadores terceirizados, especialmente nos setores de construção, instalação e manutenção de redes. Além disso, a função de vendas foi quase integralmente repassada para uma ampla rede de trabalhadores terceirizados. Os *dealers*, como são chamados, formam um grupo expressivo de vendedores individuais, para o qual a companhia repassa todos os riscos das operações. A experiência da GVT no que se refere à estratégia de terceirização indica que há uma política deliberada de terceirizar outros setores da empresa, notadamente a área de vendas. Contudo, a empresa apresentou uma situação diferenciada em relação ao tradicionalmente encontrado no setor de telecomunicações. A operadora mantém o setor de teleatendimento totalmente internalizado, seguindo uma estratégia de padronizar o atendimento telefônico aos usuários, desde a fundação da empresa. Tendo em vista que geralmente o teleatendimento das companhias de telecomunicações encontra-se terceirizado, a política da GVT em mantê-lo internalizado a distingue de outras operadoras do ramo. A experiência da *Global Village Telecom* no que se refere à estratégia de terceirização indica, em suma, que há uma política deliberada de terceirizar outros setores da empresa, notadamente a área de vendas, embora a manutenção do setor de teleatendimento internalizado seja, de fato, um elemento de distinção.

A análise do perfil sócio-ocupacional da força de trabalho da *Global Village Telecom*, na segunda metade dos anos 2000, confirmou a hipótese, com algumas especificações, desta investigação, segundo o qual haveria na experiência da empresa-espelho altas taxas de participação de trabalhadores jovens, com formação escolar superior e com um número elevado de mulheres entre os empregados da companhia.

Quanto ao perfil etário da mão-de-obra, mais da metade da força de trabalho da operadora, em 2009, possuía entre 18 e 29 anos. Esse valor se manteve relativamente estável desde 2006. O setor de telecomunicações do Brasil, em seu conjunto, apresentou contornos bastante diferenciados no que se refere à faixa etária dos trabalhadores. Em 2009, aproximadamente um terço da força de trabalho brasileira do ramo da telefonia possuía entre 18 e 29 anos. Esse quadro sustenta uma das hipóteses iniciais da pesquisa segundo a qual a GVT contaria com uma mão-de-obra significativamente mais jovem do que a nacional do setor, ainda que

esteja em curso um processo geral de rejuvenescimento da força de trabalho das telecomunicações desde a privatização.

Outra dimensão que reúne características singulares da força de trabalho da GVT é o grau de instrução. Os trabalhadores com ensino superior somavam mais da metade (55%) dos trabalhadores da operadora em 2006. Embora o número seja elevado, houve, nos últimos anos, redução de empregados com essa formação escolar, chegando a menos da metade do total (45%) em 2009. No mesmo período, aqueles com formação escolar média, passaram de pouco menos de 40%, em 2006, para mais da metade do total empregado, em 2009. A realidade encontrada na GVT, quanto ao grau de instrução da companhia, apresenta contornos distintos em relação ao conjunto da força de trabalho do setor de telecomunicações nacional. Na experiência dos trabalhadores do setor de telecomunicações do país, os trabalhadores com ensino superior somaram, desde 2005, mais da metade da mão-de-obra do setor. Já na empresa-espelho GVT houve uma tendência de queda no total de trabalhadores com ensino superior e de crescimento daqueles com nível médio de ensino.

Em relação ao contingente feminino, o quadro funcional da GVT conta com um conjunto expressivo de mulheres em toda a faixa histórica analisada. Ainda mais, registrou crescimento gradativo na segunda metade dos anos 2000, e apresentando percentuais maiores (mais de 40%) que os observados no conjunto das telecomunicações do Brasil.

A força de trabalho jovem, com taxa de participação feminina um pouco superior ao conjunto do setor de telecomunicações, tempo de vínculo reduzido e baixos salários configura, de fato, contornos singulares à experiência da *Global Village Telecom*. A realidade do trabalho da empresa-espelho encontra-se associada, por sua vez, a um contexto em que o perfil sócio-ocupacional e as relações de trabalho no conjunto do setor de telecomunicações passaram por fortes transformações na primeira década do século XXI. De fato, a experiência da GVT apresenta um quadro de mutações com intensidades distintas, que confirma as particularidades da empresa-espelho, mas inserida num cenário geral de transformações significativas do setor de telecomunicações do Brasil.

Quanto às relações de trabalho na *Global Village Telecom* registrou-se um conjunto de situações que confirmam a existência de trabalho precário na companhia. A remuneração média dos trabalhadores da GVT passou por redução

constante na segunda metade dos anos 2000. O conjunto das telecomunicações do Brasil também registrou degradação salarial nos últimos anos, porém, em 2009, o salário médio de todo o setor era quase três vezes superior ao registrado na empresa-espelho analisada. Nesse sentido, confirma-se a hipótese de que, no âmbito salarial, as relações de trabalho na GVT seriam mais precárias em relação ao quadro nacional do setor de telecomunicações.

Um aspecto bastante singular encontrado na pesquisa, e que merece destaque, diz respeito à estratégia da empresa em priorizar a contratação de trabalhadores por tempo indeterminado. Essa categoria de trabalhadores se manteve, na segunda metade dos anos 2000, muito próxima do total empregado na companhia. Num primeiro momento pode-se supor que tal política contribuiu para a configuração de um cenário virtuoso aos trabalhadores, tendo em vista o acesso aos benefícios sociais e direitos trabalhistas e, sobretudo, à relativa estabilidade funcional, garantidos pela formalização por tempo indeterminado. No entanto, é importante ressaltar que a legislação trabalhista brasileira historicamente esteve marcada pela flexibilidade e permissividade para as demissões sem justa causa, mesmo quando os trabalhadores são contratados por tempo indeterminado (ABRAMO; SANCHES; COSTANZI, 2008). A rotatividade da mão-de-obra na GVT confirma empiricamente a facilidade com que as empresas demitem e recrutam trabalhadores, independentemente do regime contratual. Entre 2006 e 2009, a rotatividade da força de trabalho da operadora passou de quase uma quarta parte para um terço do total empregado na companhia ao ano.

Nesse sentido, a experiência concreta da GVT aponta para uma articulação entre a primazia de contratos por tempo indeterminado, baixos salários e altas taxas de rotatividade do quadro funcional devido à utilização sistemática de desligamentos, conformando um quadro de precarização da força de trabalho bastante particular. Nota-se, ainda, que a realidade encontrada na GVT aponta para a convivência de dimensões clássicas e flexíveis quanto à estrutura organizacional da companhia, conformando um cenário singular quanto à gestão da força de trabalho.

Torna-se fundamental, nesse sentido, dar continuidade aos estudos sobre as novas companhias que têm surgido na passagem do século XX para o século XXI, buscando compreender sua configuração organizacional, os mecanismos de gestão da mão-de-obra e as características assumidas pelas relações de trabalho. Dessa

maneira, pode-se empreender uma caracterização de experiências concretas, frente aos modelos construídos teoricamente, não apenas no setor de telecomunicações, mas no conjunto das atividades econômicas contemporâneas.

A experiência da GVT indica, por fim, que elementos tradicionalmente vinculados à qualidade do emprego, como o contrato por tempo indeterminado, não necessariamente vêm associados à virtuosidade nas relações de trabalho. Mostra-se necessária, então, a realização de novas pesquisas sobre o trabalho que procurem dar conta da articulação entre suas diversas dimensões.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

A GVT: história. **GVT**, Curitiba, 17 de agosto de 2010. Disponível em: <<http://www.gvt.com.br/portal/institucional/historia.html>>. Acesso em: 09 de novembro de 2010.

ABRAMO, Laís; SANCHES, Solange; COSTANZI, Rogério. Análise preliminar dos déficits de trabalho decente no Brasil no período 1992-2006. **Anais do XVI Encontro Nacional de Estudos Populacionais**. Caxambu/MG, 2008.

ADSL: o que é e como funciona. **Infowester**, São Paulo, 15 de janeiro de 2006. Disponível em: <<http://www.infowester.com/adsl.php>>. Acesso em: 09 de novembro de 2010.

ALMEIDA, Maria Hermínia Tavares de. La política de la privatización de las telecomunicaciones en Brasil. In: **Revista de Economía Política**, nº 82, v. 21, p.43-61, 2001.

ALVES, Giovanni. **O novo (e precário) mundo do trabalho**. Reestruturação produtiva e crise do sindicalismo. São Paulo: Boitempo, 2000.

ANATEL. **Relatório anual de 2004**. Disponível em: <<http://anatel.gov.br>>. Acesso em: 9 de janeiro de 2010.

_____. **Relatório anual de 2005**. Disponível em: <<http://anatel.gov.br>>. Acesso em: 5 de fevereiro de 2010.

_____. **Relatório anual de 2007**. Disponível em: <<http://anatel.gov.br>>. Acesso em: 5 de fevereiro de 2010.

_____. **Relatório anual de 2008**. Disponível em: <<http://anatel.gov.br>>. Acesso em: 5 de fevereiro de 2010.

_____. **Relatório anual de 2009**. Disponível em: <<http://anatel.gov.br>>. Acesso em: 9 de agosto de 2010.

_____. **Relatório anual de 2010**. Disponível em: <<http://anatel.gov.br>>. Acesso em: 19 de janeiro de 2011.

ANTUNES, Ricardo. **Adeus ao trabalho?** ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho. Campinas: Cortez Editora, Ed. da UNICAMP, 2000.

_____. **Os sentidos do trabalho**: ensaio sobre a afirmação e negação do trabalho. São Paulo: Boitempo Editorial, 2003.

_____. **A desertificação neoliberal no Brasil (Collor, FHC e Lula)**. Campinas: Autores Associados, 2004.

BALBONTÍN, Patricio Rozas. Privatización, reestructuración industrial y prácticas regulatorias en el sector de telecomunicaciones. In: **CEPAL – SERIE Recursos Naturales e Infraestructura**, n.º 93, Santiago de Chile: Comisión Económica para América Latina y el Caribe/Naciones Unidas, 2005.

BATISTA, Paulo Nogueira. **O consenso de Washington**. A visão neoliberal dos problemas latino-americanos. São Paulo: Consulta Popular, 2001.

BCB. **Calculadora do cidadão**. Disponível em: <<https://www3.bcb.gov.br/CALCIDADAOPUBLICO/exibirFormCorrecaoValores.do?met hod=exibirFormCorrecaoValores>>. Acesso em: 28 de dezembro de 2010.

BEAUD, Stéphane; PIALOUX, Michel. **Retorno à condição operária**: investigação em fábricas da Peugeot na França. São Paulo: Boitempo Editorial, 2009.

BENSAID, Daniel. O domínio público contra a privatização do mundo. In: **Revista Outubro**, n.º 10, 2004.

BEYNON, Huw. O sindicalismo tem futuro no século XXI? In: SANTANA, Marco Aurélio; RAMALHO, José Ricardo (Orgs.). **Além da fábrica**: trabalhadores, sindicatos e nova questão social. São Paulo: Boitempo Editorial, 2003.

BOLAÑO, Cesar; MASSAE, Fernanda. A situação das telecomunicações no Brasil ao final do processo de privatização. In: **Revista Brasileira de Ciências da Comunicação**. N. 23, p. 43-55, 2000.

BOURDIEU, Pierre. **Contrafogos**: táticas para enfrentar a invasão neoliberal. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor, 1998.

BRAGA, Ruy. A vingança de Braverman: o infotaylorismo como contratempo. In: ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy (Orgs.) **Infoproletários**: degradação real do trabalho virtual. São Paulo: Boitempo Editorial, 2009.

BRASIL. **Constituição Federal de 1988**. Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF, 1988.

_____. **Lei 9.029**. Lei 9.029, de 13 de abril de 1995. Proíbe a exigência de atestados de gravidez e esterilização, e outras práticas discriminatórias, para efeitos admissionais ou de permanência da relação jurídica de trabalho, e dá outras providências. Brasília, DF, 1995a.

_____. **Emenda constitucional Nº. 8**. Emenda Constitucional Nº.8, de 15 de agosto de 1995. Altera o inciso XI e a alínea "a" do inciso XII do art. 21 da Constituição Federal. Brasília, DF, 1995b.

_____. **Lei Mínima de Telecomunicações**. Lei 9.296, de 19 de julho de 1996. Dispõe sobre os serviços de telecomunicações e sua organização, sobre o órgão regulador e dá outras providências. Brasília, DF, 1996.

_____. **Lei Geral de Telecomunicações**. Lei 9.472, de 16 de julho de 1997. Dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, a criação e funcionamento de um órgão regulador e outros aspectos institucionais, nos termos da Emenda Constitucional nº 8, de 1995. Brasília, DF, 1997.

_____. **Plano Geral de Outorgas**. Decreto 2.534, de 2 de abril de 1998. Aprova o Plano Geral de Outorgas de Serviço de Telecomunicações prestado no regime público. Brasília, DF, 1998a.

_____. **Plano Geral de Metas de Universalização.** Decreto 2.592, de 15 de maio de 1998. Aprova o Plano Geral de Metas para a Universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado Prestado no Regime Público. Brasília, DF, 1998b.

_____. **Plano Geral de Metas de Qualidade.** Resolução 30, de 29 de junho de 1998. Aprova o Plano Geral de Metas de Qualidade para o Serviço Telefônico Fixo Comutado Prestado no Regime Público. Brasília, DF, 1998c.

_____. **Indicadores de Qualidade para o Serviço Telefônico Fixo.** Resolução 217, de 21 de março de 2000. Aprova o Regulamento de Indicadores de Qualidade do Serviço Telefônico Fixo Comutado. Brasília, DF, 2000.

_____. **Regulamento para Expedição de Autorização para Prestação de Serviço Telefônico.** Resolução 283, de 29 de novembro de 2001. Aprova o Regulamento para Expedição de Autorização para Prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado Destinado ao Uso do Público em Geral. Brasília, DF, 2001.

_____. **Plano Geral de Metas de Qualidade.** Resolução 341, de 20 de junho de 2003. Aprova o Plano Geral de Metas de Qualidade para o Serviço Telefônico Fixo Comutado Prestado no Regime Público. Brasília, DF, 2003a.

_____. **Plano Geral de Metas Universalização.** Decreto 4.769, de 27 de junho de 2003. Aprova o Plano Geral de Metas para a Universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado Prestado no Regime Público. Brasília, DF, 2003b.

_____. **Indicadores de Qualidade para o Serviço Telefônico Fixo.** Resolução 417, de 17 de outubro de 2005. Aprova o Regulamento de Indicadores de Qualidade do Serviço Telefônico Fixo Comutado. Brasília, DF, 2005.

_____. **Plano Geral de Outorgas.** Decreto 6.654, de 20 de novembro de 2008. Aprova o Plano Geral de Metas para a Universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado Prestado no Regime Público. Brasília, DF, 2008.

BRASIL TELECOM. **Relatório anual de 2004.** Disponível em: <<http://www.brasiltelecom.com.br/ri/acessoRapido.do>>. Acesso em: 7 de março de 2007.

BRAVERMAN, Harry. **Trabalho e capital monopolista: a degradação do trabalho no século XX.** São Paulo: LTC, 1987.

CAMPINHO, Fábio de Almeida Rego. **Participação nos lucros ou resultados: subordinação e gestão da subjetividade.** Dissertação de Mestrado. Curitiba: PPGD/SCJ/UFPR, 2006.

CANO, Wilson. **Soberania e política econômica na América Latina.** São Paulo: UNESP, 2000.

CARDOSO, Fernando Henrique. **Mãos à obra, Brasil: proposta de governo.** Brasília: PSDB, 1994.

CARVALHO NETO, Antonio de. La desregulamentación de las telecomunicaciones en Brasil. In: WALTER, Jorge; GONZÁLEZ, Cecília (Orgs.). **La privatización de las telecomunicaciones en América Latina: empresas y sindicatos ante los desafíos de la reestructuración.** Buenos Aires: Ed. UBA, 1998.

CASTEL, Robert. **As metamorfoses da questão social**: uma crônica do salário. Petrópolis: Editora Vozes, 2008.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 2000.

CAVALCANTE, Sávio. **Sindicalismo e privatização das telecomunicações**. São Paulo: Expressão Popular, 2009.

CHESSAIS, François (Org.). **A mundialização do capital**. São Paulo: Xamã, 1996.
_____. A emergência de um regime de acumulação mundial predominantemente financeiro. In: **Estudos Marxistas**. São Paulo: Hucitec, n. 03, 1997.
_____. **A mundialização financeira**: gênese, custos e riscos. São Paulo: Xamã, 1999.

CORONATO, Marcos. Muito espaço em cima: a operadora de telecom aposta na qualificação em todos os escalões. **Época**, São Paulo, 19 de agosto de 2009. Disponível em: < <http://revistaepoca.globo.com/Revista/Epoca/0,,EMI88899-15259,00-MUITO+ESPACO+EM+CIMA.html>>. Acesso em: 12 de dezembro de 2010.

CORSI, Francisco Luiz. Economia do capitalismo global: um balanço crítico do período recente. In: ALVES, Giovanni et al (Orgs). **Trabalho e educação**: contradições do capitalismo global. Maringá: Práxis, 2006.

COUTINHO, Luciano; CASSIOLATO, José Eduardo; SILVA, Ana Lucia G. da (Coord.). **Telecomunicações, globalização e competitividade**. Campinas: Papyrus, 1995.

CRUZ, Valdo. Lula anuncia amanhã Plano de Banda Larga com Telebrás no comando. **Folha de São Paulo**, São Paulo, 04 de maio de 2010. Disponível em: <<http://www1.folha.uol.com.br/folha/informatica/ult124u730257.shtml>>. Acesso em 15 de junho de 2010.

DANTAS, Marcos. **A lógica do capital-informação**: a fragmentação dos monopólios e a monopolização dos fragmentos num mundo de comunicações globais. Rio de Janeiro: Contraponto, 1996.
_____. Informação e trabalho no capitalismo contemporâneo. In: **Lua Nova**, São Paulo, n. 60, 2003.

DE LA GARZA, Enrique; MELGOZA VALDÍVIA, Javier. Reestructuración y cambio en las relaciones laborales em la telefonía mexicana. In: WALTER, Jorge; GONZÁLEZ, Cecilia (Orgs.). **La privatizacion de las telecomunicaciones en America Latina**: empresas y sindicatos ante los desafios de la reestructuracion. Buenos Aires: Ed. UBA, 1998.

DE WOLF, Monique María. La Administración Nacional de Telecomunicaciones de Uruguay: fracaso de una privatización y exito de una empresa estatal. In: WALTER, Jorge; GONZÁLEZ, Cecilia (Orgs.). **La privatizacion de las telecomunicaciones**

en America Latina: empresas y sindicatos ante los desafios de la reestructuración. Buenos Aires: Ed. UBA, 1998.

DEL BONO, Andrea. **Telefónica:** trabalho degradado em la era de la información. Madrid: Miño y Dávila editores, 2002.

DEDECCA, Cláudio. Setor informal e informalidade no Brasil. In: **Revista Ciência Hoje**, vol. 39, n.º 234, janeiro/fevereiro, 2007.

DESEMPREGO volta a subir na zona do euro e alcança 10%. **G1**, São Paulo, 31 de março de 2010. Disponível em: <http://g1.globo.com/Noticias/Economia_Negocios/0,,MUL15518939356,0%20DESEMPREGO+VOLTA+A+SUBIR+NA+ZONA+DO+EURO+E+ALCANCA.html>. Acesso em: 10 de julho de 2010.

DIEESE. **A qualidade dos serviços de telefonia após a privatização.** 1999. Disponível em: <<http://www.dieese.org.br/bol/lpr/lpmai99.xml>>. Acesso em: 17 de fevereiro de 2010.

_____. **O emprego no setor de telecomunicações 10 anos após a privatização.** 2009. Disponível em: <<http://www.dieese.org.br>>. Acesso em 15 de junho de 2010.

_____. **A política de valorização do salário mínimo:** considerações sobre o valor a vigorar a partir de 1º de janeiro de 2010. 2010. Disponível em: <<http://www.dieese.org.br/esp/notatec86SALARIOMINIMO2010.pdf>>. Acesso em: 25 de fevereiro de 2011.

DIEGUEZ, Consuelo; FRANÇA, Ronaldo. 22 bi no bolso. **Veja**, São Paulo, 05 de agosto de 1998. Disponível em: <http://veja.abril.com.br/050898/p_040.html>. Acesso em: 04 de março de 2011.

DOWBOR, Ladislau. Trabalho e relações de produção: repensando metodologias. In: DOWBOR, Ladislau et al. **Desafios do trabalho.** Petrópolis: Editora Vozes, 2004.

DRUCK, Maria da Graça. **Terceirização:** (des)fordizando a fábrica. Um estudo do complexo petroquímico. Salvador, São Paulo: Ed. da UFBA, Boitempo Editorial, 2001.

_____. Principais indicadores da precarização social do trabalho no Brasil. In: **Anais do XIV Congresso Brasileiro de Sociologia**, RJ, 2009.

EM DEBATE: Privatização das telecomunicações. **RádioagênciaNP**, Brasília/DF, 13 de agosto de 2009. Disponível em: <<http://www.radioagencianp.com.br/node/7469>>. Acesso em: 12 de agosto de 2010.

FILGUEIRAS, Luiz. **História do plano real.** São Paulo: Boitempo, 2001.

FIORI, José Luís. **Os moedeiros falsos.** Petrópolis: Vozes, 1998.

FORNETTI, Verena. GVT quer se diferenciar em call center, diz vice-presidente da empresa. **Folha de São Paulo**, São Paulo, 23 de setembro de 2010. Disponível em: <<http://www1.folha.uol.com.br/mercado/803480-gvt-quer-se-diferenciar-em-call-center-diz-vice-presidente-da-empresa.shtml>>. Acesso em 12 de dezembro de 2010.

FUNCIONÁRIOS da GVT têm só 5 minutos no dia para ir ao banheiro, diz MP. **Gazeta do Povo**, Curitiba, 15 de maio de 2007. Disponível em: <<http://www.gazetadopovo.com.br/parana/conteudo.phtml?id=661233>>. Acesso em 06 de fevereiro de 2011.

GUIMARÃES, Sonia. As telecomunicações no Brasil após a privatização. In: PICCININI, Valmira et al. (Orgs.) **O mosaico do trabalho na sociedade contemporânea**: persistências e inovações. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2006.

GVT. **Informações anuais**. Curitiba, 2005.

_____. **Informações anuais**. Curitiba, 2009.

_____. **Informações anuais**. Curitiba, 2010.

HARVEY, David. **Condição pós-moderna**: uma pesquisa sobre as origens da mudança cultural. São Paulo: Loyola, 2008.

_____. Organizando para a luta anticapitalista. In: **Revista Vírus**. n.º 9, p. 47-62, Lisboa/Portugal: maio/junho, 2010.

HOBBSAWN, Eric. **Era dos extremos**: O breve século XX (1914-1991). São Paulo: Cia das Letras, 1996.

HOLZSMANN, Lorena et al. (Orgs.) **O mosaico do trabalho na sociedade contemporânea**: persistências e inovações. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2006.

IBGE. Produto Interno Bruto dos municípios 2003-2007. In: **Contas Nacionais**, n.º 30, Brasília/DF, 2009.

JT CONSIDERA discriminatória demissão de 680 empregados na TELEPAR. **Tribunal Superior do Trabalho**, Brasília/DF, 05 de dezembro de 2008. Disponível em: <<http://www.jusbrasil.com.br/noticias/332557/jt-considera-discriminatoria-demissao-de-680-empregados-na-telepar>>. Acesso em: 12 de novembro de 2010.

KOVÁCS, Ilona. Empresa flexível: problemas sociais do pós-taylorismo. In: SANTOS, Maria João et al. (Orgs.) **Globalizações**: novos rumos no mundo do trabalho. Florianópolis: Ed. da UFSC, SOCIUS, 2001.

LARANGEIRA, Sônia M. G.. Reestruturação no setor de telecomunicações: aspectos da realidade internacional. **Revista Latinoamericana de Estudios del Trabajo**: relações industriais, análises comparativas. Ano 4, no. 8, p. 159-178, 1998.

LEIRIA, Jerônimo Souto; SARATT, Newton Dornelles. **Terceirização**: uma alternativa de flexibilização empresarial. São Paulo: Gente, 1995.

LEITE, Marcia de Paula. **Trabalho e sociedade em transformação:** mudanças produtivas e atores sociais. São Paulo: Editora Fundação Perseu Abramo, 2003.

_____. O trabalho e suas reconfigurações: conceitos e realidades. In: LEITE, Marcia de Paula; ARAÚJO, Ângela M. C. de (Orgs.) **O trabalho reconfigurado:** ensaios sobre o Brasil e o México. São Paulo: Annablume, 2009.

LIMA, Ivana. Contexto e ação sindical no pós-privatização: as telecomunicações no Paraná. In: ARAÚJO, Silvia Maria de; FERRAZ, Marcos (Orgs). **Trabalho e sindicalismo:** tempo de incertezas. São Paulo: LTr, 2006.

LIMA, Jacob Carlos. A globalização da precariedade: informalidade em tempos de trabalho flexível. In: NAVARRO, Vera Lúcia; PADILHA Valquíria (Orgs). **Retratos do trabalho no Brasil.** Uberlândia: EDUFU, 2009.

LOJKINE, Jean. **A revolução informacional.** São Paulo: Cortez, 1999.

LULA deve deixar governo com criação de 15 milhões de empregos, diz Lupi. **Folha de São Paulo**, São Paulo, 21 de junho de 2010. Disponível em: <<http://www1.folha.uol.com.br/mercado/754768-lula-deve-deixar-governo-com-criacao-de-15-milhoes-de-empregos-diz-lupi.shtml>>. Acesso em: 19 de novembro de 2010.

MANDEL, Ernest. **A crise do capital:** os fatos e a sua interpretação marxista. São Paulo: Ensaio; Campinas: Editora da Unicamp, 1990.

MARRE, Jacques. A construção do objeto científico na investigação empírica. In: **Anais do Seminário de Pesquisa do Oeste do Paraná.** Cascavel: Editora da UNIOESTE, 1991.

MARTIN, Scott. Globalização e imbricamento da flexibilidade do trabalho: perspectivas contemporâneas da indústria automobilística nas Américas (Brasil, México e EUA). In: GUIMARÃES, Nadya; MARTIN, Scott (Orgs.). **Competitividade e desenvolvimento:** atores e instituições locais. São Paulo: Editora SENAC, 2010.

MARX, Karl. **O capital:** crítica da economia política, Livro 3. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, s/d.

MENÉNDEZ, Nicolás Diana. Precariedad laboral en el Estado: hacia una categoría multidimensional. In: **Anais do XXVII Encontro da Associação Latino Americana de Sociologia.** Buenos Aires, 2009.

MOCELIN, Daniel. **Qualidade do emprego em contexto de mudança tecnológica:** o caso das operadoras de telefonia móvel celular. Dissertação de Mestrado. Porto Alegre: PPGS/IFCH/UFRGS, 2006.

MORAES, Reginaldo. **Neoliberalismo.** De onde vem, para onde vai? São Paulo: Senac, 2001.

MOTIM, Benilde M. L. Mudanças no trabalho e no mercado de trabalho: trabalhadores do ramo de telecomunicações no Brasil. In: **Scripta Nova**, Barcelona/Espanha, v. 6, n. 119, 2002.

NOVAES, Ana. Privatização no setor de telecomunicações no Brasil. In: **A privatização no Brasil – o caso dos serviços de utilidade pública**. Brasília: BNDES, 2000.

O CAIXA da GVT: operadora criada para competir com a Brasil Telecom ganha clientes no Sudeste. Entre as espelhos, é a única que vingou. **Istoé Dinheiro**, São Paulo, 28 de janeiro de 2008. Disponível em: <http://www.istoedinheiro.com.br/noticias/5830_o+caixa+da+gvt>. Acesso em: 10 de novembro de 2010.

OLIVEIRA, Francisco de. **Os direitos do antivalor**. A economia política da hegemonia imperfeita. Petrópolis: Vozes, 1998.

OLIVEIRA, Luísa; CARVALHO, Helena. A precarização do emprego na Europa. In: **DADOS – Revista de Ciências Sociais**, v. 51, n.3, p. 541-567, Rio de Janeiro, 2008.

OPERADORA prevê forte expansão este ano e promete TV Paga para 2011. **Consumidor RS**, Porto Alegre, 19 de junho de 2010. Disponível em: <<http://www.consumidorrs.com.br/rs2/inicial.php?imgm=e&case=2&idnot=9508>>. Acesso em: 10 de novembro de 2010.

OIT. **Perfil do trabalho decente no Brasil**. Brasília/Genebra: OIT, 2009.

PAIXÃO, Alessandro. **A subjetividade no “novo” tempo de trabalho**: um estudo sobre a flexibilidade. Dissertação de Mestrado. Curitiba: PPGSOCIO/SCHLA/UFPR, 2005.

PEREIRA FILHO, José Eduardo. A privatização das teles. In: D'INCAO, Maria Angela (Org.) **O Brasil não é mais aquele**: mudanças sociais após a redemocratização. São Paulo: Cortez Editora, 2001.

PIÑARANDA, Fabiana Gabriela. **Las condiciones de trabajo en el sector de telecomunicaciones em Buenos Aires**: la forma que asume el consentimiento y las resistencias de los operadores en una empresa privatizada . Tese de Doutorado. Rio de Janeiro. PPGCP/IUPERJ, 2007.

PLANALTO ameaça aliado que não votar mínimo de R\$ 545. **Folha de São Paulo**, São Paulo, 12 de fevereiro de 2011. Disponível em: <<http://www1.folha.uol.com.br/poder/874696-planalto-ameaca-aliado-que-nao-votar-minimo-de-r-545.shtml>>. Acesso em: 13 de fevereiro de 2011.

QUEIROZ, Carlos Alberto Ramos Soares de. **Manual de terceirização**. São Paulo: STS, 1993.

RAMALHO, José Ricardo; SANTANA, Marco Aurélio (Orgs.). **Trabalho e desenvolvimento regional - efeitos sociais da indústria automobilística no Rio de Janeiro**. RJ: Mauad X, 2006.

RAMALHO, José Ricardo. Novas fábricas, velhas práticas: relações trabalhistas e sindicais na indústria automobilística brasileira. In: **Caderno CRH**, v.17, n. 41, p. 199-210, Salvador, 2004.

RIBEIRO, Josina Maria Pontes. **Privatização das telecomunicações: desemprego, informalidade e reestruturação do trabalho no Acre**. Dissertação de Mestrado. Rio de Janeiro. PPGCP/IUPERJ, 2009.

ROBERTT, Pedro. **Reestruturação produtiva e social numa empresa globalizada: o caso da Conaprole no Uruguai**. Tese de Doutorado. Porto Alegre. PPGS/IFCH/UFRGS, 2006.

RUDUIT, Sandro. **Relações interfirmas e emprego: estudo de uma rede de empresas em telecomunicações**. Dissertação de Mestrado. Porto Alegre: PPGS/IFCH/UFRGS, 2001.

SANTOS, Wanderley Guilherme dos. **Cidadania e justiça: a política social na ordem brasileira**, RJ: Campus, 1987.

SCHNEIDER, Ben Ross. A privatização no governo Collor: triunfo do liberalismo ou colapso do Estado desenvolvimentista? In: **Revista de Economia e Política**, vol.12, n.º 1 (45), p. 5-18, São Paulo: janeiro/março, 1992.

SILVA, Paulo Herbert Curtinaz da. **Trajetórias ocupacionais de trabalhadores desligados das telecomunicações**. Dissertação de Mestrado. Porto Alegre: PPGS/IFCH/UFRGS, 2003.

SODRÉ, Nelson Werneck. **A farsa do neoliberalismo**. Rio de Janeiro: Graphia. 1996.

TEIXEIRA Marilane; PELATIERI, Patrícia. Terceirização e precarização do mercado de trabalho brasileiro. In: DAU Denise Motta; RODRIGUES Iram Jácome; CONCEIÇÃO Jefferson José da. (Orgs.) **Terceirização no Brasil: do discurso da inovação à precarização do trabalho (atualização do debate e perspectivas)**. São Paulo: Annablume, 2009.

THÉBAUD-MONY, Annie; DRUCK, Graça. Terceirização: a erosão dos direitos dos trabalhadores na França e no Brasil. In: DRUCK, Graça; FRANCO, Tânia (Orgs.) **A perda da razão social do trabalho: terceirização e precarização**. São Paulo: Boitempo Editorial, 2007.

TONI, Miriam de. Mutações do trabalho no Brasil: abordagens interpretativas. In: **Ensaio FEE**, v.27, n.2, p.437-470, Porto Alegre, 2006.

TORRENS, Antonio Carlos; MOTIM, Benilde Lenzi; PICANÇO, Katya; ARAUJO, Sílvia P. de.; WAWRZYNIAK, Sônia Izabel.; OBARA, Sônia. **A racionalidade das**

mudanças no setor de serviços: relações de trabalho e mercados de trabalho no ramo das telecomunicações no Brasil. Disponível em: <<http://www.alastuy.org/PDF/Galin/RRL-LL-Wawrzyniak.PDF>>. Acesso em: 07 de agosto de 2009.

VENCO, Selma Borghi. **Tempos moderníssimos nas engrenagens do telemarketing.** Tese de Doutorado. Campinas: PPGE/FE/UNICAMP, 2006.

VIVENDI supera Telefônica e compra GVT. **ComputerWorld**, São Paulo, 13 de novembro de 2009. Disponível em: <<http://computerworld.uol.com.br/telecom/2009/11/13/vivendi-surpreende-mercado-e-compra-gvt/>>. Acesso em: 10 de novembro de 2010.

WALTER, Jorge; GONZÁLEZ, Cecília (Orgs.). **La privatizacion de las telecomunicaciones en America Latina:** empresas y sindicatos ante los desafios de la reestructuracion. Buenos Aires: Ed. UBA, 1998.

APÊNDICES

1. Lista de entrevistas realizadas pelo autor

CARDOSO AQUILES, A. Entrevista N.º 1, realizada com ex-trabalhador da TELEPAR, 2007.

CARDOSO AQUILES, A. Entrevista N.º 2, realizada com primeiro representante da GVT, 2010.

CARDOSO AQUILES, A. Entrevista N.º 3, realizada com primeiro trabalhador da GVT, 2010.

CARDOSO AQUILES, A. Entrevista N.º 4, realizada com segundo trabalhador da GVT, 2010.

CARDOSO AQUILES, A. Entrevista N.º 5, realizada com segundo representante da GVT, 2011.

CARDOSO AQUILES, A. Entrevista N.º 6, realizada com terceiro trabalhador da GVT, 2010.

2. Lista de entrevistas cedidas ao autor pelo Grupo de Estudos Trabalho e Sociedade da Universidade Federal do Paraná

FURLIM, Neiva. Entrevista N.º 5, realizada com ex-trabalhador da TELEPAR, 2001.

FURLIM, Neiva. Entrevista N.º 24, realizada com ex-trabalhador da TELEPAR, 2001.