

Supervisores de call center: gestores, trabalhadores ou trabalhadores gestores?

Avanço de Investigação em Curso

GT18: Reestruturação produtiva, trabalho e dominação social.

Agnes Santos

Resumo:

Esse artigo tem como foco específico uma categoria de trabalhadores, que vem sendo designada ‘trabalhadores médios’, a saber, os supervisores de *call center*. Assim, o primeiro esforço deste artigo é de retomar as bases marxianas do trabalho, situar os supervisores de *call center* qual classe trabalhadora ou classe-que-vive-do-trabalho. Assim sendo, objetivamos apresentar o debate atual acerca da centralidade do trabalho na sociedade contemporânea. Vivemos sob a égide do capitalismo, sendo que sua fase atual, a era da acumulação flexível trouxe e ainda traz em seu bojo uma nova configuração da classe trabalhadora, ou classe-que-vive-do-trabalho, e reacende o debate entre o que é trabalho produtivo e improdutivo, frente ao surgimento de novas categorias de ‘trabalhadores imateriais’.

Palavras-chaves: trabalho, classe-que-vive-do-trabalho, classe média.

1. Da esteira de produção à fábrica em rede: novas morfologias do trabalho

O processo de trabalho, no sistema capitalista, se dá com vistas a produzir um número sem fim de mercadorias – ou valores de troca que necessitam dos valores de uso como seus veículos – sendo que, o capitalista se apropria não somente do produto final, mas também do processo produtivo em si - uma vez que o trabalho em si se dá sob o controle do capitalista. Assim, o modo de produção capitalista, destrutivo, caracteriza-se pela predominância do valor de troca sobre o valor de uso.

Mészáros (2002) importante marxista contemporâneo, afirma que o sistema de metabolismo social é oriundo da divisão social que subordina o trabalho ao capital. A subordinação estrutural do trabalho ao capital é o que caracteriza, é o que traça a distinção entre as mediações de primeira e de segunda ordem. As mediações de primeira ordem, por sua vez, se caracterizam pelo trabalho como meio de produção e reprodução das condições materiais de existência. O homem compõe a natureza, realizando assim suas necessidades por intermédio de um contínuo metabolismo com ela. A maneira pela qual o ser humano se compõe se dá de tal modo que ele necessita viver em sociedade, conforme destaca Mészáros, é da natureza humana ser social. O trabalho se torna assim uma das primeiras atividades características do homem (homem como espécie e não como gênero). Assim, essas mediações de primeira ordem são inerentes ao ser humano, são conforme aponta Marx, “condição natural, necessária e eterna” do mesmo.

Nas chamadas mediações de segunda ordem é o capital quem estabelece o processo de mediação entre o homem e a natureza. Um processo estranhado, que impõe as condições objetivadas e alienadas (ou estranhadas) sobre os trabalhadores, com vistas a expandir *ad infinitum* o valor de troca, subsumindo o trabalho ao capital, ao passo que, “[...] o capital, como tal, nada mais é do que uma dinâmica, um modo e meio totalizante e dominante de mediação reprodutiva, articulado com um elenco historicamente específico de estruturas envolvidas institucionalmente [...]” (MÉSZÁROS, 2002, p.117). Diferentemente da subsunção formal do trabalho ao capital, na qual não há transformações

profundas no processo do trabalho, na subsunção real, conforme destaca Sávio Cavalcante (2009), toda a regência, a coordenação do processo do trabalho está subsumida ao capital. Nas palavras do autor:

Isso também significa que a propriedade privada dos meios de produção não funciona somente como forma de roubar os resultados gerados coletivamente, mas opera uma transformação fundamental que é a instalação e consolidação da divisão do trabalho no seio da produção, separando os momentos de concepção e execução do trabalho e gerando a dependência estrutural de todos à essa lógica de acumulação (CAVALCANTE. S., 2009, p. 20).

Dessa maneira, com a total separação do trabalhador dos meios de produção - separação como já dito, imposta ao trabalhador - as formas de mediação de primeira ordem são drasticamente alteradas e submetidas aos anseios reprodutivos do capital. É importante destacar que as mediações de segunda ordem tem seu núcleo firmemente assentado sobre o tripé formado pelo capital, o trabalho (assalariado, por suposto) e o Estado, sendo que essas três esferas se permeiam e que a fim de superá-las há que se eliminar os elementos que compõem o todo deste sistema, uma vez que, de acordo com Mézáros, é “[...]inconcebível emancipar trabalho sem simultaneamente superar o capital e também o Estado [...] o material fundamental que sustenta o pilar do capital não é o Estado, mas o trabalho em sua contínua dependência estrutural do capital[...]” (MÉSZÁROS, 2002, p. 494).

A implantação do fordismo nos remete a 1914, mas, conforme apontam diversos autores, como David Harvey (1992), sua disseminação ocorre no correr dos anos 1920 e 1930, com forte expansão no período pós-guerra (1945). Ford e o modelo de produção por ele implantado revolucionaram não só a produção de mercadorias, mas também impactaram de modo contundente em todas as esferas da vida social, este era: o “maior esforço coletivo até para criar, com velocidade sem precedentes, e com uma consciência de propósito sem igual na história, um novo tipo de trabalhador e um novo tipo de homem”. (GRAMSCI, A., 1985 *apud* HARVEY, D., 1992, p. 121).

Foi durante a vigência do sistema fordista, que o jovem Taylor trouxe à tona a discussão acerca da importância do que ele chamou de uma gerência científica do trabalho. Advindo das bases do processo produtivo, Taylor, um jovem de família rica da Filadélfia, após tornar-se chefe de turma teve prolongando embates com aqueles que outrora eram seus companheiros de trabalho ao afirmar que:

os trabalhadores que são controlados apenas pelas ordens e disciplina gerais não são adequadamente controlados, porque eles estão atados aos reais processos de trabalho. Tão logo eles controlem o próprio processo de trabalho, empenharão esforços para realizar plenamente o potencial inerente à sua força de trabalho (BRAVERMAN, 1980, p. 94).

A gerência científica se mostrou qual “empenho no sentido de aplicar os métodos da ciência aos problemas complexos e crescentes do controle do trabalho nas empresas capitalistas em rápida expansão”. (BRAVERMAN, 1980, p. 82). Taylor, por sua vez, eleva o conceito de controle do trabalhador a níveis até então não experimentados, uma vez que ele postula enquanto “uma necessidade absoluta para a gerência adequada a imposição ao trabalhador da maneira rigorosa pela qual o trabalho deve ser executado”. (BRAVERMAN, 1980, p. 86).

Aliando-se assim ao modo de produção fordista, o taylorismo agregou eficiência à esteira produtiva eliminando tempos ociosos por intermédio de um controle rigoroso do processo produtivo, retirando parcelas significativas do ‘saber fazer’ dos trabalhadores. Se até então, eram eles é quem detinham o conhecimento, a técnica, o *know how*, do processo produtivo, a partir de então isso é subtraído do trabalhador – deixando-o assim de ser indispensável, uma vez que pode ser facilmente substituído por outro trabalhador – e concentrando o conhecimento na esfera da gerência, da supervisão. O saber fazer

é então também uma forma de controle. E conseqüentemente de resistência por parte dos trabalhadores¹.

As fissuras do modelo fordista/taylorista não demoraram a levar à necessidade de um novo modelo de produção e conseqüentemente a uma nova cultura, política e legislação trabalhista. O fim da década de 1960 e início da década de 1970 demonstraram de modo crucial a incapacidade do modelo fordista de conter as contradições da crise estrutural do capital acima apontada. A crise do sistema produtivo posto era uma manifestação fenomênica da crise estrutural latente, tal como sustentado por Antunes (1999). Com a crise estrutural do capital, o mesmo se reestrutura. O sistema de produção até então vigente foi, paulatinamente, substituído por um novo sistema de produção e acumulação flexível. Com a queda da taxa de lucro² (impulsionada em grande parte pelo aumento do preço pago pela força de trabalho); o esgotamento do modo de produção posto (que se mostrava cada vez mais incapaz de responder a diminuição das taxas de consumo) e o aumento das privatizações; o capital se viu frente a uma real e profunda crise, sendo que sua resposta foi a de imediata ofensiva tanto do próprio capital quanto de seu pilar o Estado, à classe trabalhadora aliada também a uma crescente autonomia do mercado financeiro (gerando um conseqüente aumento do mercado do capital financeiro especulativo).

A classe trabalhadora hoje vai muito além dos trabalhadores manuais diretos, que produzem diretamente o mais valor, incluindo em seu bojo todos aqueles que dependem da venda da sua força de trabalho para sobreviver, que trocam cotidianamente o dispêndio de suas energias vitais por um salário. O esforço contínuo do capital se dá com vistas a sua total independência de formas de controle, desregulamentando o trabalho, flexibilizando normas de trabalho, não sendo regulado nem mesmo pelo Estado, desde que possível e na dimensão do que for possível.

O operário das fábricas e indústrias não é mais o mesmo. Assim como não o são as fábricas em si. Com o advento da reestruturação produtiva, a demissão em massa de trabalhadores convive com a subcontratação e as terceirizações. Os grandes conglomerados empresariais expandem cotidianamente suas frentes de atuação e terceirização em especial o setor de serviços. E é assim que não falamos somente de classe trabalhadora ou proletários, assumindo a definição de Antunes, a saber, a classe-que-vive-do-trabalho, ou seja, tanto aqueles que atuam nas indústrias, quanto os que compõem o setor de serviços, trabalhos formais e informais:

Uma noção ampliada de classe trabalhadora inclui, então, todos aqueles e aquelas que vendem sua força de trabalho em troca de salário, incorporando além do proletariado industrial, dos assalariados do setor de serviços, também o proletariado rural, que vende sua força de trabalho para o capital. [...]. (ANTUNES, 1999, p. 103).

Frente às crises estruturais que o capital tem enfrentado em intervalos cada vez menores, ele se readequa e o que vivenciamos tem impacto direto na configuração do trabalho, do processo produtivo. Intensificam-se as formas de produção flexibilizadas, que buscam cada vez mais a adesão dos trabalhadores. O discurso vigente não é o de trabalhadores que apenas executam tarefas, mas sim o de colaboradores que buscam juntos o crescimento profissional. Este discurso, não se restringe às empresas capitalistas, perpassa o tripé do capital, formado pelo trabalho, o capital e o Estado.

¹ Apesar de não ser o tema central desta discussão, faz-se mister lembrar que a relação capital\trabalho, exatamente por ser uma relação social é marcadamente uma relação de conflito entre opostos, entre classes antagônicas na qual uma só pode existir em detrimento da outra, patrões e trabalhadores não podem estar ao mesmo lado, a não ser que um deles renuncie aos seus interesses de classe. Conforme aponta Marx no Manifesto Comunista, a história da sociedade é a história da luta de classes.

² Cabe, aqui, destacar que a taxa de exploração da mais-valia é medida por m/v (mais-valia sobre capital variável), ao passo que a taxa de lucro é medida por $m/(v+c)$, ou seja, o denominador inclui, além do capital variável, o capital constante (c).

2. “Sou classe média, compro roupa e gasolina no cartão”³

A primeira campanha de marketing realizada via telefonia foi no início da década de 1970 pela Ford Motors Company. Naquele momento, 15 mil trabalhadoras foram contratadas e treinadas a fim de realizarem o contato telefônico a partir de suas casas. Cinco anos depois, este ramo rendia diariamente cerca de U\$28 milhões ou U\$6 bilhões anuais⁴. No Brasil, este ramo tem seu marco inicial no fim da década de 1980, sendo que sua expansão se dará na década de 1990, com o aumento das terceirizações no país. Em 2011, somente no Brasil, o lucro estimado está em cerca de R\$10 bilhões, de acordo com dados da ABT⁵.

As telecomunicações são hoje uma das ferramentas mais importantes na acumulação flexível do capital, com primordial impacto no que diz respeito à circulação de mercadorias, no qual podemos destacar também a importância fundamental dos transportes. Conforme destacam os diversos estudos acerca do tema, a partir do fim de meados da década de 1980, a ideia de um serviço de telecomunicação enquanto utilidade pública foi sendo paulatinamente remodelada, sendo substituída pela concepção mercadológica da comunicação que gera um montante de lucros cada dia maiores.

Assim, o setor de telecomunicações no Brasil foi privatizado. O leilão do Sistema ocorreu em Julho de 1998, sendo que o preço pago pelo sistema foi estabelecido em 13,5 bilhões. É digno de nota que hoje grande parte destas empresas de telecomunicação oriundas da privatização da Telebrás tem seus serviços de atendimento ao cliente (SAC’s) bem como as centrais de televendas terceirizadas. A saber, conforme aponta Cavalcante, as terceirizações dos mais diversos setores da economia, por exemplo, só são viabilizadas dada a segurança que há atualmente na comunicação rápida entre empresa e filial, sendo assim acrescida quantitativa e qualitativamente a mobilidade do capital (CAVALCANTE, S. 2009, p. 29,30).

O setor de serviços tem por sua vez, um peso central no desenho do capitalismo atual. De acordo com dados do IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística), referentes à 2011, enquanto o setor de serviços foi responsável por um valor adicionado ao Produto Interno Bruto de 2,7%, a indústria teve 1,6%⁶, o que demonstra a relevância deste setor para a economia atual. Só no telemarketing são quase um milhão de trabalhadores, sendo que cerca de 80% é composto de mulheres e 45% são jovens⁷, sem experiências anteriores, treinados e capacitados com vistas a alcançarem resultados efetivos. Conforme aponta Antunes:

É perceptível também, particularmente nas últimas décadas do século XX, uma significativa expansão dos assalariados médios no “setor de serviços”, que inicialmente incorporou parcelas significativas de operários expulsos do mundo produtivo industrial, como resultado do amplo processo de reestruturação produtiva, das políticas neoliberais e do cenário de desindustrialização e privatização, mas que também sentem as consequências do processo de reestruturação. Se, porém, inicialmente deu-se uma forte absorção, pelo setor de serviços, daqueles que se desempregavam do

³ **Classe Média**, Max Gonzaga,

⁴ Disponível em:

<<http://www.jbbconsult.com.br/dicas/Telemarketing/Hist%C3%B3rico%20do%20Telemarketing%20no%20Mundo%20e%20no%20Brasil.pdf>>. Acesso em: 04 Ago. 2013.

⁵ Disponível em: <<http://economia.uol.com.br/ultimas-noticias/redacao/2012/06/13/call-center-vira-franquia-e-lanca-unidades-na-feira-da-abf.htm>>. Acesso em: 04 Ago. 2013.

⁶ Disponível em: <http://www.ibge.gov.br/home/presidencia/noticias/noticia_visualiza.php?id_noticia=2093>. Acesso em: 10 Ago. 2013.

⁷ Disponível em: <http://www.abt.org.br/detalhe_noticia.asp?noticia=228&banner=ABT>. Acesso em: 04 Ago. 2013.

mundo industrial, é necessário acrescentar também que as mutações organizacionais, tecnológicas e de gestão também afetaram fortemente o mundo do trabalho nos serviços, que cada vez mais se submetem à racionalidade do capital e à lógica dos mercados (ANTUNES, BRAGA, 2009, p. 236).

Ao lidarmos com trabalhadores manuais diretos, quem dita o fluxo de trabalho é – de maneira geral – a demanda por produção (assumindo que o *just-in-time* se dê na materliadade conforme pensando pelo Toyotismo). Contudo, no setor de telesserviços o interesse que rege a organização deste trabalho, não é o do trabalhador e sim o ‘fluxo informacional’ conforme aponta Braga:

O trabalho do teleoperador é fundamentalmente regulado pela pressão do fluxo informacional, arruinado pela rotinização da comunicação e subordinado a um rígido *script* (roteiro), cujo objetivo central consiste em aumentar a eficácia comercial associada à redução do tempo de conexão, tendo em vista a multiplicação das chamadas por hora trabalhada (BRAGA, R. In ANTUNES, R. 2009, p. 71).

O setor das telecomunicações se insere no que se chama terceiro setor ou setor de serviços. A divisão do trabalho em um setor primário (agricultura), secundário (indústria) e terciário (serviços) é alvo de ampla discussão entre os teóricos marxistas – que tem por base o método materialista histórico dialético - e outros autores, que com esta divisão apontam a improdutividade do setor de serviços e o fim da centralidade do trabalho.

O que estes autores ignoram é que o universo no qual Marx escreveu era em muito distante da era de acumulação flexível pela qual passa o capitalismo em nossos dias. Assim, a migração da concentração dos trabalhadores do setor secundário para o terciário seriam, para Hardt e Negri, características de uma chamada pós-modernização produtiva. Cocco, em seu trabalho apresenta duas diferentes tendências que culminam na mudança do paradigma produtivo para o setor de serviços, a saber, o pesado investimento feito em tecnologias da automação; e o que ele nomina qual ‘autonomia operária’, a transformação do ‘operário social’ em detrimento do ‘operário massa’ taylorista. (COCCO, 2011).

Karel Kosik, em sua obra *Dialética do Concreto*, aponta para a necessidade de extrapolarmos a mera aparência dos fenômenos, buscando a essência da realidade. Partimos aqui da fundamentação marxiana, na qual temos o trabalho enquanto relação social, fundamental para a formação do homem qual ser social. De acordo com os referidos autores, o setor de serviços - trabalho imaterial - se configura como um trabalho que não produz algo material, palpável. Neste sentido, a categoria marxista do valor estaria por sua vez superada já que o trabalho estaria sendo substituído por “um novo tipo regime de produção” (HARDT; NEGRI, 2002, p.225).

Esta ideia, contudo, não vem de encontro com a formulação marxista que concebe o trabalho industrial como todo aquele que perpassa o campo da exploração capitalista e não estritamente o trabalho industrial. Além do mais, estes autores agrupam como sendo improdutivos todos os trabalhos imateriais. Outro equívoco. Marx, diferentemente de autores que o precederam, separa a produção de valor, da produção material de mercadorias. Dal Rosso, traz uma reflexão elucidativa a este respeito:

[...] torna-se imprescindível, dado o crescente espaço ocupado pelos serviços no emprego da mão de obra mundial, rediscutir a questão da produtividade ou improdutividade do trabalho nesse setor. Se alguns serviços, tais como o comércio de mercadorias, eram considerados improdutivos à era de Marx, de forma análoga outros eram considerados produtivos e não podem ser lançados à vala comum do trabalho improdutivo pelo simples argumento de que o trabalho no setor de serviços é genericamente improdutivo. Pesquisa, comunicações, telefonia, cultura, serviços educacionais e de

saúde, lazer e esporte, apenas para mencionar alguns e que na classificação tripartite do emprego recaem no setor de serviços, jamais podem ser

considerados improdutivos, sob pena de desvirtuar toda teoria do valor trabalho na atualidade. [...] Rediscutir a questão da improdutividade do trabalho, separando dele aqueles serviços que contribuem de maneira exponencial para a valorização do trabalho, é uma necessidade para o aggiornamento da teoria. (DAL ROSSO, 2008, p. 32-33).

Esta discussão é fundamental se queremos demonstrar a condição de classe-que-vive-do-trabalho dos supervisores e mais, apontar como tem sua força de trabalho superexplorada em jornadas irregulares e desgastantes, tendo papel central na extração de sobretrabalho de seus subordinados, os operadores de telesserviço. Essa não é uma discussão simples. Muitos supervisores, não se vêem enquanto classe-que-vive-do-trabalho, reproduz e apóia o discurso meritocrático da classe gestorial, política e de alguns teóricos, de que, por intermédio de seu próprio esforço ascenderam à posição de chefia, usufruindo agora uma condição econômica e social melhor do que outrora, quando era atendente. Jessé de Souza, em sua obra *Batalhadores Brasileiros*, apresenta esta perspectiva ‘otimista’:

Quem é essa nova classe de emergentes? São, pelo menos, 30 milhões de brasileiros que adentraram o mercado de consumo por esforço próprio, os quais são o melhor exemplo da nova “autoconfiança” brasileira dentro e fora do Brasil. Mas não apenas isso. Eles seriam uma nova “classe média” que está transformando o Brasil no país moderno e de “primeiro mundo” que foi e é o maior sonho coletivo de seu povo desde a independência política em 1822. Dizer que os “emergentes” são a “nova classe média” é uma forma de dizer, na verdade, que o Brasil, finalmente, está se tornando uma Alemanha, uma França ou uns Estados Unidos, onde as “classes médias”, e não os pobres, os trabalhadores e os excluídos, como na periferia do capitalismo, formam o fundamento da estrutura social (SOUZA, 2010, p. 20).

O estudo feito por Souza (2010) tem no Governo Federal seu principal agitador. Em recente pronunciamento no dia 01 de Maio, a presidenta Dilma Rousseff, usou seu pronunciamento oficial para afirmar, entre outras coisas que:

nós brasileiras e brasileiros, estamos tendo, nos últimos anos, a alegria de comemorar o 1º de Maio com recordes sucessivos no emprego, na valorização do salário e nas conquistas sociais dos trabalhadores. [...] O Brasil vai continuar usando instrumentos eficazes para ampliar o emprego, o salário e o poder de compra do trabalhador. [...] Mas há um ponto que tem passado despercebido: o fato do emprego e do salário terem se tornado os dois maiores fatores de diminuição da desigualdade. Mesmo com a importância dos programas sociais, foi a renda do trabalho que mais contribuiu na diminuição da desigualdade. Com os programas de transferência de renda, já tiramos 36 milhões de brasileiros da miséria. Mas são o emprego e o salário que estão impedindo que estas pessoas voltem para a pobreza. E, também, aceleram a ascensão social de milhões de outros brasileiros. Foi assim que 40 milhões de brasileiros foram para a classe média. Isso se deu por causa da valorização do salário mínimo, do recorde na geração de emprego com carteira assinada e do ganho real em todas as faixas salariais. O Brasil gerou nos últimos dez anos, 19 milhões e 300 mil empregos com carteira assinada. E o salário mínimo cresceu mais de 70% em termos reais. Somente nos dois anos do meu governo foram criados 3 milhões e 900 mil novos empregos (ROUSSEFF, 2013).

3. Considerações Finais

Compreender o que vem sendo chamado por diversos teóricos de ‘a nova classe média’ é uma das pretensões da pesquisa em curso. Para tal fim, um estrato da categoria de trabalhadores, ou da classe-que-vive-do-trabalho será analisada, a saber, os supervisores de *call center*. Em primeiro lugar, os supervisores têm um papel fundamental no que tange à amortização da luta entre trabalhadores (os atendentes de telemarketing) e os donos dos meios de produção (muitas vezes na figura de ‘gestores humanos’), cativando os trabalhadores que não mais se vêem quais empregados e sim enquanto colaboradores. Em segundo lugar, os supervisores fazem uso de ferramentas e tecnologias de controle do trabalho e do trabalhador, tendo em vista uma intensificação e aceleração da extração de mais valia dos atendentes. Este processo se insere em um projeto político e ideológico de nação construído nos últimos dez anos, no qual a expansão da chamada “classe média” é uma das maiores propagandas do governo do Partido dos Trabalhadores, sendo que, conforme pretendemos demonstrar as políticas governamentais limitam-se a expandir o poder de consumo dos trabalhadores.

Aprender o modo pelo qual, a política dos últimos anos do governo do Partido dos Trabalhadores tem conseguido de modo eficaz produzir e reproduzir um discurso de aquecimento econômico e mobilidade social, e demonstrar que este discurso tem impacto direto no que diz respeito à expansão de uma camada de trabalhadores precarizados, com baixo crescimento de capital cultural e que cumprem um papel fundamental para a contínua expansão do capital é um dos nossos objetivos. São milhares de jovens trabalhadores por todo o país que, difundem a ideologia neoliberal de meritocracia e ascensão social, sendo que, conforme desejamos demonstrar no decorrer da pesquisa, estes jovens supervisores não são os *managers* de colarinho branco do fordismo. Os supervisores de agora, têm pouca autonomia em seu trabalho, baixa remuneração e tem sua força de trabalho superexplorada.

Apoiando-nos na clareza de que a classe-que-vive-do-trabalho tem sido cada vez mais superexplorada, aprofundar o debate acerca do que vem a ser de fato essa chamada “nova classe média” e os impactos desta categoria na correlação da luta de classes e do desgaste gerado entre as categorias capital/trabalho é um dos objetivos últimos da pesquisa como um todo. Estudar o setor de serviços, que conforme dito, diferentes autores apontam como sendo o responsável pelo fim da centralidade do trabalho, e conseqüentemente, mesmo que a longo prazo o fim da separação entre detentores dos meios de produção e detentores da força de trabalho, é importante para reafirmar a atualidade do método materialista histórico. Ir além das manifestações fenomênicas, buscando sempre a essência das relações sociais.

Bibliografia

ANTUNES, R. Os sentidos do trabalho: ensaios sobre a afirmação e a negação do trabalho. São Paulo: Boitempo Editorial, 1999.

ANTUNES, R.; BRAGA, R. (Orgs.) Infoproletários Degradação Real do Trabalho Virtual. São Paulo: Boitempo, 2009.

BRAVERMAN, H. Trabalho e Capital Monopolista A degradação do Trabalho no Século XX. 2ª Ed., Rio de Janeiro: Zahar Editores, 1980.

CAVALCANTE, S. Sindicalismo e privatização das telecomunicações. São Paulo: Expressão Popular, 2009.

COCCO, Giuseppe. Introdução. In: Trabalho imaterial: formas de vida e produção de subjetividade. Rio de Janeiro: DP&A, 2001.

DAL ROSSO, Sadi. Mais trabalho!: a intensificação do labor na sociedade contemporânea. São Paulo, Boitempo: 2008.

HARDT, M.; NEGRI, A. Império. Rio de Janeiro: Record, 2002.

HARVEY, David. A condição pós-moderna: uma pesquisa sobre as origens da mudança cultural. São Paulo: Loyola, 1992.

KOSIK, K. Dialética do Concreto. São Paulo: Paz e Terra, 2011.

MÉSZÁROS, I. Para além do capital: rumo a uma teoria da transição. Campinas: Editora da UNICAMP; São Paulo: Boitempo Editorial, 2002.

ROUSSEF, D. Pronunciamento oficial do dia 1º de Maio 2013. Disponível em: <http://www.youtube.com/watch?v=AvUfv_oxCNk>. Acesso em 14 Ago. 2013.

SOUZA, J. Os batalhadores brasileiros: nova classe média ou nova classe trabalhadora? Jessé Souza; colaboradores Brand Arenari ... [et al.] – Belo Horizonte: Editora UFMG, 2010.