V ENCONTRO INTERNACIONAL DO CONPEDI MONTEVIDÉU – URUGUAI

DIREITO DO TRABALHO E MEIO AMBIENTE DO TRABALHO II

MARIA AUREA BARONI CECATO

CRISTINA MANGARELLI

Copyright © 2016 Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Direito

Todos os direitos reservados e protegidos.
Nenhuma parte deste livro poderá ser reproduzida ou transmitida sejam quais forem os meios empregados sem prévia autorização dos editores.

Diretoria – CONPEDI
Presidente - Prof. Dr. Raymundo Juliano Feitosa – UNICAP
Vice-presidente Sul - Prof. Dr. Ingo Wolfgang Sarlet – PUC - RS
Vice-presidente Sudeste - Prof. Dr. João Marcelo de Lima Assafim – UCAM
Vice-presidente Nordeste - Profa. Dra. Maria dos Remédios Fontes Silva – UFRN
Vice-presidente Norte/Centro - Profa. Dra. Julia Maurmann Ximenes – IDP
Secretário Executivo - Prof. Dr. Orides Mezzaroba – UFSC
Secretário Adjunto - Prof. Dr. Felipe Chiarello de Souza Pinto – Mackenzie

Representante Discente – Doutoranda Vivian de Almeida Gregori Torres – USP

Conselho Fiscal:
Prof. Msc. Caio Augusto Souza Lara – ESDH
Prof. Dr. José Querino Tavares Neto – UFG/PUC PR
Profa. Dra. Samyra Haydêe Dal Farra Naspolini Sanches – UNINOVE
Prof. Dr. Lucas Gonçalves da Silva – UFS (suplente)
Prof. Dr. Fernando Antonio de Carvalho Dantas – UFG (suplente)

Secretarias:
Relações Institucionais – Ministro José Barroso Filho – IDP
Prof. Dr. Liton Lanes Pilau Sobrinho – UPF
Educação Jurídica – Prof. Dr. Horácio Wanderlei Rodrigues – IMED/ABEDi
Eventos – Prof. Dr. Antônio Carlos Diniz Murta – FUMEC
Prof. Dr. Jose Luiz Quadros de Magalhaes – UFMG
Profa. Dra. Monica Herman Salem Caggiano – USP
Prof. Dr. Valter Moura do Carmo – UNIMAR
Profa. Dra. Viviane Coêlho de Séllos Knoerr – UNICURITIBA
Comunicação – Prof. Dr. Matheus Felipe de Castro – UNOESC

D598
Direito do trabalho e meio ambiente do trabalho II [Recurso eletrônico on-line] organização CONPEDI/ UdelaR/Unisinos/URI/UFSM /Univali/UPF/FURG;

Coordenadores:Cristina Mangarelli, Maria Aurea Baroni Cecato – Florianópolis: CONPEDI, 2016.

Inclui bibliografia
ISBN: 978-85-5505-231-6
Modo de acesso: www.conpedi.org.br em publicações
Tema: Instituciones y desarrollo en la hora actual de América Latina.

1. Direito – Estudo e ensino (Pós-graduação) – Encontros Interncionais. 2. Direito do trabalho. 3.Meio ambiente do trabalho. I. Encontro Internacional do CONPEDI (5. : 2016 : Montevidéu, URU).

CDU: 34

Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Direito
Florianópolis – Santa Catarina – Brasil
www.conpedi.org.br

Universidad de la República
Montevideo – Uruguay
www.fder.edu.uy

V ENCONTRO INTERNACIONAL DO CONPEDI MONTEVIDÉU – URUGUAI

DIREITO DO TRABALHO E MEIO AMBIENTE DO TRABALHO II

Apresentação

O Grupo de Trabalho (GT) denominado DIREITO DO TRABALHO E MEIO AMBIENTE DO TRABALHO II é um dos mais de cinqüenta GTs aplicados a eixos temáticos que, em conjunto, formam a base dos estudos voltados para o tema central do V ENCUENTRO INTERNACIONAL DEL CONPEDI MONTEVIDEO – URUGUAY: Instituciones y desarrollo en la hora actual de América Latina.

Os 11 artigos que compuseram o GT em questão, para além da apresentação por seus autores, deram azo a debates compartilhados por estes últimos e outros participantes do Encontro.

No intuito de melhor organizar tanto apresentações quanto debates, mas notadamente estes últimos, cuidou-se de classificar os textos segundo a predominância dos assuntos abordados, o que resultou em três grupos denominados: 1. Condições ambientais laborais e bem-estar do trabalhador; 2. Terceirização: impactos e perspectivas; 3. Efeitos da intensificação da globalização nas relações de trabalho.

O primeiro grupo, denominado “Condições ambientais laborais e bem-estar do trabalhador” congregou os textos voltados para o entorno em que se faz a prestação de serviços, tendo-se em conta o fato de que o trabalho, nas últimas décadas, tende a não se prender a um ambiente físico determinado, inclinando-se a se realizar, também e cada vez mais, fora do estabelecimento pertencente ao empregador. Por outro lado, considera-se que a temática não se limita às prestações de serviço onde tomador e prestador são sujeitos de uma relação de emprego, abordando-se igualmente outras modalidades de vínculos jurídicos trabalhistas. É, entretanto, inegável que quando tratam-se as condições laborais, a subordinação do empregado ao empregador deve ser olhada com minúcia em um preciso aspecto: o cumprimento de ordens é, não raras vezes, origem de abusos por parte daquele a quem compete expedir ordens por ser o dono dos meios de produção. Todavia, é fato que tal não ocorre apenas nas chamadas relações de emprego, não sendo garantido que em outros tipos de vínculo não exista submissão do trabalhador aos mandos daquele que paga pelo trabalho prestado em iguais intensidades e dando origem a males igualmente severos.

De resto, há que se compreender que a complexidade da questão demanda a não imposição de condicionantes. É também por isso que não se pode restringir a compreensão das

condições ambientais laborais a questões de maior evidência. Com efeito, o bem-estar do trabalhador não está atrelado unicamente a proteções físicas que lhe são proporcionadas pelo tomador de serviços, como a prevenção de acidentes e de doenças profissionais. Estas, sem dúvida, são de extrema importância e devem ser, aliás, objeto de prevenção e não de indenizações.

O fato é que outros fatores de natureza emocional e psicológica são, nada infreqüentemente, a causa de enfermidades muitas vezes muitíssimo mais graves, notadamente em razão de sua invisibilidade e do preconceito que grassa no seu entorno. A higidez do meio ambiente laboral deve, dessa forma, ser abordada, em suas pluridimensões, e não limitadas ao que é óbvio.

Os artigos classificados na temática em tela são os que abaixo estão arrolados:

EL DEBER CONTRACTUAL DEL EMPLEADOR DE PREVENCIÓN DEL ACOSO MORAL.

READAPTAÇÃO DO SERVIDOR PÚBLICO: EM BUSCA DE UMA POLÍTICA PÚBLICA EFICAZ DE PREVENÇÃO DE AGRAVOS À SAÚDE E DETERIORAÇÃO DO MEIO AMBIENTE DE TRABALHO

REFLEXÕES SOBRE A DISPENSA DO TRABALHADOR PORTADOR DA SÍNDROME DE DEPENDÊNCIA DE ÁLCOOL

A INFLUÊNCIA LABOR-AMBIENTAL NA CARACTERIZAÇÃO DO DANO EXISTENCIAL: UMA ABORDAGEM À LUZ DA JURISPRUDÊNCIA TRABALHISTA BRASILEIRA

A PREVENÇÃO DO ASSÉDIO MORAL NO MEIO AMBIENTE DO TRABALHO: UMA ANÁLISE DA LEGISLAÇÃO ESPANHOLA

No que se refere ao segundo grupo de artigos, classificados como “Terceirização: reflexos e perspectivas”, foram dispostos os textos cujos autores se debruçaram sobre a modalidade de relação de trabalho denominada terceirização de mão-de-obra.

O tema é de grande importância em todo o mundo, em razão dos impactos do alastramento do uso dessa modalidade de relação de trabalho, a qual substitui a clássica relação bipolar (entre um tomador e um prestador de serviços), por aquela de conformação tripolar que se

faz, há algumas décadas, mas cada vez mais intensamente, entre o trabalhador, a empresa tomadora de serviços e a empresa interposta, esta contratada pela primeira para colocar trabalhadores, dos quais é empregadora, a seu serviço.

Como anunciado na própria nomenclatura utilizada para denominar o grupo, a terceirização produz repercussões negativas na vida do trabalhador e é, com muitíssima freqüência, ponto de dissonância com o trabalho digno.

É impossível apresentar um rol exaustivo dos aludidos impactos negativos que a terceirização produz nas condições de trabalho e na vida do trabalhador. Pode-se, entretanto, citar os que são considerados como mais fortemente exemplificativos do que se assevera. O mais freqüentemente citado e averiguado através de pesquisas é o valor das remunerações, sempre aquém dos praticados para os empregados da empresa. A questão se prende, alias, a fato reiteradamente comprovado: a empresa tomadora de serviços contrata empresas interpostas que se comprometem a lhes trazer e administrar um certo número de seus próprios empregados necessários a uma parte do empreendimento da tomadora. Contudo, não o fazem, habitualmente, para libertarem-se dessa tarefa e poderem, então, dedicar-se com mais vigor ao seu negócio principal. Fazem-no, notadamente, para reduzir o custo com a mão-de-obra.

Outros pontos (notórios) de precarização do trabalho, são as jornadas mais exaustivas que repercutem na saúde dos empregados, condições de menor conforto e maior exposição a violações, aqui incluída a submissão a trabalho análogo ao escravo; instabilidade do trabalhador, tanto no que se refere à manutenção do emprego quanto no que concerne à efetivação dos créditos laborais, especialmente o próprio salário, vez que não se pode desprezar o fato de que as empresas interpostas são, comumente, instáveis, sendo usual o não cumprimento de suas obrigações enquanto empregadoras. Por último, vale referir o fato de que ter um empregador e prestar serviços a outrem, provoca no trabalhador a sensação de que não é parte do ambiente onde exerce a sua principal atividade.

O tema, como se referiu acima, é de grande importância em todo o mundo e atualmente ganha particular relevância no Brasil, onde o Projeto de Lei 4.330 pretende alterar drasticamente o status atual para admitir padrão de maior permissividade de terceirização para as empresas.

Abaixo encontra-se a relação de textos deste grupo:

A (I)LICITUDE DA TERCEIRIZAÇÃO NOS SERVIÇOS DE TELEATENDIMENTO DE EMPRESAS DE TELEFONIA

TELETRABALHO E A TERCEIRIZAÇÃO VIRTUAL – ROMPENDO PARADIGMAS NO MUNDO DO TRABALHO

TERCERIZAÇÃO E CONTRATO DE FACÇÃO: INTERLOCUÇÕES SOBRE O EUFEMISMO NA PRECARIZAÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO NA INDÚSTRIA TÊXTIL

No terceiro grupo, nominado "Efeitos da intensificação da globalização nas relações de trabalho", encontram-se os artigos dos autores que se voltaram para as temáticas mais especificamente atinentes à mundialização econômica e aos resultados produzidos nas relações de trabalho.

Fato conhecido no mundo jurídico e, nomeadamente, no justrabalhista, é o que se traduz pelos efeitos do recrudescimento da globalização na seara laboral. Há que se considerar que os efeitos da intensificação da globalização nas últimas décadas não são necessariamente negativos, posto que o fenômeno é, em princípio, uma conquista da humanidade. De fato, o homem sempre buscou singrar outros mares e conhecer novas terras e novas culturas, quase sempre com objetivos também e sobretudo materiais. Entretanto, no contexto das relações capital-trabalho, o capital, em sua nova dinâmica, assumiu, em grande parte, uma postura destoante desses propósitos.

O acirramento da concorrência obrigou as empresas a agirem. E elas o fizeram e o fazem a cada dia, sempre no sentido de evitar a perda de capital e de investir em alterações de seus processos produtivos e de gestão, de forma a reduzir seus custos e apresentar ao mercado um produto mais competitivo.

Dessa forma, o empresariado passa a questionar a existência e a dimensão dos direitos sociais e o caráter tuitivo do direito do trabalho. O Estado de bem-estar social, esteio dos direitos sociais e laborais, vem enfraquecendo e deixando espaço político para os grandes empreendimentos, reduzindo a intervenção no campo social, sempre com a justificativa de dever estabilizar a economia.

A regulamentação da relação de emprego (a mais protegida das modalidades de vínculos jurídicos de trabalho), alicerçada no princípio da proteção e espraiada por todo o Ocidente (e mesmo para alguns países do Oriente), perde espaço para a flexibilização. Esta, derivada da

proposta neoliberal, calça toda redução de direitos dos trabalhadores, muitas vezes se aventurando pelos caminhos dos direitos fundamentais laborais.

Por outro ângulo, as modalidades de trabalho assumem outras características e as empresas demandam trabalhadores com outro perfil, exigindo predicados como a capacidade de decisão, de criação, de resolver problemas, de atingir metas (muitas vezes inatingíveis). Enfim, exige que seu subordinado seja autônomo. E como é contumaz, é mais eficaz e prático reduzir os custos com a mão-de-obra: terceirizar, precarizar, automatizar, desempregar, informalizar e explorar.

Abaixo encontra-se a relação de textos deste grupo:

PRODUTIVIDADE DO TRABALHO NA AMÉRICA LATINA E RECENTES MODIFICAÇÕES NA LEGISLAÇÃO ECONÔMICA TRABALHISTA

REFLEXÕES ACERCA DO CONTRATO COMO OPERAÇÃO ECONÔMICA E DE SUA IMPORTÂNCIA PARA O DIREITO DO TRABALHO CONTEMPORÂNEO

A CONDIÇÃO JURÍDICA DO TRABALHADOR IMIGRANTE FRONTEIRIÇO, IRREGULAR E LEGAL: UMA MUDANÇA DE PARADIGMA A PARTIR DOS DIREITOS SOCIAIS FUNDAMENTAIS

A EMERGÊNCIA NO COMBATE AO TRABALHO ESCRAVO DE IMIGRANTES LATINOS NO BRASIL CONTEMPORÂNEO PARA A EFETIVAÇÃO DA DIGNIDADE HUMANA.

Profa. Dra. Maria Aurea Baroni Cecato - UNIPÊ

Profa. Dra. Cristina Mangarelli - UDELAR

TELETRABALHO E A TERCEIRIZAÇÃO VIRTUAL – ROMPENDO PARADIGMAS NO MUNDO DO TRABALHO

TELEWORK AND THE VIRTUAL OUTSOURCING – BREAKING PARADIGMS AT WORLD'S WORK

Elizabet Leal da Silva [1]

Resumo

As inovações tecnológicas estão cada vez mais presentes na sociedade. Essas novas tecnologias oportunizaram o surgimento do teletrabalho, como uma forma de desenvolvimento da atividade laboral, de maneira menos penosa, no aspecto da utilização da força física, porém ainda é de certa forma vista com receio por parte do trabalhador. Outra realidade que tem gerado preocupação aos trabalhadores é a terceirização, pois é vista por muitos como uma forma de precarização das relações no mundo do trabalho. E para não fugir do aspecto de inovação, surge muito mais recentemente a discussão sobre a terceirização no ambiente virtual.

Palavras-chave: Teletrabalho, Terceirização, Terceirização virtual, Tecnologia, Trabalho

Abstract/Resumen/Résumé

The technological innovations are increasing on our society. These new technologies have provided the emerging of the tele work as a way of development the labour activity, in a less painful way, on the aspect of the utilization of physical strength, but it is still seen with fear by the workers. There is another reality that has generated concern to the workers is the outsourcing, because it is seen for many as a manner of precariousness the world work relations. And in the aspect of innovation, more recently the discussion about outsourcing in the virtual environment.

Keywords/Palabras-claves/Mots-clés: Telework, Outsourcing, Virtual outsourcing, Tecnology, Work

[1] Mestre em Direito pela UniCesumar . Doutoranda pelo Programa de Pós-graduação em Direito da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul. Professora da Univel - Cascavel. Bolsista Capes.

INTRODUÇÃO

São tratados no presente trabalho, temas como o teletrabalho, a terceirização e a terceirização virtual. Iniciando pelo teletrabalho, desenvolveu-se uma abordagem relacionada ao aspecto conceitual deste, bem como sua evolução. Tratou-se também das vantagens que esta modalidade de trabalho trouxe, ao empregador, ao trabalhador e à própria sociedade.

Tratou-se também a terceirização, tema que foi ao longo de 2015, muito discutido em razão do projeto de Lei nº 4.330/2004, que trata de sua regulamentação mesmo após inúmeras discussões ainda aguarda votação final. O tema relacionado a terceirização, recebeu tratamento a partir de seu aspecto histórico e sua influência nas relações de trabalho. Apresentou-se também elementos caracterizadores do projeto de Lei já mencionado.

Assim como a terceirização, foi tratado também a terceirização virtual, que se configura com a realização da terceirização em um ambiente altamente tecnológico, no qual é fundamental o uso da tecnologia no ambiente laboral. Se a terceirização tradicional que já praticada por um longo período ainda gera grandes discussões, não é diferente com esta no ambiente virtual. Desta forma o tema foi tratado a partir do seu aspecto evolutivo, a forma como pode ser desenvolvida e, por fim, referiu-se à ausência de regulamentação da mesma em território nacional.

Os três temas apresentados, são relevantes no cenário laboral, vez que interferem diretamente nas relações de trabalho. Ambos são inovadores, por proporcionar grandes mudanças não só no mundo do trabalho, mas também na sociedade. Tratar destes temas, faz com em especial as comunidades acadêmica e jurídica, estejam atentas para as transformações que o teletrabalho, a terceirização e a terceirização virtual podem trazer.

E neste sentido, em que medida, estes três temas, podem efetivamente contribuir com o desenvolvimento do trabalho e da sociedade. Portanto, é possível vislumbrar que no aspecto da inovação, o teletrabalho, a terceirização e a terceirização virtual podem ser consideradas benéficas, por oportunizar constantes transformações no setor do trabalho. No entanto, no aspecto tecnológico, verifica-se que ainda nem todos os atingidos por ela, sentem-se plenamente seguros de suas vantagens, em especial o trabalhador que teme por seu espaço no mercado de trabalho. Embora se verifique vantagens e desvantagens nos referidos temas, é necessário muita discussão e esclarecimento a respeito de suas consequências na vida de todos os envolvidos.

No desenvolvimento do presente trabalho utilizou-se o método dedutivo de abordagem com pesquisa bibliográfica e documental.

A estrutura desta pesquisa está configurada na primeira parte com a abordagem do teletrabalho, sendo tratado como uma modalidade inovadora de desenvolvimento do trabalho. No segundo tópico trata-se da terceirização, e no terceiro item, é destinado tratamento ao tema da terceirização virtual.

1 TELETRABALHO

A globalização impulsiona um crescimento exponencial sem precedentes das tecnologias de comunicação e informação. Essas tecnologias oferecem oportunidades de rupturas culturais e técnicas, e com esse acelerado avanço faz-se necessário que as empresas se habituem a esse novo cenário tecnológico promissor. Embora não seja a primeira, atualmente vive-se uma revolução tecnológica na qual há uma adesão em massa e seus efeitos são globais (SCHMIDT e COHEN, 2013). Conforme Eric Schimidt e Jared Cohen,

> [...]. Na primeira década do século XXI, **o número de pessoas conectadas à internet em todo o mundo aumentou de 365 milhões para mais de dois bilhões. No mesmo período a quantidade de usuários de telefones celulares subiu de 750 milhões para bem mais de cinco bilhões (e atualmente já ultrapassou a marca de seis bilhões).** Tais tecnologias se espalham pelos pontos mais distantes do planeta e, em algumas partes do mundo, em ritmo cada vez mais acelerado. **Até 2025, a maior parte da população mundial terá saído, em uma geração da quase total falta de acesso as informações não filtradas para o domínio de toda a informação do mundo através de um aparelho que caiba na palma de sua mão**. Se o ritmo atual da inovação tecnológica for mantido, a maior população da terra, estimada em oito bilhões de pessoas, estará on-line. (2013, p. 12).

É notório, que o mundo passa por um processo tecnológico acelerado e com isso o mercado de trabalho precisa adequar-se a esse novo ambiente. Com esse advento tecnológico surge a necessidade de novas formas de se trabalhar, essas que fazem o homem trabalhar mais e mais rápido. Denise Pires Fincato aduz que:

> A tecnologia atrela-se ao trabalho para facilitar e otimizar o fazer humano. Assim ocorreu com as ferramentas de agricultura (enxadas, pás), com os teares, com o

> computador. A ideia de sua utilização sempre foi o de facilitar o trabalho e, com isto, economizar tempo e esforço humano.
> As promessas advindas da inserção das tecnologias da informação e comunicação do espaço laboral sintetizavam-se nesta liberação do homem trabalhador para atividades de desenvolvimento pessoal, intensificação da vida afetivo-familiar e do exercício do que se convencionou chamar de "ócio criativo". (2014, p. 9).

A tecnologia nas relações de trabalho traz uma lista de vantagens e outra de desvantagens. Necessário? Com certeza. Há uma revolução? Sim, mas não é a primeira, atualmente passando por uma revolução digital. Contudo, não existe regras jurídicas que acompanham esse "boom" tecnológico. É necessário que se tenha normas que compreendam questões do "novo trabalho". Em relação a tecnologias e relações de trabalho, salienta-se que o teletrabalho é o pilar desse avanço.

No ano de 1970, o físico e cientista Jack Nilles, intitulado o pai do teletrabalho criou um projeto via satélite pelo qual era possível ter informações médicas de uma país para o outro. A criação foi pensada no intuito de ajudar a conter catástrofes naturais. Logo após o início dessa experiência surgiram outros projetos que pretendiam trocar o transporte pelas telecomunicações, este que era chamado de *telecommuting* no português denomina-se: teletrabalho acompanhado por *teleworking* (telesserviço). Diante disso, constatou que era interessante e economicamente viável implementar o teletrabalho e este viu o seu projeto se consolidar pelo mundo. O físico e cientista, diz que teletrabalho significa "levar o trabalho aos trabalhadores, em vez de levar este ao trabalho; atividade periódica fora do escritório central, um ou mais dias por semana, seja em casa ou em um telesserviço." (NILLES, 1997).

O teletrabalho surgiu como um dos resultados dessa revolução informacional, sendo um fenômeno moderno (ou nem tanto) a partir do qual alguém presta serviços por meio das ferramentas de comunicação e informação (notoriamente internet), distante geograficamente de seu tomador de serviços. A relação poderá ser autônoma ou subordinada. (FINCATO e NASCIMENTO, 2013, p. 203).

Cláudio Jannotti da Rocha e Mirella Karen de Carvalho Bifano Muniz, com o mesmo entendimento de Denise Pires Fincato conceituam teletrabalho como uma:

> [...] modalidade de trabalho viabilizada pela tecnologia da informação e da comunicação, importando não apenas em supressão de barreiras geográficas, mas também otimizando o relacionamento entre empregado e empregador, além de diminuir os custos da produção, uma vez que, de regra, é desenvolvido fora da estrutura física tradicional do tomador do serviço. [...]. (ROCHA e MUNIZ, 2014, p. 98).

Alguns autores erroneamente confundem teletrabalho com trabalho a domicílio devido ao artigo 6º da CLT[1], mas Alice Monteiro de Barros esclarece que:

> O teletrabalho distingue-se do trabalho a domicílio tradicional não só por implicar, em geral, a realização de tarefas mais complexas do que as manuais, mas também porque abrange setores diversos como: tratamento, transmissão e acumulação de informação; atividade de investigação; secretariado, consultoria, assistência técnica e auditoria; gestão de recursos, vendas e operações mercantis em geral; desenho, jornalismo, digitação, redação, edição, contabilidade, tradução, além da utilização de novas tecnologias, como informática e telecomunicações, afetas ao setor terciário. (BARROS, 2013, p. 327).

Sabido o conceito de teletrabalho e esclarecido o art. 6º da CLT, que este não pode ser confundido com trabalho a domicílio é importante acrescentar as vantagens e desvantagens do teletrabalho para o empregado, empregador e para a sociedade.

Sobre as vantagens para o empregador Vera Regina Loureiro Winter demonstra que:

> As empresas poderão aproveitar as vantagens de uma maior flexibilidade organizacional (podendo empregar uma pessoa que está na mesma cidade ou de outro lado do mundo) e de maior flexibilidade econômica, com a redução dos custos imobiliários e da mão-de-obra (como redução de vale-transporte, do espaço físico, luz, água, telefone, café, etc.) [...]. (WINTER, 2005, 132).

Por outro lado, esta modalidade pode causar alguns riscos implicando em algumas desvantagens para os empregadores, tais como: diminuição da identidade empresarial, dificuldade no controle dos empregados entre outras. Vera Regina Loureiro Winter (2005, p. 133) destaca, ainda, “a chance de abusos quanto a segurança de dados inclusive com possibilidade de crimes à base de computadores”.

No que tange as vantagens para o empregado Alice Monteiro de Barros ensina que:

> A principal vantagem apontada em favor do trabalhador é a flexibilidade de horário capaz de facilitar-lhe a conciliação das atividades profissionais com os encargos familiares. Em consequência o teletrabalho poderá ser um meio propício

[1]Art. 6º Não se distingue entre o trabalho realizado no estabelecimento do empregador, o executado no domicílio do empregado e o realizado a distância, desde que estejam caracterizados os pressupostos da relação de emprego.
Parágrafo único. Os meios telemáticos e informatizados de comando, controle e supervisão se equiparam, para fins de subordinação jurídica, aos meios pessoais e diretos de comando, controle e supervisão do trabalho alheio

> à melhora da qualidade de vida do empregado desde que ele consiga distinguir entre tempo de trabalho e tempo livre. [...]. (2013, p. 328).

Em se tratando das desvantagens para o trabalhador Alice Monteiro de Barros (2013, p. 329) acresce que por outro lado, essa modalidade de trabalho a distância apresenta como desvantagem a possibilidade de deterioração das condições de trabalho, entre elas o isolamento advindo da falta de contato com os outros trabalhadores [...]. Outra desvantagem desse tipo de trabalho é a eliminação da carreira e consequentemente, de qualquer promoção: menores níveis de proteção social, de tutela sindical e administrativa, além de conflitos familiares, na hipótese de o trabalhador não conseguir separar o tempo livre do tempo de trabalho.

Em relação as vantagens para a sociedade, Denise Pires Fincato (2011, p. 43) elenca alguns benefícios, tais como a "diminuição da poluição, desenvolvimento regional, inclusão de trabalhadores com deficiência ou dificuldades de frequentar empregos presenciais."

Nesta mesma linha a autora destaca ainda que:

> [...] o teletrabalho apresenta vantagens óbvias à sociedade. Aponte-se, ilustrativamente, o caso das mulheres trabalhadoras: advinda a maternidade, sua vida se transforma. A insegurança e alto custo para deixar filhos em creches ou aos cuidados de terceiros lhes tomam de assalto, furtando-lhes a paz e tranquilidade em trabalhar. De outra banda, a presença materna é mais requerida nos primeiros anos de vida, o que gera alto número de ausências e atrasos ao trabalho convencional, para atender aos interesses dos menores. Da mesma maneira, as lides domésticas restam prejudicadas, ou a trabalhadora contrata uma empregada doméstica para auxiliá-la (novo custo) ou desgasta-se em terceira jornada diária. Se a trabalhadora reside em cidade distante de seu local de trabalho, novo problema: o tempo e os perigos do deslocamento. Somadas todas as horas e dificuldades, parece-nos óbvio que essa trabalhadora não poderá seguir aperfeiçoando-se, estudando. O teletrabalho (em qualquer de seus tipos), seria a alternativa dessa trabalhadora que conseguiria acomodar todos os seus papéis sociais, atendendo à infância, mantendo o sustento da família e aperfeiçoando-se constantemente. Sem a necessidade de se deslocar aos grandes centros, o teletrabalhador fixa-se em sua cidade, prestigia o comércio local, participa dos grupos sociais ali existentes e usufrui de horas de lazer. É evidente a contribuição para a melhor distribuição geográfica da população. O teletrabalho, ainda, reduz o número de pessoas e automóveis circulando nos grandes centros, o que leva à diminuição dos índices de poluição urbana. [...]. (2015).

De fato, há um acelerado processo de globalização e uma inovação nas relações de trabalho e é preciso adaptar-se a esta realidade. Como por exemplo a realização do trabalho na modalidade

de teletrabalho, desenvolvido por meio da terceirização. Apreciando esta possibilidade, de interação, na sequência serão tratadas algumas considerações a respeito da terceirização.

2 TERCEIRIZAÇÃO

A Revolução Industrial, além de ter sido um processo que abarcou os séculos XVII, XVIII e XIX, foi também um grande marco para a história do direito trabalhista, pois surgiu, então, o "elemento nuclear da relação empregatícia: o trabalho livre, mas juridicamente subordinado." (MIRAGLIA, 2008, p. 30). O Estado que predominava anteriormente era o Absolutista, mas em decorrência das crises econômicas e funcionais da sociedade, estabeleceu-se uma nova ideologia, a do Estado Liberal e "o capitalismo firmou-se como o novo modelo de economia na Idade Contemporânea, durante o século XIX, avançando rapidamente pelo mundo.". (MIRAGLIA, 2008, p. 31)

Após, outros paradigmas tomaram forma nas sociedades, como o Estado de Bem-Estar Social – que pregava uma maior participação do Estado nas relações econômicas e sociais, garantindo direitos mínimos a população, tendo seu auge entre 1945 e 1970 (MIRAGLIA, 2008, p. 43) – e em seguida, o Estado Neoliberal. Segundo a autora:

> Talvez o termo *downsizing* tenha sido o mais utilizado em tempos neoliberais, significando a diminuição do tamanho da empresa, que passa a centralizar-se em sua atividade-fim. É nesse contexto de reestruturação empresarial que se erige a prática em apreço – a terceirização – como modo de descentralização das atividades econômicas.
> Nesse cenário, também o Estado e o Direito se enxugam. A palavra de ordem passa a ser "excluir". (MIRAGLIA, 2008, p. 52).

Essa caracterização do autor também explica o modelo de produção que surgiu a época, chamado de toyotismo. Consequentemente, foi através de todas estas influências externas, além dos efeitos da globalização, que emergiu, no Brasil, a necessidade de terceirizar, para que as empresas pudessem ter mais lucro em menos tempo, podendo competir economicamente com outras corporações do mundo capitalista.

A terceirização pode ser conceituada como "o fenômeno pelo qual se dissocia a relação econômica de trabalho da relação justrabalhista que lhe seria correspondente." (DELGADO, 2007, p. 430). É uma estratégia na forma de administrar as empresas, objetivando organizá-la,

possibilitando contratar terceiros para a realização de atividades que não constituem o objeto principal da empresa. (MARTINS, 2014, p. 23). Ou seja, o modelo bilateral e tradicional da relação jurídica empregatícia, previsto nos artigos 2º e 3º, *caput*, da CLT, passa a ser preterido em razão de uma relação trilateral, existentes entre o obreiro, a empresa terceirizante e a empresa tomadora de serviços, que são definidos, nas palavras de Maurício Godinho Delgado

> [...] o obreiro, prestador de serviços, que realiza suas atividades materiais e intelectuais junto à empresa tomadora de serviços; a empresa terceirizante, que contrata este obreiro, firmando com ele os vínculos jurídicos trabalhistas pertinentes; a empresa tomadora de serviços, que recebe a prestação de labor, mas não assume a posição clássica de empregadora desse trabalhador envolvido.(2007, p. 440).

Assim sendo, o principal objetivo da terceirização pode ser delimitado na diminuição de custos e melhora da qualidade do produto ou serviço (BARROS,. 2013, p. 357). Desta forma as empresas passam a transferir para outros as atividades secundárias, chamadas também de atividades meio, e concentram-se apenas nas suas atividades fim.

Quanto à principal previsão acerca da terceirização, pode-se citar a Súmula 331, do Tribunal Superior do Trabalho (BRASIL, 2015). Nos anos de 1980, o Tribunal havia fixado a Súmula 256 como orientação jurisprudencial (BRASIL, 2015), no entanto, ela acabou sendo alvo de diversas críticas. Então, em 1994, foi editada a Súmula 331 (BRASIL, 2015), que é comentada por Maurício Godinho Delgado:

> A Súmula 331, como se percebe, deu resposta a algumas das críticas que se faziam ao texto da Súmula 256. Assim, incorporou as hipóteses de terceirização aventadas pelo Decreto – lei n. 200/67 e Lei n. 5.645/70 (conservação e limpeza de atividades-meio). Ao lado disso, acolheu a vedação constitucional de contratação de servidores (em sentido amplo) sem a formalidade do concurso público. No corpo dessas alterações uma das mais significativas foi a referência à distinção entre atividades-meio e atividades-fim do tomador de serviços. (2007, 440).

A Súmula 331, em 2011, adquiriu mais dois incisos, além da narração do inciso IV ter sido alterada. Assim, atualmente, está prevista da seguinte forma:

> **Súmula nº 331 do TST**

> **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. LEGALIDADE (nova redação do item IV e inseridos os itens V e VI à redação) - Res. 174/2011, DEJT divulgado em 27, 30 e 31.05.2011**
> I - A contratação de trabalhadores por empresa interposta é ilegal, formando-se o vínculo diretamente com o tomador dos serviços, salvo no caso de trabalho temporário (Lei nº 6.019, de 03.01.1974).
> II - A contratação irregular de trabalhador, mediante empresa interposta, não gera vínculo de emprego com os órgãos da Administração Pública direta, indireta ou fundacional (art. 37, II, da CF/1988).
> III - Não forma vínculo de emprego com o tomador a contratação de serviços de vigilância (Lei nº 7.102, de 20.06.1983) e de conservação e limpeza, bem como a de serviços especializados ligados à atividade-meio do tomador, desde que inexistente a pessoalidade e a subordinação direta.
> IV - O inadimplemento das obrigações trabalhistas, por parte do empregador, implica a responsabilidade subsidiária do tomador dos serviços quanto àquelas obrigações, desde que haja participado da relação processual e conste também do título executivo judicial.
> V - Os entes integrantes da Administração Pública direta e indireta respondem subsidiariamente, nas mesmas condições do item IV, caso evidenciada a sua conduta culposa no cumprimento das obrigações da Lei n. º 8.666, de 21.06.1993, especialmente na fiscalização do cumprimento das obrigações contratuais e legais da prestadora de serviço como empregadora. A aludida responsabilidade não decorre de mero inadimplemento das obrigações trabalhistas assumidas pela empresa regularmente contratada.
> VI – A responsabilidade subsidiária do tomador de serviços abrange todas as verbas decorrentes da condenação referentes ao período da prestação laboral. (BRASIL, 2015).

Além de todas as mudanças trazidas pela Súmula e explicadas por Maurício Godinho Delgado anteriormente, é possível observar pelos incisos, principalmente pelo inciso III, que há uma limitação quanto aos tipos de contrato civil que não formam vínculo de emprego com o tomador de serviços. Esses contratos dizem respeito a áreas de vigilância, conservação e limpeza, além da restrição em serviços de especialização ligados à atividade-meio, desde que inexistentes a pessoalidade e a subordinação direta. (BARROS, 2013, p. 359).

A ordem justrabalhista distingue a terceirização em lícita e ilícita (DELGADO, 2007, p. 440). As três possíveis formas de terceirização citadas anteriormente e que constam no inciso III, são definidas como terceirizações lícitas, além da possibilidade de contrato temporário, previsto no inciso I da Súmula 331 do TST (BRASIL, 2015). O trabalho temporário é uma exceção a outras espécies lícitas, visto que é a única situação em que se permite a pessoalidade e a subordinação diretas do trabalhador terceirizado perante o tomador de serviços (DELGADO. 2007, p. 443). Já a terceirização ilícita trata do vínculo empregatício, sendo explicada por Maurício Godinho Delgado,

> [...] não há na ordem jurídica do país preceito legal a dar validade trabalhista a contratos mediante os quais uma pessoa física preste serviços não-eventuais, onerosos, pessoais e subordinados a outrem [...], sem que esse tomador responda, juridicamente, pela relação laboral estabelecida. (2007, p. 444).

No presente momento, discute-se acerca de um Projeto de Lei nº 4.330, proposto em 2004 e que aguarda aprovação pelo Senado Federal. Esse projeto, desenvolvido pelo deputado Sandro Mabel, oferece algumas mudanças muito significativas. A exemplo da responsabilidade do tomador, que ainda é considerada como subsidiária no inciso IV, da Súmula 331, do TST, passará a ser solidária.

No entanto, a principal alteração está voltada para o objetivo da terceirização, atualmente, apenas pode-se terceirizar as atividades-meio de uma empresa, ou seja, aquelas que não correspondam a sua função principal determinada no Contrato Social. No projeto está prevista a possibilidade de ocorrer a terceirização das atividades fim das corporações. Esta situação vem causando diversas controvérsias entre a opinião pública.

Diante do exposto é possível dizer que o projeto de lei em questão irá prejudicar os trabalhadores brasileiros, que serão preteridos em razão de terceirizados. Para a empresa torna-se mais fácil ter grande parte de seus funcionários terceirizados do que empregados, visto que necessita arrecadar menos encargos trabalhistas e sociais, conforme demonstra pesquisa a seguir: como esclarece a pesquisa de Ventura, Costa e Molina:

> O custo de um trabalhador efetivo, ganhando o mínimo da empresa daria R$ 1.325,31. Esse valor é composto do salário de R$ 611,60, encargos trabalhistas de R$ 218,95, provisões de férias e 13º salário de R$ 155,41. Como benefícios, o trabalhador recebe cesta básica no valor de R$ 103,00, sendo descontado R$ 8,00 de seu holerite, vale alimentação de R$ 160,00 e a empresa ainda paga assistência médica de R$ 80,00 e R$ 4,35 de seguro de vida por funcionário. Enquanto um trabalhador terceirizado ganhando o mesmo salário de R$ 611,60, custaria para a empresa R$ 1.053,24. Valor este que é composto do salário mais os encargos trabalhistas de R$ 218,95, provisões de férias de R$ 155,41, 13º salário e taxa administrativa de R$ 67,28. A diferença para o trabalhador efetivo é que esses terceirizados não recebem os benefícios. Os valores de férias e 13º são repassados às prestadoras de serviços e essa que repassa, posteriormente, ao trabalhador.
> [...]. As considerações desenvolvidas ao longo da pesquisa prática demonstram razões sólidas para afirmar que a terceirização em atividade-meio, seja ela de prestadoras de serviços especializadas ou sindicatos, reduzem o custo de mão de obra na empresa. (VENTURA, COSTA e MOLINA, 2015).

Por conseguinte, não se deve pensar apenas na parte econômica quando se trata da vida de diversas pessoas pertencentes a sociedade. Para isso, é necessário que ocorra um planejamento visando que as partes envolvidas não saiam fortemente prejudicadas, o que não ocorrerá caso o projeto de Lei nº 4.330, de 2004 seja aprovado e passe a ser a previsão legislativa do instituto da terceirização.

Pelo exposto verifica-se que as inovações não ocorrem apenas no campo da tecnologia, como visto inicialmente quando se tratou do teletrabalho, que sem dúvida pode ser considerado um dos principais avanços no campo evolutivo do trabalho, embora, no aspecto de sua regulamentação muito ainda deve ser feito. Seguindo nesta linha da inovação, tem-se também as inovações legislativas, que a exemplo do que foi visto logo acima, mudanças significativas devem ocorrer na seara normativa que trata da terceirização.

Este cenário traz reflexões no sentido de que é necessário que as mudanças legislativas que tratam da terceirização, devem também preocupar-se de que forma o teletrabalho também poderá ser desenvolvido por meio da terceirização, e para complicar ainda mais, aliando a terceirização ao ambiente virtual, tema que será tratado na sequência.

3 TERCEIRIZAÇÃO VIRTUAL

Diante de todas as inovações tecnológicas que culminaram com o surgimento do teletrabalho e as suas diversas modalidades de execução, bem como com a terceirização que também passou a ser desenvolvida no ambiente virtual, atualmente é possível identificar diversas modalidades ou tipos de terceirização virtual, embora no Brasil a legislação ainda não é clara a respeito de como esta deve ocorrer.

As primeiras informações que se tem registro a respeito da terceirização virtual, é a da TI (tecnologia da informação) que datam da década de 50. “A General Eletric adquiriu um sistema capaz de gerar folhas de pagamento, controlar estoques, além de fazer o planejamento de materiais, repassando este controle à firma de consultoria Arthur Anderson”. (MELO, et al. 2015).

Com o desenvolvimento cada vez mais acelerado já na década seguinte, “surgem os primeiros *bureaus* de processamento de serviços financeiros, processando contas, folhas de pagamentos, holerites, tributos, dentre outros (MELLO, et. al. 2015). Já nos anos 70, verificou-se embora de forma não muito expressiva a terceirização dos profissionais de TI, “via-se

programadores reunidos em empresas especializadas em modelar sistemas computacionais às empresas. [...]. Destaca-se com maior importância o emprego da TI nas organizações e consequentemente a utilização da terceirização como um dos modos de gestão deste novo núcleo." (MELLO, et. al. 2015).

A divulgação e difusão da prática de terceirização de TI em diversas funções, ocorreu de maneira mais significativa nos anos 90, quando "em muitas situações a empresa responsável pela terceirização do serviço de TI passava a operar dentro da empresa contratante [...] a relação entre a firma que terceiriza o serviço e o contratante passou a ser mais fortificado, tendo a agir mais como parcerias, compartilhando riscos e resultados alcançados." (MELLO, et. al. 2015).

Traçando um modelo que demonstra o processo de escolha de empresas que terceiriza funções de TI, Ralph L. Kliem e Irwin S. Ludin (2015), informam que é possível verificar desde a determinação de pontos positivos e negativos com a terceirização, a busca pelos fornecedores, bem como a seleção deste, a forma de negociação, o estabelecimento dos parâmetros contratuais e por fim a renovação da prestação do serviço ou não.

Assim como na terceirização tradicional, aqui também um dos objetivos é proporcionar certa economia para a empresa, que ao invés de investir em implementação de equipamentos e capacitação de pessoal, com atividades que não sejam da finalidade principal desta, escolhem a terceirização para tal.

> A rápida evolução tecnológica e a crescente competitividade fizeram com que algumas organizações mudassem suas estratégias de terceirização de um foco centrado em tecnologia para um foco centrado na utilização e gerenciamento da informação. Como consequência, as organizações gastam menos tempo e recursos construindo uma infraestrutura de computação e concentram seus esforços na efetiva utilização das informações. (PRADO e TAKAOKA, 2002, p. 130).

Com a utilização da terceirização de TI, a empresa desenvolve melhor suas habilidades para "(i) responder rapidamente as atualizações tecnológicas; (ii) adequar o seu posicionamento diante de um cenário de competição internacional e; (iii) captar profissionais qualificados na área de TI com maior facilidade." (PRADO e TAKAOKA, 2002, p. 130).

A terceirização é encarada na atualidade muito mais que uma estratégia para cortar custos.

> Ela deve agregar valor aos negócios da organização, além da redução de custo. Para a alta administração a terceirização é estratégia chave que permite: responde à rápida internacionalização dos negócios e à mudança de regras; aumentar o retorno sobre os investimentos; manter-se atualizado diante da célere evolução tecnológica; criar diferenciação diante dos competidores; e responder à crescente

> falta de profissionais qualificados na área de TI. (PRADO e TAKAOKA, 2002, p. 130).

Qualquer que seja a atividade a ser desenvolvida, é salutar que se conheça amplamente todas as suas características, seus limites, suas vantagens e desvantagens, e não é diferente com terceirização virtual. "Conhecer melhor os fatores que motivam a adoção da terceirização contribuirá, para o melhor entendimento dos casos de sucesso e fracasso na adoção dessa prática." (PRADO e TAKAOKA, 2002, p. 130).

Pelo exposto evidencia-se que é necessário para o êxito de uma terceirização ou não, conhecer quais são inclusive as formas que esta pode ser efetivada. Ainda não são claros os termos e os conceitos que são utilizados para determinar o que seja a terceirização virtual. Neste sentido autores como M. C. Lacity, Willcooks e Fenny, apresentam uma classificação a respeito das diversas formas de relacionamento que podem ser estabelecidas entre a empresa e o fornecedor do serviço. De acordo com eles quatro são as categorias:

> **Compra simples**. As organizações compram para atender uma necessidade temporária. **Compra com fornecedor preferencial**. Essa estratégia conduz a abordagem de compra simples mais longe, ou seja, a organização desenvolve um relacionamento estreito com determinado fornecedor, com o objetivo de ter acesso a recursos para as suas atividades de TI. **Compra fora**. Neste caso o fornecedor é responsável pelo resultado das atividades. **Contratar com fornecedor preferencial.** As organizações realizam contratos de longo prazo com fornecedores para ajudar a mediar riscos. O fornecedor é responsável pelo gerenciamento e execução das atividades. Para garantir um grau de desempenho do fornecedor, o contrato é baseado em incentivos para assegurar os objetivos comuns. (PRADO e TAKAOKA, 2002, p. 130).

Mas de acordo com os autores apenas as duas últimas categorias poderiam ser enquadradas como contratos de terceirização, sendo assim, a terceirização "pode ser definida como entregar a terceiros o gerenciamento de ativos, recursos e/ou atividades de TI para atingir resultados requeridos." (PRADO e TAKAOKA, 2002, p. 130).

Nesta mesma linha, Edmir Parada Vasques Prado e Hiroo Takaoka, desenvolveram uma pesquisa junto a 100 empresas do setor industrial de São Paulo, com a finalidade de identificar os principais fatores que levam os empresários a buscar a terceirização que pode ser desenvolvida no ambiente virtual. Os autores identificaram sete principais fatores motivacionais que levam as organizações a buscarem a terceirização no setor TI. São eles: "1) redução de custos; 2) aquisição

de tecnologia; 3) gestão de recursos humanos; 4) delegação de atividade rotineira; 5) prestação de serviço; 6) contratação de mão-de-obra e; 7) delegação de atividades com alto grau de especialidade.” (PRADO e TAKAOKA, 2002, p. 130).

Diante dos motivos encontrados para a terceirização no setor de tecnologia, aparece em primeiro lugar a redução de custos assim como na terceirização tradicional. Compreende-se então que independente dos demais motivos que podem ser apresentados para uma possível terceirização, sempre o fator econômico estará presente. Como a economia é sempre uma preocupação de todos os setores da sociedade, interessante conhecer os tipos de terceirização virtual que podem acarretar maior economia para o setor empresarial.

Dentre as atividades que hoje já são desenvolvidas no ambiente virtual e que podem ser realizadas por meio da terceirização, é possível citar os serviços de *E-commerce*, os Estoques Terceirizados, o *Call Center* entre outros.

A atividade de E-commerce pode ser realizada por meio da terceirização virtual, com o varejo *online*, podendo terceirizar, a implantação, a consultoria e o serviço de atendimento ao consumidor. Podem ser consideradas para a terceirização virtual do E-commerce, razões como, a necessidade de pessoas altamente especializadas ou de sistemas especializados, equipamentos especializados, necessidades temporárias, serviços ao cliente e necessidades limitadas. (EMARKETING...2015).

O Estoque Terceirizado, pode também ser realizado pelo ambiente virtual, e apresenta diversas vantagens, como a possibilidade de catálogos maiores de produtos, disponibilidade imediata, exploração de novos mercados e redução de investimentos (CAMARGO, 2016). O Estoque Terceirizado, pode ser estruturado a partir de um estoque físico único, de um estoque físico descentralizado, estoque compartilhado, estoque consignado e o estoque de terceiro (GOBERTO, 2015).

Dos serviços virtuais que são terceirizados, há um destaque para os c*all centers*, que já vem sendo desenvolvido por um período relativamente considerável no Brasil. Um dos marcos do avanço da tecnologia aplicado aos c*all centers*, data de 1867, quando a Siemens inicia suas atividades em solo brasileiro, por meio da implantação de uma linha telegráfica entre Rio de Janeiro e Rio Grande do Sul (MELO, 2015). Por volta de 1895, A Siemens estabelece seu primeiro escritório comercial, nos dez anos seguintes, estabelece definitivamente a empresa em solo brasileiro. Na época um dos principais destaques deste empreendimento era a fábrica que foi

instalada em Curitiba no Paraná, que se tornou um polo mundial da plataforma de comunicação corporativa HiPath[2], que consiste em um sistema criado para aplicação em *call centers.* (MELO. 2015)

Diante do crescimento da utilização do serviço de call center, se vislumbra a possibilidade da virtualização e terceirização cada vez mais intensa deste. A virtualização não é nenhuma novidade,

> [...] já é uma realidade há algum tempo, porém, a tendência é crescer cada vez mais. Não estamos falando somente de *cloud computing*, mas sim de uma estrutura terceirizada de *call center*, que pode ou não estar dentro do ambiente da empresa. Muitas vezes, projetos não saem do papel porque as companhias não querem investir em infraestrutura. Um *call center* virtual possibilita o uso remoto de infraestrutura, especialmente no que diz respeito a data center e elementos de telecomunicações e, o melhor, com capacidade para suportar milhões de contatos. (CAMARGO, 2016).

Entre as barreiras que impedem a implementação de projetos de virtualização estão "a necessidade de disseminação e redução dos custos de banda larga para suportar relacionamentos com uso de voz, dados e imagens. Além disso, muitos projetos ainda esbarram nas leis trabalhistas brasileiras que inviabilizam o *home-office*, por exemplo." (CAMARGO, 2016).

Carlos César Camargo, entende que "mais que entregar um produto, é preciso estar presente onde quer que o consumidor esteja, seja na internet, num ponto de venda, em locais de locomoção como aeroportos, entre outros. [...]. Mais que atender, é preciso colaborar com conteúdos úteis à ele." (CAMARGO, 2016).

Ainda segundo o autor neste sentido é que,

> [...] se encaixam muito bem os avanços tecnológicos que permitem diversificação total dos canais de acesso, tornando o *Contact Center* disponível em qualquer dispositivo de acesso remoto (telefones, internet, estações ou totens multimídia, caixas eletrônicos, entre outros). Tornar a diversificação de presença e a colaboração um diferencial de alto valor que, ao mesmo tempo, permite o retorno sobre o investimento. Nesse caso, o *call center* virtual e a terceirização se encaixam perfeitamente, já que nem sempre relacionamento é o negócio da empresa. (CAMARGO, 2016).

---

[2] Entre seus ferramentais, oferece aplicações voltadas a programas CRM (customer relationship manager), um atendimento multimídia integralizador com vários tipos de tecnologia em convergência para atendimento dos usuários dos serviços de call center, com isso, procurando melhorar a produtividade e o correto atendimento através de um automatização do fluxo de serviço e do provimento de um atendimento de acordo com o perfil do operador de call center.

Em se tratando da terceirização, permanece ainda no Brasil muitas dúvidas a serem esclarecidas. O tema voltou a ser discutido com maior intensidade a partir da discussão do projeto de Lei, já tratado anteriormente.

Porém, em relação aos *call centers* a discussão fica ainda mais acirrada, quando se trata das empresas de telefonia, que por ventura decidem pela terceirização deste serviço. Isto porque alguns entendem, diga-se em especial o Tribunal Superior do Trabalho (TST) que no caso destas empresas, o serviço de *call center* faz parte da atividade fim desta, não podendo ser objeto do contrato de terceirização. Mas há quem divirja deste entendimento, como é o caso do ministro do TST, Ives Gandra da Silva Martins Filho, que ao julgar um Recurso de Revista sobre o assunto, disse:

> [...] ademais, o serviço de "*call center*, em toda a sua amplitude, caracteriza-se pela intermediação da comunicação entre os clientes e a empresa, e hoje, bastante disseminado, está presente não apenas em diversas área do mercado, como bancos, hospitais e empresas de transporte, mas também no próprio poder público, racionalizando o contato entre os cidadãos e os entes da administração. (ANGELIS, 2015).

Como dito logo acima, esse não é o entendimento preponderante junto ao TST. O posicionamento é no sentido de que empresas de telecomunicações que realizam terceirização de seu call center, está praticando atividade ilícita, conforme ilustra, o acórdão a seguir:

> Embargos regidos pela Lei nº 11.496/2007. Terceirização ilícita. Empresa de Telecomunicações. Call Center. Atividade-fim da Reclamada tomadora de serviços. Interpretação dos artigos 25, § 1º da Lei 8.987/95 e 94, inciso II, da Lei nº 9.472/97 e aplicação da Súmula nº 331, itens I e III, do TST. Vínculo de emprego entre a tomadora de serviços e o trabalhador terceirizado reconhecido. Inexistência de contrariedade à Súmula Vinculante nº 10 do STF. Matéria infraconstitucional. (ANGELIS. 2015).

Serão apontados apenas estes dois posicionamentos, uma vez que ainda há muita divergência sobre o tema no aspecto jurídico, e não se tem aqui a expectativa de se esgotar a discussão. Há uma grande esperança da comunidade jurídica, que com a aprovação do projeto de Lei nº 4.330/2004, os temas relacionados a terceirização sejam pacificados, desta forma, também a terceirização virtual, passe a ser cada dia mais presente.

CONCLUSÃO

Diante de tantas constatações de que a tecnologia está cada vez mais presente na vida cotidiana de cada pessoa, não se pode mais ignorar o trabalho a distância, e neste sentido a tecnologia é ferramenta fundamental para dinamizar o trabalho humano. O que não se pode permitir que esse inovar tecnológico produza mais efeitos negativos que positivos no que diz respeito aos agentes da relação de trabalho.

No âmbito jurídico há que se atentar para delimitar a aplicação e utilização das tecnologias aqui em especial na área do trabalho, de forma a garantir a proteção dos trabalhadores, claro que não se pode esquecer também da proteção ao empregador, que por meio de sua empresa viabilizar vagas de trabalho. Desta feita é necessário que se tenha normas que compreendam questões do "novo trabalho".

Aliada as inovações relacionadas ao teletrabalho, estão também as voltadas para a terceirização, esta modalidade contratual que se configura numa tríade, trabalhador, tomador e prestador de serviço. Neste tema, não se pode olvidar que os meios utilizados para proporcionar maiores comodidades para os empregadores, não podem precarizar as regras que protegem os empregados.

Desta forma, discussão que ainda permanece em torno do projeto de Lei nº 4.330/2004, não podem ser esquecidas e dadas por suficientes, até porque o referido ainda não foi aprovado. É importante que se regulamente a terceirização no âmbito legislativo brasileiro, e que esta regulamentação seja efetivamente benéfica para empregados e empregadores, o que vai resultar em benefício à toda sociedade.

Observando os avanços tecnológicos, verifica-se o crescimento da utilização da tecnologia na utilização da terceirização, fato que se configura com a terceirização virtual, na qual a prática da terceirização passa a ser realizado em um ambiente não físico. Realidade que num período não muito distante jamais seria cogitado.

Partindo da utilização da tecnologia da informação, tantas outras foram desenvolvidas. Estas aliadas ao campo do trabalho, provocaram uma verdadeira revolução na seara trabalhista. Neste viés é possível concluir que a terceirização virtual, deve ser tratada como inovação, vez que

possibilita a realização de uma modalidade de relação de trabalho, embora ainda não devidamente regulada pelo direito pátrio.

REFERÊNCIAS

ANGELIS, Juliano de. *A possibilidade da terceirização do call center nas empresas de telecomunicações*. Disponível em: <http://jus.com.br/artigos/31989/a-possibilidade-da-terceirizacao-do-call-center-nas-empresas-de-telecomunicacoes#ixzz3tpx4S2Nq>. Acesso em: 09 dez. 2015.

BARROS, Alice Monteiro de. *Curso de direito do trabalho.* São Paulo: LTr, 2013.

BRASIL. Tribunal Superior do Trabalho. *Súmulas do TST*. Disponível em: <http://www3.tst.jus.br/ jurisprudencia/Sumulas_com_indice/Sumulas_Ind_301_350.html#SUM-331>. Acesso em: 26 nov. 2015.

CAMARGO, Carlos César. *O futuro do call center*: como evoluir no relacionamento com o cliente. Disponível em: <http://www.callcenter.inf.br/artigos/39857/o-futuro-do-call-center/imprimir.asp x>. Acesso em: 09 dez. 2015.

DELGADO, Maurício Godinho. *Curso de direito do trabalho*. São Paulo: LTr, 2007.

EMARKETING DIGITAL SALES. Disponível em: <http://emarketdigitalsales.com.br/apresentac ao.pdf>. Acesso em: 09 dez. 2015.

FINCATO, Denise. Meio Ambiente Laboral e Teletrabalho. *In*: IV Congresso Ibero-Americano de Teletrabalho e teleatividades. Porto Alegre: Magister, 2011.

FINCATO, Denise Pires. *Teletrabalho*: uma análise juslaboral. Disponível em: <http://www.amdj us.com.br/doutrina/trabalhista/386.htm>. Acesso em: 08 dez. 2015.

_____. Trabalho e tecnologia: reflexões. *In:* _____; MATTE, Maurício; GUIMARÃES, Cíntia (orgs.). *Direito e tecnologia: reflexões sociojurídicas*. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2014. p. 9-32.

_____; NASCIMENTO, Carlota Bertoli. Teletrabalho e direitos fundamentais sociais: entre a modernidade sólida e a pós-modernidade líquida. *Direitos Fundamentais & Justiça*, Porto Alegre, v. 7, n. 24, p. 196-215, jul./set. 2013.

GOBERTO, Marcelo. *Razões para utilizar estoque terceirizado.* Disponível em: <http://ecommerc enews.com.br/artigos/cases/razoes-para-considerar-utilizacao-de-estoque-terceirizado>. Acesso em: 09 dez. 2015.

KLIEM, Ralph L., LUDIN, Irwin L. *The essencials for successful IT outsourcing*: in Information management: strategy, systems, and technologies. 2000. Disponível em: <http://www.ittoday.info/ AIMS/Information_Management/1-02-45.pdf>. Acesso em: 09 nov. 2015.

MARTINS, Sérgio Pinto. *A terceirização e o direito do trabalho.*13. ed. São Paulo: Atlas. 2014.

MELO, Pedro Lucas de Resende *et al*. *O emprego tecnológico em call centers terceirizados: Siemens HiPath ProCenter Suítes*. Disponível em: <http://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos06/485_O%20emprego%20tecnologico%20em%20call%20centers-Versao%20Seget.pdf>. Acesso em: 09 nov. 2015.

MIRAGLIA, Lívia Mendes Moreira. *A terceirização trabalhista no brasil*. São Paulo: Quartier Latin, 2008.

NILLES, Jack M. *Fazendo do teletrabalho uma realidade*: um guia para telegerentes e teletrabalhadores. Tradução de Eduardo Pereira e Ferreira. São Paulo: Futura, 1997.

PRADO, Edmir Parada Vasques; TAKAOKA, Hiroo. Os fatores que motivam a adoção da terceirização da tecnologia da informação: uma análise do setor industrial de São Paulo. *RAC*, v. 6, n. 3, p. 129-147, set./dez. 2002. Disponível em: <www.scielo.br/pdf/rac/v6n3/v6n3a08.pdf>. Acesso em: 09 nov. 2015.

ROCHA, Cláudio Jannotti da; MUNIZ, Mirella Karen de Carvalho Bifano. O teletrabalho à luz do art. 6o da CLT: o acompanhamento do direito do trabalho às mudanças do mundo pós-moderno. *Suplemento Trabalhista*, São Paulo, v. 22, n. 14, 2014.

SCHMIDT, Eric; COHEN, Jared. *A nova era digital*: como será o futuro das pessoas, das nações e dos negócios. Rio de Janeiro: Intrínseca, 2013.

VENTURA, Elisangela de Pieri; COSTA, José Manoel; MOLINO, Marcelo. *Análise comparativa entre contratação e terceirização de mão de obra*: um estudo de caso em uma indústria alimentícia. Disponível em: <www.google.com.br/webhp?sourceid=chrome-instant&ion=1&espv=2&ie=UTF -8#q=Ventura%2C+Costa+e+Molina>. Acesso em: 10 dez. 2015.

WINTER, Vera Regina Loureiro. *Teletrabalho*: uma forma alternativa de emprego. São Paulo: LTr, 2005.