



RELAÇÕES DE TRABALHO NA SOCIEDADE GOIANA CONTEMPORÂNEA: neo-escravismo?

Vanessa Jeniffer Araujo Nascimento
Graduanda em História
PUC – GO
vanessaraujo88@hotmail.com

RESUMO

O presente trabalho tem por objetivo fazer uma reflexão a cerca do trabalho forçado na contemporaneidade, uma vez que, as relações de trabalho foram alteradas e usadas conforme os interesses econômicos de uma minoria da sociedade de acordo ao desenvolvimento. Neste sentido usarei como embasamento teórico os seguintes autores: José de Souza Martins, Claudia Mazzei Nogueira, Karl Marx, Frantz Fanon dentre outros.

Palavras – Chave: Neo-escravista; trabalho; violência; pós-colonialismo.

A forma como a sociedade esta organizada dentro do Modo de Produção Capitalista, leva o trabalho a ser a uma mercadoria disputada e ao mesmo tempo sofre a precarização. A sociedade atual se move pelo trabalho, não somente o trabalho braçal como também o trabalho intelectual. Que é dividido em várias categorias, como motorista de ônibus, auxiliar de produção, entre outros bem como o telemarketing categoria que trataremos neste trabalho.

Desde o início da humanidade o ser humano se evolui através do trabalho, conforme Marx¹ é através dele que conseguimos desenvolver-nos como ser humano biológico e social (2006). Ao longo do desenvolvimento da humanidade, as relações de trabalho foram alteradas e usadas conforme os interesses econômicos de uma minoria da sociedade. Uma das formas desenvolvidas na relação de trabalho é a escravidão, que conforme Martins, não se pode simplesmente delimitar a escravidão a um conceito pontual (1999), pois o trabalho escravo se manifesta não apenas na forma em que está posta na constituição no art. 149:

Reduzir alguém a condição análoga à de escravo, quer submetendo-o a trabalhos forçados ou a jornada exaustiva, quer sujeitando-o a condições degradantes de trabalho, quer restringindo, por qualquer meio, sua locomoção em razão de dívida contraída com o empregador ou preposto (Redação dada pela Lei nº 10.803, de 11.12.2003)².

¹ Karl Heinrich Marx, nasceu em Tréveris, 5 de maio de 1818 — morreu em Londres, 14 de março de 1883 foi um intelectual e revolucionário alemão, fundador da doutrina comunista, que atuou como economista, filósofo, historiador, teórico político e jornalista.

² Código Penal - Decreto-lei 2848/40 | Decreto-lei no 2.848, de 7 de dezembro de 1940.



Martins afirma que quando há a exploração da força de trabalho de um ser humano, que vive em condições degradantes de extrema violência, negação dos direitos social a qual não há trabalho forçado ou jornada exaustiva, mas há uma coerção permanente que muitas vezes são utilizados de meios violentos seja físico ou psicológico, também é trabalho forçado ou análogo à escravidão (1999).

Nos dias atuais é a de que não existe relação de trabalho forçado e/ou análogo a escravidão, em uma era das tecnologias, na qual as pessoas se comunicam pelo computador, celular, tablete e etc.

Sabe-se que não se encontra a exploração da força de trabalho somente na zona rural, criamos como estereótipo que na zona rural³ há o trabalho forçado, justamente pela falta de fiscalização e por ser isolado dos grandes centros urbanos, conforme Cláudia Mazzei Nogueira⁴, que descreve em seu livro “O trabalho duplicado: a divisão sexual no trabalho”. Na reprodução como esse trabalhador principalmente as mulheres são descartáveis, nessa área de tele atendimento.

Dentre as mais diversas atividades assalariadas exercidas na contemporaneidade temos o telemarketing que oferece serviços por telefone. Neste serviço o cliente pode estar em uma cidade e a empresa de atendimento em outra, ou seja, o cliente pode estar em Goiânia e falar com um atendente que está na cidade de Salvador. As principais empresas que utilizam deste serviço são as multinacionais, cartões de crédito, editoras e as operadoras de telefonia entre

³ Na área rural não é diferente conforme Ricardo Resende Figueiredo (membro do Conselho Deliberativo da Rede Social de Justiça e direitos Humanos) em 2007 cerca de 260 trabalhadores foram encontrados em forma de trabalho análogo a escravidão, os mesmos foram liberados de quatro propriedades em Goiás, encontrados pelos agentes do governo federal em situação desumana, isto é, sobreviviam a extrema violência, a trabalhos forçados sem descanso, a má alimentação... O que chama a atenção conforme Figueiredo é que na maioria dos casos os donos das propriedades que estão diretamente ligados há algum cargo público, conseguem burlar a ação do Grupo Móvel que faz a libertação dos trabalhadores. E em um dos casos se protegeu o proprietário da propriedade privada. Os proprietários que não têm cargos públicos conseguem também viabilizar meios de manter esta dominação utilizando do aparato do Estado isto é que deveria zelar pela lei conforme o Art. 149, a inutiliza.

⁴ Possui graduação em Serviço Social pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, mestrado em Serviço Social pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo e doutorado em Serviço Social pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. É pesquisadora Bolsa Produtividade CNPq e pesquisa na área de Serviço Social, com ênfase em Relações e Processo de Trabalho.



outras. O telemarketing é uma das áreas que mais cresceu no país nos últimos anos e é uma das áreas que mais emprega no país hoje. Sendo que pede como especialização ensino médio e não precisa experiência o que leva muitos jovens a trabalhar como atendente de telemarketing como primeiro emprego. O serviço do telemarketing é atender e/ou resolver a necessidade do cliente pelo telefone e/ou pelo computador.

Os direitos humanos como protetores dos direitos dos trabalhadores, não cumprem esse papel, pois a precarização do trabalho, gera a precarização da vida social como um todo. Na constituição no Art. 6º diz que: são direitos sociais a educação, à saúde, o trabalho, a moradia, o lazer, a segurança, a previdência social, a proteção a maternidade e à infância, a assistência aos desamparados, na forma desta Constituição. (BRASIL, 2009:12).

Nesta neste sentido nosso objetivo é desenvolver uma análise sobre as relações de trabalho no capitalismo em Goiânia. Como objeto, utilizaremos de um recorte no trabalho urbano no segmento de telemarketing em uma empresa específica. Conforme alguns dos estudiosos sobre o tema como Nogueira⁵ que diz parte desses trabalhadores são mulheres que são responsáveis pelo sustento de suas famílias (2006). Tendo em vista que o capitalismo usa do Capital, Estado, Trabalho, Exploração entre outros meios para se organizar.

O trabalho dentro de uma determinada sociedade é fundamental para a manutenção do sistema, neste caso analisando os trabalhadores do telemarketing, podemos observar que é desumana a situação que é posto, portanto o trabalhador dessa categoria que tem por direito conforme a NR 17⁶ a 6h de trabalho por dia, 6 dias da semana com folga semanal por rodizio, o tempo de pausa é fracionado em 10 – 20 – 10 minutos de pausas. A qual é programada pelo sistema, e o trabalhador só pode se ausentar do seu posto de trabalho de acordo com suas pausas. Além de cobranças extremas para bater metas. Conforme Marx o capital tem um único objetivo:

⁵Professora doutora da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Publicou os livros A feminização no mundo do trabalho (Campinas, Autores Associados, 2004) e O trabalho duplicado (São Paulo, Expressão Popular, 2006).

⁶ Norma regulamentadora de segurança do trabalho que visa especificar quais são as condições mínima de trabalho para o empregado do telemarketing, tanto física como mental.



O capitalista comprou a força de trabalho pelo seu valor de 1 dia. A ele pertence seu valor de uso durante uma jornada de trabalho. Obteve assim o direito de fazer o trabalhador trabalhar para ele durante 1 dia. Porém, o que é uma jornada de trabalho? Em todo caso, menos que 1 dia de vida natural. Quanto menos? O capitalista tem sua própria visão sobre esta última Thule, o limite necessário da jornada de trabalho. Como capitalista ele é apenas capital personificado. Sua alma é a alma do capital. O capital tem um único impulso vital, o impulso de valorizar-se, de criar mais-valia, de absorver com sua parte constante, os meios de produção, a maior massa possível de mais-trabalho. (2006:346; 347)

Neste sentido o trabalhador é explorado ao extremo, na forma mais brutal da sua capacidade, tanto física como psicológica, o que desencadeia a geração de benefício aos donos dos meios de produção somente, como vemos é que, neste sistema o trabalhador, recebe um salário mínimo o básico para manter sua sobrevivência.

Em relação à remuneração desta atividade, em geral conforme o DIEESE (Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos), o salário mínimo ideal no Brasil deveria ser de R\$ 2.685,47⁷, uma vez que quem recebe somente um salário mínimo por mês R\$722,00 gasta em torno de 46% com alimentação.

Conforme Marx o trabalhador vende sua força de trabalho para que possa, com o valor recebido pela venda, ter ou produzir um mínimo de condições para viver ou sobreviver em sociedade, sociedade esta que é movida pela compra e venda de produtos gerados pelo trabalho (2006).

A utilização da força de trabalho é o próprio trabalho. O comprador da força de trabalho a consome ao fazer trabalhar o vendedor dela. O último torna-se, desse modo, actu (De fato) força de trabalho realmente ativa, o que antes era apenas potentia (Em potência) Para representar seu trabalho em mercadorias, ele tem de representá-lo, sobretudo, em valores de uso, em coisas que sirvam para satisfazer a necessidades de alguma espécie. (2006:297)

O trabalhador de telemarketing se sujeita a tal situação, situação esta, a qual ele se torna uma mercadoria, entretanto esta mercadoria é humana; que pensa, sente, ou seja, não é uma máquina e desenvolve uma vida fora da empresa, ou do local de trabalho, o ser humano que vende sua força de trabalho como já dissemos em sua maioria jovens no primeiro emprego não tem real consciência do que é as condições de trabalho oferecida pela empresa. A questão é que

⁷ Dados de 2014 – Disponível em: <<http://www.dieese.org.br>>. Acesso em: 20 marc. 2015.



este trabalhador do telemarketing segundo Nogueira (2006) tende a adoecer com facilidade pelo jeito que é organizado o trabalho, isto é, desde a estrutura física do ambiente a própria relação de cobrança do serviço a ser desenvolvido, pois os mesmo trabalha sobre metas de qualidade, produtividade e não pode receber reclamações da Agência Nacional de Telecomunicação (ANATEL⁸), entre outros.

O pacote de regras cobranças que a empresa impõem, demonstra o alto grau de pressão que os funcionários sofrem, no entanto as questões apresentadas acima não permanecem somente como dificuldades a serem enfrentadas dentro da empresa, pelo contrário, elas se apresentam como patologias que são desenvolvidas pelos trabalhadores. O trabalhador vai desenvolvendo certas patologias como LER (Lesões por Esforços Repetitivo), problema de coluna, problemas psicológicos conforme Nogueira (2006), muitas destas patologias apresentadas após um tempo de afastamento do trabalhador da empresa elas são amenizadas.

Deste modo a pesquisa vem no intuito de apresentar e discutir como o trabalho no capitalismo serve somente para o enriquecimento de poucos e não somente para a manutenção de uma determinada sociedade em um determinado tempo e espaço, pois neste modelo o trabalhador é explorado ao extremo de sua condição física e/ou mental, o que leva muitos trabalhadores a desenvolver ou apresentar a síndrome do *burnout*⁹ que é uma doença do esgotamento profissional, independente da profissão, pois a mesma se dá por conta da competitividade do mercado.

O Modo de Produção Capitalista se organiza de tal forma a sugar e individualizar o ser humano, que principalmente nesta área de trabalho não consegue ter ou construir uma consciência de classe, justamente pela rotatividade das pessoas na empresa Nogueira (2006).

Estamos vivendo na era da contemporaneidade, das tecnologias, do ser humano livre, isto é, em pleno século XXI e ainda temos formas de trabalho forçado, permanecemos em uma

⁸ ANATEL é uma agência do nacional que tem a missão de promover serviços adequados a sociedade. Disponível em: <www.anatel.org.br>. Acesso em: 20 març. 2015.

⁹Esse termo foi usado a primeira vez em 1974, pelo psicólogo alemão Herbert J. Freudenberg.



sociedade totalmente machista e opressora. Este modelo prega o livre acesso às informações, ao contato com outros vias tecnológicas, contudo ainda oprime uma grande parcela da sociedade, isto é, pobres, negros, mulheres, homossexuais e pessoas de diferentes etnias e/ou religiões. Acreditamos muitas vezes nas verdades construídas pela mídia, isso leva a crer que é natural a competitividade do mercado em alta escala, sem benefícios para os trabalhadores e com baixos salários. Quem está fora quer entrar, a cada trabalhador que está em uma posição de empregado tem outro esperando que ele saia para ocupar o lugar dele, Marx chama essa relação de exército de reserva (2006).

Nesta lógica, para o trabalhador empregado não cabe pedir melhores condições de trabalho, ou até mesmo melhores salários, pois pode perder seu emprego ao suscitar esse debate na empresa. O trabalhador tem receio de brigar por seus direitos de enfrentar a empresa. A sujeição do trabalhador parte de uma necessidade concreta, necessidade de se manter financeiramente. Vivemos, ou melhor, sobrevivemos dentro de modelo que é necessária moeda de troca adquirida através do trabalho para poder comprar bens de consumo.

O fato de se acreditar que trabalho forçado não é somente a exploração de um ser humano pelo outro até a exaustão e/ou sem atendimento de suas necessidades básicas como comer, esta condição não se resume somente ao trabalho forçado, porque para a sociedade a necessidade de ir à escola, de ler, e ter tempo de lazer é tão importante quanto comer e se vestir.

É importante lembrar que conforme norma regulamentadora do trabalho de telemarketing o empregado deve trabalhar 6h diárias incluindo as pausas, entretanto as empresas estipulam uma pausa de 20 minutos entre a carga horária a ser trabalhada e a soma na carga horária geral do trabalhador. Esses 20 minutos que acrescidos no tempo total de trabalho diário a empresa coloca esse dentro da carga horária trabalhada passando para 06h20min. O que vai além do que é estipulado por lei. Se colocar os 20 minutos extras de cada funcionário junto a todos os funcionários da empresa, supondo que sejam 1000 funcionários, diariamente a empresa tem um total de 20 mil minutos extras por dia, não contabilizados pelo trabalhador. O que a empresa lucra além do tempo permitido por lei, se torna exorbitante em torno de um ano.



Em um processo movido contra a empresa Atento em Goiânia, terceirizada da empresa VIVO uma ex. funcionária demitida por justa causa ao usar palavras de baixo calão com um cliente em 2011, entrou na justiça e teve a sentença favorável, pois conseguiu provar que trabalhava sobre extrema pressão e que desenvolveu no período de 18 meses que trabalhou na empresa a síndrome de *burnout*.¹⁰

É importante percebemos que durante o período de trabalho o funcionário assume várias funções, além daquela contratada, um atendente que é contratado para enviar fatura ele tem que começar a fazer o cálculo do ciclo de faturamento, como foi feita a cobrança e assim por diante, e isso ocorre não somente nesta categoria, mas bem como em muitas outras como, motoristas de ônibus de viagem que passam a serem cobradores e guardar as malas dos passageiros. Essa sobre carga de trabalho que o trabalhador tem dentro da empresa leva a exaustão, ao esgotamento e ao adoecimento.

Neste sentido permite-nos fazermos uma reflexão acerca do real modo que é conduzido as relações de trabalho hoje não se trata de uma nova forma de escravização ou de trabalho análogo a escravidão? A qual não somente o negro é escravizado, mas qualquer pessoa que faça parte da grande parcela da população que necessite vender sua mão de obra para ter como fazer a manutenção de sua subsistência.

Na sociedade atual existem várias representações dos meios de produção privado, que tornam o trabalho escravo e/ou análogo à escravidão em uma relação de trabalho forçado, como a transformação do trabalho em mercadoria:

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 a coisa satisfaz a necessidade humana, se diretamente, como meio de subsistência, objeto de consumo, ou indiretamente, como meio de produção. (MARX, 2006:57)

O trabalho no Modo de Produção Capitalista se torna uma mercadoria, é a compra e venda da mão de obra em larga escala. Que acaba por tornar a mesma descartável, “a

¹⁰Disponível em: <<http://www.g1.com>>. Acesso em: 28 abril 2015.



“descartabilidade” do trabalhador através do *turnover*(rotatividade). Essa situação cria fortes obstáculos para a constituição da consciência de classe.” (NOGUEIRA, 2006:56) Ou seja, percebemos que há uma relação do trabalho que gira em torno da própria venda da mão de obra, uma vez que o trabalho está em rotatividade no mercado. No segmento do telemarketing essa rotatividade atinge um número de até 48% ano no Brasil (NOGUEIRA, 2006:55). O que leva a precarização do trabalho, conforme Antunes:

Como consequência das práticas flexíveis de contratação da força de trabalho... vêm ocorrendo uma maior precarização dos empregos e dos salários, aumentando o processo de desregulamentação do trabalho e da redução dos direitos sociais para os empregados em geral.(2004:21).

Podemos perceber que há todo um leque de contradição na relação de trabalho no capitalismo. O trabalhador passa a ficar e a viver à mercê da empresa, uma vez que sua vida social gira em torno da empresa.

“Portanto, o desemprego em nossos dias vem acompanhado de uma precariedade como exploração crescente dos assalariados que continuam em atividade. O empresário faz da jornada de trabalho um elemento essencial da exploração dos salários, redefinindo a vida social a partir da própria empresa, que tem centralidade em relação à sua condição social.” (VASAPOLLO, 2005:101)

A vida do sujeito fica em torno da empresa em que trabalha. O desenvolvimento das indústria contribuiu largamente para isso. Hobsbawn se referindo a explosão econômica ou globalização:

Contudo, o que mais nos impressiona nesse período é a extensão em que o surto econômico parecia movido pela revolução tecnológica. Nessa medida, multiplicaram-se não apenas produtos melhorados de um tipo preexistente, mas outros inteiramente sem precedentes, muitos quase inimagináveis antes da guerra. (1994:259)

Isso afeta diretamente os trabalhadores, uma vez que é a força de trabalho que gera mercadoria, que faz o mercado financeiro girar, mantendo assim o sistema. No entanto o telemarketing não gera de fato uma mercadoria diretamente, mas faz a manutenção das mercadoria. Conforme Marx:



O trabalho, como criador de valores-de-uso, como trabalho útil, é indispensável à existência do homem – quaisquer que sejam as formas de sociedade –, é necessidade natural e eterna o intercâmbio material entre o homem e a natureza e, portanto, de manter a vida humana. (2006:64;65).

Ao nos depararmos com a rápida tecnologia no trabalho e com os novos jeitos ou modos de condução do trabalho, a globalização vem trazer não somente a padronização do consumo, mas também a padronização do trabalho.

Vários dos casos confundidos com escravidão diziam e dizem respeito, como mencionei antes, as formas de terceirização do trabalho – de transferência das responsabilidades trabalhistas aos próprios trabalhadores – que estão se difundindo rapidamente na indústria.” (MARTINS, 1999:137).

O trabalho como descrito por Marx serve para o desenvolvimento do ser humano ao longo de sua existência, que se torna meramente um instrumento de individualização do ser humano, que é transformando em mercadoria no Modo de Produção Capitalista. O trabalhador do telemarketing sofre com o adoecimento, desenvolvendo físico e/ou psicologicamente síndromes, uma delas é síndrome de *burnout*, como BENEVIDES-PEREIRA (2002) diz que “a pessoa que vivencia o *burnout* identifica o trabalho como desencadeante do processo e apresenta uma sintomatologia com prevalência de sentimentos de desapontamento e tristeza.” Isto é, a pessoa passa ter uma aversão ao trabalho.

Conforme Nogueira esse adoecimento se dá por diversos fatores que englobam o trabalhador dentro de uma empresa, como stress constante e uma pressão por parte dos superiores da empresa. A pessoa é vigiada o tempo todo, sem poder ir ao banheiro, com cobranças de metas e controle de tempo de descanso (2006).

Utilizaremos como metodologia a observação e entrevista na empresa TELEC¹¹ (manteremos o sigilo da empresa e do funcionário, a fim de preservar o trabalhador entrevistado). A fim de ter melhor percepção do como se dar a relação de trabalho dentro da empresa.

¹¹ A empresa a ser pesquisada se localiza em Goiânia, entretanto para citar a mesma dependemos de um termo de consentimento assinado pelo responsável da empresa autorizando a publicação do nome da mesma. Portanto provisoriamente a chamaremos pelo nome fictício de TELEC.



A partir da problemática e das possibilidades dos processos metodológicos, pretendesse como propósito conseguir evidenciar como se dá a relação de trabalho, dentro de uma empresa de telemarketing e como o trabalhador, cria mecanismos de possível ruptura com a relação que vive. No intuito de discutir a relação do homem na história, ou seja, o homem no seu conjunto no meio de seu grupo social:

A história da filosofia, como é comumente entendida, isto é, como história das filosofias dos filósofos, é a história das tentativas e das iniciativas ideológicas de uma determinada classe de pessoas para mudar, corrigir e aperfeiçoar as concepções do mundo existentes em todas as épocas determinadas e para mudar, portanto, as normas de conduta que lhes são relativas e adequadas, ou seja, para mudar a atividade prática em seu conjunto. (GRAMSCI, 1981: 32)

Neste sentido esta primeira análise acerca do telemarketing, nos permite enxergar diversas contradições que há nesta categoria, portanto a análise não terminar aqui, faremos observações e entrevista no intuito de ter uma melhor percepção desta categoria de trabalho vai desenvolver uma análise da relação de trabalho, em uma empresa situada em Goiânia. Visto que não se trata somente de uma análise fora de contexto ou de uma realidade, trataremos das relações sociais do indivíduo trabalhador, na tentativa de perceber as proporções externas à empresa como o adoecimento da pessoa que está exposta ao modo de trabalho dessa empresa. Não tratando somente do adoecimento físico como a LER, mas também psicológico o que afeta diretamente os trabalhadores e quem convive com o mesmo.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANTUNES, R. & SILVA, M. (ORGS.) *O Averso do Trabalho*. São Paulo, Ed. Expressão Popular, 2004.

ANTUNES, R. (Org), *A Dialética do Trabalho, Escritos de Marx e Engels*. São Paulo: Editora Expressão Popular, 2004.

BENEVIDES-PEREIRA, A. M. T. *Burnout: O processo de adoecer pelo trabalho*. Em A. M. T. Benevides-Pereira (Org.), *Burnout: Quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador* (pp.21-92). São Paulo: Casa do Psicólogo, 2002.

BRASIL. *Constituição da República Federativa do Brasil*. Art. 149 do Código Penal - Decreto Lei 2848/40. Brasília, DF: Senado Federal: Centro Gráfico, 1988.



ENGELS, F. *A Origem da Família, da Propriedade Privada e do Estado*. Rio de Janeiro, Ed. Civilização Brasileira, 1977.

FEBVRE, Lucien. *Profissões de fé à partida*. IN: *Combates pela história*. Lisboa: Editorial Presença, Lda. 1989.

GRAMSCI, A. *Concepção Dialética da História*. Rio de Janeiro, Civilização Brasileira, 4ª ed., 1981.

HOBSBAWN, E. *Era dos Extremos O breve século XX 1941-1991*; tradução Marcos Santarrita; São Paulo: Companhia das Letras, 1995.

MARTINS, J. de S. *A escravidão nos dias de hoje e as ciladas da interpretação*. In: CPT (org.). *Trabalho escravo no Brasil contemporâneo*. São Paulo: Edições Loyola, 1999 p. 127 a 163.

MARX, K. (1867) *O capital - Crítica da Economia Política*. Trad. Reginaldo Sant'Anna. 24.ed. Livro Primeiro, Vol.I. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2006.

MARX, K. *Contribución a la crítica de la filosofía delderecho de Hegel*. In Los Anales Franco-Alemanes. Barcelona: Ediciones Martinez Roca, 1970.

MÉSZÁROS, I. *Para Além do Capital*. São Paulo, Ed. Boitempo, 2002.

NOGUEIRA, C. M. *Trabalho Duplicado: a divisão sexual no trabalho*. São Paulo: Expressão Popular, 2006.

Relatório da Rede Social de Justiça e Direitos Humanos – Direitos Humanos no Brasil 2007/SP.

ROUSSEAU, Jean-Jacques. *O Contrato Social, princípios do direito político*. São Paulo: Editora Martins Fontes, 1999.

THOMPSON, E. P. *A Formação da Classe Operária Inglesa. A Árvore da Liberdade*. Rio de Janeiro, Ed. Paz e Terra, V.I, 3ª Ed; 1997.

VASAPOLLO, L. *O trabalho Atípico e a Precariedade*. São Paulo: Editora Expressão Popular, 2005.

WEBER, M. *Conceitos Básicos de Sociologia*. São Paulo, Ed. Moraes, 1987.

Sites Consultados

<http://www.callcenter.inf.br/>

<http://www.abt.org.br>