

Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC  
Centro Sócio Econômico  
Departamento de Ciências Econômicas

O PROCESSO DE TRABALHO E CRIAÇÃO DE VALOR NOS CALLCENTERS  
BRASILEIROS  
Oswaldo Vieira Junior

FLORIANÓPOLIS, 2015

**OSVALDO VIEIRA JUNIOR**

**O PROCESSO DE TRABALHO E CRIAÇÃO DE VALOR NOS CALLCENTERS  
BRASILEIROS**

Monografia submetida ao curso de Ciências Econômicas da Universidade Federal de Santa Catarina, como requisito obrigatório para a obtenção de grau de Bacharelado.

**Orientador : Nildo Domigos Ouriques**

FLORIANÓPOLIS, 2015

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA  
CURSO DE GRADUAÇÃO EM CIÊNCIAS ECONÔMICAS**

A Banca Examinadora resolveu atribuir a nota 9,5 ao aluno Osvaldo Vieira Junior na disciplina CNM 5420 – Monografia, pela apresentação deste Trabalho.

**Banca Examinadora:**

---

**Professor Dr. Nildo Domingos Ouriques**

---

**Diogo Signor**

---

**Eraldo Sergio Barbosa da Silva**

## RESUMO

Esse trabalho tem como objetivo desvendar as relações das quais se originam o valor no setor específico em que está inserido o *callcenter*, em especial o seu formato ativo no Brasil. A partir da recuperação dos conceitos da economia política enunciados por Marx, evidenciar as categorias econômicas do valor, do processo de trabalho, força de trabalho, mais-valia e mais-valia extraordinária na “indústria de serviços” em contraste com as tentativas frustradas de anunciar o fim da vigência da lei do valor como o trabalho imaterial e a desmedida do valor. A força de trabalho presente no setor analisado é explorada de forma característica com o seu uso intensificado, gerando seu desgaste prematuro e remunerado abaixo do seu valor, o que se denomina como superexploração da força de trabalho. Assim, através de dados retirados diretamente do setor como a quantidade de horas-extras, o nível de demissões, faltas, intensidade do trabalho, salários praticados e tempo do ciclo de vida do operário do telemarketing se comprova a imposição que o capitalismo coloca a classe trabalhadora, ao impedir de se reproduzir em condições normais, o que em um economia capitalista mundializada só implica a sua generalização como modo de exploração do trabalho e extração de valor excedente.

Palavras Chave: Valor; Trabalho, Mais-Valia, Superexploração; Callcenter; Telemarketing.

## ABSTRACT

This study aims to unravel the relationships that originate value in the specific industry which encompasses the callcenter, in its active form in Brazil. Recovering of the concepts of political economy enunciated by Marx, we observe the categories of value, labor process, labor, plus-value and extraordinary plus-value in the "service industry" and contrast it with the failed attempts to advertise the demise of the law of value for immaterial work and the so-called “unmeasurability of value”. The workforce is exploited characteristically through its increased use, causing its premature depreciation and payments below its value, this characterizing over-exploitation of the labor force. Using data taken directly from the industry as the amount of overtime, the level of layoffs, absenteeism, work intensity, active wages and worker's life cycle, we show the burden that capitalism imposes to the working class, to prevent to reproduce under normal conditions. This in a globalized capitalist economy, only implies its generalization as the typical mode of exploitation and extraction of surplus value.

Key Words: Value; Labor, Plus-Value, Over Exploitation; Callcenter; Telemarketing.

## SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	3
1.1 TEMA E PROBLEMA DE PESQUISA .....	3
1.2 OBJETIVOS .....	5
1.2.1 Objetivo Geral .....	5
1.2.2 Objetivos Específicos .....	5
1.1.3 Justificativa.....	6
2 METODOLOGIA.....	8
3 TRABALHO, VALOR E MAIS-VALIA .....	13
4 SOBRE A CRISE DO VALOR.....	31
4.1 Críticas às concepções de André Gorz .....	32
4.2 Crítica às concepções de Eleutério Prado.....	38
4.3 Comentários acerca da posição de Adrian Sotelo .....	45
4.4 Retorno às teses de Ruy Mauro Marini .....	48
5 A INDÚSTRIA DO TELEATENDIMENTO .....	55
5.1 A mercadoria e o processo de trabalho.....	57
5.2 Superexploração da força de trabalho.....	62
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	74
REFERÊNCIAS .....	77

# 1 INTRODUÇÃO

## 1.1 TEMA E PROBLEMA DE PESQUISA

O capitalismo caracteriza-se pela produção de uma grande quantidade de mercadorias e pelas relações e condições que proporcionam o ciclo de valorização do capital. Com o intuito de aumentar constantemente o excedente de que se apropria, o capital subjugua aos seus objetivos, além do trabalhador, o conhecimento, e com isso produz novas tecnologias. A sua propriedade oferece ao capitalista a capacidade de explorar de forma mais intensiva a força de trabalho e com isso obter grandes massas de valor excedente ao surrupiar o valor gerado por outros capitalistas na concorrência, quando produz abaixo do tempo social médio. A busca de um excedente superior aos demais capitalistas, o lucro extraordinário, engendra modificações quantitativas e qualitativas no modo de produção capitalista, ao ponto de as novas tecnologias gerarem diferentes mercadorias e conseqüentemente novos setores de valorização para o capital.

Com o advento da telefonia e da informática criou-se um novo setor, o telemarketing, que com o passar dos anos, criou autonomia e aplica os mesmos mecanismos para aumentar a si mesmo tal qual os outros capitais. Compra força de trabalho, a consome durante a jornada de trabalho com os meios de produção e por fim retira o excedente por ela criado. Mesmo com a intensa utilização da tecnologia, o ser humano continua indispensável para a consecução do objetivo capitalista, o mais-valor.

Segundo a Associação Brasileira de Teleserviços, ABT (grupo de classe dos capitalistas do setor), logo após o aparecimento do primeiro telefone, já se iniciou o uso do telefone para fins comerciais, em Berlim no ano de 1880, quando um pasteleiro oferecia seus pastéis ao cadastro de clientes. Na década de 1950, na telefonia usada principalmente nos Estados Unidos, onde diversas publicações destacavam números de telefones para obter respostas. Aqui no Brasil, as Páginas Amarelas possuíam uma equipe de vendedoras para anúncios de classificados através do telefone. Nos anos de 1970, a Ford Motor Company lançou a primeira grande campanha de marketing executada por telefone (ABT, 2013).

No Brasil, no final dos anos de 1980, as filiais de multinacionais, tais como as operadoras de cartões de crédito, editoras e as operadoras de telefonia incentivaram seu uso, estas últimas com a finalidade de aumentar o tráfego de ligações. Nos dez anos seguintes

ocorreu o crescimento e consolidação da atividade como setor, decorrente de vários fatores como a expansão das telecomunicações, com as privatizações, o desenvolvimento da informática, o lançamento do “Código de Defesa do Consumidor” (que protegia os negócios feitos por telefone) e também as próprias mudanças em costumes culturais. Até esta época, o local onde se realizavam as operações de telemarketing era conhecido como “central de telemarketing” (ABT, 2013). Com a introdução das tecnologias da informática se permitiu a mensuração de ligações e produtividade dos operadores, a unificação de cadastros, além de agregar as diversas ações de marketing, o que possibilitou no final do século XX, a criação dos CallCenters, empresas especializadas no contato por telefone, aplicando a administração científica de Taylor na extração de mais-valia dos operadores de telemarketing.

No início dos anos 2000 foi a vez da internet chegar aos CallCenters permitindo às empresas sua comunicação com os clientes por diversos canais, tais como os Contact Centers, também conhecidos como Centrais de Relacionamento, com o objetivo de ganhos de escala. De tal modo, mais do que canais de comunicação, a introdução das ligações via Voip (Voz por Ip, que utiliza fibras óticas para ligações via internet) ocorre uma revolução no setor, reduzindo os custos da tecnologia de chamada preditiva<sup>1</sup>, na qual um algoritmo define a quantidade de ligações e reduz o tempo ocioso do operador de telemarketing, aumentando massivamente a quantidade de ligações que um trabalhador (agente) pode realizar, fazendo com que ele deixe de escutar e realizar a discagem e o tom de chamada, além de descartar ligações não propensas para a venda, tais como chamadas não completas, telefones ocupados ou secretárias eletrônicas.

No afã de aumentar produtividade e conseqüentemente o lucro no setor, as formas de exploração do trabalhador eram as mais variadas, desde supervisão autocrática, proibição de pausas, assédio moral e baixa remuneração. Diante disso se gerou uma demanda social que resultou na promulgação da NR 17 – Norma Regulamentadora do trabalho do Ministério do Trabalho e Emprego<sup>2</sup> que regulamenta desde condições mínimas de ergonomia como medidas e tamanho das cadeiras, luminosidade mínima do ambiente, condições fitossanitárias básicas e pausas obrigatórias de descompressão pelo alto nível de estresse ao qual é submetido o trabalhador. Concomitantemente, a associação de classe patronal instaura um código interno

---

<sup>1</sup> Patentes americanas dessa tecnologia datam da década de 1990.

<sup>2</sup> BRASIL, Ministério do trabalho e emprego: Portaria MTPS n.º 3.751, de 23 de novembro de 1990). Atualizada pela Portaria SIT n.º 13, de 21 de junho de 2007.

de ética denominado Probare<sup>3</sup> que regulamenta o uso das listas e limites ao processo laboral, diminuindo a pressão de intervenção, provavelmente mais severa, do poder estatal.

Apesar de comum o discurso veiculado nos grandes meios de comunicação de que o século XXI é um novo paradigma, no qual o determinante do desenvolvimento progressista do capital é a inovação e esse processo ascendente e milagroso gradualmente libertará o homem do trabalho e das dificuldades, é duvidosa sua veracidade e também levanta a dúvida se apenas vivemos um aprofundamento das características iniciadas na revolução industrial. Como já afirmara Marx (2011, p.214): “O que distingue as diferentes épocas econômicas não é o que se faz, mas como, com que meios de trabalho se faz. Os meios de trabalho servem para medir o desenvolvimento da força humana de trabalho e, além disso, indicam as condições sociais em que se realiza o trabalho.”

Portanto, o processo de produção e criação de valor condiciona materialmente as possibilidades e limitações da reprodução e revolução social e desta forma, a problemática que o presente trabalho busca esclarecer é: como se dá o processo de trabalho e como se cria valor no ambiente específico do callcenter brasileiro?

## 1. 2 OBJETIVOS

### 1.2.1 Objetivo Geral

O presente trabalho tem como objetivo geral aplicar a teoria marxista do valor trabalho na observação do processo de trabalho e criação de valor no setor específico de callcenter ativo.

### 1.2.2 Objetivos Específicos

Dentre os objetivos específicos deste trabalho, pode-se citar:

- Resgatar e sintetizar os conceitos de processo de trabalho e criação de valor no texto clássico *O Capital* à luz da realidade contemporânea;

---

<sup>3</sup> Disponível em <[www.probare.com.br](http://www.probare.com.br)> Acesso em 04/06/2014.



- Detalhar a função do trabalhador do callcenter, especificar suas atividades durante a jornada de trabalho e entender qual a origem do valor do trabalho específico do operador de telemarketing;
- Observar as categorias de pensamento de Marx no processo de trabalho e destacar os mecanismos de criação e incremento de mais-valia, tanto absoluta, quanto relativa no setor específico de callcenter.
- Enumerar algumas evidências das consequências do processo de exploração da força de trabalho e tentar calcular magnitude desse movimento: a taxa e a massa de mais-valia

### 1.1.3 Justificativa

A atividade de atendimento remoto e vendas por telefone, englobadas sob o conceito de telemarketing, empregou aproximadamente 550 mil trabalhadores no Brasil com carteira assinada em 2012 (Sintemark, 2012), estando dessa forma entre os principais empregadores do país e faturou o equivalente nesse mesmo ano ao montante de R\$ 8.441,1 milhões de acordo com o site especializado no setor *callcenter*.<sup>4</sup>

Apesar de se encontrar com facilidade debates e discussões sobre as condições de trabalho no ambiente de callcenter<sup>5</sup> ou até mesmo sobre planos de negócios e o crescimento do setor, é raro perceber alguma tentativa de entender como se dá verdadeiramente a acumulação de capital do setor, de onde resulta o seu excedente. Em outros termos, como se dá o processo de trabalho e de criação de valor nesse segmento de atividade econômica.

Tendo em vista a magnitude do setor e seus grandes efeitos sob a população, em virtude da grande massa de trabalhadores necessária para a efetivação de suas atividades características, torna-se relevante um olhar crítico sobre a atividade, com o intuito de observar os mecanismos em que se sustenta o seu crescimento e as condições materiais em que opera.

Soma-se a essas razões a composição do setor, o qual utiliza de sofisticada tecnologia da informação, capaz de obter dados em tempo real de todos os trabalhadores e todos os seus

---

<sup>4</sup> Disponível em <[www.callcenter.inf.br](http://www.callcenter.inf.br)>

<sup>5</sup> Ver, por exemplo, o conjunto de estudos reunidos em Ricardo Antunes e Ruy Braga (orgs.), *Infoproletários: degradação real do trabalho virtual* (São Paulo, Boitempo, 2009).

indicadores produtivos, desde a quantidade de ligações, o tempo médio de atendimento, sua capacidade produtiva, através de índices de conversão (percentual de vendas por ligações e/ou cliente encontrados) e algoritmos preditivos capazes de ocupar um trabalhador em sua jornada de trabalho em até 95% do tempo da jornada do trabalho. Assim, colidem-se dois mundos dentro do callcenter: a inovação tecnológica característica de países desenvolvidos e a superexploração da força de trabalho, cuja presença nos países dependentes da periferia capitalista é dominante.

Logo, o presente trabalho tem claro o seu enfoque de análise do processo de trabalho e criação de valor em uma economia dependente, particularmente num setor com alta tecnologia e superexploração do trabalhador, configurando a fronteira capitalista de produção: a busca do lucro extraordinário pelos caminhos da máxima utilização da força de trabalho e do gigantesco aumento da força produtiva do trabalho. O que de certo modo se configura como iminente futuro de todos os setores em que o capital está ou estará presente em virtude do capital haver se tornado centralizado e transnacional, e sua mundialização engendra a uniformização dos padrões tecnológicos e de exploração da força de trabalho. O que se vê é um horizonte desalentador para a classe trabalhadora mundial, na perspectiva de suas condições de vida próximas, e desafiador, pois somente um maior acirramento da luta de classes necessário para que o capitalismo rua, que a nosso ver, só pode decorrer da extrapolação da exploração capitalista em que migalhas não serão suficientes para acalmar os explorados.

## 2 METODOLOGIA

O homem difere dos demais animais na forma como se coloca perante a realidade ao modificá-la conscientemente e ao tentar apreender abstratamente as leis internas que a regulam. As transformações que impõe à natureza através do trabalho consistem na práxis humana, que altera o meio sem verdadeiramente compreender as relações e mecanismos em que opera; como ao olhar as horas em um relógio consegue identificar os ponteiros, a indicação do momento do dia em que se encontra e quantas horas ainda restam para o anoitecer, mas isso não consegue responder como funciona o relógio, suas engrenagens e dispositivos e muito menos explica as leis de rotação e translação da Terra que determinam a quantidade de horas de sol que haverá para determinado dia do ano.

O esforço deliberado de compreender a realidade se manifesta principalmente na ciência, a partir dos fatos desvenda as relações entre os fenômenos e aproxima o intelecto do conhecimento. Elaborado pela mente, cria sua autonomia, extrapola o pensamento e torna-se sujeito e objeto ao se consolidar como teoria, enquanto como tal perpetua-se, ao passo que explica a realidade. Mas o que é realidade?

A realidade pode ser expressa como o mundo no qual o homem está submetido e com o qual se relaciona, cuja manifestação ocorre através dos fenômenos e assume à primeira vista um aspecto independente e normal, sua regularidade penetra na consciência dos indivíduos e gera a ilusão da sua compreensão a partir da cotidiana interação e familiaridade. Restrita à superfície dos fatos, essa práxis fragmentada da realidade, do apenas imediato à percepção das formas fenomênicas da realidade produz uma realidade fetichizada, uma aparência do que realmente é a realidade, a pseudoconcreticidade.

Os fatos apenas apresentam a realidade de forma incompleta e parcial e com isso a investigação científica se torna o instrumento para a compreensão da realidade ao destruir o mundo da aparência e atingir a estrutura da coisa, sua essência não aparente, a “coisa em si”, a verdade oculta da coisa, distinta dos fenômenos. A realidade é, portanto, a unidade entre fenômeno e essência (KOSIK, 1976).

A compreensão do todo real não significa a soma de todos os fatos, pois exaurir a totalidade como somatório dos possíveis fatos é inatingível para mente humana. Mesmo

assim, seria uma totalidade aparente que não identifica a essência dos fenômenos. A totalidade concreta é, segundo Kosik (1976), um todo estruturado em curso de desenvolvimento e de auto-criação e, entendida assim, a realidade em sua concreticidade possui uma estrutura de relações além da superfície da simples aparência dos fenômenos, portanto a realidade não é caótica, desenvolve-se ao longo do tempo e que se vai criando, revelando o seu caráter dinâmico, mutável e inacabado (não perfeito).

Na medida em que o mundo ao mesmo tempo em que revela a realidade a esconde, em que os fenômenos indicam a essência, mas não a desnudam completamente e, como afirma Kosik (1976) que a essência se manifesta no fenômeno, mas só de modo inadequado, parcial ou apenas sobre certos ângulos e aspectos, fica evidente a necessidade da investigação crítica da realidade social.

A compreensão das relações que regem a sociedade burguesa não pode ser obtida com o olhar direto para a realidade, do todo aparente e caótico, é necessária uma determinação mais precisa, chegando analiticamente a conceitos cada vez mais simples; do concreto representado chegaria a conceitos abstratos cada vez mais finos, até que tivesse chegado às determinações mais simples. Depois se dá a viagem de retorno até voltarmos à realidade, a qual deixa de ser caótica e passa a ser entendida como uma rica totalidade de múltiplas determinações e relações. (MARX, 2011)

Como afirma Marx (2011, p. 78):

O concreto é concreto porque é a síntese de múltiplas determinações, portanto, unidade da diversidade. Por essa razão, o concreto aparece no pensamento como processo da síntese, como resultado, não como ponto de partida, não obstante seja o ponto de partida efetivo e, em consequência, também o ponto de partida da intuição e da representação. Na primeira via, a representação plena foi volatilizada em uma determinação abstrata; na segunda, as determinações abstratas levam à reprodução do concreto por meio do pensamento.

Contudo, as categorias simples não têm igualmente uma existência independente, histórica ou natural, antes das categorias mais concretas. São, afirma Marx (2011, p.80), “[...] expressões de relações nas quais o concreto ainda não desenvolvido pode ter se realizado sem ainda ter posto a conexão ou a relação multilateral que é mentalmente expressa nas categorias mais concretas; enquanto o mais concreto mais desenvolvido conserva essa mesma categoria como uma relação subordinada.” Portanto, categorias como trabalho e dinheiro podem, e historicamente surgiram, antes da existência do capital, bancos e trabalho assalariado.

Assim, o modo de produção capitalista surge, e ainda mantém características, de outros modos de produção historicamente presentes, que em seus embriões criavam elementos que só estariam plenamente desenvolvidos no capitalismo. Alguns deles só podem ser entendidos ao olharmos para trás, como metaforicamente diz Marx que a “anatomia do homem é a chave para a anatomia do macaco” (MARX, 2011, p.84).

A partir desse ponto de vista, portanto, pode ser dito que a categoria mais simples pode expressar relações dominantes de um todo ainda não desenvolvido, ou relações subordinadas de um todo desenvolvido que já tinham existência histórica antes que o todo se desenvolvesse no sentido que é expresso em uma categoria mais concreta. Nesse caso, o curso do pensamento abstrato, que se eleva do mais simples ao combinado, corresponderia ao processo histórico efetivo. (MARX, 2011, p. 80)

Neste trabalho, o intuito é se aproximar dos verdadeiros fundamentos da reprodução social da realidade analisada: o setor de telesserviços presente no Brasil. E sendo esse submetido e integrante do modo de produção capitalista, deve ser observado com o enfoque que lhe é característico: a transformação de valor em mais valor que aquele adiantado pelo capitalista. Mais ainda, como capital, e assim em “potência econômica da sociedade burguesa que tudo domina. Tem de constituir tanto o ponto de partida quanto o ponto de chegada” (MARX, 2011, p. 87)

O ponto de partida é a realidade e suas relações mais simples: o processo de trabalho e a substância do valor, sua origem e formas de ampliação. Desta forma serão explorados no primeira seção os conceitos apresentados em *O Capital* que estruturam o modo de produção capitalista, principalmente a lei do valor que fundamenta a obra. Através da revisão bibliográfica de Marx, resgatar e sintetizar os conceitos fundamentais que regem as relações do modo de produção capitalista: o valor e a mais-valia, o processo de trabalho, como se forma e transfere valor às mercadorias, qual a fonte de excedente de trabalho e as formas das quais o capitalista lança mão para aumentar a mais-valia extraída.

O caráter dinâmico do modo de produção capitalista evidencia novos elementos antes atrofiados, como, por exemplo, o papel da ciência e da tecnologia para o capital e as mudanças que por isso emergem no mundo do trabalho. Assim, no segundo capítulo, será investigada a vigência da lei do valor nos anos 2000 à luz de teorias alternativas como o trabalho imaterial de Gorz (2005), o trabalho desmedido de Prado (2005) e as mudanças que o capitalismo mundializado provocou no mundo do trabalho (Sotelo, 2005) devido à generalização da superexploração do trabalho, anunciada primordialmente por Marini (2000). Esse ponto da pesquisa mostra-se latente ao levarmos em conta que o setor analisado é dotado

de características aparentemente novas para o modo de produção capitalista, tais como ser majoritariamente um trabalho da mente humana representada pela voz do operador de telemarketing e, por isso, um trabalho que em sua concreticidade manifesta a sugestão de uma incoerência na lei do valor por ser intelectual, imaterial e/ou desmedido.

Após essa etapa inicial, será utilizada observação direta *in loco* em uma empresa do setor na qual o autor participa da média gestão, a qual conta com aproximadamente 5000 funcionários em 2013 e faturamento na ordem de 150 milhões de reais, com sua matriz em Florianópolis, Santa Catarina (a qual será analisada) e filiais em São Paulo e interior de Santa Catarina (Lages e Xanxerê). Além disso, o seu presidente e acionista majoritário preside a Associação Brasileira de Telesserviços (ABT), associação dos capitalistas do setor, o que de certa forma demonstra que está na vanguarda dos métodos de extração de trabalho excedente praticados. Com isso será possível descrever o processo laboral de um trabalhador do setor analisado.

A partir dos acordos coletivos sindicais com as empresas e com os relatórios de ponto da empresa poderá se determinar o tempo de jornada de trabalho do operador de telemarketing e a quantidade de horas-extras por ele realizadas. Também será explicitado o tempo efetivo de trabalho, medido através de ferramenta gerencial de controle de ocupação dos trabalhadores chamada de Commodity, software desenvolvido pela empresa COMM Solutions, que disponibiliza em tempo real a situação de cada agente (falando, em pausa, aguardando chamada) e também provê relatórios de histórico de ocupação do trabalhador agregados por período de tempo selecionado, que consiste na soma do tempo falado com o tempo em que fica aguardando uma chamada ser entregue pelo sistema de discagem preditiva, assim como o tempo em que o trabalhador se nega a trabalhar caracterizado por seu tempo de pausa e também o tempo em que demora a desligar a ligação após o término do contato. Para essa análise a amostra consiste no histórico de ocupação nos intervalos 01/04/2014 a 27/05/2014, 01/07/2014 a 22/07/2014, 01/08/2014 a 06/08/2014 para um grupo médio de 180 trabalhadores com periodicidade diária. Da mesma forma, o processo físico de trabalho, além do esforço intelectual, será medido.

Com base na descrição dos fenômenos será explicitada a realidade concreta a partir das relações capitalistas e os mecanismos de criação de mais valor. Dessa forma serão evidenciados a quantidade de horas-extras e as jornadas de trabalho e sua relação com o processo de criação de mais-valia absoluta. Através da medição do tempo efetivo de trabalho,

também conhecido no jargão do mercado como “aderência”, a média de supervisores por operadores, retirada dos relatórios de ponto, e reflexos da maquinaria, sistemas de discagem preditiva, na intensidade do trabalho e conseqüente aumento de produtividade e sinais de mais-valia relativa, como as conseqüências desse método de trabalho como quantidade de faltas injustificadas, doenças (pelos atestados médicos entregues) e pela rotatividade da mão-de-obra (tempo médio de empresa e quantidade absoluta de trabalhadores desligados no período de 01/08/2009 até 31/03/2014).

Portanto, neste trabalho, busca-se aplicar o método científico enunciado por Marx e entender as relações e categorias que regem os movimentos e contradições de nosso objeto de estudo.

El método, en Marx, es la vía u orden seguidos para demostrar la verdad de los resultados generales que constituyen el sistema. El sistema nos disse que la historia humana ha evolucionado hacia la forma capitalista de producción, y que de ahí evolucionará hacia una forma socialista y una comunista. El método consiste en demostrar, por la vía del análisis y de la abstracción, el funcionamiento real de las sociedades, muy en especial de la sociedad capitalista. Este método tiene dos fases: la fase de la investigación y la fase de la exposición, que son radicalmente distintas. (SILVA, 2009. p. 173)

A partir da realidade, o setor de callcenter no Brasil, investigar e abstrair as categorias mais simples e elementares e suas relações, para então explicitar, do mais simples ao mais complexo, as abstrações que apreenderam a essência do modo de produção capitalista. “El método de elevarse de lo abstracto a lo concreto no es para el pensamiento, sino la manera de apropiarse de lo concreto, y reproducirlo em tanto que concreto pensado” (MARX apud SILVA, 2009, p. 202)

Como ponto de partida se tem as categorias mais simples e ao fim da investigação e exposição se apropria progressivamente de categorias mais complexas e concretas. Parte-se do caos e da aparência dos fenômenos e, como síntese de múltiplas determinações, se desvenda a essência e as leis que regem o movimento da realidade, mas essa agora como realidade e totalidade concreta.

### 3 TRABALHO, VALOR E MAIS-VALIA

O trabalho é um processo em que o homem utiliza de suas capacidades físicas e mentais em um esforço deliberado de modificar, controlar e subjugar a natureza mediante um objetivo final que está previamente idealizado na mente. Intencional e racionalmente usa as características naturais e psicológicas do ser humano de modo a domar a natureza e dota-la de uma forma diferente a anterior. O processo de trabalho é então uma atividade adequada a um determinado fim, que se aplica a uma matéria (objeto de trabalho) com certos instrumentos de trabalho (MARX, 2011).

Enquanto ato de modificar a natureza, o trabalho sempre esteve presente na história da humanidade, nas sociedades primitivas se apresentava sob a forma de atividades de subsistência básica, tais como a coleta de alimentos e caça de animais, até a elaboração de moradias, vestimentas e utensílios simples como facas, panelas, vasos, etc. E na evolução de povos mais avançados sobre modos de produção sociais que estruturavam essas sociedades, escravista tais como egípcia, romana e grega ou feudal como a Europa medieval. Como categoria histórica, afirma Marx (2011, p.81) que “[...] o trabalho parece uma categoria muito simples. A representação do trabalho nessa universalidade – como trabalho em geral – também é muito antiga. Contudo, concebido economicamente nessa simplicidade, o “trabalho” é uma categoria tão moderna quanto as relações que geram essa simples abstração”.

Ao fim da aplicação das capacidades humanas sobre o objeto de trabalho, o produto do trabalho se separa do trabalhador e tem existência autônoma: a mercadoria. A mercadoria tem suas características peculiares, uma cadeira serve para sentar, uma blusa para vestir, alimento para comer, etc, mas mesmo assim, tão diferentes, são intercambiáveis entre si. O processo de trabalho qualifica a mercadoria lhe dando uma utilidade diferente dos meios de trabalho (pedaços de madeira tem uma utilidade, servir de material para construção, enquanto a cadeira outra distinta), um modo de ser consumido, o seu valor de uso, que por sua diversidade torna impossível medi-las uma mercadoria pelo valor de uso de outra. Uma cadeira vale três blusas não é algo que se possa justificar pelo seu valor de uso. (MARX, 2011)

A transformação do valor de uso no processo de trabalho se dá durante um determinado período de tempo, e com isso a medida invisível com qual se trocam as mercadorias, o seu valor de troca é o tempo de trabalho socialmente despendido para a elaboração da mercadoria. Voltamos ao exemplo de uma cadeira que tem como equivalente



três blusas: a necessidade de vestir em comparação com a de se sentar não é três vezes maior, assim o que determina a troca entre elas não é sua utilidade ou valor de uso, mas no momento em que o tempo de trabalho socialmente necessário para se fazer três blusas é igual ao tempo de trabalho para se construir uma cadeira, temos uma medida objetiva de quantidades em que as mercadorias se trocam. A troca de mercadorias aparenta ser uma troca de valores de uso, vestir por sentar, enquanto que na essência existe uma troca de tempos iguais de tempo de trabalho.

“O que determina a grandeza do valor, portanto, é a quantidade de trabalho socialmente necessária ou o tempo de trabalho socialmente necessário para a produção de um valor-de-uso. Cada mercadoria individual é considerada aqui exemplar médio de sua espécie. Mercadorias que contém iguais quantidades de trabalho, ou que podem ser produzidas no mesmo tempo de trabalho, possuem, conseqüentemente, valor da mesma magnitude. O valor de trabalho necessário à produção de uma está para o tempo de trabalho necessário à produção de outra” (MARX, 2011, p.61)

Os processos de trabalho na construção de uma cadeira e da confecção de uma blusa são distintos com suas respectivas ferramentas e etapas produtivas, mas em comum são dispêndio de tempo de trabalho, não importando como se dá concretamente no martelar de pregos, serrar ou costurar e sim como tempo de trabalho simples e abstrato, como consumo de tempo de vida humana para a criação de mercadorias. Ao final do processo de trabalho o tempo de trabalho e os meios de produção se tornam uma coisa só, diferente em seu aspecto e utilidade e também com nova capacidade de troca por outras mercadorias em virtude de absorver e cristalizar o trabalho sob a forma de valor. (MARX, 2011)

O processo de trabalho transforma valor-de-uso em outro diverso, tem, portanto, um aspecto de mudança qualitativa. Não obstante é dispêndio de tempo de trabalho, e como valor é o tempo de trabalho médio socialmente necessário para a elaboração de determinada mercadoria, e dessa forma se reveste de caráter quantitativo: a quantidade de tempo de trabalho abstrato cristalizado, obtendo a mercadoria um duplo caráter, ser recipiente de um valor-de-uso e de um valor-de-troca.

Para tal, “[...] tem o possuidor do dinheiro de encontrar o trabalhador livre no mercado de mercadorias, livre nos dois sentidos, o de dispor, como pessoa livre, de sua força de trabalho como mercadoria, e o de estar livre, inteiramente despojado de todas as coisas necessárias à materialização de sua força de trabalho, não tendo, além desta, outra mercadoria para vender”. (MARX, 2011, p. 199) Assim se dá uma troca simples de mercadorias, dinheiro por força de trabalho. Com o dinheiro o trabalhador supre suas necessidades de valores-de-uso e o detentor de dinheiro consome o valor-de-uso da mercadoria que comprou, a força de trabalho. (MARX, 2011)

Como a troca de mercadorias sempre se dá por equivalentes, temos que investigar qual o valor da mercadoria força de trabalho e como se explica a magnitude aparente que se dá na sociedade, o salário. “O salário é, como vimos, o preço de uma determinada mercadoria, a força de trabalho. O salário é, pois, determinado pelas mesmas leis que determinam o preço de qualquer mercadoria”. (MARX, 1982, p. 10). O valor, e conseqüentemente o preço, das mercadorias em geral é determinado pelo tempo de trabalho social necessário despendido na produção da mercadoria. A força de trabalho é, concretamente, o próprio trabalhador e como ser humano, “[...] desde que apareceu no planeta, tem o homem de consumir todos os dias, antes de produzir e durante a produção. Se os produtos assumem a forma de mercadoria, têm de ser vendidos depois da produção, e só podem satisfazer às necessidades do produtor depois da venda.” (MARX, 2011, p. 199). Portanto, o valor da mercadoria força de trabalho é o tempo social médio necessário das mercadorias que necessita para sobreviver e reproduzir-se e o preço da força de trabalho é a manifestação na forma dinheiro dos bens que compõe o necessário social de reprodução da força de trabalho, algo totalmente diverso do preço do trabalho.

Assim, na sociedade moderna em que a divisão do trabalho alcança grande magnitude e aumenta de forma exponencial as capacidades produtivas sociais, os indivíduos que a compõe são divididos em dois grandes grupos: de um lado a classe trabalhadora, cuja única mercadoria é ela mesma, sua força de trabalho, com necessidade de vender a si mesmo com objetivo de permanecer viva e do outro a classe capitalista, detentora do dinheiro e meios de produção cujo anseio é obter maiores valores-de-uso e para tal tem como propósito aumentar a quantidade de dinheiro em sua posse, aumentando a sua capacidade de obter valores-de-uso.

O trabalhador vende, por um tempo determinado, sua força de trabalho ao capitalista pelo seu preço, o salário, que nada mais é que o preço dos bens necessários à sua subsistência e reprodução e se submete ao processo de trabalho imposto pelo capitalista durante um período do dia, a jornada de trabalho. O capitalista, por sua parte, compra com o dinheiro que possui os meios de produção necessários para a produção das mercadorias e utiliza a força de trabalho do operário. Por exemplo, os meios de produção para uma jornada de trabalho têm como equivalente uma soma de dinheiro equivalente de 12 horas de trabalho e o salário de um trabalhador individual equivale a 6 horas de trabalho. Durante uma jornada de trabalho de 12 horas produz 12 mercadorias, consideramos o tempo médio social como o realizado pelo trabalhador individual, e gasta por completo os meios de produção, logo cada mercadoria absorve 1 hora dos meios de produção e mais 1 hora de trabalho dedicada a sua produção, então seu valor é de 2 horas. Se a jornada de trabalho possui 12 horas e se produz uma

mercadoria por hora, são produzidos ao final da jornada 12 unidades, com valor individual de 2 horas e valor total de 24 horas. (MARX, 2011)

Produziu uma magnitude diferente do adiantado pelo capitalista, que desembolsou o equivalente a apenas 18 horas, das quais 12 horas em meios de produção e mais 6 horas em salários ao trabalhador, e receberá ao vender suas mercadorias pelo valor o equivalente a 24 horas, 6 horas a mais. Desse modo, o trabalhador até a metade dessa suposta jornada de trabalho cria o seu próprio valor e após isso passa a gerar valor excedente, da qual o capitalista se apropria. Ao período em que trabalha além do necessário ao seu pagamento denomina-se mais valor, pois se trata de mais valor que o adiantado pelo capitalista, ou em termo cunhado por Marx, de mais-valia. (MARX, 2011)

Enfim, o capitalista utiliza seu dinheiro e com ele compra mercadorias: meios de produção e força de trabalho e ao fim do processo de trabalho obtém mais dinheiro que o adiantado, realiza um circuito diferente da troca simples de mercadorias. Enquanto o produtor individual produz mercadoria e obtém outra mediante a intermediação do dinheiro (M – D – M), o capitalista adianta dinheiro para produzir mercadorias e ter de volta o seu dinheiro mais um montante adicional, assim realiza o circuito D – M – D', no qual D' é maior que D. (MARX, 2011)

Assim, o capitalista compra as mercadorias pelo valor, edifícios, matérias-primas, energia e força de trabalho e faz como qualquer outro comprador: consome o seu valor-de-uso. E o valor-de-uso da força de trabalho é produzir mais valor que o seu próprio, é produzir mais-valia.

Comparando o processo de produzir valor com o de produzir mais-valia, (...) o segundo só difere do primeiro por se prolongar além de certo ponto. O processo de produzir valor simplesmente dura até o ponto em que o valor da força de trabalho pago pelo capital é substituído por um equivalente. Ultrapassando esse ponto, o processo de produzir valor torna-se processo de produzir mais-valia (valor excedente). (MARX, 2011, p. 228)

A aparência da relação entre o trabalhador e o capitalista se dá entre compradores e vendedores de uma mercadoria no mercado, por relações de contrato que expressam a igualdade jurídica, a liberdade, a identidade dos contratantes e que requerem a paz entre eles, mas na verdade, em sua essência, prevalece a desigualdade, a dominação, a contradição e a violência. A relação de aparente igualdade entre comerciantes de uma mercadoria especial, a força de trabalho, esconde a relação de dominação, exploração e apropriação de um pelo outro na qual o trabalhador não recebe por todo o seu trabalho e o capitalista recebe sem trabalhar, em que um se vende para continuar existindo e o outro compra para acumular e obter ainda mais. (PRADO, 2005)

No modo de produção capitalista, não se tem como objetivo os valores-de-uso propriamente ditos, mas seus valores-de-troca. O detentor do capital para alcançar o seu ideal de obter mais dinheiro que o adiantado no processo de trabalho precisa realizar a venda desses valores-de-uso no mercado, tem que realizar a venda com um valor maior que o valor dos componentes do processo de produção, ou melhor, superior ao valor necessário para a produção dos elementos de produção da mercadoria. Logo, sendo ela, a mercadoria, unidade de valor-de-uso e de valor, seu processo de produção há de ser um duplo processo: de trabalho, produzindo valor-de-uso e concomitantemente de produção de valor. Aparentemente, o lucro surge como a diferença do valor realizado e do valor adiantado como se a origem dessa quantidade de dinheiro estivesse no mercado, vendendo a mercadoria acima do valor, mas na essência o lucro obtém-se vendendo uma mercadoria pelo seu valor e pagando o valor dos meios de produção e força de trabalho. Não se trata de comprar barato e vender caro, mas de comprar pelo preço e não pagar parte do trabalho. (MARX, 2011)

Ao comprar a força de trabalho do operário e ao pagá-lo pelo seu valor, o capitalista adquire, como qualquer outro comprador, o direito de consumir ou usar a mercadoria comprada. A força de trabalho de um homem é consumida, ou usada, fazendo-o trabalhar, assim como se consome ou se usa uma máquina fazendo-a funcionar. Portanto, o capitalista ao comprar o valor diário, ou semanal, da força de trabalho do operário, adquire o direito de servir-se dela ou de fazê-la funcionar durante todo o dia ou toda a semana. (MARX, 1982)

O tempo em que o operário se submete ao capital na produção de mercadorias é a sua jornada de trabalho, que apesar da vontade do capitalista está sujeita a limites. A primeira limitação decorre da quantidade de horas em que há em um dia, através do processo de rotação da Terra e as mudanças do dia em noite e da noite em dia. Assim, a jornada de trabalho tem como tempo máximo de duração o período de 24 horas. Além disso, a venda da força de trabalho se dá por um tempo determinado, com o objetivo de ao menos garantir a sobrevivência e reprodução da classe trabalhadora e para tal o operário precisa de tempo para dormir, alimentar-se, realizar suas necessidades fisiológicas e demais condições de sua reprodução social que são determinadas a partir da cultura e do histórico da sociedade, dotando de certo caráter histórico-moral a aceitação da jornada de trabalho. Esses limites variáveis ao longo do tempo frequentemente são testados pela classe capitalista. (MARX, 2011)

Dentro desse período o trabalhador assalariado aplica suas forças físicas e psicológicas aos meios de trabalho e produz mercadorias ao longo da jornada de trabalho. Parte das

mercadorias por ele produzidas possui valor necessário ao seu pagamento, ou equivalente ao conjunto de mercadorias para sua reprodução e subsistência, e no período posterior trabalha sem receber pelo seu trabalho, produzindo trabalho não pago para o capitalista se apropriar. A parte da jornada de trabalho equivalente ao valor da força de trabalho, em que reproduz seu valor, chamamos como tempo ou trabalho necessário e a parte restante da jornada como trabalho excedente, da qual o capitalista se apropria. Em uma jornada de trabalho de 12 horas e na qual o tempo necessário das mercadorias necessárias à reprodução da força de trabalho é de 6 horas, as primeiras 6 horas servem para pagar o trabalhador e as outras 6, as horas excedentes, são a mais-valia do capitalista. (MARX, 2011)

A divisão do produto do trabalho entre as duas partes, em que uma adianta força de trabalho e a outra adianta meios de produção, logo, se dá em trabalho necessário e excedente e enquanto a jornada de trabalho permanecer constante quanto maior uma menor a outra. Ao passo que se reduz o tempo necessário, aumenta-se o tempo excedente e no movimento inverso, em que o tempo necessário sobe, diminui o tempo excedente. A relação entre os tempos em que ocorre o trabalho excedente e o necessário é a expressão da exploração do trabalho, a magnitude de proporções em que se divide o produto do trabalho, a proporção retirada à força do trabalhador pelo capitalista, ou ainda o trabalho extraordinário não pago, sendo sua expressão teórica a taxa de mais-valia. (MARX, 2011)

Como o tempo necessário, ou a parte da jornada de trabalho em que o operário trabalha para pagar o seu próprio valor, é dado pelo valor da força de trabalho e isso significa que o seu valor é determinado pelos bens necessários à subsistência e reprodução do trabalhador, para o capitalista individual, é relativamente inelástico no curto prazo e o método imediato de aumentar o excedente que se apropria se dá pelo aumento da jornada de trabalho. Enquanto uma jornada de 12 horas obtém gratuitamente 6 horas na medida em que o valor da força de trabalho é também de 6 horas, ao elevar a jornada de trabalho para 15 horas, o valor da força de trabalho permanece inalterado e o tempo de trabalho que se apropria passa para 9 horas. Na jornada de 12 horas de trabalho em que metade se utiliza para se alcançar o equivalente da força de trabalho a taxa de mais-valia será de 100%, com a extensão da jornada em 3 horas a taxa de mais-valia alcança 150%. (MARX, 2011)

Afirma Marx (2011) que “[...] a mais-valia se origina de excedente quantitativo de trabalho, da duração prolongada do mesmo processo de trabalho” (p. 231) e com isso o prolongamento da jornada de trabalho sempre que possível é utilizado pelo capitalista com o fim de aumentar a quantidade de trabalho não pago do qual se apropria. Aumenta a quantidade de tempo em que o operário trabalha gratuitamente e aumenta a quantidade e a

taxa de mais-valia através do método de extração de mais-valia denominado pelo autor de *O Capital* como mais-valia absoluta.

O aumento da extração da mais-valia absoluta encontra seus limites físicos, biológicos, sociais e também encontra barreiras legais em virtude da luta da classe operária por sua redução de jornada de trabalho. No caso específico de nosso trabalho, a jornada do operador de telemarketing é limitada legalmente em 6 horas de trabalho por dia<sup>6</sup>, mas isso não impede o capitalista de lançar mão de outras estratégias como a utilização de horas-extras, bancos de horas de compensação e grupos de escala de trabalho, na qual grupos de trabalhadores substituem imediatamente os postos de trabalho deixados ao fim da jornada anterior, de modo a utilizar completamente a força produtiva e os meios de produção comprados pelo capitalista. Nas palavras de Marx (2011):

“Vemos que, abstraindo de limites extremamente elásticos, não resulta da natureza da troca de mercadorias nenhum limite à jornada de trabalho ou ao trabalho excedente. O capitalista afirma seu direito, como comprador, quando procura prolongar o mais possível a jornada de trabalho e transformar, sempre que possível, um dia de trabalho em dois. Por outro lado, a natureza específica da mercadoria vendida impõe um limite ao consumo pelo comprador, e o trabalhador afirma seu direito, como vendedor, quanto quer limitar a jornada de trabalho a determinada magnitude normal. Ocorre assim uma antinomia, direito contra direito, ambos baseados na lei de troca de mercadorias. Entre direitos iguais e opostos, decide a força. Assim a regulamentação da jornada de trabalho se apresenta na história da produção capitalista, como luta pela limitação da jornada de trabalho, um embate que se trava entre a classe capitalista e a classe trabalhadora” (p. 273)

O aumento da jornada de trabalho se reflete no maior consumo do trabalhador e de meios de produção e conseqüentemente em maior número de mercadorias ao fim do processo de trabalho, mas o circuito desejado pelo capitalista não se finda no processo de produzir mercadorias, ele utiliza o dinheiro que possui, compra os elementos do trabalho (meios de produção e força de trabalho), coloca-os em ação gerando mais valor que o adiantado e vende as mercadorias no mercado pelo seu preço. A simples produção de mais mercadorias não garante por si que o ciclo desejado de obter mais dinheiro que o adiantado se concretize, já que no mercado existem outros capitalistas que concorrem entre si para vender suas mercadorias. (MARX, 2011)

No momento em que a mercadoria tem sua existência, ela pode apenas ser recipiente de valor-de-uso no ponto em que serve para consumo individual imediato ou encontrar seu valor de troca ao se deparar com outras mercadorias. Para o proprietário da mercadoria, ela “[...] não tem nenhum valor-de-uso direto. Do contrário, não a levaria ao mercado. Ela tem valor-de-uso para outros. Para ele, só tem diretamente um valor-de-uso, o de ser depositária

de valor e, assim, meio de troca. Por isso, quer aliená-la por mercadoria cujo valor-de-uso lhe satisfaça” (MARX, 2011, p.110). Dessa forma, o proprietário da mercadoria se depara com outros proprietários de mercadorias das mais variadas formas e até mesmo da mesma mercadoria por ele levada ao mercado, em nosso exemplo a cadeira. Considerando que o tempo necessário para construir a cadeira do proprietário individual tenha sido de 5 horas de trabalho, pretende trocar sua cadeira pelo equivalente em horas de trabalho, cinco, de outra mercadoria. Mas ao chegar ao mercado, nosso proprietário individual percebe outros proprietários de mercadoria trocar suas cadeiras por menos tempo de trabalho, vamos supor 4 horas, por conta de o tempo social médio (a média de tempo de trabalho em que os produtores necessitam para concluir a mercadoria) para fazer uma cadeira é 4 horas. Assim consegue apenas trocar sua mercadoria por 4 horas. Portanto, os tempos individuais de trabalho em determinada mercadoria vão formar o tempo social médio, e esse será o valor com o qual as mercadorias serão trocadas, de modo que alguns capitalistas que produzem acima do tempo médio receberão menor mais valia do que os que produzem com tempo inferior à média social.

O produto do trabalho pode ser consumido individualmente ou produtivamente, pode ser etapa final da produção ou nova matéria-prima para novo processo de trabalho.

O trabalho gasta seus elementos materiais, seu objeto e seus meios; consome-os; é um processo de consumo. Trata-se de consumo produtivo, que se distingue do consumo individual: este gasta os produtos como meios de vida do indivíduo, ao passo que aquele os consome como meios através dos quais funciona a força de trabalho posta em ação pelo indivíduo. O produto do consumo individual é, portanto, o próprio consumidor; e o resultado do consumo produtivo, um produto distinto do consumidor. (MARX, 2011, p.217)

Como consumo produtivo, a formação do valor da mercadoria no processo de trabalho pode ser entendida como absorção do trabalho pelo tempo em que o operário submete os meios de produção no seu labutar. Entretanto os meios de trabalho sempre são fruto de trabalhos passados, com exceção do extrativismo simples, e como trabalho passado modificam a quantidade de tempo necessário e alteram o valor em dois sentidos: reduzindo o tempo de trabalho pelo aumento da produtividade, por exemplo cortar madeira com uma motosserra versus machado, e pela transmissão de valor através do desgaste dos meios de trabalho. Por meio de trabalho entende-se “[...] uma coisa ou complexo de coisas que o trabalhador insere entre si e o objeto de trabalho e lhe serve para dirigir sua atividade sobre esse objeto. Ele utiliza as propriedades mecânicas, físicas, químicas das coisas, para fazê-las

---

<sup>6</sup>BRASIL, Ministério do trabalho e emprego. NR 17, Anexo II. Item 5.3. Portaria MTPS n.º 3.751, de 23 de novembro de 1990, atualizada pela Portaria SIT n.º 13, de 21 de junho de 2007.

atuarem como forças sobre outras coisas, de acordo com o fim que tem em mira” (MARX, 2011, p. 213)

Enquanto o tempo de trabalho é absorvido integralmente no valor da mercadoria,

“Os meios de produção só transferem valor à nova figura do produto na medida em que perdem valor na figura de seus valores-de-uso originais durante o processo de trabalho. O máximo de perda de valor que podem experimentar no processo de trabalho está, evidentemente, limitado pela magnitude do valor original com que entram no processo de trabalho, ou seja, pelo tempo de trabalho exigido para sua própria produção. Os meios de produção não podem, por isso, transferir ao produto mais valor do que aquele que possuem, independentemente do processo de trabalho a que servem” (MARX, 2011, p. 241)

Vamos supor o valor dos meios de produção (ferramentas e matérias-primas) de uma cadeira como 10 horas e seu desgaste completo ocorre na construção de 10 cadeiras, transferindo, portanto, 1 hora de valor para cada cadeira. Adicionando essa informação ao exemplo anterior em que o tempo social médio necessário para construir essa mercadoria específica é de 4 horas de trabalho, o valor dela é de 5 horas, ou seja, o tempo social médio acrescido do desgaste dos meios de produção. Dessa forma conseguimos calcular o valor das mercadorias em geral, indiferentemente seu processo de trabalho.

Identificado o valor da mercadoria, seus proprietários se encontram no mercado no intuito de se desfazer de seus valores-de-uso em troca de valores-de-uso que tenham utilidade para eles (como já mencionamos), mas a troca de mercadorias por outras mercadorias não é algo simples, muito menos prático, na medida em que o valor de uma mercadoria só se manifesta em comparação com outra. Dessa forma, a aceitação social de uma única mercadoria como unidade de medida e meio de pagamento facilita o processo de troca de mercadorias, agora mediada pela mercadoria-dinheiro, realizando o circuito M – D – M. A alienação de uma mercadoria por mercadoria-dinheiro e sua subsequente troca por cuja mercadoria representa valor-de-uso ao detentor do dinheiro. (MARX, 2011)

O valor de troca de uma mercadoria, avaliada em mercadoria-dinheiro, ou simplesmente em dinheiro, chama-se precisamente o seu preço. O preço, então, é a forma aparente do valor das mercadorias, com o qual se torna possível a troca de umas pelas outras, nas mais diversas magnitudes, ocultando a essência na qual as mercadorias se trocam pelo seu tempo de trabalho social necessário de produção. Se a mercadoria tem seu valor, manifesto em preço, determinado pelo tempo de trabalho, qual o valor do trabalho, já que entra integralmente no valor das mercadorias? A resposta dada por qualquer trabalhador comum, ou pela economia vulgar, será que o preço do trabalho é o seu salário. (MARX, 1982)

O preço de uma mercadoria é o seu equivalente em mercadoria-dinheiro, ou na quantidade de tempo social despendida na elaboração dessa mercadoria socialmente aceita



como meio de pagamento e unidade de conta geral. O trabalho em si, não é uma mercadoria e, portanto, não pode ter preço. A força de trabalho, a capacidade produtiva do homem, é mercadoria e ela sim possui valor e preço. “Portanto, o salário é apenas um nome especial dado ao preço da força de trabalho, a que se costuma chamar preço do trabalho; é apenas o nome dado ao preço dessa mercadoria peculiar que só existe na carne e sangue do homem.” (MARX, 1982, p. 8) “Por força de trabalho ou capacidade de trabalho compreendemos o conjunto de faculdades físicas e mentais existentes no corpo e na personalidade viva do ser humano, as quais ele põe em ação toda vez que produz valores-de-uso de qualquer espécie”. (MARX, 2011, p.197)

O preço das mercadorias só é encontrado no mercado ao se depararem com outras mercadorias e conseqüentemente pelo dinheiro. Para que seja feita a troca de mercadorias devem existir proprietários de mercadorias querendo troca-las por dinheiro e proprietários de dinheiro com desejo de obter mercadorias. Para se por em curso o processo de trabalho, como já mencionamos, são necessários meios de produção (ferramentas e matérias-primas) que são também elas mercadorias e, portanto, para obtê-las é necessário possuir dinheiro para comprá-las e por em curso o processo de trabalho. Além disso, é necessária a oferta da força de trabalho no mercado, através da forma de trabalho assalariado, pois o detentor de dinheiro e dos meios de produção precisa comprar a capacidade humana de transformar os valores-de-uso em outros distintos. (MARX, 2011)

As mercadorias são vendidas pelo tempo de trabalho social médio dispendido no seu processo de trabalho, calculado através dos tempos individuais de cada mercadoria, retornando ao exemplo da cadeira que possui como tempo social 5 horas: produzir a cadeira em 6 horas significa não receber equivalente por 1 hora de trabalho e produzir em 4 horas significa receber 1 hora de mais-valia extra. Dessa forma, os capitalistas são incentivados a revolucionar os métodos de produção de forma a progressivamente produzir com menos valor as mesmas mercadorias. (MARX, 2011)

Podemos enxergar, sinteticamente, esse exemplo da seguinte forma, na qual MP significa meios de produção, FT o valor adiantado pela força de trabalho e MV a mais-valia realizada pelo capitalista, numa economia hipotética com 5 capitalistas em que a taxa de mais-valia seja de 100%:

- (I) Capitalista “A”:  $10 \text{ MP} + 20 \text{ FT} + 20 \text{ MV} = 50$   
 Capitalista “B”:  $04 \text{ MP} + 33 \text{ FT} + 33 \text{ MV} = 70$   
 Capitalista “C”:  $08 \text{ MP} + 26 \text{ FT} + 26 \text{ MV} = 60$   
 Capitalista “D”:  $16 \text{ MP} + 12 \text{ FT} + 12 \text{ MV} = 40$   
 Capitalista “E”:  $20 \text{ MP} + 05 \text{ FT} + 05 \text{ MV} = 30$   
 Média:  $10 \text{ MP} + 20 \text{ FT} + 20 \text{ MV} = 50$

Apesar dos tempos individuais serem diferentes, todas as mercadorias são realizadas pela sua média social, nesse caso 50, derivada desses tempos separados. Portanto, a partir do cenário I, podemos construir um segundo cenário, o da realização desses capitais:

- (II) Capitalista “A”:  $10 \text{ MP} + 20 \text{ FT} + 20 \text{ MV} = 50$   
 Capitalista “B”:  $04 \text{ MP} + 33 \text{ FT} + 33 \text{ MV} - 20 \text{ MVE} = 50$   
 Capitalista “C”:  $08 \text{ MP} + 26 \text{ FT} + 26 \text{ MV} - 10 \text{ MVE} = 50$   
 Capitalista “D”:  $16 \text{ MP} + 12 \text{ FT} + 12 \text{ MV} + 10 \text{ MVE} = 50$   
 Capitalista “E”:  $20 \text{ MP} + 05 \text{ FT} + 05 \text{ MV} + 20 \text{ MVE} = 50$

Percebemos que ao realizar suas mercadorias os diferentes capitalistas se apropriam de quantidades diferentes de mais-valia, quem produz abaixo da média social se apropria do excedente criado por quem produz acima da média social, nesse caso os capitalistas D e E ao invés de se apropriarem de 20 mais-valia receberiam respectivamente 22 e 25, enquanto os capitalistas menos produtivos B 13 e C 16. Apresentamos sob a sigla MVE a mais-valia extraordinária, que consiste na diferença entre a mais-valia produzida pelo capital individual e a realizada através do valor social médio.

Dessa forma, os capitalistas que produzem com menor valor são premiados com maiores quantidades de mais-valia ao realizarem suas mercadorias no mercado e com isso há o constante incentivo da concorrência para que todos os capitalistas produzam com menor tempo, em primeiro lugar para que a mais-valia produzida pela força de trabalho que pagou o capitalista fique com ele ao invés de ser sequestrada pelo seu concorrente e também o gosto proporcionado ao capitalista pela mais-valia extraordinária ser inebriante e seu objetivo não ser simplesmente a mais-valia, mas a sua forma extraordinária.

No processo da concorrência, os capitalistas procuram produzir gradativamente com menos valor, para obter uma mais-valia superior aos seus concorrentes, e esse movimento coletivo, tem por fim o resultado de reduzir o valor das mercadorias.

- (III) Capitalista “A”:  $15 \text{ MP} + 15 \text{ FT} + 15 \text{ MV} = 45$   
 Capitalista “B”:  $08 \text{ MP} + 26 \text{ FT} + 26 \text{ MV} - 15 \text{ MVE} = 45$   
 Capitalista “C”:  $11 \text{ MP} + 22 \text{ FT} + 22 \text{ MV} - 10 \text{ MVE} = 45$   
 Capitalista “D”:  $17 \text{ MP} + 09 \text{ FT} + 09 \text{ MV} + 10 \text{ MVE} = 45$   
 Capitalista “E”:  $20 \text{ MP} + 05 \text{ FT} + 05 \text{ MV} + 15 \text{ MVE} = 45$   
 Média:  $15 \text{ MP} + 15 \text{ FT} + 15 \text{ MV} = 45$

O movimento numérico apresentado em nosso exemplo pode ser entendido a partir da afirmação abaixo:

“O capitalista que emprega o modo de produção aperfeiçoado apropria-se, assim, de parte do dia de trabalho, constituída de trabalho excedente, maior do que aquela de que se apropriam os demais capitalistas do mesmo ramo. Ele faz individualmente o que o conjunto dos capitalistas fazem coletivamente, ao produzirem a mais-valia relativa. Mas essa mais-valia extra se desvanece quando se generaliza o novo modo de produção, desaparecendo, assim, a diferença entre o valor individual das mercadorias que eram produzidas mais barato e seu valor social. A mesma lei que determina o valor pelo tempo de trabalho e que leva ao capitalista que aplica o novo método a vender sua mercadoria abaixo do valor social impele seus competidores, coagidos pela concorrência, a adotar o novo modo de produção”. (MARX, 2011, p. 369)

Agindo coletivamente a classe capitalista procura sucessivamente reduzir o valor de suas mercadorias com intuito de extrair a mais-valia alheia. Nesse perde e ganha coletivo se reduz o valor das mercadorias de forma geral à venda no mercado e sendo o valor da força de trabalho determinado pelo valor das mercadorias necessárias à sua subsistência e reprodução social, esse movimento reduz o valor da força de trabalho e conseqüentemente o tempo da jornada de trabalho destinada ao tempo necessário. A partir da afirmação do maior expoente da crítica da economia política em que “[...] a magnitude absoluta do tempo de trabalho – o dia de trabalho, a jornada de trabalho – é constituída pela soma do trabalho necessário e do trabalho excedente, ou seja do tempo em que o trabalhador reproduz o valor de sua força de trabalho e do tempo em que produz a mais-valia” (MARX, 2011, p. 266) podemos deduzir que o aumento da mais-valia pode decorrer do aumento da jornada, pelo método da mais-valia absoluta, ou pela redução do tempo necessário. À contração do tempo de trabalho necessário e da correspondente alteração na relação quantitativa entra ambas as partes componentes da jornada de trabalho Marx (2011) denomina de mais-valia relativa.

O aumento da extração de trabalho excedente gradativamente se apresenta mais difícil através do aumento da jornada de trabalho em virtude da luta operária e com isso a diminuição do tempo necessário para a reprodução da força de trabalho torna-se o grande foco

do empreendimento capitalista. Isso não significa o fim da mais-valia absoluta em detrimento da relativa, inclusive ambas podem e geralmente ocorrem simultaneamente no processo de produção capitalista. Mais ainda, o capitalista se apropria do tempo excedente e por definição tempo excedente é a parte da jornada de trabalho após o tempo necessário, assim a mais-valia só pode ser obtida em uma jornada de trabalho, mesmo ao reduzir o tempo necessário pela diminuição do valor da força de trabalho, ela ainda se dá durante o tempo em que o trabalhador vendeu sua capacidade de produzir valor-de-uso e valor ao capitalista. (MARX, 2011)

Os ganhos de produtividade no modo de produção capitalista aparentam ser uma capacidade de se produzir mais mercadorias com o mesmo valor, mas na essência é a produção de mais mercadorias com o mesmo valor, ou produzir mercadorias com valor individual menor. Isso significa produzir com menos trabalho cada mercadoria que só pode ser obtido através de uma maior exploração da força de trabalho e aumentar tanto a massa de mais-valia como a sua taxa. (MARX, 2011)

“O valor absoluto da mercadoria não interessa, por si mesmo, ao capitalista que a produz. Só lhe interessa a mais-valia nela inserida e realizável através da venda. A realização da mais-valia já pressupõe a reposição do capital adiantado. Uma vez que a mais-valia relativa cresce na razão direta do desenvolvimento da produtividade do trabalho e que o valor das mercadorias varia na razão inversa desse desenvolvimento, e uma vez que o mesmíssimo processo barateia as mercadorias e eleva a mais-valia nelas contida, fica solucionado o mistério de o capitalista, preocupado apenas em produzir valor-de-troca, esforçar-se continuamente para baixar o valor-de-troca das mercadorias” (MARX, 2011, p.371)

A redução do valor absoluto das mercadorias coincide com uma maior quantidade de mercadorias na mesma jornada de trabalho e assim mercadorias com menor quantidade de trabalho abstrato cristalizado. O menor valor e preço da mercadoria equivale a maior taxa de extração de trabalho excedente e volume de mais-valia; a menor necessidade de trabalho no processo laboral não tem como consequência a redução da jornada de trabalho, em virtude de sua nova força produtiva de seu trabalho a mesma força de trabalho entrega ao capitalista valor superior ao anterior. Tal ponto ocorre, pois, “[...] o desenvolvimento da produtividade do trabalho na produção capitalista tem por objetivo reduzir a parte do dia de trabalho durante a qual o trabalhador tem de trabalhar para si mesmo, justamente para ampliar a outra parte durante a qual pode trabalhar gratuitamente para o capitalista” (MARX, 2011, p. 372)

Conforme afirma Marx, nos *Grundrisse*, “toda produção é apropriação da natureza no interior de e mediada por uma determinada forma de sociedade” (2011, p. 60) e a sociedade de análise da economia política é a burguesa capitalista, a qual só “começa realmente quando um mesmo capital particular ocupa, de uma só vez, número considerável de trabalhadores,

quando o processo de trabalho amplia sua escala e fornece produtos em maior quantidade” (MARX, 2011, p. 375) e pressupõe uma determinada força produtiva social e divisão social do trabalho. A partir dessa dissonância podemos conceber as formas capitalistas de revolucionar as forças produtivas e obter mais-valia relativa.

O capitalista compra os meios de produção pelo seu valor e a força de trabalho, pelo valor individual de cada trabalhador, os coloca em ação no processo de produção no mesmo ambiente e os coloca em relação mútua, na qual o fim do processo de um trabalhador coincide com o início do processo do próximo trabalhador, a exemplo da fábrica de alfinetes de Smith. À forma de trabalho em que muitos trabalham juntos, de acordo com um plano, no mesmo processo de produção ou em processos de produção diferentes, mas conexos, chama-se cooperação. (MARX, 2011)

“O efeito do trabalho combinado não poderia ser produzido pelo trabalho individual, e só seria num espaço de tempo muito mais longo ou numa escala reduzida. Não se trata aqui da elevação da força produtiva individual através da cooperação, mas da criação de uma força produtiva nova, a saber, a força coletiva. Pondo de lado a nova potência que surge da fusão de muitas forças numa força comum, o simples contato social, na maioria dos trabalhos produtivos, provoca emulação entre os participantes, animando-os e estimulando-os, o que aumenta a capacidade de realização de cada um.” (MARX, 2011, p. 379)

A força de trabalho de um trabalhador é comprada pelo capitalista pelo seu valor e a força de trabalho de dez trabalhadores por dez vezes o valor da força de trabalho. Ao passo que o valor da força de trabalho individual é 5 unidades monetárias, o valor pago pelo capitalista é 50. Mas a capacidade de dez trabalhadores juntos e que operam coordenadamente é muito maior do que a soma dos mesmos operários individualmente. À essa nova força produtiva o capitalista não paga equivalente, apropria-se por inteiro do aumento da capacidade de realização individual, pagando apenas a força de trabalho individual. Aparentando, dessa forma, ela, a força coletiva, como a força produtiva natural e imanente do capital. (MARX, 2011)

“Comparando-se com uma soma igual de jornadas de trabalho individuais, isoladas, produz a jornada de trabalho coletiva maiores quantidades de valor-de-uso e reduz, por isso, o tempo de trabalho necessário para a produção de determinado efeito útil. A jornada coletiva tem essa maior produtividade, ou por ter elevado a potência mecânica do trabalho; ou por ter ampliado o espaço em que atua o trabalho; ou por mobilizar muito trabalho no momento crítico; ou por despertar a emulação entre os indivíduos e animá-los, ou por imprimir às tarefas semelhantes de muitos o cunho da continuidade e da multiformidade; ou por realizar diversas operações ao mesmo tempo; ou por poupar os meios de produção em virtude do seu uso em comum; ou por emprestar ao trabalho individual o caráter de trabalho social médio. Em todos os casos, a produtividade específica da jornada de trabalho coletiva é a força produtiva social do trabalho social. Ela tem sua origem na cooperação. Ao cooperar com outros de acordo com um plano, desfaz-se o trabalhador dos limites de sua individualidade e desenvolve sua capacidade de sua espécie.” (MARX, 2011, p.382)

No momento da venda da força de trabalho por um operário individual vimos a subsunção formal do trabalhador ao capital, na qual para de trabalhar para si mesmo, e portanto, perde o controle do processo de produção. Com a cooperação e a exigência de grandes contingentes de trabalhadores e meios de produção para produção, dado as novas forças produtivas sociais do modo de produção capitalista, o capital em si passa a ser condição da produção social tal como o comando de um general em um campo de batalha para o exército. Assim, a subsunção real do trabalho ao capital se manifesta como essência do modo de produção capitalista. (MARX, 2011)

A divisão do processo de trabalho em várias tarefas parciais, na qual vários operários parciais executam tarefas simples e repetem durante sua vida inteira produz no trabalhador uma habilidade em sua operação de trabalho diária mais elevada do que um artesão que tenha que realizar todas as etapas do processo produtivo. O método de trabalho parcial também aperfeiçoa-se transmitido entre os próprios trabalhadores através da experiência a fim de exigir o mínimo esforço tendo vista o efeito útil desejado. O aumento de força produtiva pelo método da fragmentação das etapas do processo de trabalho e especialização só se dá pela possibilidade dos grandes contingentes operários comprados simultaneamente pelo capitalista. (MARX, 2011)

O trabalhador individual ao realizar várias tarefas na produção de uma mercadoria é obrigado, ora a mudar de lugar, ora a mudar de ferramenta ou alterar o seu processo de trabalho, ao invés de martelar, serrar, lixar, apertar parafusos, etc.

“[...] A passagem de uma operação para outra interrompe o fluxo do seu trabalho e forma, por assim dizer, lacunas em seu dia de trabalho. Essas lacunas somem quando o executa, o dia inteiro, continuamente, uma única operação, ou desaparecem na medida em que diminuem as mudanças de operação. O acréscimo de produtividade se deve então ao dispêndio crescente da força de trabalho num dado espaço de tempo, isto é, à intensidade crescente do trabalho, ou a um decréscimo do dispêndio improdutivo da força de trabalho” (MARX, 2011, p. 395)

Assim, o aumento do excedente se faz de maneira que a intensidade do trabalho ou a quantidade de produtos seja maior. Por intensidade do trabalho entendemos o tempo dedicado à atividade laboral dentro da jornada de trabalho, já que dentro desse período o trabalhador ao passar de uma função a outra ou durante o exercício da sua função promove pausas do trabalho, algumas próprias do modo de produção, como aguardar novas matérias-primas, equipamentos com defeito, etc, outras por renúncia do trabalhador ao processo de trabalho. Portanto, a supervisão direta e contínua por capatazes, a continuidade do fluxo de matérias primas, entre outros são instrumentos de aumento da intensidade do trabalho.

Consumados o pleno consumo da jornada de trabalho com o aumento da intensidade do trabalho e a divisão das tarefas proporcionadas pela cooperação, o caminho para se reduzir o valor das mercadorias produzidas pela força de trabalho em uma jornada fixa se dá pela revolução dos meios de produção, já que a “[...] a produtividade do trabalho depende não só da virtuosidade do trabalhador, mas também da perfeição de suas ferramentas” (MARX, 2011, p. 396). As ferramentas capacitam o trabalhador com uma força produtiva potencializada, um lenhador pode cortar madeira com um machado e na mais alta intensidade e divisão do trabalho consegue obter uma determinada quantidade de lenha ao final do dia, mas ao entregarmos uma motosserra ao mesmo lenhador, o produto do seu trabalho será *n* vezes superior.

Com a evolução das forças produtivas advindas do período manufatureiro as ferramentas foram aperfeiçoadas e diversificadas, adaptando-se às funções exclusivas do trabalhador parcial. Com isso, criou-se uma das condições materiais para a existência da maquinaria, que consiste numa combinação de instrumentos simples. (MARX, 2011) Uma máquina possibilita que um mesmo trabalhador consiga operar mais ferramentas que seus braços permitem e com isso objetivar seu trabalho sobre uma maior quantidade de meios de produção. No primeiro momento, a maquinaria se resume numa grande quantidade de ferramentas interligadas a um motor e a um trabalhador de forma a capacitar o operário com uma força produtiva maior, mas o aperfeiçoamento das máquinas de forma geral e social, tornou inviável ao trabalhador realizar suas tarefas sem as máquinas.

Anteriormente às máquinas se adaptavam ao ser humano para que a mesma mão pudesse não só dispor de um martelo, mas cinco, dez ou cem, mas o aperfeiçoamento das técnicas produtivas e a engenharia da produção tornou o homem como apêndice da máquina, que se conecta nesse grande contingente de aço e engrenagens de forma a lhe dar a vida. A utilização de máquinas corresponde ao aumento da força produtiva do trabalho, no momento em que se precisa de 100 trabalhadores para determinado processo de trabalho se tem uma força produtiva e determinada mais-valia, ao colocar a máquina em ação são necessários apenas 10 trabalhadores ao invés dos 100, para a mesma quantidade de mercadorias produzidas, aumentou-se enormemente a mais-valia que o capitalista se apropria, conforme o exemplo que mostramos da mais-valia relativa.

O sistema de maquinaria não gera novo valor e sua participação no valor das mercadorias corresponde ao mesmo modo de que meios de produção mais simples: transmite o seu próprio valor à medida do seu desgaste. Se uma máquina custou ao capitalista R\$ 50.000,00 e seu desgaste se dá por completo em 25.000 mercadorias, o valor que transmite a

cada uma é de R\$ 2,00. O capital então compra meios de produção e máquinas, denominados por Marx como capital fixo, os quais só transferem valor e força de trabalho, denominado capital variável, que gera mais valor do que o adiantado pelo capitalista. (MARX, 2011)

A relação entre o capital variável (por conceito é a soma de capital desembolsado com a compra da força de trabalho), que representa o consumo do trabalho vivo durante o processo de trabalho, e o capital fixo (capital adiantado com a compra de meios de produção), objetivado em frutos do trabalho passado como máquinas, ferramentas e matérias primas como trabalho morto, é apresentado pelo autor de *O Capital* como composição orgânica do capital. (MARX, 2011)

O uso de máquinas e outros meios de aumentar a produtividade do trabalho não significa libertação do homem e redução da jornada de trabalho, pelo contrário, o objetivo de qualquer desenvolvimento da força produtiva no modo de produção capitalista é baratear as mercadorias, encurtar o tempo necessário da qual precisa o trabalhador para si mesmo, para ampliar a outra parte que ele dá gratuitamente ao capitalista. A maquinaria é meio para produzir mais-valia. (MARX, 2011)

Os elaborados sistemas automatizados de produção além de fazerem o mesmo trabalhador produzir mais mercadorias na mesma jornada de trabalho, tornam o próprio processo de trabalho mais simples, se antes tinha de realizar uma série de tarefas, como serrar, cortar, alinhar matérias-primas, agora o seu processo de trabalho se resume em mover um par de alavancas e pressionar um número limitado de comandos e botões. Com isso se reduz o tempo de treinamento do qual um trabalhador com força produtiva social média necessita, portanto reduzindo mais uma vez o valor da força de trabalho. “[...] A desvalorização relativa da força de trabalho, decorrente da eliminação ou da redução dos custos de aprendizagem, redundante, para o capital, em acréscimo imediato de mais-valia, pois tudo o que reduz o tempo de trabalho necessário para reproduzir a força de trabalho aumenta o domínio do trabalho excedente.” (MARX, 2011, p. 405).

A maior utilização de máquinas na produção de mercadorias altera a composição orgânica do capital, e esse incremento do capital fixo em relação ao capital variável provoca efeitos contraditórios sobre a mais-valia, uma nova máquina, ou simplesmente a maior elaboração de matérias-primas pelo mesmo capital variável redundante em dizer que se tem uma maior a produtividade do trabalho, medida em unidades de produto por tempo de produção e, portanto, a quantidade de mais-valia para o capitalista na medida em que produz abaixo do tempo médio social. Assim uma maior composição orgânica do capital no curto prazo proporciona ao capitalista a extração de mais-valia extraordinária. Se o fruto desejado pela



classe capitalista se torna mais abundante com a substituição do trabalho vivo por trabalho morto, eis o caminho a seguir, mas quando generalizada essa nova composição orgânica do capital, mais intensa em capital fixo, há uma redução relativa, e em alguns momentos absoluta, do capital variável, reduzindo (dada a mesma taxa de mais-valia) a capacidade de gerar excedente ao reduzir a proporção de trabalho vivo, reduzindo a taxa de mais-valia de forma geral.

As alternativas ao capitalista para obter novamente sua taxa de mais-valia anterior, e especialmente a mais-valia extraordinária, é novamente produzir abaixo do tempo social médio e para tal altera a composição orgânica de seu capital de forma mais favorável ao capital que objetiva trabalho passado ou explorar de forma mais intensiva a força de trabalho. Geralmente o novo capital fixo propicia uma maior exploração da força de trabalho e o “ou” da afirmação anterior não passa de mera elegância linguística, dado que aumentar a mais-valia sempre significa aumentar a taxa de exploração, o que é uma tautologia, portanto através de novo capital fixo, da violência dos capatazes, do ritmo mais intenso de produção ou a superexploração de trabalho propiciam a captura de excedente, retiram do trabalho o excedente gerado por outrem. Enfim, a saída ao capital sempre é explorar mais o trabalhador ao ver sua mais-valia reduzir (em massa ou taxa).

## 4 SOBRE A CRISE DO VALOR

A compreensão do capitalismo contemporâneo como um momento do modo de produção capitalista diferenciado, cujas características peculiares demonstram o possível fim da vigência da lei do valor, é o ponto de partida dos autores analisados nesse capítulo. Inicialmente, André Gorz admite como ampla a aceitação de que o conhecimento é a nova força-produtiva que “[...] compromete a validade das categorias econômicas e indica a necessidade do estabelecimento de uma outra economia” (GORZ, 2005, p. 09), a economia do conhecimento. A partir desse pressuposto, em que o trabalho perde sua centralidade, tece sua teoria de valor imaterial que tem como consequências o valor em outra forma e o capital imaterial como modo de produção social dominante. Elucidaremos esses conceitos e iremos contrapor-los à teoria do valor de Marx, a qual tenta refutar.

O segundo autor que entende que a lei do valor não explica a sociedade atual é Eleutério Prado, que compreende os métodos produtivos mais complexos como um período distinto, a pós-grande indústria, oriunda da “[...] crise dos anos 70 do século XX, o capitalismo entra numa nova etapa que será caracterizada pela desmedida do valor ou, dizendo de outro modo, pela negação da possibilidade de cristalização do tempo de trabalho socialmente necessário na produção das mercadorias” (PRADO, 2005, p.14). A suposta desmedida do valor indicada será abordada na segunda parte desse capítulo, assim como suas consequências e limitações.

Enquanto a lei do valor procura ser negada por compreensões diferentes acerca do processo de trabalho, Adrian Valencia Sotelo, nosso terceiro autor analisado, compreende o momento atual capitalista como uma intensificação generalizada da exploração da força de trabalho, a superexploração do trabalho conceituada por Marini (2000), em virtude das mudanças da organização produtiva e seus reflexos no mercado de trabalho mundial. Assim a força de trabalho seria remunerada abaixo do seu valor e supostamente a mercadoria especial e indispensável ao capital violaria a lei magna da economia política de que o valor das mercadorias é dado pelo tempo de trabalho social necessário e realizado pelo seu valor no mercado. (SOTELO, 2005)

Ao fim desse capítulo, nosso intuito é constatar a vigência da lei do valor no modo de produção capitalista à luz das tentativas de negá-la dentro da própria corrente crítica da ciência econômica, para assim compreender a realidade do setor de callcenter sem incorrer no risco de utilizarmos uma teoria não apropriada para o mundo atual ou supostamente refutada.

#### 4.1 Críticas às concepções de André Gorz

O livro de André Gorz, *O Imaterial*, sintetiza uma longa discussão sobre a crise do processo de valorização do capital. Sua análise desloca o eixo da criação de riqueza do trabalho para o conhecimento como nova força produtiva. O trabalho abstrato seria substituído pelo complexo, ao ponto da superação qualitativa do capitalismo ocorrer pelas vias pela crise do valor advinda da substituição dos processos de trabalho simples por elaborados e modificando a medida da riqueza do tempo de trabalho socialmente necessário para o conhecimento utilizado na elaboração das mercadorias.

A substituição do homem pela máquina possibilitou que o nível exigido de qualificação do trabalhador para produzir determinadas mercadorias fosse reduzido paulatinamente, entretanto, esse mesmo desenvolvimento gerou a necessidade contrária, de uma pequena parcela da mão de obra mais qualificada, capaz de produzir em um ambiente cada vez mais complexo. Na realidade moderna os processos de trabalho tornaram-se distintos do período de Marx, com o sistema de máquinas reduzindo o trabalho material, realizado pelos braços, mãos e pernas do trabalhador, e gradativamente incrementando o imaterial, de característica dominante mental. Muitas vezes essa alteração no processo de trabalho, decorrente dos aumentos constantes da produtividade pela substituição de trabalho vivo por trabalho morto, altera as próprias características físicas das mercadorias, em alguns momentos dificultando a própria caracterização da mercadoria, i.e., os serviços. Segundo Gorz (2005, p.15):

“Atravessamos um período em que coexistem muitos modos de produção. O capitalismo moderno, centrado sobre a valorização de grandes massas de capital fixo material, é cada vez mais rapidamente substituído por um capitalismo pós-moderno centrado na valorização de um capital dito imaterial, qualificado também de “capital humano”, “capital conhecimento” ou “capital inteligência”. Essa mutação se faz acompanhar de novas metamorfoses do trabalho. O trabalho abstrato simples, que, desde Adam Smith, era considerado como a fonte do valor, é agora substituído por trabalho complexo. O trabalho de produção material, mensurável em unidades de produtos por unidades de tempo, é substituído por trabalho dito imaterial, ao qual os padrões clássicos de medida não mais podem se aplicar”.

Com a exigência de trabalhadores com mais destreza e especializados ocorre um processo de alteração dos salários desses trabalhadores, portanto de seu valor, remetendo Gorz a compreender uma mutação no valor da força de trabalho, na qual desaparece a sua origem, o valor dos bens necessários à sua reprodução, para assumir a forma de um novo tipo de capital, o capital humano. Constituído do próprio trabalhador como se fosse uma empresa, que precisa investir em si e aumentar sua capacidade produtiva de forma a vencer no mercado seus outros concorrentes para vender o “serviço” que realiza (GORZ, 2005).

Enquanto o valor das mercadorias é definido pelo seu processo de trabalho e, portanto, das informações, conhecimentos e destreza do trabalhador, e o valor da força trabalho depende desse conhecimento representado pelo seu “capital humano”, o capital enquanto tal não pode ser apropriação de trabalho excedente e sim de conhecimento, transmutando-se em capital imaterial (GORZ, 2005).

A obtenção do conhecimento, notadamente o científico, o único que gera interesse ao capital e o pode dotar de nova produtividade, tem um custo financeiro e em horas para sua obtenção (tempo de pesquisa) e a partir de sua criação tem custo de reprodução infinitesimalmente menor, dada a facilidade de se copiar e colar informações no mundo informatizado, o que o torna potencialmente menos mensurável e tende a se aproximar de zero. Essa incoerência dificulta a apropriação do conhecimento pelo capital como mercadoria, já que a partir de sua existência pode ser compartilhado gratuitamente pela sociedade (GORZ, 2005).

A condição necessária para a produção de conhecimento científico no modo de produção capitalista é, dessa forma, a propriedade privada da informação codificada, presente na contemporaneidade sob a forma de patentes, direitos de imagem e royalties. Havendo uma divisão dos capitais que detém essa propriedade, os “capitais imateriais”, e dos capitais clássicos empregadores de trabalho com grau de qualificação baixo, definidos como “capital material”, constitui-se uma nova hierarquia entre os capitalistas, de um ponto de concorrência para a submissão do capital material ao imaterial. O capital imaterial fica responsável pela concepção do produto, design e definição do processo produtivo e delega ao capital material a produção (GORZ, 2005).

Se o que define o valor deixa de ser o tempo de produção da mercadoria, em decorrência do processo de trabalho ter seu caráter qualitativo evidenciado, no qual suas características especiais de ser intelectual, cognitivo, etc. o tornam “imensurável” em unidades de tempo, e passando o conhecimento científico ser a principal força produtiva, de modo a criar heterogeneidades nos processos produtivos e na força de trabalho, inclusive em seu valor, tem-se a crise do conceito de valor (GORZ, 2005). Como sintetiza Gorz (2005, p.30):

“A crise da medição do trabalho engendra inevitavelmente a crise da medição do valor. Quando o tempo socialmente necessário a uma produção se torna incerto, essa incerteza não pode deixar de repercutir sobre o valor de troca do que é produzido. O caráter cada vez mais qualitativo, cada vez menos mensurável do trabalho, põe em crise a pertinência das noções de “sobretalho” e de “sobrevvalor”. A crise da medição do valor põe em crise a definição da essência do valor.”

Assim, a mudança nos processos produtivos gera trabalhos de natureza complexa e imateriais, não sendo redutíveis ao tempo social médio em virtude de sua heterogeneidade e conseqüentemente a sua não equivalência por tempo de trabalho despendido com outras mercadorias. O mesmo tempo de produção em duas mercadorias tem valor diferente na medida em que é imaterial e utiliza de conhecimentos técnicos diferenciados.

Ao analisarmos o pensamento do autor, percebemos uma clara confusão em relação ao trabalho concreto e abstrato com o trabalho simples e o complexo e ainda podemos destacar o entendimento do trabalho material como o que gera mercadorias materiais e o trabalho imaterial como produtor de mercadorias não tangíveis como softwares ou os serviços. Segundo o autor, o trabalho abstrato e o simples são caracterizados pelo trabalho pouco elaborado intelectualmente, cuja produtividade é medida em produtos por tempo, mas trabalho abstrato é precisamente o tempo de vida do trabalhador que é consumido durante o processo de trabalho, não existindo trabalho abstrato simples ou complexo, apenas trabalho abstrato.

O trabalho concreto, denominado por Gorz como material, é a forma com a qual a mercadoria atinge o seu valor de uso, como o consumo da força de trabalho e meios de produção opera conjuntamente. É simples quando opera com poucas adaptações e qualidades diferenciais e complexo quando envolve qualidades diferenciais diversas e produz valores-de-uso característicos e específicos. O trabalho simples é a manifestação concreta mais próxima do trabalho abstrato, cuja medida é o tempo de trabalho social médio despendido na produção, calculado em horas de trabalho e não mercadorias por tempo de produção (PRADO, 2005).

O trabalho concreto é conceituado em Marx como dispêndio produtivo de cérebro, músculos, nervos, mãos, etc.

“[...] Evidentemente, a partir disso é possível distinguir entre trabalhado manual e intelectual: o primeiro é atividade que materializa valores de uso mediante o emprego, principalmente, das habilidades corporais do homem, em especial suas mãos. O segundo é ação que materializa bens e serviços que dependem principalmente das capacidades inerentes ao cérebro humano” (PRADO, 2005, p.73).

O trabalho concreto, enquanto tal, sempre é atividade material e intelectual ao mesmo tempo. Já que como mencionado no primeiro parágrafo do capítulo anterior, o trabalho é a utilização das capacidades produtivas do homem mediante uma idealização prévia, de um plano anterior ao processo de produção. Assim todo trabalho material, ou manual, necessita do componente intelectual, independente do grau de elaboração teórica do qual necessita. Por outro lado, todo trabalho intelectual tem como necessidade se materializar em uma mercadoria, ser desenhado, escrito ou gravado. A ideia na mente não é separável do

trabalhador e só mediante essa alienação se torna mercadoria, precisa, portanto ser impressa em algum material suscetível aos sentidos humanos. Da mesma forma que é inconcebível um trabalhador acéfalo, mesmo no trabalho concreto mais simples, a existência de uma mente sem braços ou fala para materializar seu trabalho intelectual é igualmente difícil de conceber na mais fértil imaginação.

Voltemos ao tempo dos artífices artesãos: o tempo médio em que um artesão fabricava um sapato considerava o tempo para elaborar o “projeto” do sapato, qual seria o seu tamanho, modelo e materiais a serem utilizados, preparar as matérias primas, cortando o couro nos formatos desejados e por fim costurar as partes integrantes do sapato. O tempo de trabalho, considerado como médio de sua época, de todas essas etapas se integrava ao valor do sapato de forma completa. Assim, houve o tempo de “concepção e design” do produto desde as mercadorias mais rudimentares, e a gradativa divisão e especialização social do trabalho cingiram as etapas produtivas inicialmente em diferentes operários, posteriormente entre capitalistas diversos de forma a ocultar a fonte do valor, ainda mais quando as etapas do processo produtivo estão separadas por milhares de quilômetros de distância.

O trabalho imaterial de Gorz “não” pode ser reduzido a trabalho abstrato simples tendo em vista suas idiossincrasias e assim, a substituição gradativa de processos de trabalhos simples, majoritariamente manuais, para trabalhos complexos pertenceria ao inexorável destino do processo de produção de riquezas sociais moderno. Entretanto, para Marx o trabalho complexo sempre coexistiu com o simples e vale apenas como trabalho simples potencializado (PRADO, 2005). Podemos calcular o tempo de trabalho complexo segundo a orientação contida na *Capital*: “[...] Em todo processo de produzir valor, o trabalho superior tem de ser reduzido a trabalho social médio, por exemplo, um dia de trabalho superior a x dias de trabalho simples” (MARX, 2011, p. 231).

“A diferença entre trabalho superior e simples, entre trabalho qualificado e não-qualificado decorre, em parte, de meras ilusões, ou pelo menos de distinções que cessaram de ser reais, mas sobrevivem convencionalmente, por tradição; em parte, se origina também da situação precária de certas camadas da classe trabalhadora, situação que as impede, mais que as outras, de reivindicarem e obterem o valor de sua força de trabalho” (MARX, 2011, p. 231).

Apesar de complexos, ambos trabalhos das distintas mercadorias podem ser reduzidos a trabalho simples com uma simples multiplicação, dessa forma tempos de produção aparentemente idênticos, em sua essência seriam diferentes em virtude de suas diferentes produtividades, ao serem reduzidos ao trabalho abstrato alcançam seus equivalentes, como de fato ocorre no mercado ao se atribuir um preço a essas mercadorias.

Lembramos que o trabalhador vende sua força de trabalho ao capitalista e não o seu trabalho, do contrário não haveria excedente a se apropriar e ao assumirmos essa compreensão do trabalhador como dono de si mesmo, como uma empresa que se vende no mercado, como verdadeira é aceitar retornarmos ao fetichismo da economia vulgar. A formação de uma força de trabalho qualificada exige mais tempo para sua reprodução, o tempo em que aprende em cursos ou até mesmo a quantidade de anos na experiência no caso do conhecimento tácito, e ao ponto que é imprescindível para determinado processo de produção, essa mão de obra qualificada tem alterado o seu preço, ou sua capacidade de demandar o pagamento do seu valor, e será mais elevado que a média. O valor da força de trabalho é definido socialmente, alguns trabalhadores recebem menos que o seu valor, outros pouco acima, mas o que determina a sua validade não é o operário individual, mas sim a reprodução do trabalhador como classe social. Então, alguns trabalhadores tem o tempo de formação da sua capacidade produtiva inferior ao de outras parcelas da classe trabalhadora, mas não altera o seu valor social, já que toda mercadoria, inclusive a força de trabalho, é definida pelo *valor social médio* (MARX, 2011).

A imaterialidade do trabalho das mercadorias baseadas no conhecimento científico reflete-se no caráter imaterial dessas mesmas mercadorias, cujo valor, segundo o autor analisado, depende da qualificação do trabalhador, de sua capacidade cognitiva e sua experiência (conhecimento tácito). A produtividade superior desse trabalhador mais hábil e sua capacidade de obter maior remuneração em relação ao operário médio são definidas pelo seu “capital humano”. Logo, o trabalhador se sente “motivado” a investir em sua própria qualificação produtiva e sua adequação ao modo produtivo capitalista. Assim, a dificuldade de entender o fetiche da mercadoria que tem seu valor de troca pelo trabalho e não pelo seu valor de uso se transfere pelo fetiche que o processo de trabalho é que dá o valor de troca da mercadoria. Essa falta de compreensão da essência do modo de produção capitalista se transfere à formação do valor da força de trabalho.

A maior produtividade de determinado trabalhador o capacita a produzir mais mercadorias no mesmo tempo, ou transferir menos valor para cada mercadoria, capacitando o capital que o emprega a obter mais-valia extraordinária de seus concorrentes. Na medida em que essa produtividade fica restringida por um determinado tempo a uma pequena parcela dos capitalistas e sua fonte fica evidenciada da diferença do trabalhador, ela o capacita a exigir uma distribuição da riqueza, por ele mesmo criada, superior ao trabalhador facilmente substituível. O que para Gorz é a remuneração de seu capital, da empresa de si mesmo, é evidentemente falso, já que o capital se apropria de todo o excedente e não apenas de

migalhas do mesmo. A partir da compreensão equivocada sobre a vigência da lei do valor e suas consequências sobre o preço e valor da força de trabalho o autor conseqüentemente analisa o capital em outra forma.

Demonstramos como a base desse conceito diverge grandemente da realidade, mas para uma análise completa da concepção de imaterialidade do trabalho, do valor e do capital, precisamos contrapor o conceito desenvolvido por Gorz como capital imaterial e o papel da ciência na formação do valor das mercadorias de acordo com o pensamento clássico da economia política crítica presente em Marx.

Em primeiro lugar o conhecimento para ser apropriado pelo capital tem que ser produtivo, o saber puro e simples não interessa ao capital, prova disso é o desinteresse pelo setor privado da filosofia. Assim, o saber para ser produtivo tem que ter a capacidade de gerar novas mercadorias, produzir mercadorias já existentes com menor valor ou iludir o consumidor de que o tempo de produção de determinada mercadoria é mais elevado que seus concorrentes e isso significa uma mercadoria diferente, com mais qualidade. Portanto, o saber tem de ser aplicado a áreas que afetem a produção ou realização das mercadorias, isto é, que modifiquem o seu valor, já que o próprio Marx (2011) admite que o tempo necessário à realização de uma mercadoria se incorpora ao seu tempo médio de produção.

Ao passo que o trabalho subsumido ao capital se apropria do conhecimento técnico necessário à produção de mercadorias adquire nova produtividade. Vimos no capítulo anterior os incentivos e a forma de generalização social da mais-valia relativa, através da redução do valor da mercadoria individual em relação ao social médio da mesma forma funciona o conhecimento. Mais ainda, tem comportamento semelhante ao capital fixo. Uma máquina, que nada mais é que conhecimento elaborado do processo produtivo sob a materialização de engrenagens e automatizações, garante ao trabalhador maior produtividade e transmite o seu valor ao longo do seu desgaste.

O conhecimento não se desgasta, mas o tempo de sua propriedade privada é determinado pelo tempo dessa propriedade intelectual ou sua provável obsolescência. Assim, se uma nova tecnologia tem como custo um valor monetário e tempo projetado para se tornar obsoleto, ou findar o direito de propriedade exclusivo sobre ele, em X anos, o valor anual que transmite às mercadorias é do seu custo dividido por X. Ao passo que se produzem Y mercadorias em um ano, o valor transmitido a cada mercadoria é a razão de Y e X anual. O valor adicional criado não provém de um capital imaterial, do conhecimento, mas da nova força produtiva do trabalho dessa empresa, que obtém a mais-valia produzida pela concorrência em termos sociais médios.



Podemos afirmar a essência do valor, a permanência do tempo social médio de trabalho como medida, a identidade do trabalho complexo ao trabalho simples potencializado e a recordação dos ganhos de produtividade oriundos do conhecimento historicamente presentes no capitalismo, cuja posse garantiu a alienação do trabalhador dos meios de produção ora objetivados em máquinas e ferramentas, ora em linguagens técnicas, científicas ou codificadas em idioma estrangeiro.

O modo de produção capitalista permanece, desde seus primórdios, baseado na lei do valor de forma rigorosa, compra e vende as mercadorias pelo seu valor apropriando-se de trabalho não pago. As grandezas dos diferentes capitais, suas relações entre os diferentes tipos como industrial, comercial e financeiro não competem ao nosso trabalho, mas nos parece evidente que quanto maior o volume de capital, maior sua capacidade de extrair excedente, dos seus operários ou de outrem, com composições orgânicas do capital mais elevadas que a concorrência ou até mesmo via subcontratação capitalista. Portanto, não é o capital material que se submete ao imaterial, mas o pequeno capitalista ao grande capital extrator de mais-valia extraordinária. Como deixa escapar Gorz: “[...] ele [o capital material] se torna um momento subalterno desse processo, ainda que permaneça *indispensável ou mesmo dominante do ponto de vista qualitativo*” (2005, p.19, grifo nosso), com isso a necessidade do trabalho vivo para o capital se valorizar é reafirmada.

Demonstramos, assim, a crise do valor nos termos do trabalho imaterial, capital humano e capital imaterial se resumirem ao transporte da análise fetichista da mercadoria, na qual o valor-de-uso determina o valor de troca, para o processo de trabalho, em que o processo de trabalho determina o valor das mercadorias e não seu tempo social médio. Análise que submetida ao pensamento crítico perde sua validade.

#### **4.2 Crítica às concepções de Eleutério Prado**

Enquanto o trabalho imaterial não é a resposta para explicar as mudanças decorridas dos novos processos de trabalho e mercadorias do mundo real e virtual, Prado (2005) argumenta que o tempo de trabalho permanecerá como medida de equivalência das trocas das mercadorias, mas gradativamente será desmedido, ao curso que a força de trabalho se transforma de homogênea em heterogênea ao passo que o conhecimento humano se expande e é exigido no processo de trabalho.

O ponto de partida de Prado é uma sociedade em sua fase produtiva de pós-grande indústria, essa compreensão do momento atual do modo de produção capitalista assume a

forma de uma mudança da sociedade burguesa em que o capital financeiro domina por completo a lógica de valorização, isso significa a procura do capital se valorizar sem passar pela produção de mercadorias, a busca do superlucro na esfera da produção dá lugar à caça da renda financeira como forma por excelência de valorização e o capital produtivo ocupa um lugar subordinado ao tempo que o financeiro instala-se preferencialmente fora da produção, imprime o selo da propriedade privada na inteligência coletiva, para melhor poder puncionar a mais-valia aí gerada. (PRADO, 2005)

Antes de avançarmos ao papel do conhecimento na desmedida do valor apontada pelo autor, devemos entender como o capital financeiro muda, ou não, a lógica de valorização do capitalismo moderno. O capital financeiro obtém seu rendimento de emprestar o seu dinheiro, diretamente ou através de títulos, para terceiros e obter além do valor emprestado uma quantia adicional, denominada como juro. Ao pegar emprestado o capital industrial utiliza a lógica clássica e verdadeira de valorização, comprando e explorando a força de trabalho e ao fim do processo de produção obtém um determinado montante de mais-valia, do qual retira uma parcela e a paga ao capitalista financeiro. Quando o capital financeiro aplica seus recursos em títulos nada muda, apenas o caminho que a mais-valia deve fazer para completar o mesmo circuito, por exemplo, em casos de títulos de dívida pública que determinado Estado nacional paga um rendimento aos compradores de seus papéis, para obter tais recursos utilizam de impostos e tributos subtraídos da economia real, logo o capital produtivo continua a fonte de valorização moderna.

Talvez a dúvida de Prado sobre a hegemonia da forma dominante de valorização da economia se deva em parte a criação gigantesca de capital fictício, através do capital financeiro internacional e também das expansões monetárias nacionais, cada vez mais frequentes frente às recorrentes crises do modo de produção capitalista. A influência da maior criação de mercadoria-dinheiro aumenta o preço das mercadorias em dinheiro concomitantemente com a queda do seu valor, isso se deve ao fato da mercadoria-dinheiro perder mais valor que as mercadorias reais. Uma mercadoria que tenha como tempo social médio 2 horas e equivalente em dinheiro 2 unidades monetárias, no momento que cada unidade monetária é igual a uma hora, pode ter seu tempo reduzido a 1 hora e ter seu preço em 4 unidades monetárias, quando a criação de capital fictício transforma 1 dinheiro em 4 dinheiros.

A conclusão que chegamos é a mesma de Prado, afirmando “[...] que o valor trabalho, ainda que ele mesmo tenha sido cada vez mais suprimido dialeticamente pelo próprio capital, continua sendo absolutamente necessário para a compreensão da fase mais recente do

desabalaado desenvolvimento do capitalismo” (2005, p.15). A produção não é um momento subalterno do capitalismo “moderno”, ele é a essência de sua reprodução e valorização desde a revolução industrial aos dias atuais. Entretanto, o autor da USP entende o momento atual da sociedade capitalista como distinto, caracterizada pela desmedida do valor. Segundo ele:

Na grande indústria, o valor resolve-se em tempo de trabalho socialmente necessário. Entretanto, na pós-grande indústria, [...], o tempo de trabalho direto empregado na produção perde importância na produção da riqueza. Por um lado, o tempo de trabalho concreto gasto na produção perde expressão como fonte da força produtiva. Por outro, em consequência, o tempo de trabalho em si mesmo deixa de ser a fonte exclusiva do valor, de tal modo que o valor deixa de ser estritamente um quantum de trabalho socialmente necessário medido pelo tempo.

Porém, não se trata de dizer que a ciência e a tecnologia em si mesmas, independentemente do trabalho, são agora as produtoras do valor. Quem produz valor é ainda o trabalho, mas este agora, enquanto trabalho concreto, transformou-se em trabalho criativo, inteligente, cognoscitivo, etc., ou seja, atividade produtiva que exige a mobilização de conhecimentos, os quais por sua vez, são partes da força produtiva social – do intelecto coletivo da sociedade. Em consequência, dada a relativa irrelevância do tempo de trabalho e a proeminência da qualidade desse tempo, a ciência e a tecnologia tornam-se produtoras de “valor” por meio de trabalho. Assim, mesmo se o tempo de trabalho socialmente necessário é suprimido como medida da riqueza capitalista, esta tem ainda de ser medida. O valor desmedido continua dependente de um processo social de redução – mas este não é mais uma operação puramente quantitativa. (PRADO, 2005, p.89)

Dessa maneira, a qualidade do trabalho e os conhecimentos aplicados dentro do processo de trabalho alteram o valor das mercadorias, enquanto o processo de produção de uma mercadoria necessita de pouca elaboração material, ou um trabalho braçal ou “burro” em uma quantidade de horas X, nesse mesmo intervalo de tempo outra mercadoria utiliza de técnicas elaboradas e trabalho “inteligente” e por isso apesar do mesmo quantum de trabalho possuem valores diferentes ao se depararem no mercado. A redução da importância do tempo direto de trabalho na produção da riqueza é oriunda de uma mudança qualitativa do trabalho concreto, agora mais complexo, criativo, inteligente, etc.

Primeiramente temos de distinguir três conceitos utilizados na citação anterior como semelhantes, sendo que não o são: riqueza, força produtiva e valor. Prado afirma que o trabalho empregado diretamente na produção perde importância na produção de riqueza, embora seja uma consequência já apresentada por Marx no *Capital* e resgatada em nosso estudo anteriormente as razões desse movimento, não obstante o conceito de riqueza abre a exposição de Marx no 1º parágrafo de sua magna obra: “A riqueza das sociedades onde rege a produção capitalista configura-se em “imensa acumulação de mercadorias”, e a mercadoria, isoladamente considerada, é a forma elementar dessa riqueza”. (MARX, 2011, p.57) Tendo a mercadoria o duplo caráter de recipiente de valor de uso e de valor de troca, riqueza é a soma dos valores de uso sociais, gradativamente com menor quantidade de trabalho individual em decorrência da evolução do modo de produção capitalista, e com isso menor valor de troca

individual, mas maior massa de valor de troca na sociedade como um todo e acúmulo de valores de uso em proporções gigantescas.

A seguir informa que o tempo de trabalho concreto gasto na produção perde importância como fonte da força produtiva, mas esquece-se a diferença entre força produtiva e trabalho, a primeira é a capacidade de transformação de valores de uso, na qual a força de trabalho tem sua força produtiva ampliada com novas tecnologias, desde ferramentas simples, maquinaria, entre outros, enquanto o tempo de trabalho concreto aplicado na produção se reflete no valor de troca das mercadorias e, portanto, no seu valor. A aplicação da ciência na produção de mercadorias tem como objetivo a mais-valia extraordinária, que só é possível ao se produzir em menor tempo que o socialmente necessário. Isso significa dotar a força de trabalho com maior capacidade produtiva e produzir mercadorias com menos valor.

Não satisfeito, o autor em pauta, afirma que “[...] a ciência e tecnologia em si mesma, independentemente do trabalho, são agora produtoras de valor”, para no mesmo parágrafo terminar a concluir o contrário, em que “[...] a ciência e tecnologia tornam-se produtoras de “valor” por meio do trabalho”. Ora, ou a ciência produz valor sem o trabalho, ou dota a força de trabalho com nova capacidade produtiva e assim altera a magnitude do valor das mercadorias, por reduzir o tempo de trabalho socialmente necessário. Sabemos que a segunda afirmação é que converge com a realidade e os escritos de Marx.

Precisamos, dessa forma, recordar como se forma o valor das mercadorias: o valor das mercadorias é a soma do tempo social médio de trabalho dispendido no processo produtivo adicionado do desgaste dos meios de produção, logo um somatório de valores e não a “redução” proposta por Prado. E assim os componentes integrantes do valor, que um cria e o outro apenas transfere, são a chave para entender a desmedida de Prado. Iremos separar a desmedida do valor em dois argumentos: o primeiro a heterogeneidade da força de trabalho com diferentes conhecimentos e como ela transfere/cria valor e a segunda é o papel do conhecimento na formação do valor, ou em outras palavras como conhecimento altera o valor quando sua propriedade é da força de trabalho ou quando é do capitalista.

A comparação dos processos produtivos assume a forma da comparação de modalidades esportivas pelo autor, que não sendo submetidas diretamente à lógica de valorização capitalista não são mercadorias, mesmo assim iremos analisá-las:

O sucesso de um corredor de maratona, por exemplo, expressa-se precisamente no tempo em que ele leva para percorrer os 42.195 metros dessa prova; já a habilidade e a beleza da exibição de uma ginasta olímpica é representada por meio de uma convenção adotada pelos jurados esportivos, numa escala cardinal de pontos. No primeiro caso, a medida se dá em termos estritamente quantitativos; no segundo, entretanto, a qualidade é transformada em

quantidade por uma operação que envolve regras de conversão tacitamente aceitas – ou, eventualmente, impostas por que tem mais poder. (PRADO, 2005, p.88)

Advertimos que não é feita a distinção entre atletas médios ou de alto desempenho, o que por si só já demonstra a presença do componente qualitativo mesmo nas atividades, aparentemente, puramente quantitativas. Assim, o corredor equivaleria ao trabalho concreto na sua forma mais simples e o ginasta ao trabalho concreto qualificado e, portanto, desmedido. A capacidade de um maratonista realizar os 42 km de uma prova está diretamente vinculada ao seu tempo de treino e preparação, o tempo que um atleta se prepara para uma prova o qualifica a obter um determinado tempo em uma prova, assim como a força de trabalho, quanto maior sua experiência produtiva por se vender anteriormente ao capitalista ou o seu tempo de escolaridade o dotam de uma capacidade produtiva. A classe trabalhadora possui um grau médio de qualificação técnica e o tempo de trabalho dessa qualificação média é que pode ser diretamente reduzido a tempo de trabalho abstrato. Não é difícil medir seu trabalho em tempo dado que o cronômetro mede com facilidade o tempo da corrida. Ao analisarmos o ginasta identificamos que o mesmo se aplica, determinada acrobacia e sua plena realização em uma competição refletem um tempo de treinamento para alcançar a habilidade de executá-la com perfeição. Quanto mais complexos os movimentos realizados pelo ginasta olímpico, mais elevada deve ser a nota dos jurados, inclusive o movimento contrário é algo estranho para qualquer leitor, e assim a convenção define que o maior tempo de treino anterior, necessário em média, para realizar uma pirueta deve ser quantificado com uma nota maior.

Saímos dos mistérios da qualidade quantificada e voltamos à essência do valor, o tempo de trabalho. A diferença de qualificação da força de trabalho nos remete novamente à diferença entre trabalho simples e complexo já apresentado. O trabalho complexo equivale a x unidades de trabalho simples, então se o tempo de treinamento para uma nota 8 na ginástica é de 8 horas de treinamento diário e o tempo de treinamento diário de um maratonista é 4 horas, o “valor” do primeiro é 2 vezes o segundo. (MARX, 2011)

Quando esse conhecimento é propriedade social e apreendida tacitamente por toda a classe trabalhadora, a força de trabalho obtém essa capacitação produtiva e ela fará parte do seu tempo social médio de reprodução, será incorporada ao seu valor. Para se vender ao capital, em determinado momento histórico, bastava ao operário existir, mas no avanço das forças produtivas nascem novas exigências à força de trabalho, como, por exemplo, estar alfabetizada, essa nova necessidade de tempo na formação da força de trabalho é incluído em

seu valor, o qual é determinado pelo tempo social médio das mercadorias de sua subsistência e reprodução social.

Chegamos ao ponto em que o conhecimento produtivo quando propriedade de uma parcela da classe trabalhadora se reflete na separação do trabalho concreto em simples e complexo e o tempo de formação desses operários com maior produtividade exige um tempo que será contabilizado posteriormente na formação de suas mercadorias. E quando disseminado de forma social no ponto de alcançar a “inteligência coletiva” sinalizada por Marx nos *Grundrisse* se incorpora ao valor da força de trabalho na proporção do seu tempo médio de aprendizado.

A disponibilidade do saber social o torna apropriável, por suas características de custo de reprodução próximo de zero, também do capital e sua utilização na criação de novas máquinas e processos produtivos de forma gratuita é o que caracteriza o período da grande indústria para Prado (2005).

No modo de produção capitalista, o conhecimento científico e tecnológico tem necessariamente de se acumular no capital fixo, já que o capital fixo é o instrumento por excelência da subordinação dos trabalhadores e, assim, meio imprescindível de redução do trabalho necessário e de expansão do trabalho excedente. É como capital fixo, diz Marx, que o capital produtivo assume o caráter de fim em si mesmo. (PRADO, 2005, p. 106)

A busca da privatização do conhecimento científico e técnico e sua utilização como forma de valorização do capital através da concessão da utilização desse conteúdo informacional, i.e., do aluguel do conhecimento, segundo Prado, é que diferencia a fase “atual” do capitalismo da anterior, mesmo sem conseguir definir claramente a ruptura do momento histórico anterior com o “atual”, ou quando que a forma de obtenção de mais-valia deixou de ocorrer pelas vias da produção de mercadorias ao empregar o trabalho assalariado.

As empresas produtoras de “conhecimento” o emprestam para sua utilização na esfera da produção para ao fim obter uma parcela da mais-valia gerada no capital industrial. Assim, assumindo a forma de capital financeiro e proporcionando a criação de capitalistas especializados em obter rendas sob a forma de juros de “capital conhecimento” adiantado. (PRADO, 2005)

“[A] organização produtiva pós-grande industrial, em função de seus monopólios tecnológicos, vai então procurar extrair ganhos extras a partir de suas transações com as empresas e consumidores que figuram como seus clientes. Ademais, vai buscar consolidar seus próprios retornos comprimindo os lucros das empresas subcontratadas, as quais, por isso mesmo, têm de explorar mais brutalmente seus próprios trabalhadores”. (PRADO, 2005, p.110).

A mais-valia obtida pelo capital na pós-grande indústria é proveniente de outros capitais que utilizam o seu conhecimento e exploram a força de trabalho, retirando o seu

excedente e pagando o capital adiantado sob a forma de juros. Para o capitalista industrial não importa se a capacidade de extrair excedente de sua força de trabalho está materializada em uma nova máquina, em novo “conhecimento” ou em dinheiro para comprar capital fixo para por em obra a sua extração de trabalho não pago. A fonte do valor das mercadorias ao fim do processo produtivo permanece sendo o trabalho, parte do conhecimento utilizado é pago pelo seu desgaste, como qualquer capital fixo, a parte “mágica” do valor do saber provém de dotar a força de trabalho com nova produtividade e obter mais-valia extraordinária ao produzir com tempo inferior ao social médio.

Devemos também lembrar que as magnitudes dos capitais analisados, “conhecimento-financeiro” e industrial, são grandiosamente desiguais e a forma como se divide socialmente a mais-valia entre os capitalistas, diz Marx, é na proporção de seus montantes. Um capital duas vezes apropria-se do dobro da mais-valia que um capitalista com menor quantidade de capital. (MARX, 2011)

A propriedade de novos conhecimentos produtivos que em sua materialidade diferem das máquinas, mas em seu funcionamento e criação de valor são idênticos, sob o monopólio de alguns capitais em nada alteram o valor das mercadorias e, portanto, a sua forma de valorização. Mais ainda, é cada vez mais necessária uma maior exploração da força de trabalho, do aumento da intensidade do trabalho, da exaustão do trabalhador e da redução social do necessário ao operário de forma a aumentar o excedente. A sua divisão entre os capitalistas não muda sua origem, apenas muda o seu destino. O impedimento da reprodução livre do conhecimento tecnológico assume uma nova forma de capital fixo das empresas e como capital fixo apenas transfere valor ao longo do seu desgaste. (PRADO, 2005)

Enfim, o valor desmedido, que poderia ser entendido como uma tendência futura, no presente aparenta ser a não compreensão de que todo trabalho humano necessita da mente humana e a formação dessa capacidade de produzir valor-de-uso depende de tempo de aprendizado e repetições ao ponto de que o conhecimento tácito é medido em anos, inclusive todo trabalhador sabe quanto o capitalista aprecia a “experiência profissional” que possui ao se vender. Ou mais ainda, que os cursos de formação ou de ensino, possuem uma carga horária mínima até que o conhecimento seja transmitido e assimilado.

O tempo social médio de trabalho abstrato ainda é a medida exata do valor das mercadorias, as tentativas de negar essa verdade do modo de produção de riqueza vigente em parte decorrem de uma presunção de estarmos mais avançados em relação à revolução industrial e o caminho para emancipação do homem é iminente. A libertação da exploração do homem pelo homem hora assume a falácia da economia dos serviços, do trabalho imaterial e a

substituição do trabalhador humano pelo cibernético de Gorz ou ainda a violação da lei do valor e saída ao socialismo de Prado, porém, no que tange a forma de criação de valor e riqueza ainda estamos no mesmo patamar da revolução burguesa: o modo de produção capitalista.

### **4.3 Comentários acerca da posição de Adrian Sotelo**

Ao contrário dos autores mencionados, cuja tentativa de demonstrar a saída eminente do capitalismo rumo a uma sociedade em que a criação e distribuição da riqueza se desse de maneira menos desigual, Adrian Sotelo explica a realidade como uma intensificação das relações capitalistas de produção, evidenciando de forma franca e ampla a validade da lei do valor.

O modo como se organiza a produção no capitalismo ao longo da história realiza ciclos de crescimento, depressão e substituição por outra forma de organização, ainda capitalista, do trabalho. Inicialmente sob a forma fordista de produção, substituídos por formas flexíveis de produção como o toyotismo, kalmaranismo, reengenharia ou new economy estado-unidense.

Ante a crise do fordismo pensábase que os novos paradigmas impostos na organización do traballo resolverían de xeito duradoiro os problemas de sobreprodución e crise económica, ao alimentar círculos virtuosos de incrementos duros na produtividade do traballo que á súa vez incrementarían a rendibilidade das empresas. (SOTELO, 2005, p. 11)<sup>7</sup>

Apesar das previsões, aconteceu o contrário na fase atual do capitalismo neoliberal: as taxas de crescimento do produto apontam níveis decrescentes ao longo do tempo, uma dominação do capital financeiro-especulativo e consequente atrofia dos sistemas produtivos, a utilização indiscriminada de políticas monetárias expansionistas frente às crises e contracionistas para controle da inflação e aumento brutal do desemprego, subempregos, informalidade e precariedade laboral. (SOTELO, 2005)

De forma a estancar a queda da taxa de lucro inerente ao sistema capitalista, novas organizações do trabalho foram colocadas em prática, com um único intuito, aumentar a exploração da força de trabalho. O “neotaylorismo” consiste na intensificação da exploração do trabalho mediante a aplicação da tecnologia de forma a aumentar a destreza e habilidade do trabalhador, o “neofordismo” utiliza das últimas revoluções tecnológicas aplicadas à cadeia de montagem fordista, a reengenharia é um método de reestruturação empresarial,



utilizada principalmente nos Estados Unidos, a partir do zero, enxugando a empresa, o que de certa forma significa demissões de trabalhadores e transferência de cargas de trabalho para os remanescentes. Por fim, temos o “toyotismo” que se caracteriza por um sistema de organização da produção baseado numa resposta imediata às variações de demanda e que exige, portanto, uma organização integrada e flexível, inclusive dos trabalhadores e também o kalmaranismo que consiste na substituição da linha de montagem por grupos de trabalho de forma integrada e artesanal. (SOTELO, 2005)

As diversas formas de organização da produção tem como principio o aumento da exploração da força de trabalho, assim como se dá o corte no gado não altera a sua morte para se tornar alimento do homem, a alteração na organização produtiva como saída à queda da extração de mais-valia não esconde a centralidade da lei do valor na produção de riquezas e reprodução social, apenas a reforça. Ademais, a compreensão do momento de globalização da economia deve ser entendida com base na teoria do valor de Marx enquanto teoria do capitalismo como modo de produção pela primeira vez universalizada. (SOTELO, 2005)

Dessa forma, a vigência mundial da lei do valor precisa ser amparada não somente pelas regras do mercado, mas também pela intervenção estatal de forma a facilitar a extração de mais-valia sob a égide do neoliberalismo.

O neoliberalismo está interesado en promover unha transición guiada polo mercado cara ao novo réxime económico. Para o sector público, isto significa privatización, liberalización e imposición de criterios comerciais no sector estatal que aínda fica; para o sector privado, isto significa desregulación e un novo esquema legal e político que proporcione apoio pasivo ás solucións de mercado. Isto reflíctese no favorecemento por parte do Estado de mercados de traballo “despida e contrate” (hire-and-fire), de tempo flexíbel e salarios flexíbeis; nun aumento dos gastos tributarios dirixido por iniciativas privadas baseadas en subsidios fiscais para actividades económicas favorecidas; nas medidas para transformar o Estado de benestar nun medio para apoiar e subsidiar os baixos salarios así como para mellorar o poder disciplinario das medidas e programas de seguridade social; e na reorientación máis xeral da política económica e social cara ás necesidades do sector privado. (JESSOP apud SOTELO, 2005, p. 22)

O aumento dos capitais em âmbito mundial decorrente da concentração e centralização do capital redundava numa generalização da lei do valor como alicerce do modo de produção capitalista em escala global. Em sua fase atual, imperialista e expansionista, não pode ser entendida sem os conceitos de valor, mais-valia, taxa de lucro, composição orgânica do capital, etc. Assim como em qualquer etapa histórica do capitalismo, a chave para o entendimento é a sua essência magna, como opera a lei do valor, agora de forma generalizada em países do centro e da periferia do sistema capitalista e o seu substrato necessário: o mundo do trabalho, por consequência da redução das taxas de lucro vê os empregadores recorrendo à superexploração do trabalho, inclusive no capitalismo central. (SOTELO, 2005)

---

<sup>7</sup> Citações de acordo com a publicação original em idioma galego.

Historicamente, o desenvolvimento do centro desenvolvido da economia mundial baseia-se em combinações de exploração via mais-valia absoluta e relativa, a acumulação capitalista dela decorrente orientada pelo incremento da produtividade de trabalho, enquanto as sociedades subdesenvolvidas e dependentes tiveram como preponderante no seu processo acumulativo a maior exploração da força de trabalho, aumento da intensidade e da jornada de trabalho e o pagamento da força de trabalho abaixo do seu valor, porém, os países desenvolvidos também lançam mão da exploração do trabalho pelas vias do prolongamento da jornada e maior consumo da força de trabalho, mas quando comparados entre países com diferente grau de desenvolvimento capitalista os pesos relativos tendem para mais-valia relativa no centro e mais-valia absoluta na periferia. (SOTELO, 2005)

O domínio do capitalismo por poucas empresas oligopolistas, ou monopolistas, transnacionais tende a equalizar as organizações produtivas e nível de exploração da força de trabalho ao passo que esses grandes capitais do centro do sistema se expandem em escala mundial, as diferenças tecnológicas entre suas matrizes nos países de origem e em suas filiais na periferia capitalista tornam-se gradativamente inferiores e o que diferencia suas rentabilidades basicamente é a exploração e o preço da força de trabalho. (SOTELO, 2005)

Uma dada tecnologia, ou capital fixo, proporciona uma produtividade do trabalho sob uma intensidade normal da exploração da força de trabalho e disso decorre a rentabilidade do capital. No momento que com o mesmo capital fixo se explora de forma mais intensiva a força do trabalho, a mais-valia obtida é maior e, portanto, a rentabilidade do capital medida pela sua taxa de lucro. Isso motiva os grandes capitalistas transnacionais a migrar para a periferia de forma a aproveitarem dos grandes contingentes de força de trabalho desprotegidos em outros países e também a aplicar as práticas de grande intensidade do trabalho em suas matrizes. Assim, o desenvolvimento capitalista não nivela a condição da força de trabalho “por cima”, pelo contrário, dissemina a exploração em escala ampliada que os trabalhadores da periferia já conheciam.

Na periferia capitalista o Estado nacional, dominado pela ideologia neoliberal, pôs em curso as reformas demandadas pelo capital internacional, a retirada dos entraves legais de proteção da força de trabalho à exploração desenfreada. A flexibilização do mundo trabalho consiste numa maior facilidade para o capital contratar e demitir, reduzindo a proteção legal e os custos de demissão dos trabalhadores, estimulando os contratos por tempo determinado e maior número de demissões nos momentos depressivos do ciclo econômico, além disso, a flexibilização da jornada de trabalho, através das horas-extras com custos reduzidos e gradativamente não pagas. O aumento da proporção paga pelo trabalhador em relação às

contribuições sociais e diminuição da parcela paga pelo capital e a ruptura da rigidez dos salários, principalmente o salário mínimo, também são etapas da “terraplanagem” que o Estado executa para a edificação da exploração capitalista. (SOTELO, 2005)

Isso significa para a classe trabalhadora uma maior insegurança em relação ao seu emprego podendo ser despedida a qualquer momento, a redução do salário recebido (nominal e real), o aumento do sobretrabalho através de horas extras mal remuneradas e aumento da intensidade com o receio de se ver desempregado e incapaz de garantir sua sobrevivência e de sua prole. Como a presa mais perto da boca do predador em uma perseguição tende a correr de forma mais desesperada na iminência de sua morte.

Infelizmente esse cenário tenebroso não é uma novidade do modo de produção capitalista, pelo contrário é a sua origem, como já mencionado por Marx em O Capital, Livro I, Capítulo VIII - A jornada de trabalho. O ímpeto capitalista de obter mais-valia e lucro extraordinário se transfere para a realidade laboral na maior exploração da força de trabalho, deixando de forma límpida e transparente o conflito social capital trabalho. As jornadas de trabalho que inclusive utilizavam de mão de obra infantil na revolução industrial se estendiam ao limiar da resistência humana e o pagamento dessa força de trabalho se limitava a simples sobrevivência biológica do ser humano.

A melhoria relativa dos padrões de vida do proletário do centro desenvolvido do sistema capitalista em relação ao dos países subdesenvolvidos, por certo tempo obscureceu a nitidez do conflito sobre o excedente do trabalho, mas a superexploração do trabalho historicamente presente se disseminou com as grandes empresas transnacionais e a queda da taxa de lucro global e a redução do crescimento em níveis globais.

#### **4.4 Retorno às teses de Ruy Mauro Marini**

A superexploração da força de trabalho é um conceito elaborado pelo brasileiro Ruy Mauro Marini em 1969, durante o período da ditadura militar. Sua obra o leva à prisão, torturas e exílio em virtude do risco que suas ideias trariam ao capital. Baseada no conceito de existirem trocas desiguais no comércio internacional entre países com desenvolvimentos capitalistas distintos e, portanto, duas formas predominantes de exploração da força de trabalho: o centro desenvolvido, especializado em manufaturas, e periferia exportadora de bens primários, procura retirar a confusão comum entre mais-valia relativa e produtividade do trabalho.

A troca desigual entre os países se origina da busca pela mais-valia extraordinária. Quando capitalistas individuais de um mesmo setor competem pela realização da mais-valia ao produzirem com menor valor que o social médio capturam o excedente de seus concorrentes e obtêm a almejada mais-valia extraordinária. Para produzirem com menor valor tendem a produzir com maior composição orgânica do capital, de forma a aumentar o componente de trabalho morto em relação ao vivo na composição do valor de suas mercadorias.

Ampliando a análise para a economia capitalista como um todo, observamos a competição se exercer entre os setores produtivos: O setor I, produtor de bens de capital, e o setor II de bens de consumo dividido em IIa, bens de consumo da classe trabalhadora, e IIb, bens de consumo de luxo, cada qual com sua composição orgânica do capital. Ao reduzir o valor de suas mercadorias os setores I e IIa contribuem para a redução dos valores das mercadorias em geral, inclusive do valor da força de trabalho e portanto, a maior produtividade desses setores configura a origem da mais-valia relativa em todo o modo de produção capitalista, enquanto que a redução do valor das mercadorias em IIb contribuem apenas para aumentar a sua taxa de lucros, mantendo inalterados as taxas de lucro dos demais setores. Além disso, nesse setor o valor-de-uso adquire uma importância mais decisiva na realização dos produtos, dada a maior diferenciação das mercadorias produzidas nesse subsetor, e os desvios em relação à lei do valor são mais frequentes, como a superestimação da produção artesanal em contraste com a fabril. (MARINI, 1979)

Conviene tener presente que, al transferir a los precios en menor medida que I y IIa los aumentos de productividad, el subsector IIb establece con los demás una relación que implica una transferencia intersectorial de plusvalía, vía precios, que va más allá de la correspondería estrictamente a los mecanismos de nivelación de la cuota de ganancia y que mas bien los violan; en otros términos, se configura una situación similar a la que alude la noción de intercambio desigual en la economía internacional. Ello reduce, pues, la masa de ganancia que toca a I y IIa (aunque las ramas de I que producen fundamentalmente para IIb puedan resarcirse, recurriendo también a la plusvalía extraordinária) y presiona hacia abajo su cuota de ganancia. En otras palabras: el sector IIb ejerce un efecto depresivo sobre la cuota general de ganancia, el cual rigurosamente la contrapartida de la ganancia extraordinária que en el se verifica. (MARINI, 1979, p. 38-39)

Assim como existe uma transferência de mais-valia entre os capitais com diferentes composições orgânicas na produção da mesma mercadoria, cujo produto é a mais-valia extraordinária, as diferentes composições do capital entre fixo e variável entre os subsetores da economia também proporcionam uma transferência de mais-valia intrasetorial dos produtores com menor composição orgânica para os capitais dos segmentos com maior intensidade tecnológica e mais elevada composição orgânica.

A transferência de trabalho excedente de um setor para o outro se dá via preços, e logo, numa economia capitalista mundializada o mercado internacional se torna por excelência o campo dessas trocas desiguais entre os setores. Dado os diferentes processos históricos de constituição dos capitalismo nacionais, têm-se a caracterização de trocas no mercado internacional de mercadorias dos países do centro capitalista, de maior composição orgânica do capital, com maior proporção dos capitais invertidos no setor IIb, com os países da periferia do modo de produção capitalista, cuja relação entre os setores produtivos está deslocado para o lado I e IIa, principalmente, da balança. Em decorrência das diferenças de produtividade e intensidade do trabalho nos países que produzem bens primários e intermediários e os que produzem bens manufaturados, com alta intensidade tecnológica, se origina a chave do intercambio desigual (MARINI, 1979).

O aumento da produtividade do trabalho nos países desenvolvidos do modo de produção capitalista se dá, historicamente, em pesos relativos maiores à mais-valia relativa, em virtude da importação de alimentos mais baratos dos países subdesenvolvidos e, além disso, com a participação das manufaturas na esfera de consumo da classe trabalhadora. Assim, ganhos de produtividade reduziriam o valor da força de trabalho e conseqüentemente o tempo necessário. Em contrapartida, na periferia capitalista o nível de salários está comprimido próximo ao nível de subsistência biológica e a realização de grande parte das mercadorias se dá no mercado internacional. Com isso maior produtividade não afeta o tempo necessário, apenas aumenta a quantidade de produtos, fazendo com que o capitalista periférico ganhe pela massa de valor ao produzir uma maior quantidade de mercadorias ao invés de aumentar sua taxa de mais-valia. (MARINI, 2000)

De fato, se bem constitui a condição por excelência da mais-valia relativa, uma maior capacidade produtiva do trabalho não garante por si mesmo um aumento da mais-valia relativa. Ao aumentar a produtividade, o trabalhador só cria mais produtos no mesmo tempo, mas não mais valor; é justamente esse fato o que leva o capitalista individual a procurar o aumento da produtividade, já que isso lhe permite rebaixar o valor individual de sua mercadoria, em relação ao valor que as condições gerais da produção lhe atribuem, obtendo assim uma mais-valia superior à de seus competidores – ou seja, uma mais-valia extraordinária. (MARINI, 2000, p. 113-114)

A mais-valia é o tempo excedente em que o capitalista consome a força de trabalho além do tempo necessário, então a mais-valia relativa se dá pela contração do tempo necessário, isto é, na redução do valor dos bens necessários à subsistência do trabalhador, à desvalorização dos bens-salário, para o que concorre em geral, mas não forçosamente, a produtividade do trabalho. (MARINI, 2000)

No mercado internacional ocorre o intercambio desigual entre os setores e também dada a divisão internacional do trabalho, uma apropriação de excedentes dos capitais dos

países com maior composição orgânica que os países com menor capital fixo em relação ao variável, então parte dos aumentos de produtividade na economia periférica se transfere para o centro desenvolvido, e a alternativa para a manutenção das taxas de lucro nas economias dependentes é explorar de forma ainda mais brutal a força de trabalho, comprimindo o trabalho necessário ao mínimo possível, inclusive o remunerando abaixo do seu valor, consumindo de forma mais acelerada a força de trabalho.

Marini denomina superexploração da força de trabalho a organização laboral caracterizada pela “[...] intensificação do trabalho, prolongamento da jornada de trabalho e a expropriação de parte do trabalho necessário ao operário para repor sua força de trabalho” (MARINI, 2000, p. 125). Fundamentando o capitalismo subdesenvolvido na maior exploração do trabalhador, e em maior desgaste da força de trabalho, ao invés do desenvolvimento da capacidade produtiva do trabalho, um aumento de mais-valia extensivo em comparação com o intensivo do centro capitalista.

A intensidade ampliada do consumo da força de trabalho se faz pela maior exigência de esforço que o trabalhador tem que realizar, ou manusear mais matérias-primas ao mesmo tempo, ou realizar suas tarefas de forma mais contínua, ou uma combinação das duas formas. Esse incremento de produtividade, já que agora produz mais mercadorias no mesmo tempo, gera um desgaste acentuado da força de trabalho, em virtude de se aplicar com mais intensidade sua força vital no processo laboral. Esses efeitos tornam-se ainda mais devastadores quando a extensão da jornada de trabalho é frequente para o trabalhador.

O ponto central da superexploração da força de trabalho está além do consumo máximo da força de trabalho, mas na sua remuneração abaixo do valor. Todos esses componentes têm em comum a negação ao trabalhador sua reprodução em condições normais para repor o seu desgaste, em primeiro lugar é obrigado a um dispêndio de força de trabalho superior ao normal, ocasionando seu esgotamento prematuro e em segundo lugar se retira dele a possibilidade de consumir o estritamente indispensável para conservar sua força de trabalho em estado normal. (MARINI, 2000)

Marini explica o pagamento abaixo do valor da força de trabalho pela captura do excedente gerado na periferia através do intercâmbio desigual com os países desenvolvidos, na troca de produtos primários por manufaturas. Mas nesse ponto surgem algumas dúvidas: é inegável que a classe trabalhadora dos países subdesenvolvidos é brutalmente mais explorada que nos países centrais, que existe uma diferença entre as mercadorias que consomem e no seu nível de salários, inclusive mencionada por Marx sobre a diferença internacional dos

salários, entretanto se o pagamento abaixo do valor da mercadoria força de trabalho ocorre, como é determinado o seu preço (salário) se não pelo seu valor?

Temos duas hipóteses sobre essa incoerência:

- a) A força de trabalho é remunerada pelo seu valor, mas os componentes necessários, determinados historicamente, entre os países são diferentes, dessa forma a reprodução em condições normais de um operário alemão, inclusive decorrente de sua maior produtividade, exigem manufaturas diversas e componentes culturais diversos, enquanto que o trabalhador latino-americano necessita apenas da sua reprodução biológica.
- b) A classe trabalhadora é uma mercadoria mundial, e seu valor seria dado pela média global dos bens necessários para sua reprodução como classe social, assim a capacidade de exigir o seu valor estaria diretamente relacionada pelo nível de produtividade de cada país e pelos seus exércitos industriais de reserva.

Ambas as hipóteses podem ser pensadas de formas individuais, mas possuem maior poder de explicação se utilizadas conjuntamente. A primeira como a diferença dos bens necessários entre os vários países, desde o tipo de alimentação básica da população operária (batatas, milho, soja ou arroz possuem valores diferentes e na medida em que cada país possui um padrão alimentar diferente, há uma diferença nos valores das forças de trabalho disponíveis nos mercados internos) até a incorporação de manufaturas simples e/ou complexas no consumo do trabalhador nos países desenvolvidos e o contrário se dá nos países subdesenvolvidos. Ademais, não podemos esquecer a formação histórica da classe trabalhadora de cada país: as colônias da América latina caracterizadas por uso abundante de mão-de-obra escrava e com sua conversão para o trabalho assalariado, o padrão de consumo herdado da antiga situação escravista produz um conjunto de bens necessários restritos à alimentação básica e de baixa qualidade, enquanto que em países desenvolvidos as origens de suas respectivas classes operárias são diversas, tem o habitante da cidade da revolução industrial que conviveu (e desejou) as manufaturas com que se encontrava diariamente, os ex-camponeses, os ex-artesãos, etc. (formando um conjunto de mercadorias culturalmente necessárias à classe trabalhadora diversa da aqui encontrada), sem considerar a situação climática e a necessidade de bens para prover os rigorosos invernos europeus, estado-unidense e japonês. Isso por si só já garante um valor e uma remuneração à força de trabalho superior nos países desenvolvidos, mas isso não garante melhores condições de vida ao trabalhador do centro em relação ao capitalista.

A segunda hipótese pode ser pensada quando tomamos a força de trabalho como uma mercadoria mundial, assim é realizada a média do valor dos trabalhadores assalariados

espalhados pelo globo e os trabalhadores com maior produtividade, do centro capitalista, possuem uma maior capacidade de demandar o pagamento de seu valor, enquanto que a periferia seria remunerada abaixo do valor mundial médio, mais ainda remunerada pelo seu valor nacional médio, caracterizado pelo nível de subsistência básico. Assim, a classe trabalhadora da periferia capitalista seria remunerada abaixo do valor da classe trabalhadora mundial, mas não abaixo do seu valor, pois é difícil conceber a retirada do único incentivo do trabalhador vender sua força de trabalho: a sua própria reprodução. E o pagamento abaixo do valor, ou seja, com equivalente monetário inferior às mercadorias necessárias para sua subsistência e reprodução, em termos mais gerais, significariam uma redução do crescimento da massa de trabalhadores disponível no mercado e um crescimento negativo da população, fatos que não ocorreram nos países pobres do modo de produção capitalista.

Não obstante a restrição de migração da força de trabalho entre os diferentes estados nacionais que inviabilizaria a equalização dos exércitos industriais de reserva e, portanto, do valor da força de trabalho, a mundialização do capital, e sua capacidade de se instalar em qualquer parte do globo, orientada pelas decisões de investimento com intuito de fugir da queda tendencial da taxa de lucro, faria com que o capital se instalasse em locais com menor valor da força de trabalho. Portanto a equalização do valor da força de trabalho se dá pela fuga do capital de locais em que a força de trabalho tem um valor mais elevado, e não pela procura da força de trabalho ser melhor remunerada no mercado mundial, mesmo que o fenômeno de migrações de trabalhadores seja cada vez mais comuns, totalizando 3% da classe trabalhadora mundial (STANDING, 2014).

Essa ideia ganha força ao pensarmos o momento da economia mundial, com a exploração da força de trabalho nos países asiáticos, em caráter de superexploração do trabalho e com as melhores tecnologias produtivas combinadas, concomitante aos brados do capital para flexibilizar as leis laborais no centro desenvolvido do capitalismo mundial, e as reduções do nível do emprego e salários. O maior contingente de operários mal remunerados além de recuperar momentaneamente a queda da taxa de lucro, reduziu o valor da mercadoria força de trabalho em âmbito mundial e gerou impactos nos mercados de trabalho não só da periferia, mas também do núcleo do sistema.

Dessa forma, entendemos a superexploração da força de trabalho de Marini como uma tendência de pagamento da força de trabalho abaixo do seu valor, mas limitada pela subsistência biológica da força de trabalho, ou ainda pela redução do valor da força de trabalho pela contração do número e qualidade de mercadorias propiciadas pelo capitalista para a força de trabalho se reproduzir socialmente. Enquanto a mais-valia relativa reduz o



tempo necessário reduzindo o valor das mercadorias necessárias à reprodução da força de trabalho, mas com a mesma composição de mercadorias, a superexploração da força de trabalho reduz o tempo necessário sem reduzir o valor das mercadorias, mas retirando mercadorias ao limite dessa composição, sem alterar os seus valores individuais, apenas o estritamente indispensável ao trabalhador sobreviver.

O desenvolvimento tecnológico reforça o regime de superexploração da força de trabalho dos países dependentes e estimula, ao mesmo tempo, essa superexploração nos centros desenvolvidos capitalistas. O aumento da jornada de trabalho teve início na revolução industrial e se observou nos países centrais até metade do século XIX quando atingiu entre 12 a 15 horas diárias, a partir desse ponto se inicia uma segunda etapa de redução da jornada laboral até uma média de 9,5 a 10,5 horas diárias. A terceira etapa começa no início do Século XX com uma jornada média de 12 horas por dia, principalmente no centro desenvolvido do sistema em países como EUA, Alemanha e França. (SOTELO, 2005)

En teoría, pensábase que, conforme se desenvolvese o capitalismo, este operaría con maiores índices de produtividade do traballo (rendementos por hora do traballador en relación coa cantidade e calidade de produción de bens e servizos). Ademais, isso faríase sobre a base da produción de plusvalía relativa, salarios á alza e con tendencias á redución da xornada de traballo. Porén, nada diso está a ocorrer, e menos no que respecta á xornada de traballo, a cal tende a aumentar de media a nivel mundial. (SOTELO, 2005, p.149)

O aumento da jornada de trabalho é um fenômeno universal que atravessa países e regiões, ao mesmo tempo em que aumenta a intensidade do trabalho e pressiona à baixa dos salários, independentemente do grau de desenvolvimento econômico ou político. Por isso, os trabalhadores dos países centrais, enfrentarão no futuro imediato as condições de superexploração da força de trabalho, precarização e crescente exclusão social, condições muito semelhantes às experimentadas pelos trabalhadores dos países dependentes. (SOTELO, 2005)

A generalização da superexploração da força de trabalho, agora combinadas com a alta tecnologia, trazem efeitos devastadores para a classe trabalhadora, por um lado os trabalhadores dos países desenvolvidos começam a sentir o gosto amargo que seus companheiros da periferia conhecem há bastante tempo, mais ainda, as novas tecnologias capacitam o capital a explorar a força de trabalho com intensidades ainda maiores, esgotando de forma mais drástica a reprodução da força de trabalho. Pelo outro lado, a redução do consumo da classe trabalhadora põe em curso a redução dos intervalos e tornam mais agudas as crises de superprodução capitalistas de forma a exacerbar o conflito capital trabalho ao seu limite.

## 5 A INDÚSTRIA DO TELEATENDIMENTO

O setor de atendimento remoto via telefone é a atividade característica das empresas de callcenter. Empresas subcontratadas por grandes empresas multinacionais e instituições financeiras configuram a maior parte desse mercado, que ainda conta com grandes empresas que ainda não terceirizaram esse tipo de serviço. No ano de 2005, segundo Venco (2006), a maior empresa contava com 5.000 funcionários e a segunda maior com 2.000 trabalhadores; já no ano de 2014, a 9ª maior empresa (a empresa analisada no corrente trabalho) possui 12.150 operadores de telemarketing e as duas maiores respectivamente 85.000 e 76.077 de acordo com site especializado “callcenter”.

As duas maiores empresas do setor têm como acionistas majoritários empresas de telefonia. A maior, Atento, pertence à Telefônica, e a Contax, à Oi Telecom, enquanto as demais possuem as mais diferentes origens, desde grandes conglomerados empresariais até antigas micro-empresas de “fundo de garagem” de atendimento que cresceram com a expansão dos últimos anos.

Assim o setor de callcenter é constituído de empresas prestadoras de serviço, abreviadas geralmente pelas iniciais EPS, terceirizadoras de mão de obra para grandes empresas multinacionais, entre as quais podemos destacar o sistema financeiro, através de bancos comerciais com canais de venda de produtos como cartões de crédito, seguros, previdência privada, capitalizações, abertura de contas, etc. Podemos citar os Bancos Itau, Bradesco, Santander, HSBC como exemplo. Seguradoras nacionais e multinacionais (Ace, Metlife, Chubb, etc), empresas de serviços de mídia impressa e eletrônica (NET, SKY, Editora Abril, Editora Globo, etc), empresas de telefonia e internet (Claro, Tim, Vivo Telefônica, GVT, AOL, etc). Em suma, grandes companhias denominadas como clientes contratantes. O usuário fim que recebe a ligação na operação ativa e a executa na receptiva – cujo estrangeirismo denomina como Outbound e Inbound, é o cliente. As empresas que fornecem tecnologia de medição dos tempos, softwares, discadores, servidores, são os fornecedores do setor. No meio dessa miríade de atores o trabalhador, o operador de telemarketing.

Cada cliente contratante, capitalista em geral de grande magnitude, muitas vezes oligopolista, subcontrata ao menos uma dezena de empreiteiras de callcenter, todas submetidas integralmente ao processo de produção designado pelo grande capital. As formas de atendimento, as falas permitidas ou proibidas, a estrutura da terceirizada, a forma de faturamento, tudo é definido pelo capital que contrata as empresas captadoras de mão-de-obra

para telemarketing, possibilitando ao grande capital “demitir” sem incorrer nos custos de demissão. Temos então situação semelhante à subcontratação capitalista produtiva, na qual uma empresa concebe o processo produtivo, quais matérias primas a serem utilizadas a uma empresa marginalizada geralmente com menor custo, que significa menores salários e mais acentuada exploração da força de trabalho. Difere apenas da produção de tênis ou eletrônicos produzidos no sudeste asiático em decorrência dessas mercadorias serem materiais e palpáveis, enquanto o teleatendimento produz mercadorias eletrônicas como gravações e dados eletrônicos, não palpáveis, mas sensíveis a outros sentidos humanos como a visão e audição.

O trabalhador da indústria do callcenter, segundo a Classificação Brasileira de Ocupações (CBO), executa atendimento via telefone, oferece serviços e produtos, presta serviços técnicos especializados, realiza pesquisas, faz serviços de cobrança e cadastramento de clientes, seguindo roteiros e scripts planejados e controlados para captar, reter ou recuperar clientes. Esse atendimento pode ser de forma receptiva, quando o consumidor (cliente) liga para os telefones indicados pela empresa ou banco que deseja ser atendido, é transferido para uma empresa terceirizada, geralmente utilizando de uma Unidade de Resposta Audível (URA), que consiste num filtro eletrônico que identifica informações desde número de telefone discado, informações sócio-econômicas com buscas através de informações inseridas no telefone como CPF, códigos internos de cliente ou contrato, apresenta através de gravação opções de diversos tipos de atendentes para que o cliente digite a opção desejada e ao fim desse processo, que acontece em segundos, ser finalmente transferido ao atendente com maior tempo sem atender.

O contato também pode ser realizado de forma ativa quando o trabalhador liga para o cliente mediante a utilização de informações em um cadastro pré-selecionado pela empresa contratante, o *mailing list*, geralmente para oferecer novos produtos ou cobrar clientes inadimplentes. Esse trabalhador específico será o substrato de nossa análise. Atualmente, a tecnologia dominante de discagem ativa é conhecida como preditiva. Calcula o tempo médio de atendimento, o nível de abordagem (percentual de clientes alvo encontrados em relação ao número de ligações), a quantidade de trabalhadores e com base em um algoritmo faz a discagem, filtra as ligações não atendidas, identifica tons de ocupado, mensagens das operadoras telefônicas, reconhece o ruído ambiente e a voz humana e somente nesse momento transfere para o operador. O que reduz de forma drástica o tempo improdutivo e aumenta o tempo falado do trabalhador. Existem situações que o preditivo e a URA assumem uma forma

híbrida em que o operador recebe ligações receptivas e efetua ligações nos momentos sem chamadas, essa tecnologia tem o nome de *Blended*.

As inovações tecnológicas desde a discagem eletrônica, discagem múltipla, Voip, os filtros de discagem que reduzem as chamadas “não humanas” até a combinação de algoritmos e reconhecimento de voz e padrões de contato só aumentam o tempo efetivamente trabalhado, reduzem o tempo que o trabalhador fica sem falar, contraindo o tempo entre uma chamada e outra de minutos até poucos segundos.

### **5.1 A mercadoria e o processo de trabalho**

As informações geradas dos contatos, como a gravação do áudio e as informações registradas durante a ligação caracterizam o resultado do trabalho e ao fim do processo de trabalho pertencem ao capitalista que pagou pela força de trabalho. Apesar de não serem palpáveis às mãos, as gravações e informações possuem materialidade eletrônica e são suscetíveis aos sentidos humanos, portanto como atividade capitalista que gera mercadorias com o consumo da força de trabalho, denominaremos esse setor não como serviço, mas como indústria de callcenter. Não nos interessa qual o valor de uso dessa mercadoria particular, uma vez que:

A mercadoria é, antes de mais nada, um objeto externo, uma coisa que, por suas propriedades, satisfaz necessidades humanas, seja qual for a natureza, a origem delas, provenham do estômago ou da fantasia. Não importa a maneira como satisfaz a necessidade humana, se diretamente, como meio de subsistência, objeto de consumo, ou indiretamente, como meio de produção (MARX, 2011, p. 57).

A ligação é gravada e todos os trabalhadores são escutados em quantidades amostrais, por funcionários especializados - os monitores, e/ou pelos seus capatazes diretos – os supervisores. E até mesmo por empresas contratadas para fazer a monitoria representando o cliente contratante. A monitoria consiste numa checagem da realização de procedimentos e utilização de fraseologias estipuladas para determinados contextos de ligação e que irá lhe proporcionar uma nota de qualidade de acordo a uma pontuação pré-estabelecida. Como a nota resultante dessas monitorias é parte integrante da remuneração do trabalhador, a pressão para a realização das tarefas de modo pré-determinado é acentuada. Também, esses desvios geram sanções disciplinares tais como advertências formais a suspensões por tempo determinado com desconto no salário do trabalhador.

Enfim, a mercadoria produzida na indústria do callcenter possui componentes de qualidade pré-estabelecidos, métricas e procedimentos próprios. Para se obter a mercadoria

desejada sob determinada qualidade têm-se um tempo de trabalho social médio necessário para sua objetivação. Enquanto uma cadeira precisa de quatro pernas, estofado, encosto de determinado estilo, o contato de um operador de telemarketing configura um processo de transmissão de informações, fraseologias, argumentações e realização de procedimentos na plataforma virtual de atendimento. A cadeira precisa de matéria-prima, que possui certo nível de descarte, com a mercadoria decorrente do teleatendimento o nível de descarte também ocorre e representa os atendimentos cujo objetivo do capitalista (vender determinado produto na maior parte das vezes) não é atingido.

O operador de callcenter põe em atividade suas capacidades físicas e mentais tendo em vista um objetivo, uma ação ligada a um motivo, o que fazer e como fazer para alcançar o resultado desejado. Ao fim do uso dessa atividade, o resultado do seu trabalho encontra-se separado e alienado de si. Configura-se, apesar da “imaterialidade” do seu trabalho e da mercadoria, apenas um caso específico da forma geral de produção de mercadorias capitalista; assim, se em uma jornada de 6 horas a média de mercadorias produzidas (atendimentos que obtém sucesso em vender, reter, cobrar, etc) é 3, cada mercadoria da indústria do callcenter tem como valor (neste exemplo ignoraremos o capital fixo) de 2 horas.

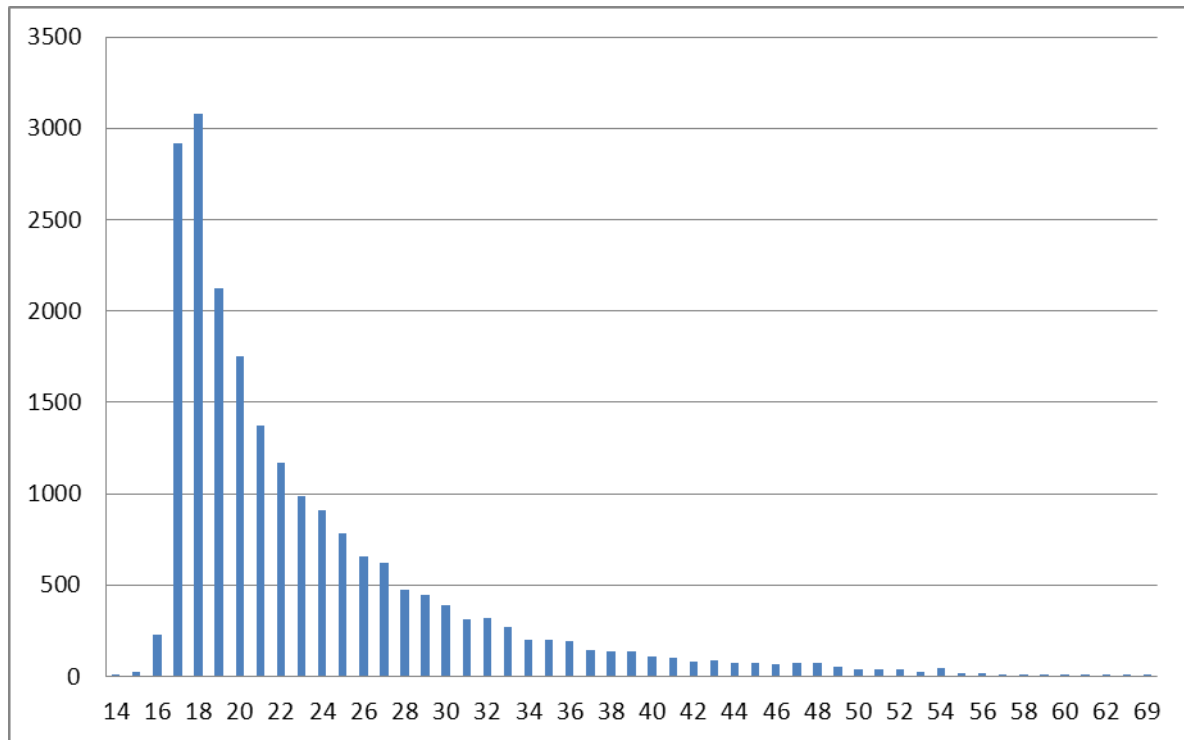
Para realizar o seu processo de trabalho, o trabalhador da indústria de callcenter conecta-se à sua estação de trabalho e como apêndice da máquina, deve atender às sucessivas ligações disponibilizadas pelo sistema de discagem em busca do cliente estipulado na tela de seu computador, utiliza de sua voz e interage com sistemas informatizados de consulta, cadastro e telefonia durante seu processo de trabalho. De acordo com a NR 17, que regulamenta as condições de trabalho do operador de telemarketing, o nível de ruído sonoro máximo no ambiente permitido é de 65 decibéis. Portanto, deve o operador de telemarketing realizar esforço vocal igual ou superior para que sua voz seja audível no contato, caso contrário o ruído ambiente seria dominante na ligação impedindo a comunicação. Assim, com consciência de seus esforços precisa articular sua respiração, articulação da fala e projeção vocal com intensidade superior a 65 decibéis, valor considerado entre moderado e alto de tolerância ao ruído do ouvido humano. Também precisa articular suas falas de acordo com o script, que consiste numa série de fraseologias padrão obrigatórias, informações do produto que irá vender e as respostas com seu interlocutor, demandando atenção e esforço mental do trabalhador. Não obstante, precisa interagir com os sistemas computacionais, digitar informações de cadastro dos clientes, informações acerca do contato, clicar em opções de classificação da informação obtida com utilização de objetos como mouse e teclado.

Ao encontrar e conseguir estabelecer contato com o seu alvo de venda, o trabalhador deve evidenciar determinadas características do seu produto de forma obrigatória, e outras omitir, de forma a realizar um atendimento com “qualidade”, mediante aceitação da proposta pelo cliente, realizar cadastro de informações e confirmações positivas de forma a evitar fraudes e em casos de negativa deve argumentar, convencer, persuadir e insistir na venda do seu produto sob ameaça de ser penalizado.

Apesar de dotado de uma série de características qualitativas, há uma expectativa de resultado médio por trabalhador. Assim, mesmo que qualitativamente distinto o modo de execução de cada trabalhador, o trabalhador é avaliado pelo seu número de ligações, por sua produtividade medida pela razão de vendas em proporção com as ligações realizadas e pela quantidade de clientes alvos encontrados, denominada “conversão”, pelo tempo médio de suas ligações de venda e de não venda e pelo seu tempo de pausa, ou o inverso desse tempo, o seu tempo efetivo de trabalho, chamada de “aderência”.

A interação com outros seres humanos é complexa e ainda não pode ser substituída pelo capital fixo, objetivado em máquinas e softwares, principalmente a linguagem e todas as suas nuances de modulação da voz, vocabulário, etc. que representam a atividade do trabalhador durante o processo de trabalho na referida indústria. A intuição nos diz que trabalhos mais complexos exigem maior tempo de aprendizado e logo com maior remuneração em relação ao trabalho simples. Já demonstramos anteriormente as diferenças em trabalho complexo e simples, assim como a falácia do capital imaterial e do fetichismo da remuneração do trabalho pela complexidade do processo de trabalho.

Em suma, o processo de trabalho na indústria do callcenter utiliza do intelecto humano de forma predominante às suas mãos e braços, o caracterizando como um trabalho “inteligente” e supostamente com maior tempo de treinamento dos trabalhadores, maior exigência de conhecimentos e habilidades. É pressuposto que quanto maior a experiência de um trabalhador em determinada atividade maior é sua destreza, ou apenas como trabalhador (dado o caráter cada vez mais parcial das tarefas), já que a submissão ao capital já é aceita, então, os trabalhos criativos deveriam ter como características uma proporção maior de trabalhadores mais experientes em relação aos mais novos, fato negado no gráfico abaixo.

**Gráfico 1 – Perfil Etário (número de trabalhadores x idade na data de admissão)**

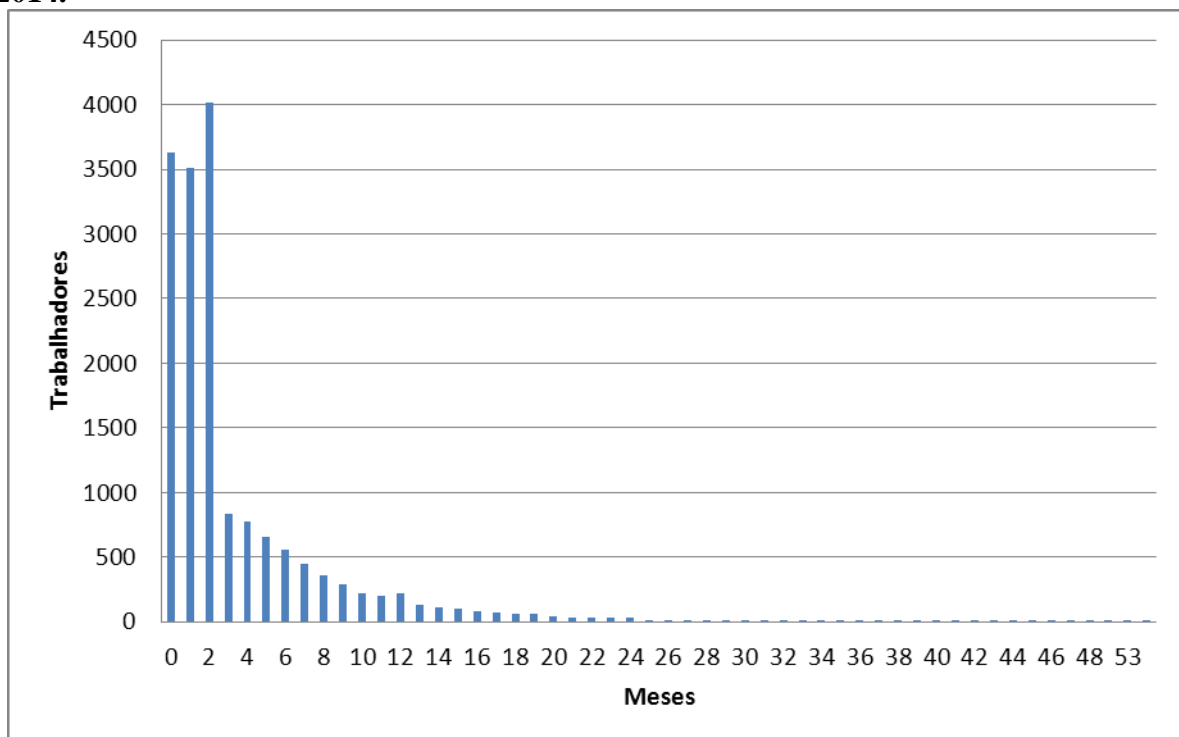
Fonte: Elaborado pelo autor (base de dados da empresa analisada).

A maior proporção dos operários da indústria de callcenter se concentra nas faixas etárias inferiores, principalmente em jovens de 17 e 18 anos, evidenciando que a experiência prévia não configura o padrão de formação da classe trabalhadora desse setor. Poder-se-ia inferir que os jovens ao entrar nessa indústria, até se tornarem proficientes no trabalho “inteligente”, de atender e vender por telefone, passam por um ciclo de treinamento até atingirem certo grau de destreza.

De acordo com Braga (2012), o ciclo do operador é caracterizado pelas fases de sua contratação, a passagem de sua inexperiência para uma proficiência e satisfação residual, os ganhos de produtividade, a rotinização do processo de trabalho e adoecimento que culminariam na demissão e solicitação de seguro desemprego, até se empregar novamente em outra empresa de callcenter. O tempo médio de conclusão desse circuito é de 20 a 24 meses. Excluídas a demissão e o seguro desemprego, temos um tempo médio no emprego de teleatendimento de 15 a 19 meses, com cada fase com tempo médio aproximado de 4 a 5 meses.

Ao observarmos os desligamentos do empreendimento capitalista analisado por tempo de empresa percebemos um encurtamento do tempo na função em relação ao apresentado por Braga. A seguir apresentamos os números em valores absolutos de desligamentos.

**Gráfico 2 – Desligamentos absolutos por tempo de empresa em meses de 01/08/2009 até 31/03/2014.**



Fonte: Elaborado pelo autor (base de dados da empresa analisada).

No período de até 3 meses o número de operários demitidos é de 11.163, enquanto que o número total de demissões é de 16.696, demonstrando que uma proporção de 66,86% dos trabalhadores “novos” ou não suportam as condições de trabalho e sua remuneração ou não são considerados aptos pelo capitalista em relação aos já estabelecidos. Importante ressaltar a comum utilização de contratos temporários de experiência com vigências de 30 dias, prorrogáveis por mais 60 dias, ou contratos de 45 dias, seguidos por outro de 45 dias, totalizando 90 dias. Podemos dizer, então, que essa proporção gigantesca de demissões ocorre dentro do contrato por tempo determinado, com custo reduzido para o capitalista, em virtude de não pagar multas de direitos trabalhistas ao rescindir ao fim dos períodos contratados, 30, 45 e 90 dias. Logo, a estimativa de um tempo médio no ciclo do operador ser de 24 meses, se revela utópico dentro da realidade analisada, representativa das fronteiras tecnológicas e das práticas de exploração da força de trabalho na indústria em questão.

Se a maioria esmagadora da classe trabalhadora desse setor sucumbe ao terceiro mês enquanto o setor de callcenter cresce constantemente, podemos inferir que o trabalho da mente humana, mais elaborada teoricamente, não corresponde necessariamente a trabalho complexo, tendo em vista a inexperiência da força de trabalho e seu pequeno tempo de prática na indústria de callcenter. Chegamos ao ponto de conseguir caracterizar a mercadoria e o



processo de trabalho desse setor, a formação do valor da mercadoria alienada do teleoperador via meios eletrônicos é composta de tempo de trabalho social médio, abstrato e simples, independentemente das características qualitativas do processo de trabalho, como já previra Marx para todo o modo de produção capitalista.

## **5.2 Superexploração da força de trabalho e mais-valia**

Nosso compromisso é desnudar os mecanismos que uma empresa de callcenter, com alta tecnologia, utiliza para valorizar o seu capital e nossa hipótese orientadora é que a superexploração da força de trabalho é o imperativo nessa indústria. Dessa forma iremos analisar o tripé mais-valia absoluta, alta intensidade no consumo da força de trabalho e pagamento abaixo do valor da força de trabalho.

A negação da reprodução da força de trabalho em condições normais mediante o seu consumo ampliado e esgotamento prematuro ao fazer o operário trabalhar por mais tempo e de forma mais intensa se choca com a diminuição do valor da força de trabalho, não pela via da redução do valor das mercadorias, pela simples redução da quantidade de mercadorias necessárias à subsistência, gradativamente aproximada do limiar da simples subsistência biológica. Por um lado, o aumento da extensão da jornada de trabalho é o mecanismo clássico de extração de mais-valia absoluta, enquanto o aumento da intensidade participa, mas não é condição suficiente por si, da construção da mais-valia relativa, ao aumentar a produtividade e transferir menor valor às mercadorias individuais. Concomitante aos métodos tradicionais e amplamente conhecidos concorre para o desgaste prematuro da força de trabalho o seu pagamento abaixo de seu valor. A diferença entre o valor da força de trabalho e o seu preço, o salário, constitui um fundo de salários apropriado pela classe capitalista.

A criação desse fundo de salários pode ser construído pelo simples pagamento de salários absurdamente baixos ou até mesmo por relações mais elaboradas como a perda do poder aquisitivo através da inflação e é reforçado pelo contingente crescente de trabalhadores no exército industrial de reserva.

A forma de prolongamento da jornada se dá preferencialmente pelas horas-extras remuneradas. Dado o baixo nível salarial dos trabalhadores que abordaremos a seguir, o trabalhador é forçado a fazer a hora-extra de forma a garantir uma remuneração mínima para sobreviver, adulterando os limites legais de 6 horas de jornada de trabalho diárias. Abaixo apresentamos os valores absolutos de horas-extras da empresa analisada, a quantidade de

presenças e ausências sob a forma de faltas injustificadas (FI) e faltas com atestado médico (FJ), assim como os pesos relativos desses mesmos itens em relação ao total de registros de ponto de operadores de telemarketing. As horas extras remuneradas são em geral pelo período de 2 horas, ocorrendo também horas-extras superiores a 3 horas ou até mesmo 4 horas. Na coluna das presenças temos a indicação de horas-extras de uma jornada inteira, de 6 horas, geralmente aos sábados para os trabalhadores com contratos de trabalho de 30 horas semanais que correspondem ao trabalho de segunda à sexta.

Assim, no período apresentado foi realizado um total de 153.926 registros de horas-extras remuneradas e há, também, 10.079 ocorrências de horas-extras de uma jornada inteira. Ao realizar uma estimativa conservadora quando equiparamos cada registro de ponto de hora-extra por duas horas e adicionarmos as horas-extras de sábado, obtêm-se o equivalente a 368.326 horas de mais-valia absoluta, com uma média mensal de 18.415 horas e diária de aproximadamente 736 horas, se considerarmos o mês como 25 dias produtivos, excluindo o descanso semanal obrigatório.

Esses números representam um incremento gigantesco da exploração da força de trabalho, equivalente ao acréscimo de 122 trabalhadores todos os dias, o que só pelo seu volume absoluto supera, e muito, o capital variável de grande parte dos capitalistas brasileiros.

**Tabela 1 – Quantidade absoluta de registros de horas-extras, presenças e ausências de operadores na empresa analisada no período de janeiro de 2013 a agosto de 2014.**

	Ponto Hora Extra Total	Ponto Normal						
		Férias	FI	FJ	HE	Presença	TOTAL	
<b>2013</b>	Janeiro	6636	2164	4784	4123	214	39178	50463
	Fevereiro	5563	1502	4458	3669	330	41891	51850
	Março	5308	1533	4517	4204	477	43276	54007
	Abril	7147	1262	4491	3727	664	48877	59021
	Maio	7650	965	4182	3818	815	48618	58398
	Junho	7470	1065	5135	4098	1113	50666	62077
	Julho	9582	2129	5664	4626	692	54932	68043
	Agosto	7991	1300	5569	4750	668	55549	67836
	Setembro	7996	1016	5039	4253	512	51423	62243
	Outubro	8990	940	5220	4908	490	59076	70634
	Novembro	6408	1144	5571	4590	691	55259	67255
	Dezembro	6941	1675	6097	5065	512	50345	63694
<b>TOTAL</b>	<b>87682</b>	<b>16695</b>	<b>60727</b>	<b>51831</b>	<b>7178</b>	<b>599090</b>	<b>735521</b>	
<b>2014</b>	Janeiro	7809	2843	5245	5310	316	51305	65019
	Fevereiro	7634	2052	4419	5027	199	49760	61457
	Março	7362	2329	4738	7702	267	52758	67794
	Abril	9709	1573	4329	5355	353	52612	64222
	Maio	8810	1721	4925	5651	450	56227	68974
	Junho	9095	1798	4447	5611	605	50133	62594
	Julho	9122	2107	4379	6260	296	51011	64053
	Agosto	6703	2243	3825	6044	415	47894	60421
<b>TOTAL</b>	<b>66244</b>	<b>16666</b>	<b>36307</b>	<b>46960</b>	<b>2901</b>	<b>411700</b>	<b>514534</b>	
<b>Total geral</b>	<b>153926</b>	<b>33361</b>	<b>97034</b>	<b>98791</b>	<b>10079</b>	<b>1010790</b>	<b>1250055</b>	

Fonte: Elaborado pelo autor.

Legenda	
FI	Faltas Injustificadas
FJ	Faltas Justificadas
HE	Hora-extra

Os números apresentados poderiam ser suavizados dado o grande contingente de trabalhadores sob o mando do capitalista da empresa de callcenter (o assustador número de 1 milhão, duzentos e cinquenta mil e cinquenta e cinco registros de ponto para o período), mas ao analisarmos os pesos relativos percebemos que nesse período a participação das horas-extras em relação ao total de registros de ponto alcança 11,77% (ao consolidarmos 10,96% referentes às horas-extras de 2 horas e 0,81% das referentes aos sábados de uma jornada de trabalho inteira), atingindo picos superiores a 13% nos meses de julho de 2013, abril de 2014 e julho de 2014. Percebemos também, que apesar do curto período de comparação, há um crescimento em quase todos os meses se comparados com igual período do ano anterior em pesos relativos. Com base nessa informação, podemos supor a prática comum de horas-extras

na indústria de callcenter e a intensificação da mais-valia absoluta através desse recurso de aumento da jornada de trabalho.

**Tabela 2 – Quantidade relativa (%) de registros de horas-extras, presenças e ausências de operadores na empresa analisada no período de janeiro de 2013 a agosto de 2014.**

	Ponto Hora Extra Total	Ponto Normal						
		Férias	FI	FJ	HE	Presença	TOTAL	
<b>2013</b>	Janeiro	11,62	4,29	9,48	8,17	0,42	77,64	88,38
	Fevereiro	9,69	2,90	8,60	7,08	0,64	80,79	90,31
	Março	8,95	2,84	8,36	7,78	0,88	80,13	91,05
	Abril	10,80	2,14	7,61	6,31	1,13	82,81	89,20
	Maiο	11,58	1,65	7,16	6,54	1,40	83,25	88,42
	Junho	10,74	1,72	8,27	6,60	1,79	81,62	89,26
	Julho	12,34	3,13	8,32	6,80	1,02	80,73	87,66
	Agosto	10,54	1,92	8,21	7,00	0,98	81,89	89,46
	Setembro	11,38	1,63	8,10	6,83	0,82	82,62	88,62
	Outubro	11,29	1,33	7,39	6,95	0,69	83,64	88,71
	Novembro	8,70	1,70	8,28	6,82	1,03	82,16	91,30
	Dezembro	9,83	2,63	9,57	7,95	0,80	79,04	90,17
	<b>TOTAL</b>	<b>10,65</b>	<b>2,27</b>	<b>8,26</b>	<b>7,05</b>	<b>0,98</b>	<b>81,45</b>	<b>89,35</b>
<b>2014</b>	Janeiro	10,72	4,37	8,07	8,17	0,49	78,91	89,28
	Fevereiro	11,05	3,34	7,19	8,18	0,32	80,97	88,95
	Março	9,80	3,44	6,99	11,36	0,39	77,82	90,20
	Abril	13,13	2,45	6,74	8,34	0,55	81,92	86,87
	Maiο	11,33	2,50	7,14	8,19	0,65	81,52	88,67
	Junho	12,69	2,87	7,10	8,96	0,97	80,09	87,31
	Julho	12,47	3,29	6,84	9,77	0,46	79,64	87,53
	Agosto	9,99	3,71	6,33	10,00	0,69	79,27	90,01
<b>TOTAL</b>	<b>11,41</b>	<b>3,24</b>	<b>7,06</b>	<b>9,13</b>	<b>0,56</b>	<b>80,01</b>	<b>88,59</b>	
<b>Total geral</b>	<b>10,96</b>	<b>2,67</b>	<b>7,76</b>	<b>7,90</b>	<b>0,81</b>	<b>80,86</b>	<b>89,04</b>	

Fonte: Elaborado pelo autor.

Legenda	
FI	Faltas Injustificadas
FJ	Faltas Justificadas
HE	Hora-extra

Apesar da dificuldade de obtenção de dados semelhantes de outros setores, podemos utilizar como parâmetro de comparação com outras indústrias, mesmo que distante, dados de 2005 e, portanto, que equivalem a outro ponto do ciclo econômico brasileiro (e é sabido que as fases de crescimento, estagnação e crise possuem efeitos diretos sobre as horas trabalhadas, nível de desemprego, capacidade ociosa e, portanto, sobre a proporção de horas-extras sob o total de horas trabalhadas). De acordo com informações do Dieese e da CUT nacional, para o

ano de 2005, o gasto em horas-extras no Brasil foi de R\$ 6,1 bilhões e o custo com salários de R\$ 122 bilhões. Ao excluirmos a hora-extra dos gastos com salários e retirarmos o acréscimo de 50% exigido na CLT, chegamos ao custo de hora-extra de R\$ 4,09 bilhões e em horas normais de R\$ 116,6 bilhões. Ao dividirmos as horas extraordinárias pelas normais obtemos o percentual de 3,38% na participação de ocorrências de horas extras no total das horas trabalhadas.<sup>8</sup> Mesmo considerando os diferentes momentos históricos dos dados, podemos supor, tendo em vista que a proporção de 3,38% se refere à totalidade da economia brasileira, um alto grau de extensão da jornada de trabalho através do recurso de horas extraordinárias na indústria de callcenter.

Além de fazer funcionar a força de trabalho contratada de forma constante e consolidada através do uso recorrente, intenso e crescente do prolongamento da jornada ao lançar mão do recurso da hora-extra, o capitalista também procura sempre que possível reduzir o “tempo improdutivo” do trabalhador. Na indústria de callcenter todos os intervalos que o trabalhador não está falando são improdutivos. Por este motivo o controle das pausas é até certo ponto a maior das obsessões dos supervisores, que correspondem aos capatazes já enunciados por Marx. Enquanto a produtividade média (índices de conversão) dos trabalhadores dificilmente se altera em curtos espaços de tempo (uma vez que a habilidade e destreza do operário cresce a medida da repetição de sua tarefa parcial), a alternativa para atingir as metas : quantidade de vendas/atendimentos proposta pelo cliente contratante e a que provê retorno dentro da margem esperado pelo capitalista da EPS, valores nem sempre coincidentes. Assim, o que regula a meta é o maior valor entre as duas metas, que por consequência obriga o operário trabalhar mais intensamente.

Para realizar o controle da intensidade do trabalho, ou da utilização da força contratada o setor desenvolveu o conceito de “aderência” cujo significado é a proporção de tempo produtivo dentro de toda a jornada de trabalho disponível para fazer ligações. Tecnicamente, consiste nas somas dos tempos efetivamente falando e aguardando chamadas do discador preditivo dividido pelo tempo total de jornada possível, excluídas as pausas obrigatórias da NR 17 que totalizam 40 minutos, em níveis percentuais. Ideologicamente o nome revela o tempo em que o trabalhador adere, grudado à máquina como verdadeiro apêndice vivo. Absolutamente, o capitalismo moderno não se dá mais ao trabalho de disfarçar os verdadeiros conceitos da economia política.

---

<sup>8</sup> In CUT, Secretaria de Política Sindical da. *Hora Extra: o que a CUT tem a dizer sobre isso*. São Paulo: CUT Brasil, 2006.



Portanto, podemos supor a utilização, inclusive com tendência ascendente, do consumo da força de trabalho pelo capitalista da indústria de callcenter, seja pela extensão da jornada de trabalho, mediante emprego de horas-extras, seja pelo uso mais intensivo dentro da própria jornada do trabalhador. Não possuímos informações acerca da intensidade da hora-extra em relação à jornada normal, mas o capital já emprega condições ao trabalhador para liberar esse “benefício”. Desde os trabalhadores mais “comprometidos”, ou seja, moldados aos interesses do capital e assim como os mais produtivos.

Ao aumentar o tempo trabalhado dentro da mesma jornada, os efeitos sobre a massa de valor criada são semelhantes a uma extensão da jornada de trabalho, “[...] o mesmo tempo de trabalho, continua, então, a acrescentar o mesmo valor ao produto total, embora esse valor-de-troca inalterado se represente agora em quantidade maior de valores-de-uso, de artigos, caindo, desse modo, o valor de cada mercadoria particular” (MARX, 2011, p. 467). No curto prazo, a partir de um valor social médio, isso equivale a uma mais-valia extraordinária, ao ponto que produz com menor valor e realiza pelo valor social médio. À medida que a maior intensidade se generaliza, cai o valor das mercadorias e uma intensidade mais elevada é necessária para obter a mais-valia extraordinária novamente, mantidos constantes a produtividade do trabalho e o tempo da jornada. O resultado dessa prática é um consumo progressivo e acentuado da força de trabalho, elevando o seu desgaste e isso se revela em indicadores de ausências ao trabalho, seja em decorrência de doenças, medidas pelos atestados médicos entregues, ou pela simples recusa do trabalhador retornar a um ambiente que é explorado.

A taxa de absenteísmo, que representa o percentual de ausências sobre a totalidade de presenças ao trabalho possíveis, no período de janeiro de 2013 a agosto de 2014 foi de 15,66%, sendo aproximadamente metade, 7,90%, de afastamentos por motivos de saúde. Observamos meses em que o índice de afastamento por doenças das mais diversas alcança patamares de dois dígitos. Coincidentemente esses valores mostram um crescimento ao longo do período, inclusive o menor valor de 2014, janeiro, com 8,17%, é exatamente o maior indicador de 2013, demonstrando um novo nível. O volume desses afastamentos no ano de 2013 foi 51.831 dias justificados com atestados médicos, de janeiro até agosto de 2014 esse número era 46.960, o que consolidado dá a assombrosa soma de 98.791 dias de afastamento dos mais diversos tipos.

Outro reflexo da maior exploração da força de trabalho é a taxa de desligados e principalmente o tempo demasiadamente curto de permanência do trabalhador na empresa capitalista analisada, em grande medida com desligamentos voluntários dos trabalhadores que

não aceitam o alto nível de exploração. É coerente supor que o maior desgaste da força de trabalho aparente no alto número de demissões precoces e a grande proporção de abstenções ao trabalho esteja ligada a um consumo acima do normal da força de trabalho, gerando seu esgotamento físico e psicológico de forma prematura. A rotatividade da mão-de-obra, medida pela proporção de desligamentos e trabalhadores totais já empregados, é de 15,39% ao ano. Dessa forma, para a atual magnitude do empreendimento capitalista que possui aproximadamente 5000 operários de callcenter, este teve de consumir em seus cinco anos de existência o contingente de 16.696 trabalhadores.

Enquanto a força de trabalho é consumida e exaurida com maior velocidade, pelo aumento constante do tempo trabalhado, com a extensão da jornada de trabalho e o maior dispêndio de força produtiva dentro do mesmo período com a crescente intensidade do trabalho, concomitantemente se dá a redução da capacidade de reprodução em termos normais da força de trabalho, pela sua remuneração abaixo do seu valor. Em outras palavras, a compressão do nível de salários ao estritamente necessário para a reprodução biológica da classe trabalhadora.

O salário é a representação monetária, em preço, do valor da força de trabalho que constitui o equivalente aos bens necessários para a reprodução e subsistência do trabalhador. No Brasil os valores do valor da força de trabalho deveriam ser dados pelo salário mínimo nacional, estipulado pelo governo federal, mas é de conhecimento geral que o seu valor está há tempos distante do seu conceito previsto na constituição brasileira. O valor para a reprodução da força de trabalho em condições normais é então dado pelo índice calculado pelo Dieese, o salário mínimo necessário. Obtido através da atualização dos valores dos bens previstos na CLT, referentes ao salário mínimo, que compreende bens de alimentação, saúde, vestimenta e lazer. A seguir apresentamos os valores da empresa analisada, e dada a variação mensal do salário necessário, trazemos os valores no mês da data base do acordo coletivo do trabalho entre sindicato e empresa.

Os contratos de trabalho celebrados entre o capitalista e os trabalhadores possuem diferentes cargas horárias e salários para os operadores, de forma a aproveitar de forma máxima o capital fixo, reduzindo o pagamento da força de trabalho que estaria ociosa em momentos de “choques de escala” com outros grupos de trabalhadores. Assim existem contratos para operadores com jornada semanal de 36 horas de trabalho e de 30 horas de trabalho (a partir do ano 2012), no contrato por tempo determinado de experiência também há essa diferença, mas os valores são reduzidos em relação aos trabalhadores com maior tempo



na empresa. Os valores são negociados em acordo coletivo de trabalho com data base nos meses de setembro de cada mês.

**Tabela 3 – Salários estipulados em Acordo Coletivo Trabalhista (ACT) dos operadores de callcenter na empresa analisada, salário mínimo e necessário 2010 – 2013 em R\$.**

Ano	Piso ACT 36h	Piso ACT 30h	Experiência 36h	Experiência 30h	Salário Mínimo	Salário necessário (setembro)
2010	620,00	-	-	-	510,00	2047,58
2011	660,00	-	600,00	-	545,00	2285,83
2012	725,00	604,17	630,00	525,00	622,00	2616,41
2013	793,00	660,83	680,00	574,00	724,00	2621,70

Fonte: MTE/Dieese

Enquanto o salário normal do trabalhador está acima do salário mínimo, os valores dos operadores com jornada de trabalho semanal menor e também dos que ainda estão em período de experiência são inferiores ao já vexatório salário mínimo nacional. Como grande parte dos trabalhadores, inclusive pelo tempo curto do ciclo de “vida” do operador que demonstramos, se situa nas faixas de trabalhadores com contrato temporário de 3 meses, a maioria da classe trabalhadora dessa indústria recebe abaixo do salário mínimo. Para o período mais recente da amostra o salário do trabalhador após o período de experiência com carga horária semanal de 36 horas da indústria de teleatendimento era de 793 reais contra R\$ 2621,70 do salário mínimo necessário, uma diferença gigantesca de R\$ 1828,70, quando olhamos o estrato mais superexplorado, os operários com contrato temporário de “experiência” e com carga horária semanal de 30 horas de trabalho, a diferença alcança a cifra obscena de R\$ 2047,70. Quando consideramos com o salário necessário para se reproduzir em condições normais, os números nos parecem ainda mais preocupantes.

**Tabela 4 – Relação entre salários estipulados em Acordo Coletivo Trabalhista (ACT) dos operadores de callcenter na empresa analisada, salário mínimo e necessário 2010 – 2013.**

	2010	2011	2012	2013
ACT 36h / Salário Mínimo	1,22	1,21	1,17	1,10
ACT 30h / Salário mínimo	-	-	0,97	0,91
Experiência 36h / Salário Mínimo	-	1,10	1,01	0,94
Experiência 30h / Salário Mínimo	-	-	0,84	0,79
ACT 36h/ Salário necessário	0,30	0,29	0,28	0,30
ACT 30h / Salário necessário	-	-	0,23	0,25
Experiência 36h / Salário necessário	-	-	0,24	0,26
Experiência 30h / Salário necessário	-	-	0,20	0,22

Fonte: Elaborado pelo autor.

Quando comparados com o salário mínimo, o salário dos trabalhadores cuja força de trabalho é comprada pelo capitalista da empresa analisada, há uma leve tendência de queda, mas ao observarmos com um índice mais “real” quanto ao valor da força de trabalho, os salários permanecem constantes na casa dos 30% do necessário para os que já passaram da experiência e em torno de 25% para a grande maioria em contrato temporário. Evidência retumbante do pagamento mínimo a qual é submetida a classe trabalhadora brasileira, mais especificamente os trabalhadores da indústria de callcenter.

Para a ciência vulgar, esse fenômeno responde pelo nome de uma mão-de-obra altamente precarizada, o precariado, que consiste na “[...] fração mais mal paga e explorada do proletariado urbano e dos trabalhadores agrícolas, excluídos a população pauperizada e o lumpemproletariado, por considerá-la própria à reprodução do capitalismo periférico” (BRAGA, 2012, p. 19), mas desconsidera as relações ulteriores ao processo, observa a aparência sem entender como se dá o seu funcionamento, reprodução e evolução. O precariado é a face aparente que a superexploração da força de trabalho estampa na classe trabalhadora.

O precariado seria uma parcela da classe trabalhadora mal remunerada, em permanente trânsito entre a possibilidade da exclusão socioeconômica e o aprofundamento da exploração econômica, dessa forma constantemente migrando entre força de trabalho assalariada comprada pelo capitalista ou integrante do exército industrial de reserva (BRAGA, 2012). Entretanto, quando esse precariado não é uma parcela, mas a principal característica da classe trabalhadora, como acontece nos países periféricos, como se forma e como se reproduz essa força de trabalho em condições em que sua subsistência não é garantida, pela remuneração abaixo do seu valor são questões que Ruy Braga evita. Classificar a classe trabalhadora entre precariado e profissionais e tentar entender como se forma a sua remuneração e reprodução como classe trabalhadora, é a mesma coisa que tentar entender botânica e evolução dos vegetais na terra mostrando a diferença das formas e cores das frutas, como se a diferença entre laranjas e maçãs por si só explicasse seu desenvolvimento e reprodução.

As elaborações recentes do conceito do precariado partem da confusão de configurar o proletário de uma cidadania industrial, obtida nos anos do *Welfare State* que consistia na garantia de mercado de trabalho, garantia de vínculo empregatício, segurança no emprego, segurança no trabalho, garantia de reprodução de habilidade, segurança de renda e garantia de representação. Enquanto as relações de trabalho gradativamente perderam essas

características, o trabalhador passou de proletário para precariado, o proletário com relações de trabalho precárias, principalmente determinado por contratos temporários e a instabilidade de emprego e renda (STANDING, 2014).

A clara confusão de estabelecer o proletário como classe social dotada de uma cidadania efêmera escondida em 50 anos e restrita ao centro desenvolvido, e sua separação dos demais trabalhadores, é representativa da ignorância dos “cientistas sociais” aos quais faltam a compreensão crítica da realidade e o verdadeiro conceito de proletário como classe social, cuja unidade é a sua alienação dos meios de produção e, portanto, obtém da venda de sua força de trabalho o necessário para sua subsistência e reprodução. Portanto, ficam presos nas bolhas que aparecem na superfície, debatendo-se nos sinais do esgotamento da capacidade de subsistência e reprodução da classe trabalhadora, suas condições de reprodução sendo continuamente negadas, o debate sobre os migrantes e idosos retornando ao mercado de trabalho, enfim, apenas tênues evidências de que o conjunto de mercadorias com a qual o trabalhador obtém da venda de sua força de trabalho está gradualmente se reduzindo, modificando os padrões históricos de família, entre outros padrões sociais.

Apesar de singela e ingênua, a formulação do precariado esbarra acidentalmente nos verdadeiros fundamentos da economia política em suas formulações iniciais quando afirma que o precariado está constantemente “subempregado” e “sobreempregado” simultaneamente (STANDING, 2014). Infelizmente, a incapacidade de entender as classes sociais como atores de um modo de produção específico, o capitalismo, encerra sua capacidade de explicar a realidade a apenas a um conjunto de relatos jornalísticos que se recusam a retirar o véu que encobre a verdade da relação capital trabalho, principalmente seu espectro mais relevante na contemporaneidade: a superexploração da força de trabalho (subempregado recebendo abaixo do seu valor e sobreempregado com a maior intensidade do trabalho e com jornadas de trabalho mais longas) e sua generalização em todas as economias nacionais decorrentes da ação do capital mundializado.

A classe trabalhadora brasileira está inserida em um processo histórico de troca desigual com as economias mais desenvolvidas, na qual a superexploração da força de trabalho é a alternativa ao capitalista que produz no país, é explorar de forma intensiva a força de trabalho, de consumi-la de forma abruptamente maior e contrair o seu valor, restringindo sua reprodução ao estritamente necessário para sua subsistência. As mudanças na família com menos filhos, com mais integrantes no mercado de trabalho, com a iniciação no mercado de trabalho iniciando cada vez mais cedo e com seu fim continuamente postergado pelos trabalhadores idosos são reflexo nos padrões de reprodução da força de trabalho para

continuar existindo frente à combinação perniciosa da superexploração da força de trabalho com as sucessivas revoluções tecnológicas, não mais restritas ao centro capitalista.

Assim, aparentemente o operador de telemarketing recebe pelo seu tempo de trabalho, mas executa o seu processo de trabalho ao longo da jornada, costumeiramente a prolonga, em média 11%, através de horas-extras, trabalha em alta intensidade no seu processo de trabalho, em torno de 70% da sua jornada, é remunerado por aproximadamente 30% do seu valor normal, sucumbe às doenças e se vê desestimulado a retornar ao ambiente de trabalho por volta de 15% dos dias e dois terços sucumbem integralmente, com sua demissão, ao fim de 3 meses de ter sua força de trabalho consumida e superexplorada.

Se considerarmos uma intensidade aceitável de 50% da jornada, o capitalista superexplora a força de trabalho em 101% (se somarmos os percentuais). Enquanto ao capitalista isso significa um absurdo montante de lucro extraordinário, à classe trabalhadora significa reduzir sua existência ao extremo, se antes alimentava-se três vezes ao dia, agora apenas uma haverá de bastar, se antes podia manter a infância de seus filhos, agora é obrigado a lançá-los no mercado de trabalho precocemente.

A realidade do operário dessa nova indústria é a fronteira e o iminente futuro do modo de produção capitalista, a alta intensidade tecnológica e a superexploração da força de trabalho combinadas, em grau mais elevado que os patamares anteriores em virtude das novas forças produtivas e de extração de valor das quais o capitalista tem total domínio.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise das conexões reais e internas do processo capitalista de produção constitui um assunto muito complicado e descobri-las supõe um trabalho muito minucioso. Se o objetivo da ciência é condensar os movimentos reais e interiores dos puramente aparentes, facilmente se compreende que nas cabeças dos agentes da produção e circulação capitalista surjam sobre essas ideias concepções totalmente diferentes das leis internas que regem o modo de produção capitalista e que não são, senão, a expressão consciente do movimento aparente. (MARX apud SILVA, 2009)

Como afirma Silva (2009, p. 211): En cuanto a eso de que las falsas ideas del capitalista sobre las leyes económicas son la expresión consciente del aparente movimiento, ello no es más que una manera de expresar el concepto de falsa conciencia, pues la consciencia del movimiento aparente implica la inconsciencia del movimiento real.

O setor de teleatendimento tem como aparência em seu processo de trabalho ser inteligente, cognoscitivo, complexo e imaterial, por se tratar de um serviço. O trabalhador desse setor aparentemente recebe o equivalente pelo seu trabalho e estabelece uma relação de iguais com o capitalista, em que um vende e o outro compra trabalho. A alta tecnologia empregada nesse segmento e as sucessivas inovações tecnológicas mostram em sua superfície a tão desejada libertação do homem do mundo do trabalho, exigindo cada vez menos esforço e por consequência reduzindo a jornada de trabalho.

Abaixo dessa fina superfície, existe o modo de produção capitalista, suas leis internas, relações, contradições e antagonismos. Sendo o empreendimento de callcenter capitalista, adquire toda uma nova significação o processo de trabalho, reduzido a trabalho social médio, abstrato e simples, e a mercadoria originada desse processo com seu duplo caráter de ser recipiente de valor de uso e de troca, alienada ao fim da aplicação das habilidades humanas do operário do callcenter.

Ao se abstrair a realidade e realizar o caminho de volta do pensamento, não mais como aparências e caos, mas como uma totalidade concreta, síntese do concreto pensado, podemos descrever esse segmento produtivo como indústria, anunciar suas características capitalistas de expropriação de trabalho excedente, na qual o capitalista compra a força de trabalho e recebe uma parte do trabalho sem pagar por ela.

Mais ainda, ao aprofundarmos nossa análise de inserir o callcenter brasileiro, não apenas como subjugado e integrante do modo de produção capitalista, mas de um capitalismo

periférico, cujas características são diferenciadas e caráter dominante se dá pela superexploração da força de trabalho, agora, aliada com a alta tecnologia.

Percebemos, então, uma possível convergência entre os distintos países e suas formas predominantes de extração de mais-valia, enquanto a periferia utiliza de forma mais intensa novos processos produtivos e capital fixo, as regiões mais desenvolvidas lançam mão do maior consumo da força de trabalho através do prolongamento da jornada de trabalho, maior intensidade do trabalho e pagamento abaixo do valor da força de trabalho.

A indústria de callcenter surge, através do pensamento crítico, como um novo limiar da exploração da força de trabalho, o seu gigantesco crescimento e os monumentais volumes de mais-valia extraordinária apenas tangenciam a verdadeira realidade da classe trabalhadora desse setor, que vê sua existência ser consumida de forma mais agressiva e selvagem enquanto é impedida de se reproduzir em condições normais.

A avassaladora exploração da força de trabalho desse setor é o cerne do seu desenvolvimento e crescimento, que somente submetida ao olhar da superexploração da força de trabalho atinge a totalidade nefasta da realidade do operário do teleatendimento. Submetido constantemente aos prolongamentos da jornada de trabalho, em crescente, e já imensa, intensidade e desgaste de sua força e impedido de se reproduzir em condições normais ao lhe ser negado o valor de sua força de trabalho, não é necessária grande perspicácia para concluir o resultado de uma conta simples, na qual mais se subtrai que soma, o resultado só pode ser o definhamento de incontáveis vidas humanas dos gigantesco exércitos de trabalhadores.

Logo, o processo de trabalho e de criação de valor no callcenter brasileiro são definidos de acordo com a superexploração da força de trabalho, consumindo de forma exponencial a força de trabalho com o prolongamento da jornada e intensidades no processo de trabalho homéricas e pela negação de sua reprodução em condições normais, ao remunerar o trabalhador abaixo do seu valor, apropriando-se de uma massa de salários. O capital apropria-se do valor excedente e de parte do necessário descaradamente.

O futuro e o presente desalentador afloram sob a forma da fome, da insegurança, da criminalidade, das migrações, do trabalho de idosos, do crescimento da exploração da força de trabalho feminina e jovem, enfim sob as características da precarização que apenas pode ser sinônimo das cores anêmicas que tingem as faces do proletariado superexplorado em todos os cantos do planeta.

As falácias da economia do conhecimento, da imaterialidade, da libertação humana da exploração sucumbem imediatamente ao olharmos a realidade e não apenas as aparências, como realizamos nesse estudo. Não somente sua fragilidade teórica, mas a constatação através

dos fatos de um expoente do setor que mais emprega no país foram os passos percorridos durante nosso estudo são determinantes para classifica-las como ingênuas ou até mesmo maliciosas.

A economia baseada em “serviços” não é o fim da mercadoria e da lei do valor, mas sua extrapolação, as novas tecnologias e sistemas de maquinaria aprisionam o homem numa espiral de crescente exploração, sendo a superexploração sua face mais aguda. A generalização do consumo abismal da força de trabalho evidenciada no operário de callcenter é a fronteira do modo de produção capitalista e, como tal, tem enaltecida sua relevância e desvenda um aterrorizante futuro para a classe trabalhadora, una e não segmentada como desejam os “cientistas sociais” do precariado, do desmedido, do imaterial, do “místico”.

Talvez, somente a superexploração da força de trabalho seja capaz de unir o proletariado do mundo, nesse momento apenas os une em suas condições materiais, mas nossa esperança é a união dos trabalhadores do mundo em suas lutas e pela distribuição da riqueza das quais lhe são expropriadas inescrupulosamente, movimento que só possível quando superada a falsa consciência, obtida exclusivamente através do método científico.

## REFERÊNCIAS

ABT. *O que é telemarketing*. Disponível em: <http://www.abt.org.br/telemarketing.asp> Acesso em 20/11/2013.

\_\_\_\_\_. *Probare*: programa brasileiro de auto-regulamentação do setor de relacionamento (callcenter, contact center, helpdesk, SAC, telemarketing). Disponível em: [www.probare.com.br](http://www.probare.com.br) Acesso em 20/11/2013.

ANTUNES, Ricardo Antunes; BRAGA, Ruy (orgs.). *Infoproletários: degradação real do trabalho virtual*. São Paulo: Boitempo, 2009.

BRASIL, Ministério do trabalho e emprego. NR 17, Anexo II. Item 5.3. Portaria MTPS n.º 3.751, de 23 de novembro de 1990, atualizada pela Portaria SIT n.º 13, de 21 de junho de 2007.

\_\_\_\_\_. Acordo Coletivo Trabalhista sc002870/2010. Disponível em: <http://www3.mte.gov.br/sistemas/mediador/ConsultarInstColetivo> Acesso em 14/11/2014.

\_\_\_\_\_. Acordo Coletivo Trabalhista sc002904/2011. Disponível em: <http://www3.mte.gov.br/sistemas/mediador/ConsultarInstColetivo> Acesso em 14/11/2014.

\_\_\_\_\_. Acordo Coletivo Trabalhista sc002809/2012. Disponível em: <http://www3.mte.gov.br/sistemas/mediador/ConsultarInstColetivo> Acesso em 14/11/2014.

\_\_\_\_\_. Acordo Coletivo Trabalhista sc002011/2013. Disponível em: <http://www3.mte.gov.br/sistemas/mediador/ConsultarInstColetivo> Acesso em 14/11/2014.

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

CALLCENTER. *Ranking de faturamento e trabalhadores*. Disponível em: [www.callcenter.inf.br](http://www.callcenter.inf.br) Acesso em: 30/09/2013.

CAVE, Ellis. *Patent Number 5,570,419. System and method for an improved predictive dialer*. In UNITED STATES PATENTS. Disponível em: <http://www.google.com.br/patents?hl=pt-BR&lr=&vid=USPAT5570419&id=zQclAAAAEBAJ&oi=fnd&dq=predictive+dialer&prints ec=abstract#v=onepage&q=predictive%20dialer&f=false> Acesso em 24/11/2013.

CUT, Secretaria de Política Sindical da. *Hora Extra: o que a CUT tem a dizer sobre isso*. São Paulo: CUT Brasil, 2006.

DANTAS, E. B. *Telemarketing: a chamada para o futuro*. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2008.

DIEESE. *Salário mínimo nacional e necessário*. Disponível em: <http://www.dieese.org.br/analisecestabasica/salarioMinimo.html> Acesso em 14/11/2014.



GORZ, André. *O imaterial: conhecimento, valor e capital*. 1 ed. São Paulo: Annablume, 2005.

KOSIK, Karel. *Dialética do concreto*. 2 ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1976.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. *Fundamentos de metodologia científica*. 3 ed. São Paulo: Atlas, 1991.

MARINI, Ruy Mauro. *Dialética da dependência*. Petrópolis-RJ: Vozes, 2000.

\_\_\_\_\_. *Plusvalia extraordinária y acumulación de capital*. México:DF., *Cuadernos políticos*, n.20, abril-junho 1979.

MARX, Karl. *Grundrisse: manuscritos econômicos de 1857-1858: esboços da crítica da economia política*. Rio de Janeiro: Boitempo, 2011.

\_\_\_\_\_. *Trabalho assalariado e capital*. In *Obras escolhidas de Marx e Engels*. São Paulo: Avante, 1982.

\_\_\_\_\_. *Salário, preço e lucro*. In *Obras escolhidas de Marx e Engels*. São Paulo: Avante, 1982.

\_\_\_\_\_. *O Capital: crítica da economia política: livro I*. 28. ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2011.

MOCELIN, Daniel Gustavo; SILVA, Luís Fernando Santos Corrêa da. *O telemarketing e o perfil sócio-ocupacional dos empregados em callcenters*. Salvador: *Cadernos CRH*, n.53, 2008.

PRADO, Eleutério. *A desmedida do valor: crítica da pós-grande indústria*. São Paulo: Xamã 2005.

\_\_\_\_\_. *Da posição e deposição histórica do valor-trabalho*. Rio de Janeiro: *Marx e o Marxismo*. NIEP-Marx UFF, v.1, n.1, jul/dez 2013.

SILVA, Ludovico. *Anti-manual para uso de marxistas, marxólogos e y marxianos*. Venezuela: Monte Ávila, 2009.

SOTELO, Adrian. *A reestructuración do mundo do traballo: superexplotacións e novos paradigmas da organización do traballo*. México: Confederación Intersindical Galega, 2005.

STANDING, Guy. *O precariado: a nova classe perigosa*. Belo Horizonte: Autentica Editora, 2014.

STONE, B. WYMAN, J. *Telemarketing: a bíblia do telemarketing*. São Paulo: Editora Nobel 1992.

VENCO, Selma Borgui. *Tempos moderníssimos nas engrenagens do telemarketing*. Tese de doutoramento. UNICAMP, 2006.