

**XXIV ENCONTRO NACIONAL DO
CONPEDI - UFS**

**SOCIOLOGIA, ANTROPOLOGIA E CULTURA
JURÍDICAS**

ALEXANDRE VERONESE

JOSÉ FERNANDO VIDAL DE SOUZA

VERONICA TEIXEIRA MARQUES

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 – UFRN

Vice-presidente Sul - Prof. Dr. José Alcebíades de Oliveira Junior - UFRGS

Vice-presidente Sudeste - Prof. Dr. João Marcelo de Lima Assafim - UCAM

Vice-presidente Nordeste - Profa. Dra. Gina Vidal Marcílio Pompeu - UNIFOR

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

Conselho Fiscal

Prof. Dr. José Querino Tavares Neto - UFG /PUC PR

Prof. Dr. Roberto Correia da Silva Gomes Caldas - PUC SP

Profa. Dra. Samyra Haydêe Dal Farra Napolini Sanches - UNINOVE

Prof. Dr. Lucas Gonçalves da Silva - UFS (suplente)

Prof. Dr. Paulo Roberto Lyrio Pimenta - UFBA (suplente)

Representante Discente - Mestrando Caio Augusto Souza Lara - UFMG (titular)

Secretarias

Diretor de Informática - Prof. Dr. Aires José Rover – UFSC

Diretor de Relações com a Graduação - Prof. Dr. Alexandre Walmott Borgs – UFU

Diretor de Relações Internacionais - Prof. Dr. Antonio Carlos Diniz Murta - FUMEC

Diretora de Apoio Institucional - Profa. Dra. Clerilei Aparecida Bier - UDESC

Diretor de Educação Jurídica - Prof. Dr. Eid Badr - UEA / ESBAM / OAB-AM

Diretoras de Eventos - Profa. Dra. Valesca Raizer Borges Moschen – UFES e Profa. Dra. Viviane Coêlho de Séllos Knoerr - UNICURITIBA

Diretor de Apoio Interinstitucional - Prof. Dr. Vladimir Oliveira da Silveira – UNINOVE

S678

Sociologia, antropologia e cultura jurídicas [Recurso eletrônico on-line] organização CONPEDI/UFS;

Coordenadores: Alexandre Veronese, José Fernando Vidal De Souza, Veronica Teixeira Marques – Florianópolis: CONPEDI, 2015.

Inclui bibliografia

ISBN: 978-85-5505-065-7

Modo de acesso: www.conpedi.org.br em publicações

Tema: DIREITO, CONSTITUIÇÃO E CIDADANIA: contribuições para os objetivos de desenvolvimento do Milênio

1. Direito – Estudo e ensino (Pós-graduação) – Brasil – Encontros. 2. Sociologia. 3. Antropologia. 4. Cultura jurídica. I. Encontro Nacional do CONPEDI/UFS (24. : 2015 : Aracaju, SE).

CDU: 34



XXIV ENCONTRO NACIONAL DO CONPEDI - UFS

SOCIOLOGIA, ANTROPOLOGIA E CULTURA JURÍDICAS

Apresentação

Apresentação GT de SOCIOLOGIA, ANTROPOLOGIA E CULTURAS JURÍDICAS

Com vinte e nove artigos, o Grupo de Trabalho Sociologia, Antropologia e Culturas Jurídicas proporcionou ricos debates e interlocuções entre os presentes no GT, autores e ouvintes que identificaram na proposta do Grupo, o campo adequado para interdisciplinaridade, usos de métodos e abordagens que vão além das pesquisas teóricas e jurisprudenciais, mais comuns em outros grupos de trabalho do CONPEDI.

Em especial os autores que apresentaram seus artigos representaram as mais diferentes instituições e regiões do Brasil, proporcionando discussões entre alunos, egressos e docentes de Mestrados e Doutorados de instituições como: Centro Universitário do Pará, Universidade Federal do Paraná, Universidade Federal do Rio Grande, Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Universidade do Oeste de Santa Catarina, Universidade Federal do Oeste do Pará, Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, Centro Universitário La Salle, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Universidade de Brasília, Fundação Machado de Assis, Universidade Federal Fluminense, Universidade para o Desenvolvimento do Estado e da Região do Pantanal, Centro Universitário Volta Redonda, Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais, Universidade Federal de Minas Gerais, Universidade Federal do Espírito Santo, Universidade Federal Rural do Semi-Árido, Universidade Federal de Goiás, Universidade Federal da Paraíba, Universidade Federal de Santa Catarina, Faculdade de Campo Grande, Faculdade de Direito de Ribeirão Preto da USP, assim como da anfitriã, Universidade Federal de Sergipe.

A maioria dos trabalhos do GT se concentrou em cinco eixos de debates, estruturados em pesquisas metodologicamente subsidiadas por diferentes instrumentos, abordagens e análises, caracterizando as perspectivas jurídicas, antropológicas e sociológicas esperadas no GT. Num primeiro eixo, que inclusive demandou uma solicitação de registro para que haja um grupo de trabalho específico, tendo em vista o crescente número de textos nos mais diversos GTs dos últimos CONPEDIs, se delinearão os trabalhos com enfoque em questões de Gênero.

Com o trabalho A subordinação da esfera social à fiscal: uma análise sócio jurídica a partir da teoria da dominação masculina de Pierre Bourdieu, Thiago Augusto Galeão de Azevedo

tratou da relação subordinativa entre a esfera social e fiscal do Estado Democrático e Social Fiscal, decorrente da esgotabilidade dos recursos públicos, identificando-a como um reflexo constituinte da estrutura de dominação reproduzida pelo Estado, à luz dos preceitos teóricos da dominação masculina de Pierre Bourdieu. Já Clarice Gonçalves Pires Marques apresentou o artigo intitulado O papel da ciência jurídica na subalternização da feminilidade: problematizações e desconstruções necessárias para a igualdade de gênero que se debruçou sobre as identidades femininas enquanto produção cultural e sobre como a ciência jurídica contribui para a subalternização das identidades femininas.

No texto Destrinchado por um artigo clássico sobre gênero. Gênero: Uma categoria útil de análise histórica (Joan Scott) os autores Pablo Henrique Silva dos Santos e Paula Pinhal de Carlos se debruçaram sobre o clássico texto de Joan Scott, identificando a importância da autora sobre os estudos sobre gênero e sua influência nos estudos brasileiros sobre a temática. Com um recorte dentro das discussões sobre gênero, a categoria trans foi tratada em dois artigos. No primeiro, intitulado O (re)conhecimento trans, os autores Renato Duro Dias e Amanda Netto Brum analisam o reconhecimento e a experiência da (des)construção dos discursos naturalizantes das identidades de gênero e sexual trans com base em estudos culturais. Já Paulo Adroir Magalhães Martins e Ana Paula Cacenote, no artigo intitulado A necessidade de uma integridade legislativa para o devido reconhecimento das identidades transexuais no atual panorama jurídico-social em razão da crise do sistema jurisdicional, ao utilizarem o método sócio-analítico e a abordagem dedutiva, discutem a necessidade de uma integridade legislativa no ordenamento jurídico brasileiro para a criação de uma lei que busque assegurar o devido reconhecimento às identidades transexuais.

Com uma pesquisa de campo de fôlego, o artigo Pobreza, cachorrada e cachaçada: representações de policiais sobre a violência contra a mulher, dos autores Júlio Cesar Pompeu e Rafael Ambrósio Gava, se sustenta em um estudo etnográfico nas Delegacias de Atendimento à Mulher da Grande Vitória para analisar a dinâmica de funcionamento desses órgãos e descobrir se a compreensão dessa dinâmica pode ajudar a explicar o porquê de o Espírito Santo ter índices tão altos de violência contra a mulher. Os autores chamam a atenção sobre como a representação social dos policiais estigmatiza as vítimas e, aliado a outros fatores, dificulta o combate adequado dessas infrações penais, encontrando nessa variável um dos possíveis fatores que explicam os altos índices capixabas de violência contra a mulher.

Outro instigante trabalho se referiu à Justiça de gênero e direitos humanos das mulheres: percepções sobre feminismo em decisões dos Tribunais de Justiça do país de autoria de Fabiana Cristina Severi, que trouxe para discussão as dificuldades de acesso à justiça das

mulheres e de efetivação de seus direitos, a partir da análise de conteúdo de julgados, na tentativa de traçar a percepção dos Tribunais de Justiça sobre feminismo. Como último trabalho que versa sobre gênero, o artigo intitulado *Pode a subalterna negra falar na Assembleia Legislativa do Estado de Mato Grosso do Sul?* de autoria de Tiago Resende Botelho teve como recorte temporal os anos de 1977 a 2014, período em que constatou a inexistência da mulher negra neste espaço legislativo por trinta e sete anos, o que o leva a questionar a legitimidade representativa da mulher negra na política.

O segundo eixo de trabalhos se constituiu em torno das discussões sobre trabalho e economia, com quatro artigos que refletem sobre imigração, exploração de mão de obra e crédito como reconhecimento. Numa pesquisa de campo com resultados que vão além dos discutidos no artigo, Rodrigo Espiúca dos Anjos Siqueira, e Thais Janaina Wenczenovicz escrevem no texto *Imigrantes senegaleses, direitos humanos e trabalho: dimensões materiais e concepções acerca da integração no Brasil a respeito da integração desses imigrantes à sociedade brasileira*, chamando a atenção sobre como na região norte do Rio Grande do Sul o migrante senegalês experimenta a primeira forma de integração através da obtenção de emprego.

Já no artigo *Panoptismo digital: a terceirização das centrais de teleatividades*, Ailsa Costa de Oliveira faz uma análise acerca da terceirização, enfatizando dentro deste fenômeno, as atividades laborais executadas nos call centers. A autora identifica os call centers como empresas terceirizadas baseadas em um modelo de precarização do trabalho, caracterizado pelos controles a que são submetidos os teleoperadores pelos supervisores e por toda uma estrutura telemática, que se constituem pelo que chama de panoptismo tecnológico.

Marcelo Maduell Guimarães, na apresentação de seu texto *O contrato de trabalho e a sua insuperável marca exploratória: breves críticas ao modelo de desenvolvimento capitalista* parte de alguns questionamentos acerca do modelo de produção e desenvolvimento capitalistas na discussão sobre o contrato de trabalho, explorando seus significados na história e chamando a atenção sobre as poucas transformações até dias atuais, que ainda pressupõe exploração. Na busca por compreender as relações de consumo mediadas pelo crédito, bem como os aspectos jurídicos da atividade creditícia no Brasil, Anna Taddei Alves Pereira Pinto Berquó escreve o texto *O uso do crédito e reconhecimento social: aspectos jurídicos da atividade creditícia no Brasil onde explora a relação de cordialidade como categoria que permitiu o acesso ao crédito, uma vez que é uma das características históricas do comércio brasileiro tratar os negócios como relações pessoais*.

Um terceiro eixo de interlocução entre os trabalhos apresentados se deu em torno de discussões sobre a Sociologia Jurídica. Nesse sentido o trabalho intitulado *A relação entre a modernidade reflexiva e a sociedade do risco com a sociologia do direito* Rodrigo Marcellino da Costa Belo, discute a relação de singularidade interdisciplinar entre sociologia e direito que deu ensejo a formação da sociologia jurídica como campo que buscava estudar como tal relação influía na própria definição do Direito e de seus institutos. Já o artigo *Entre a academia e os tribunais: a construção social do direito constitucional brasileiro* de Carlos Victor Nascimento dos Santos e de Gabriel Borges da Silva busca ampliar as discussões acerca da produção do direito constitucional brasileiro partindo de quatro elementos: (i) a delimitação dos autores que se tornaram referências, (ii) a distância entre teorias e realidade social, (iii) a expansão dos programas de pós-graduação em Direito e o aumento da circulação de ideias que envolvam matérias constitucionais, além (iv) das relações entre professores/pesquisadores e juristas. Os autores analisam como esses quatro elementos são incorporados à discussão como movimentos capazes de influenciar a construção do direito constitucional brasileiro.

No texto *Velhas e novas perspectivas da Sociologia Jurídica no Brasil: flores ou espinhos?*, Cora Hisae Monteiro da Silva Hagino faz uma análise da história da Sociologia Jurídica no Brasil. A partir de uma abordagem histórica a autora discute a dificuldade de institucionalizar a sociologia jurídica nas faculdades de direito até transformar-se em disciplina obrigatória, partindo assim para uma análise sobre a influência dessa disciplina para entender a dinâmica do Direito na sociedade brasileira.

Por fim, nesse eixo, Enoque Feitosa Sobreira Filho e Lorena de Melo Freitas apresentam o artigo *Uma leitura realista do idealismo jurídico a partir das ideias de Gilberto Freyre*. Neste artigo analisam através de uma metodologia retórica, a crítica realista freyriana ao idealismo jurídico, apoiando-se na análise que Gilberto Freyre faz à cultura do bacharelismo no Brasil. Os autores apontam como Freyre ao estudar a formação acadêmica dos Bacharéis em Direito destaca a necessária vizinhança existente entre as Ciências Jurídicas, a Sociologia e Antropologia, que trabalham com fatos concretos, empíricos da realidade sócio jurídica.

O quarto eixo versa sobre estudos relativos à cultura que congregam quatro trabalhos que tratam da cultura como direito. O primeiro deles, intitulado *O direito ao idioma e a preservação cultural e linguística das minorias na comunidade dos países de língua portuguesa*, escrito por Pedro Bastos de Souza, se preocupa em discutir a importância da proteção cultural e linguística das minorias, em um cenário de globalização. Já o artigo *Por uma discussão a respeito das questões identitárias no âmbito dos direitos humanos*, de Raquel Fabiana Lopes Sparemberger e de Márcia Letícia, discute sobre como o trânsito de povos e

culturas fragmentou as identidades fazendo com que estas se multiplicassem, se transformassem e fossem, aos poucos, se moldando a novos cenários, tornando necessária a reflexão a respeito das questões identitárias em Direitos Humanos. Os autores Noli Bernardo Hahn e Francis Rafael Mousquer, no trabalho *O interculturalismo como mecanismo emancipatório*, chamam a atenção sobre como uma estrutura de relacionamento receptiva e resiliente entre as culturas existentes no cenário geopolítico mundial absorvem as diferenças existentes entre culturas. Fechando o eixo sobre cultura como direito, o trabalho *Rinha de galo: uma expressão de cultura, uma atividade esportiva ou uma ofensa à constituição?* das autoras Fernanda Luiza Fontoura de Medeiros e Letícia Albuquerque debate a respeito da possível colisão de direitos fundamentais a partir de uma análise da jurisprudência brasileira firmada pelo Supremo Tribunal Federal e pelo Superior Tribunal de Justiça. As autoras buscam responder à seguinte pergunta: a rinha de galo pressupõe o enfrentamento de uma questão cultural, de uma atividade esportiva ou, efetivamente, de uma ofensa à Constituição?

O quinto eixo, possibilitado pelos trabalhos aprovados no GT, envolve discussões a respeito de questões indígenas que passam por discussões sobre territorialidade, relação constitucional e cultura indígena. De autoria de Julianne Melo dos Santos, o artigo *Territorialidade indígena e a demarcação de terras indígenas no Brasil: tensões, contradições e potencialidades* busca compreender as limitações e as potencialidades do reconhecimento estatal da sociodiversidade indígena no processo de demarcação territorial. Já o trabalho sobre *Os povos indígenas e o tratamento constitucional latino americano: uma análise acerca dos ordenamentos boliviano e equatoriano* de José Albenes Bezerra Júnior trata do direito comparado e da análise dos textos constitucionais da Bolívia e do Equador, ao analisar os novos tratamentos constitucionais dispensados aos povos indígenas em países da América Latina. O artigo intitulado *Pensão por morte e poligamia indígena: redistribuição ou reconhecimento?*, das autoras Ana Catarina Zema de Resende e Fabiola Souza Araujo, apresenta uma análise da decisão judicial paradigmática que concedeu, pela primeira vez, uma pensão por morte em caso de poligamia de povos indígenas. As autoras indicam que apesar da determinação de distribuição de uma pensão por morte entre as viúvas e os filhos do segurado falecido mostrar avanço quanto ao reconhecimento da organização social própria dos povos indígenas, acaba por reduzir a avaliação da situação a uma mera questão de distribuição, negando um reconhecimento jurídico pleno da diversidade cultural. No texto *A Regularização das Terras Indígenas e os Dados do Relatório Violência Contra os Povos Indígenas no Brasil* os autores Giselda Siqueira da Silva Schneider e Francisco Quintanilha Veras Neto discutem a questão da demarcação de terras e a necessidade de políticas públicas de investimento econômico para programas de promoção dos direitos de tais populações em suas aldeias.

Também abrilhantaram as discussões do GT Sociologia, Antropologia e Culturas Jurídicas, outros cinco artigos que versaram sobre teoria marxiana, direito à memória, educação em direitos, justiça restaurativa e ativismo judicial. No artigo Teoria marxiana e racismo: possibilidades na busca de um Direito instrumento de transformação, Franciele Pereira do Nascimento provoca a reflexão acerca da relação existente entre teoria marxiana e racismo, indicando que apesar de não ser suficiente para suprir todas as demandas advindas dos conflitos étnicos-raciais, a teoria marxiana é fundamental para entender o capitalismo atual e os reflexos do racismo neste sistema econômico. Com o trabalho O Grupo Tortura Nunca Mais e seus sentidos de fazer justiça Igor Alves Pinto parte da categoria sensibilidade jurídica colocada por Clifford Geertz e de uma pesquisa de campo com observação participante, de forma que através de um trabalho com inspiração etnográfica busca compreender como se produz e quais são os sentidos de justiça que o Grupo Tortura Nunca Mais quer ver representada pelo Estado. Os autores Diego de Oliveira Silva e Lutiana Valadares Fernandes Barbosa, no trabalho Biopoder, educação, resistência e libertação: a função da defensoria pública de educar em direitos como forma de resistência e de libertação da opressão, tecem reflexões sobre a função institucional da Defensoria Pública de educar em direitos como forma de possibilitar à população hipossuficiente a compreensão da dinâmica do biopoder e seus microssistemas, numa perspectiva de cumprir sua função institucional. Já no artigo intitulado Abordagem sociológica da justiça restaurativa Christiane de Holanda Camilo apresenta uma análise sociológica sobre os principais elementos fundantes da Justiça Restaurativa, apresentando-a como uma reinvenção contemporânea e aprimorada das formas de resolutividade de controvérsias comunitárias que visam o estabelecimento de estratégias integrativas e humanizadas que têm como propósito construir sistemas de justiça que possam ser implementadas, tanto no âmbito do Poder Judiciário quanto em comunidades que viabilizem a integridade de vítima e de ofensor, caracterizando a manutenção inclusiva do ofensor na reparação da ofensa assim como a reparação da ofensa em si.

O Grupo de Trabalho Sociologia, Antropologia e Culturas Jurídicas encerra seus artigos com o texto A democratização do judiciário como resposta ao ativismo judicial: ideias iniciais, de autoria de Vitor Costa Oliveira, que busca saber se há, em que grau, e de que forma, um elemento volitivo ligado ao ativismo judicial. Essas e outras perguntas e suas possíveis respostas é o que desejamos que os leitores mais atentos encontrem, para dialogar, criticar, interagir e refletir.

Ótima Leitura!

José Fernando Vidal de Souza - Uninove

Verônica Teixeira Marques Unit e ITP

Alexandre Veronese UnB

Coordenadores do GT Sociologia, Antropologia e Culturas Jurídicas

PANOPTISMO DIGITAL: A TERCEIRIZAÇÃO DAS CENTRAIS DE TELEATIVIDADES

DIGITAL PANOPTICISM: THE OUTSOURCING IN THE CALL CENTER COMPANIES

Ailsa Costa De Oliveira

Resumo

O presente artigo traça uma análise acerca da terceirização, enfatizando dentro deste fenômeno, as atividades laborais executadas nos call centers. Inicialmente, o estudo aborda conceitos e finalidades da terceirização. Verifica-se, em seguida, que a terceirização contribui negativamente para a manutenção de postos de trabalho precários. Nesse sentido, os call centers enquanto empresas terceirizadas exemplificam esse modelo de precarização do trabalho. No entanto, além da precarização verificada em face da terceirização, as empresas de call center possuem um potencial ainda maior de precarizar o exercício do trabalho, uma vez que diversos estudos demonstram a degradação do ambiente laboral nessas empresas, tornando-se fator de adoecimento físico e mental de muitos trabalhadores. Demonstra-se que os controles a que são submetidos os teleoperadores pelos supervisores e por toda uma estrutura telemática, constituem uma espécie de panoptismo tecnológico. Por fim, verifica-se também que, a terceirização nos moldes hodiernamente praticados, incluindo os call centers nesse modelo, afasta o Brasil de concretizar o compromisso estabelecido com a Organização Internacional do Trabalho (OIT) para o fomento e manutenção de postos de trabalho decentes.

Palavras-chave: Terceirização, Panoptismo, Teleoperadores

Abstract/Resumen/Résumé

The current article makes an analysis on the outsourcing, focusing, in this phenomenon, on the labor activities implemented in the call center companies. First, the study discusses about concepts and goals of the outsourcing. Then, it is verified that the outsourcing contributes negatively to the maintenance of precarious workplaces. In this way, the call centers as outsourcing companies are examples of this model of precarization of the work. However, besides the verified precarization in the face of outsourcing, the call center companies possess an even greater potential to make the work execution precarized since many studies point out the degradation of the work environment in these companies, which becomes a factor of physical and mental illness for many workers. It is shown that the controls which the telemarketers are subject to by the supervisors and by a whole telematic structure constitute a kind of technological panopticism. Finally, it is also verified that the outsourcing, in the way it is done at the present time, including the call center companies in this model,

pushes Brazil away from concretizing the commitment established together with the International Labor Organization (ILO) for the fomentation and maintenance of decent workplaces.

Keywords/Palabras-claves/Mots-clés: Outsourcing, Panopticism, Telemarketer

1 INTRODUÇÃO

A terceirização é uma técnica de reestruturação produtiva que tem sido utilizada de forma mais intensa nas últimas décadas no Brasil. O fenômeno consiste na transferência das atividades-meio pela tomadora de serviços a uma empresa terceirizante, objetivando que esta empresa tomadora de serviços centre seu foco de maneira mais intensa em sua atividade-fim.

O presente artigo começa traçando uma análise acerca da terceirização, descrevendo alguns conceitos e mostrando as razões que levam as empresas tomadoras de serviço a terceirizarem parte de seu processo produtivo.

Em seguida, analisa-se a precarização do trabalho terceirizado, enfatizando-se a atividade do teleoperador em meio a esse contexto. No que tange especificamente ao trabalho nos *call centers* são estudadas as questões que envolvem a elevada rotatividade desse tipo de mão de obra, assim como as questões que envolvem a insatisfação destes empregados, situações que são devidamente ilustradas por meio de relatos obtidos e pesquisas feitas com trabalhadores do setor.

Outro ponto objeto de estudo versa sobre os problemas de saúde oriundos da atividade do teleoperador, provocados por diversas situações de desprezo e negligência por parte das empresas, sobretudo no que se refere ao descontrole nas condições concernentes ao meio ambiente de trabalho, assim como a imposição de regras e rotinas que afrontam a dignidade do trabalhador enquanto pessoa humana e extrapolam o poder diretivo de empregador.

Também é objeto de análise, a constatação da semelhança entre o panóptico proposto por Bentham e a dinâmica de trabalho exercida dentro dos *call centers*. Constata-se assim, o degradante ambiente laboral contaminado pelos múltiplos controles mediados pela telemática, exercidos tanto pelo tomador de serviço, quanto pelo empregador direto.

Em linhas finais, demonstra-se que a terceirização e, mais especificamente os trabalhadores terceirizados do setor de teleatendimento, exercem um labor que se afasta do compromisso do Brasil com a agenda para a implementação do trabalho decente estabelecida pela OIT, uma vez que atacam frontalmente os pressupostos básicos da mesma.

2 TERCEIRIZAÇÃO: CONCEITO E FINALIDADES

Antes de adentrar no problema da precarização dos trabalhadores dos *call centers*, precarização que se potencializa em face da característica marcante da terceirização neste tipo de atividade, é de bom alvitre entender o que é a terceirização. Na verdade, a terceirização é uma técnica de reestruturação produtiva que visa transferir para uma empresa terceirizante, parte do processo produtivo que se afasta de seu objeto central. Esta parte transferida, para que esteja enquadrada dentro de uma esfera de legalidade no ordenamento jurídico pátrio, deve ser composta de mão de obra destinada a atividade-meio da empresa. Dentro da perspectiva do contrato de emprego, a terceirização é uma ferramenta que quebra a clássica ligação bilateral empregado e empregador em face da inserção da empresa terceirizante nesse processo. De acordo com Maurício Godinho Delgado, a terceirização é:

É o fenômeno pelo qual se dissocia a relação econômica de trabalho da relação trabalhista que lhe seria correspondente. Por tal fenômeno insere-se o trabalhador no processo produtivo do tomador de serviços sem que se estendam a este os laços trabalhistas, que se preservam fixados com uma entidade interveniente. A terceirização provoca uma relação trilateral em face da contratação de força de trabalho no mercado capitalista: 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 (grifo do autor).¹

Rodrigo de Lacerda Carelli conceitua a terceirização como um “processo de repasse para a realização de complexo de atividades por empresa especializada, sendo que estas atividades poderiam ser desenvolvidas pela própria empresa”.² O autor toma por base diversos conceitos de terceirização como forma de perceber um traço comum a todos eles, expresso nos seguintes termos:

É de se observar também que em nenhum momento os conceitos esbarram em repasse de trabalhadores ou de responsabilidade sobre estes, ou fornecimento de mão-de-obra. O mote da terceirização é o repasse de serviços ou atividades

¹ DELGADO, Maurício Godinho. **Curso de direito do trabalho**. 12. ed. São Paulo: LTr, 2013, p. 436.

² CARELLI, Rodrigo de Lacerda. **Terceirização e intermediação de mão-de-obra: ruptura do sistema trabalhista, precarização do trabalho e exclusão social**. Rio de Janeiro: Renovar, 2003, p. 75-76.

especializadas para empresas que detenham melhores condições técnicas de realiza-las. É técnica de administração, e não de gestão de pessoal.³

Apesar das implicações trabalhistas decorrentes da terceirização, é bastante perceptível que a decisão de uma empresa tomadora de serviço em terceirizar algumas de suas atividades-meio, atrela-se muito mais a questões de estratégia empresarial, obviamente visando o aumento de sua própria eficiência decorrente de uma concentração maior em sua atividade-fim. No âmbito da administração, Lívio Antônio Giosa verifica que hoje:

A terceirização se investe de uma ação mais caracterizada como sendo uma técnica moderna de administração e que se baseia num processo de gestão, que leva a mudanças estruturais da empresa, a mudanças de cultura, procedimentos, sistemas e controles, capilarizando toda a malha organizacional, com um objetivo único quando adotada: atingir melhores resultados, concentrando todos os esforços e energia da empresa para a sua atividade principal.⁴

Na verdade, a terceirização no Brasil segue um modelo que vem sendo adotado por diversas multinacionais, na medida em que investem fortemente na marca, ou seja, em seu valor simbólico, deixando a terceiros a tarefa de produzir os produtos necessários ao consumo. Paradoxalmente, quem mais produz, via de regra, em condições precárias e intensas de trabalho tem uma posição inferior nessa rede de negócios, fato que contribui para a acumulação desarrazoada do capital pelas tomadoras de serviço, bem como para fomentar a criação de empregos de baixa remuneração, sobretudo em alguns países asiáticos. Nesse sentido, afirma André Gorz:

O capital material é abandonado aos “parceiros” contratados pela firma-mãe, que por sua vez assume para eles o papel de suserano: ela os força, pela revisão permanente dos termos de seu contrato, a intensificar continuamente a exploração de sua mão de obra. Ela compra, a um preço muito baixo, produtos entregues pelos contratados, e embolsa ganhos bastante elevados (no caso da Nike, por exemplo, quatro bilhões de dólares por ano, apenas no que diz respeito às vendas nos Estados Unidos) revendendo-os já com a sua marca. O trabalho e o capital fixo material são desvalorizados e frequentemente ignorados pela

³ CARELLI, Rodrigo de Lacerda. **Terceirização e intermediação de mão-de-obra: ruptura do sistema trabalhista, precarização do trabalho e exclusão social**. Rio de Janeiro: Renovar, 2003, p. 77.

⁴ GIOISA, Lívio Antonio. **Terceirização: uma abordagem estratégica**. 5.ed. ver. e ampl. São Paulo: Pioneira, 1997, p. 11.

Bolsa, enquanto o capital imaterial é avaliado em cotações sem base mensurável.⁵

O conceito de terceirização varia, portanto, de acordo com o ângulo no qual o fenômeno pode ser visto. O fato é que a terceirização faz parte de uma série de técnicas de reestruturação produtiva que tem ganhado espaço, sobretudo nas últimas décadas. A ideia no presente artigo é mostrar o potencial precarizantes da terceirização, especialmente no que se refere ao trabalho terceirizado dos teleoperadores.

3 O FENÔMENO DA TERCEIRIZAÇÃO E SUA RELAÇÃO COM A PRECARIZAÇÃO DAS RELAÇÕES DE TRABALHO.

É possível constatar flagrantes distorções nas condições de trabalho ao se estabelecer uma comparação entre o trabalhador diretamente contratado e o trabalhador terceirizado. O fenômeno da terceirização é tratado nesse momento então, sob a óptica da precarização da atividade laboral na qual ela é empregada. A própria palavra dos trabalhadores terceirizados obtida por meio de pesquisas, expressa o tom da desigualdade a que são submetidos estes trabalhadores. Ratificando esta constatação, Annie Thébaud-Mony e Graça Druck escrevem sobre o sentimento de desvalorização e discriminação dos trabalhadores terceirizados empregados no setor petroquímico da Bahia no ano 2000. De acordo com as autoras:

Em pesquisa realizada com trabalhadores de empresas petroquímicas e químicas na Bahia, quando inqueridos se gostariam de ser terceirizados, 93% responderam negativamente. Dentre esses, as principais justificativas apresentadas foram as seguintes: para 47%, a perda de direitos, de benefícios, de recompensas e de salários; para 11%, a instabilidade e a insegurança; para 7%, a falta de condições de trabalho nas terceirizas. Os demais entrevistados apresentaram grande variedade de justificativas, todas associadas ao sentimento de desvalorização, humilhação e “perda de auto-estima”, em clara referência à discriminação, em termos de condições inferiores em relação aos trabalhadores permanentes.⁶

⁵ Gorz, André. **O Imaterial: Conhecimento, Valor e Capital**. Trad.: Celso Azzan Júnior. São Paulo: Annablume, 2005, p. 39.

⁶ THÉBAUD-MONY, Annie; DRUCK, Graça. Terceirização: A Erosão dos Direitos dos trabalhadores na França e no Brasil. in: DRUCK, Graça; FRANCO Tânia (orgs). **A perda da Razão Social do Trabalho: Terceirização e Precarização**. São Paulo: Boitempo, 2007, p. 51.

De fato, a própria lógica do capitalismo induz a relativamente fácil conclusão de que os trabalhadores terceirizados sofrem os reflexos nefastos deste fenômeno. Ora, para uma empresa tomadora de serviços decidir terceirizar a produção de bens ou serviços que classifica como atividade meio, é preciso que tal decisão esteja atrelada ao fato de haja uma compensação financeira capaz de não justificar a manutenção destas atividades em seu parque produtivo. É exatamente aí que residem às circunstâncias capazes de transformar o trabalhador terceirizado num indivíduo de segunda categoria, pela fragilização de seus direitos, tais como flagrante diferenciação salarial e redução das condições referentes ao meio ambiente de trabalho, quando comparados àqueles diretamente contratados. Esse tipo de situação ocorre, porque a empresa terceirizante, como qualquer sociedade empresaria também visa o lucro e esse lucro será conseguido por contratos estabelecidos com a tomadora de serviços, que pagará apenas uma parcela daquilo que gastaria mantendo os trabalhadores em suas dependências. Portanto, não há como negar que a terceirização praticada dentro desse modelo, provoca a precarização do trabalho.

Zéu Palmeira Sobrinho explica que a terceirização é realmente um artifício criado pelo capitalismo que se aproveita da hipossuficiência do obreiro, bem como da necessidade real que este possui em preencher um posto de trabalho, para precarizar dolosamente tais postos, com a consequente acumulação desarrazoada do capital em face da apropriação do trabalho não pago. Nas palavras do autor:

O projeto de articulação mundial capitalista, além de incrementar os dispositivos de controle dos meios de subsistência dos representantes do trabalho, contempla a utilização de artifícios produtivos, a exemplo da terceirização. Nesse contexto, a terceirização confirma dois aspectos: primeiro, a de que existem várias formas de o trabalhador pagar a si mesmo para se reproduzir, desde que se preserve a mediação pelo trabalho; segundo, a de que o capital somente se reproduz com a constante inovação das formas de apropriação do trabalho não pago. E isso só se dá porque o capitalista, mesmo na relação informal, tem o controle dos meios de subsistência do operário. Este se apresenta ao mercado coagido pela necessidade de ter que “se vender” para poder sobreviver.⁷

Ao analisar esse conjunto de ideias, torna-se possível inferir que a terceirização praticada nos moldes atualmente permitidos, beneficia exclusivamente as grandes empresas tomadoras de serviço, pois fomenta pela via da terceirização a criação de milhares de empregos precários,

⁷ PALMEIRA SOBRINHO, Zéu. **Terceirização e Reestruturação Produtiva**. São Paulo: LTr, 2008, p. 94.

aumentando a desigualdade e o sentimento de injustiça que passa a se impregnar nestas relações de trabalho.

4 PRECARIZAÇÃO DO TRABALHO E ADOECIMENTO NAS CENTRAIS DE TELEATENDIMENTO

Este tópico tem como objetivo analisar os teleoperadores, constituídos predominantemente de trabalhadores terceirizados cuja atividade se alastrou de maneira significativa após as privatizações. Antes das privatizações, várias empresas prestadoras de serviços mantinham diversos pontos de atendimento presencial, ou seja, o consumidor se dirigia a um desses locais com sua demanda específica (questionamento contra valores cobrados, problemas quanto a defeitos e manutenção dos serviços, cancelamento do serviço, dentre outros), sendo atendido pessoalmente por um dos funcionários destinados para este fim.

Sobretudo com o advento das privatizações, a questão do atendimento ao consumidor sofreu uma notável perda de pessoalidade. Todas as atividades concernentes à manutenção do contrato de prestação de serviço que antes eram resolvidas de maneira presencial foram incorporadas pelos *call centers*, indubitavelmente visando reduzir custos, pois todas as demandas passaram a ser resolvidas em um único local.

Diante dessa mudança de cenário, duas constatações podem ser facilmente realizadas: A primeira constatação centra-se no fato de que a mudança estratégica de restringir ou eliminar o atendimento presencial, priorizando estruturar os atendimentos por meio dos *call centers* não trouxe benefício algum para os consumidores; a segunda constatação é de que o trabalho dos teleoperadores exercido nestas centrais de atendimento constitui uma das mais precarizadas atividades laborais da contemporaneidade.

Não é objetivo do presente artigo um maior aprofundamento sobre a primeira consideração, pois o péssimo atendimento destinado aos consumidores pelos centrais de teleatendimento precisa ser analisado pelo viés do Direito do Consumidor, no entanto, para o discurso não cair no vazio, é preciso lembrar que após quase duas décadas de péssimos serviços, o

governo publicou o Decreto nº 6.523⁸, de 31 de julho de 2008, objetivando regulamentar a Lei nº8.078, de 11 de setembro de 1990, fixando normas gerais sobre o serviço de atendimento ao consumidor.

Ocorre que mesmo devendo obedecer uma legislação imposta por um histórico de péssimo atendimento, as empresas insistem em burlar o ordenamento jurídico, restando ao consumidor redirecionar suas reclamações a ANATEL ou recorrer ao Poder Judiciário para a resolução de suas demandas, situação ilustrada pelo trecho da reportagem publicada pelo Estado de Minas, em 27 de maio de 2013, abaixo colacionado:

Quase cinco anos depois da publicação do Decreto Federal 6.523/2008, que fixa normas para o atendimento pelo Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), pouca coisa mudou. Tanto que, segundo informações do Ministério da Justiça, o número de reclamações contra esse tipo de atendimento aumentou 300% no país desde a criação da lei. Somente no ano passado, foram registradas 80 mil queixas. O número é o dobro do verificado em 2011. Na teoria, a Lei do Call Center diz que o tempo máximo para que a pessoa seja atendida deve ser de um minuto. Além disso, estabelece uma série de regras para facilitar o acesso do consumidor ao serviço desejado. Na prática, os consumidores relatam longas esperas, chamadas derrubadas propositalmente, falta de acesso a informações de protocolos já emitidos, demora na solução dos problemas, entre outros transtornos.⁹

A segunda constatação referente à precarização do trabalho dos teleoperadores, por se tratar de matéria relacionada à Sociologia do Trabalho, será tratada de maneira pormenorizada em dois subtítulos: o primeiro subtítulo abordará a realidade fática da precarização do teleoperador; o segundo subtítulo trará reflexões sobre o adoecimento físico e mental dos teleoperadores em decorrência das precárias condições de trabalho.

⁸ Este Decreto composto de VII capítulos normatiza questões que são objeto de recorrentes reclamações, tais como: a acessibilidade do serviço; a qualidade do atendimento; o acompanhamento das demandas; os procedimentos para a resolução de demandas; o pedido de cancelamento, dentre outras assuntos.

⁹ **Reclamações Contra call center aumenta 300%.** Disponível em: <http://www.em.com.br/app/noticia/economia/2013/05/27/internas_economia,395244/reclamacoes-contracall-center-aumentam-300.shtml>. Acesso em: 02 de março de 2015.

4.1 A PRECARIZAÇÃO DO TRABALHO DOS TELEOPERADORES

Na reportagem supracitada o presidente da Associação Brasileira de Telesserviços, Jarbas Nogueira, afirma que no Brasil existem 300 empresas de teleserviços, empregando 1,3 milhão de pessoas.

Dados mais recentes fornecidos pelo Sindicato dos Telefônicos do Rio Grande do Sul à revista Extra Classe apontam para a existência de mais de 2 milhões de trabalhadores legais e ilegais em centrais de teleatendimento no Brasil trabalhando como terceirizados das grandes empresas.¹⁰

Ricardo Antunes descreve a associação de diversas peculiaridades concernentes às rotinas e condições dos teleoperadores, que fazem concluir como de péssima qualidade o meio ambiente laboral dos *call centers*. Outro ponto constatado refere-se à superioridade numérica de trabalhadoras nestas atividades, de maneira que:

Para realizar essa jornada diária, as teleoperadoras, sempre com seu *headset* (fone de ouvido), ficam quase sempre todo o tempo sentadas, coladas ao visor do microcomputador e ao teclado, sob rígida vigilância das supervisoras, que exigem sempre maior produtividade e controlam o tempo médio de atendimento das trabalhadoras. Aqui também podemos constatar o crescente adoecimento no trabalho, algo que tem sido constante no setor. Quanto às condições de trabalho, pode-se testemunhar, com base na pesquisa, que em muitas dessas empresas há “bairros” que separam as trabalhadoras, para que elas não conversem e não diminuam os ritmos extenuantes de trabalho, rigorosamente cronometrados.¹¹

A precarização do trabalho dos teleoperadores pode ser constatada pela presença de alguns sintomas. Um destes sintomas é a detecção da rotatividade significativa de trabalhadores, ou seja, as pessoas que trabalham em centrais de teleatendimento parecem não vislumbrar a possibilidade de crescimento profissional na empresa, de modo que permanecem muito pouco tempo exercendo tais atividades. Na verdade, a falta de perspectivas de crescimento profissional é apenas um dos motivos que levam os trabalhadores terceirizados de teleatendimento optarem por deixar seus postos de trabalho. Dados de uma pesquisa feita por meio de questionários em 103

¹⁰ **Call Center: trabalhadores por um fio.** Disponível em: <<http://www.extraclasse.org.br/edicoes/2014/07/call-center-trabalhadores-por-um-fio/>>. Acesso em: 02 de março de 2015.

¹¹ ANTUNES, Ricardo. **O continente do labor.** São Paulo: Boitempo, 2011, p. 132.

empresas de teletendimento, com 126 mil empregados ao todo, analisados por Sávio Cavalcanti, reforçam a tese da alta rotatividade destas trabalhadores, uma vez que nestas empresas:

A média de permanência de um empregado é de 2,4 anos, mas somente 44% ficam um ano em seus postos de trabalho. As empresas costumam justificar esses números alegando que o trabalho de teleoperador é o que mais cria condições para um primeiro emprego, por isso é usado muitas vezes como provisório durante o processo de escolarização. Mas são suas características inquestionavelmente taylorizadas que explicam a amplitude da variação, na medida em que é nítida a contradição das tecnologias informacionais com o controle, a perda de autonomia e a intensificação das atividades cotidianas.¹²

O relato de um teleoperador concedido à revista, traduz com riqueza de detalhes a falta de comprometimento ético de muitas dessas empresas, tanto com o meio ambiente de trabalho do profissional, quanto com o consumidor que procura o serviço de teletendimento buscando a resolução de sua demanda. Eis o relato:

“Eu trabalhei durante oito meses. Nesse meio tempo, sofri todo tipo de assédio no meu local de trabalho, por conta muitas vezes de querer realmente resolver o problema dos clientes. Cheguei, inclusive, a ser transferido de setor por conta disso, e com o tempo fui sendo pressionado a pedir demissão ou seria demitido por justa causa”, denuncia Paulo Ricardo (nome fictício), 22 anos, atualmente teleoperador terceirizado de uma empresa que presta serviços para uma empresa do poder público, mas se referindo ao emprego anterior, de onde saiu recentemente, em uma grande empresa que terceiriza trabalhadores para uma prestadora de serviço de TV a cabo que atua em todo o país e é líder em seu segmento.¹³

O que chama atenção no relato do trabalhador, além do flagrante assédio moral sofrido durante a jornada de trabalho, é o fato de que este assédio, por muitas vezes decorria da disposição do profissional na solução do problema do cliente. Pesquisas verificaram que o perfil dos teleoperadores é formado em boa parte mulheres e um por significativo grupo de gays, lésbicas, bissexuais, travestis, transexuais e transgêneros, no entanto, a grande maioria de pessoas é jovem e esta ingressando muitas vezes no primeiro emprego.

¹² CAVALCANTE, Sávio. O setor de telecomunicações no Brasil: tendências da prestação de serviços e da situação do trabalho na década de 2000. In: ANTUNES, Ricardo (org.). **Riqueza e miséria do trabalho no Brasil III**. São Paulo: Boitempo, 2014, p. 207.

¹³ **Call Center: trabalhadores por um fio**. Disponível em: <<http://www.extraclasse.org.br/edicoes/2014/07/call-center-trabalhadores-por-um-fio/>>. Acesso em: 02 de março de 2015.

O ingresso dessas pessoas no mercado de trabalho ocorre por meio da ocupação de postos de trabalho que, ao invés de propiciar uma formação profissional centrada nos valores sociais do trabalho e no respeito ao cliente, na verdade impõem a esses trabalhadores métodos e *scripts* que objetivam unicamente burocratizar o atendimento, fazendo o consumidor muitas vezes desistir da demanda em razão do tempo gasto. Desse modo, o trabalhador jovem, independente da opção sexual, se estreia no mercado de trabalho dentro de uma cultura que desprestigia tanto a ética no ambiente de trabalho, quanto a ética de respeito ao consumidor.

Diversas razões levam estes jovens trabalhadores, independente da opção sexual de cada um, a concordarem em exercer uma atividade laboral num ambiente precarizado. Quanto ao universo feminino, Ruy Braga revela os seguintes dados de uma pesquisa sobre mulheres que trabalham como teleoperadoras:

Durante nossa pesquisa de campo, entrevistamos jovens teleoperadoras filhas de empregadas domésticas que claramente identificaram no contraponto ao trabalho doméstico, destituído de prestígio, desqualificado, sub-remunerado e incapaz de proporcionar um horizonte profissional – a principal razão de ter buscado a indústria do *call center* em vez de seguir os passos das mães – mesmo quando a diferença salarial era favorável ao trabalho doméstico. No telemarketing, essas jovens perceberam a oportunidade tanto de 1) alcançar direitos trabalhistas quanto 2) terminar a faculdade particular noturna que o trabalho doméstico, devido à incerteza dos horários, assim como à baixa intensidade dos direitos, é incapaz de prover. Assim, não é surpresa que a insatisfação na indústria de *call center* seja relativamente controlada pela contratação preferencial de certo “perfil” de trabalhador: com uma taxa de participação feminina na força de trabalho gravitando em torno de 70%, além de uma alta ocorrência de afro-descendentes, é possível dizer que o grupo brasileiro de teleoperadores é formado em sua maioria por jovens mulheres não brancas.¹⁴

Todos estes trabalhadores, passados alguns meses de treinamento, passam a ser desarrazoadamente cobrados, momento em que metas de produtividade passam a ser impostas. Esta situação caracteriza o segundo sintoma da precarização do trabalho de teleoperador, qual seja, a convivência constante com situações características de assédio moral.

Mesmo sem adentrar de maneira profunda na questão do assédio moral, torna-se importante, conhecido o conceito desse fenômeno, estabelecer um paralelo com o que ocorre de fato nas centrais de teleatendimento no que se refere ao tratamento degradante proveniente das

¹⁴ BRAGA, Ruy. **A política do precarizado: do populismo à hegemonia lulista**. São Paulo: Boitempo, USP, Programa de Pós Graduação em Sociologia, 2012, p. 197.

regras impostas por tais empresas. Marie-France Hirigoyen entende existir a presença do assédio moral em um local de trabalho ao ocorrer:

Toda e qualquer conduta abusiva manifestando-se sobretudo por comportamentos, palavras, atos, gestos, escritos que possam trazer dano à personalidade, à dignidade ou à integridade física ou psíquica de uma pessoa, pôr em perigo seu emprego ou degradar o ambiente de trabalho.¹⁵

Sirlei Marcia de Oliveira identificou diversas situações que se enquadram perfeitamente na definição de assédio moral no trabalho dos teleoperadores. De acordo com a autora:

As situações de pressão, constrangimento e descontentamento são apontadas pelos teleoperadores como recorrentes na rotina de trabalho deles. Questões como direito de ir ao banheiro, um intervalo digno para os lanches e refeições, bem como uma carga menor de pressão em relação aos resultados são questões que aparecem nas avaliações feitas pelos teleoperadores como necessidades para a melhoria das condições gerais de trabalho.¹⁶

Conforme se pode verificar, a rotina de trabalho dos trabalhadores em *call centers* é repleta de situações extremamente desgastantes para o corpo e para a mente. O que dizer, por exemplo, do trabalhador que tem seu tempo de ida ao banheiro controlado? Não há como mensurar a crueldade implícita na conduta de proibir o ser humano a realizar suas necessidades fisiológicas. O que fazer quando os ganhos salariais passam a ser vinculados à obtenção de metas inatingíveis? Como proceder diante de uma atividade que deve atender tanto ao empregador principal, o cliente e o tomador de serviços cujos interesses são frequentemente conflitantes. Basta perceber a dificuldade frequente em cancelar um serviço em face do não interesse tanto da empresa de teleatendimento, quanto da tomadora de serviços em perder o cliente.

É óbvio que situações deste tipo acabam por refletir de maneira bastante dramática na saúde física e mental dos teleoperadores. Reside aí, mas um sintoma, o último a ser analisado no presente trabalho, da precarização do trabalho dos teleoperadores: trata-se exatamente dos transtornos físicos e mentais adquiridos por esses profissionais ao longo do contrato de trabalho,

¹⁵ HIRIGOYEN, Marie-France. *Assédio Moral: A Violência Perversa no Cotidiano*. Tradução: Maria Helena Kühner. 12. ed. Rio de Janeiro: Bertand Brasil, 2010, p. 65.

¹⁶ OLIVEIRA, Sirlei Marcia de. Os trabalhadores das centrais de teleatividades no Brasil: da ilusão à exploração. In: ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy (orgs.). **Infoproletários: degradação real do trabalho virtual**. São Paulo: Boitempo, 2009, p.131.

bem como os reflexos tanto sociológicos quanto trabalhistas resultantes desta inquestionável constatação.

4.2 OS DANOS FÍSICOS E MENTAIS À SAÚDE DOS TELEOPERADORES

O trabalho dos teleoperadores é planejado para ser executado dentro de critérios extremamente elevados de intensidade e controle. Outros fatores determinante de adoecimento residem nas condições insalubres inerentes ao meio ambiente de trabalho, ou seja, inadequação do mobiliário, pouca iluminação, uso constante e excessivo dos fones de ouvido.

Ao analisar um grupo de trabalhadoras que exercem a atividade de teleoperadoras, Cláudia Mazzei Nogueira constatou que tais situações, de fato, comprometem a saúde física das trabalhadoras. Dentre as doenças oriundas da atividade laboral, a autora liga o trabalho repetitivo e ausência de pausas para descanso como fator desencadeador da LER-Dort (Lesão por Esforço Repetitivo/ Distúrbio Osteomolecular Relacionado ao Trabalho), doenças responsáveis por alterar músculos e articulações provocando dor; a autora também verificou um elevado índice de problemas relacionados a audição e a voz.¹⁷ Com relação a saúde mental a autora relata que:

No que tange à saúde mental dos trabalhadores de *telemarketing*, muitos são os diagnósticos de transtornos relacionados com essa atividade, por exemplo, alcoolismo, depressões relacionadas com o trabalho, estresse, neurastenia, fadiga, neurose profissional etc. As trabalhadoras devem ficar atentas a alguns sintomas que frequentemente podem estar presentes no seu dia a dia, entre eles: dores musculares; tonturas e dor de cabeça; perturbação de sono; incapacidade de relaxar; irritabilidade; choro fácil; sensação de abatimento e esgotamento; dificuldade de concentração e memória; agressividade etc.¹⁸

Importante ressaltar que os problemas de saúde nem sempre aparecem de maneira isolada. É muito comum distúrbios de ordem psicológica acabarem refletindo sobre o corpo, situação verificada quando a carga psíquica no ambiente de trabalho extrapola os limites suportados pelo obreiro. Christophe Dejours explica que a fadiga provocada por uma grande carga psíquica, de fato, acaba refletindo-se no corpo. De acordo com o autor;

¹⁷ NOGUEIRA, Cláudia Mazzei. *Telemarketing: A saúde das teleoperadoras*. In: SANT´ANA. Raquel Santos et al (orgs.). **Avesso do trabalho II: trabalho, precarização e saúde do trabalhador**. 1 ed. São Paulo: Expressão Popular, 2010, p. 163-164.

¹⁸ *Ibidem*, p. 164.

Em razão dessa difusão da carga psíquica nos outros compartimentos do organismo, não é útil procurar traços que caracterizariam a fadiga psíquica ou nervosa, em relação à fadiga física. *A fadiga é uma testemunha não específica da sobrecarga* que pesa sobre um ou outro dos setores do organismo psíquico e somático. Esse *princípio de difusão* é válido nos dois sentidos: a carga psíquica pode ter traduções viscerais ou musculares, mas o inverso também é verdadeiro. Para compensar uma fadiga física, o aparelho psíquico também é impelido a contribuir, através da vontade, por exemplo, a tal ponto que finalmente não exista fadiga somática que não tenha, simultaneamente, uma tradução psíquica.¹⁹

Instituições como os sindicatos e o Ministério Público do Trabalho atuam há algum tempo tentando coibir a proliferação de condições insalubres. No caso do MPT, a ferramenta utilizada é a ação civil pública que, além de pedir a intervenção da Justiça do Trabalho proibindo e penalizando tais práticas, também pede a condenação das empresas que permitem a degradação do ambiente laboral com o consequente vilipêndio a dignidade do trabalhador por dano moral coletivo. Nesse momento é cabível transcrever mais um relato que ilustra bem como o ambiente de trabalho nos *call centers* é, de fato, capaz de ocasionar o adoecimento dos trabalhadores:

No caso da secretária Jéssica Lira (fictício), a experiência em uma empresa de call center da cidade lhe rendeu, além de danos morais, um problema psicológico. Jéssica foi diagnosticada com Síndrome do Pânico, um ano depois de começar a trabalhar na área. Ela afirma que o estresse extremo foi o que motivou o aparecimento da doença. “Eu trabalhava com uma pressão muito grande para cumprir metas. Como tempo médio de atendimento, horário de ir ao banheiro, tudo muito controlado, isso sem falar na pressão dos clientes, que muitas vezes exigiam a resolução de problemas que não dependiam de nós. Tudo isso foi se acumulando, até que não aguentei mais”, desabafa.²⁰

De acordo com relatos do coordenador do Sindicato dos Trabalhadores em Telecomunicação da Paraíba (sinttel-pb), Wallace de Oliveira, fiscalizações em empresas de *call centers* instaladas na Paraíba detectaram problemas como falta de higienização dos fones de ouvido e alimentação de má qualidade servida aos trabalhadores, sendo, inclusive, recolhida pela vigilância sanitária. O Procurador do MPT da Paraíba reforça o grau de indignidade a que se

¹⁹ DEJOURS. Christophe. A carga psíquica do trabalho. In: BETIOL, Maria Irene Stocco. (coord.). **Psicodinâmica do trabalho, contribuições da Escola Dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho**. p. 29-30

²⁰ **Insatisfação gera rotatividade em empresas de ‘call center’ na PB e MPT investiga**. Disponível em: <<http://sinttelpb.com.br/insatisfacao-gera-rotatividade-em-empresas-de-call-center-na-pb-e-mpt-investiga/>>. Acesso em: 4 de março de 2015.

submete o trabalhador, quando tem seu atestado médico negado ou quando tem o seu tempo de ida ao banheiro controlado.²¹

Portanto, conclui-se que parece ser quase impossível exercer uma atividade laboral em um meio tão degradado sem sofrer as nefastas consequências, tanto físicas quanto mentais desse tipo de exposição.

A consequência mais dramática talvez seja o fato de que, uma vez detectada e tratada a doença proveniente da atividade laboral, o desafio de retornar ao trabalho torna-se maior, uma vez que a rotina de cobranças permanece. Nesse momento, o supervisor insatisfeito com o menor rendimento do trabalhador, provocado pelo adoecimento resultado da própria atividade laboral imposta pela empresa, irá contribuir com aquela taxa de rotatividade, incluindo também o trabalhador recém recuperado na lista dos futuros demitidos. Nas palavras de Ruy Braga:

No entanto, o endurecimento das metas, a rotinização do trabalho, o despotismo dos coordenadores de operação, os baixos salários e a negligência por parte das empresas em relação à ergonomia e à temperatura do ambiente promovem o adoecimento e alimentam o desinteresse pelo trabalho. Nesta fase, o teleoperador deixa de “dar o resultado”, sendo, então demitido e substituído por outro, que recomeçará o mesmo ciclo.²²

Enfim, ante ao exposto até o momento, não há como fugir da certeza traduzida pelo fato de que as centrais de teletendimento constituem um resgate de um passado que parecia ter ficado no sombrio século XIX. Guardadas as devidas proporções, os relatos e as situações fáticas encontradas pelas instituições fiscalizadoras constitucionalmente destinadas a tal fim, acabam por induzir a construção de um sentimento semelhante. Questões como fornecimento de alimentos estragados, insalubridade, falta de higiene, imposição de metas inalcançáveis, dentre outras, reforçam a ideia de que a valorização do trabalho humano que fundamenta a República Federativa do Brasil, conforme disposto no art. 1º, III, da Lei maior, passa longe da política destas empresas.

Ressurge, então, o liberalismo sem limites, com algumas ações estatais fiscalizadoras, porém tais ações parecem não surtir efeito, conforme se verifica em face dos recorrentes casos de degradação do ambiente de trabalho, da propagação do assédio moral, da desvalorização do

²¹ Idem

²² BRAGA, Ruy. **A política do precarizado: do populismo à hegemonia lulista**. São Paulo: Boitempo, USP, Programa de Pós Graduação em Sociologia, 2012, p.194-195.

trabalhador enquanto pessoa humana, condutas propositalmente operadas e capazes de produzir danos à sociedade, lesando diversas normas de natureza laboral. É sempre bom lembrar que os danos decorrentes das condições degradantes são alvo de inquéritos civis e de ações civis públicas que pedem a condenação de algumas destas empresas pelo dano moral coletivo provocado.

5 O PANOPTISMO NAS CENTRAIS DE TELEATENDIMENTO

Conforme exposto anteriormente, as centrais de teleatendimento se proliferaram de maneira mais significativa após as privatizações, substituindo os antigos pontos de atendimento das prestadoras de serviço. Paralelamente a esta constatação, os *call centers* também se desenvolveram *pari passu* com o desenvolvimento da informática, o que é bastante lógico, pois para concentrar uma estrutura que era espalhada em múltiplos pontos em um único lugar, é preciso que se viabilize toda uma infraestrutura de instrumentos telemáticos capazes de compensar essa mudança de paradigma.

Sob o ponto de vista prático, o modelo logístico de atendimento por *call centers* se desenvolveu sem muito óbice do Estado e, conforme abordado, trouxe prejuízos significativos tanto aos trabalhadores, em face das condições precarizantes de trabalho, quanto aos clientes, pela falta de regulamentação desse modelo de atendimento, resultando elevados índices de insatisfação dos mesmos.

Quando se fala que o *call center* guarda significativas similaridades com o panóptico desenvolvido por Bentham, é porque as rotinas de trabalho impostas, assim como as ferramentas tecnológicas utilizadas guardam uma significativa similaridade com esse modelo de vigilância que foi proposto pelo filósofo utilitarista. Como forma de iniciar as reflexões que levam a tal conclusão, é cabível descrever a definição de Michel Foucault sobre o Panopticon, modelo de vigilância adotado em instituições das mais diversas, mormente no século XIX. Descreve o autor que o Panoptico era:

Um edifício em forma de anel, no meio do qual havia um pátio com uma torre no centro. O anel se dividia em pequenas celas que davam tanto para o interior quanto para o exterior. Em cada uma dessas pequenas celas, havia segundo o

objetivo da instituição, uma criança aprendendo a escrever, um operário trabalhando, um prisioneiro se corrigindo, um louco atualizando sua loucura, etc. Na torre central havia um vigilante. Como cada cela dava ao mesmo tempo para o interior e para o exterior, o olhar do vigilante podia atravessar toda a cela; não havia nela nenhum ponto de sombra e por conseguinte, tudo o que fazia o indivíduo estava exposto ao olhar de um vigilante que observava através de venezianas, de postigos semi-cerrados de modo a poder ver tudo, sem que ninguém ao contrário pudesse vê-lo. Para Bentham esta pequena e maravilhosa astúcia arquitetônica podia ser utilizada por uma série de instituições. O Panopticon é a utopia de uma sociedade e de um tipo de poder que é, no fundo, a sociedade que atualmente conhecemos – utopia que efetivamente se realizou. Este tipo de poder pode perfeitamente receber o nome de panoptismo. Vivemos em uma sociedade onde reina o panoptismo.²³

Impende ressaltar que Foucault deixa muito claro ao final de sua descrição sobre o modelo Panóptico, o fato de que este modelo sobreviveu aos tempos. Destarte, a consagração dos *call centers* com seus mecanismos de controle *full time* sobre os trabalhadores é um exemplo claro do panoptismo que reina na sociedade. Porém, antes de analisar como ocorrem estes controles dentro das centrais de teleatendimento, por meio não apenas dos avançados *softwares* de controle, mas também pela dinâmica taylorista estabelecida neste tipo de atividade, é de bom alvitre recordar como eram estabelecidos os controles nas fábricas do início do século XIX.

Foucault discorre acerca das chamadas fábricas-prisões, fabricas-convento, fábricas sem salário que existiram durante este período, explorando a mão de obra de milhares de trabalhadoras em países como a França, Suíça, Inglaterra e Estados Unidos. O autor descreve detalhes do regulamento de um destes estabelecimentos cuja característica maior era o cerceamento quase que completo da liberdade das trabalhadoras, de maneira que todo o tempo de vida útil do indivíduo era comprado. Havia rígidos horários para acordar e dormir, para fazer refeições, para exercer as atividades laborais, os descansos eram monitorados, assim como o exercício religioso, constituindo assim a realização de um modelo de vigilância e controle sonhado pelo patronato. Para Foucault, de um modo geral:

Os dois princípios de organização, segundo o regulamento, eram: os pensionistas nunca deveriam estar sozinhos no dormitório, no refeitório, na oficina, ou no pátio, e deveria ser evitada qualquer mistura com o mundo exterior, devendo reinar no estabelecimento um único espírito.²⁴

²³ FOUCAULT, Michel. **A verdade e as formas jurídicas**. Cadernos da PUC/RJ. Série Letras e Artes – 06/74. Caderno n. 16. Rio de Janeiro: Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, 1974, p. 69.

²⁴ *Ibidem*, p. 88.

De acordo com Foucault este modelo rígido não obteve êxito. Foram, então, criados novos modelos de instituições, mantendo-se determinadas funções que os modelos antigos desempenhavam. A ideia central era evitar uma apropriação de todo o tempo do trabalhador, fixando-o próximo aos locais de produção. Com relação a estes novos modelos:

Organizaram-se técnicas laterais ou marginais, para assegurar no mundo industrial, as funções de internamento, de reclusão, de fixação da classe operária, desempenhadas inicialmente por estas instituições rígidas, quiméricas, um pouco utópicas. Foram tomadas, então, medidas como a criação de cidades operárias, de caixas econômicas, de caixas de assistência etc, de uma série de meios pelos quais se tentou fixar a população operária, o proletariado em formação no corpo mesmo do aparelho de produção.²⁵

Adentrando um pouco na análise do modelo Panóptico descrito por Foucault, verifica-se uma abordagem sobre algumas instituições no século XIX que, indistintamente quanto ao fato de serem ou não instituições estatais, são denominadas de instituições sequestro. Percebe o autor quatro características que estão contidas neste tipo de instituição. Para o presente trabalho três destas características guardam forte relação com o que ocorre nos *call centers*:

A primeira delas centra-se na constatação de que estas instituições se encarregam de toda dimensão temporal da vida dos indivíduos. Contrariamente as fábricas-prisões que controlavam todo o tempo do indivíduo, estas instituições de sequestro, no que se refere aquelas destinadas ao trabalho, eram formadas por instituições onde havia uma jornada de trabalho que os trabalhadores cumpriam e retornavam pra casa logo em seguida. Medidas voltadas para controlar o tempo de descanso e a economia, foram inseridas nas rotinas sociais, reduzindo o número de festas, possível local onde o trabalhador teria sua energia desperdiçada, bem como fazendo surgir caixas econômicas e de assistência.²⁶

A terceira função abordada por Foucault e segunda função que guarda íntima relação com o que se pratica hoje nos *call centers*, trata da criação de um tipo de poder polimorfo, polivalente. No caso da fábrica, explica Foucault que “O poder econômico oferece um salário em troca de um tempo de trabalho em um aparelho de produção que pertence ao proprietário”.²⁷ Outra esfera de poder criado nestas instituições é o poder político, uma vez que o corpo diretivo de tais

²⁵ FOUCAULT, Michel. **A verdade e as formas jurídicas**. Cadernos da PUC/RJ. Série Letras e Artes – 06/74. Caderno n. 16. Rio de Janeiro: Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, 1974, p. 90.

²⁶ Ibidem, p. 93-94.

²⁷ Ibidem, p. 96.

instituições pode delegar o direito “de dar ordens, de estabelecer regulamentos, de tomar medidas, de expulsar indivíduos, aceitar outros, etc.”²⁸

No que tange a uma fábrica ou, no caso, num *call center*, prevalece o poder diretivo do empregador. O que acontece nos *call centers* é que os limites do poder diretivo são frequentemente extrapolados, fato que se manifesta das mais diversas formas. Por exemplo: nas situações em que são fixadas metas abusivas, ou pior, quando uma meta batida, leva a determinação de uma maior, até chegar ao ponto de não mais haver capacidade humana de superação, por fugir dos critérios de razoabilidade; o estímulo a competitividade entre grupos e equipes de trabalho, o que leva, invariavelmente, a situações flagrantes de dano moral coletivo; a questão do controle das idas ao banheiro e do tempo de permanência no mesmo; dentre outros aspectos que afrontam, sobretudo, a dignidade do trabalhador enquanto pessoa humana, conforme norma principiológica albergada no art. 1º, III, da CF.

A quarta característica apontada por Foucault presentes nas instituições de sequestro, também guardando enorme semelhança com o que ocorre nas centrais de teleatendimento, trata-se do poder epistemológico que o corre de duas maneiras: a primeira versa sobre a apropriação do saber operário devidamente registrado e anotado, adquirido ao longo do exercício da atividade laboral. Tal conhecimento é utilizado para aumentar o controle da produtividade dos trabalhadores, uma vez que a própria experiência vai otimizando a dinâmica da produção.²⁹ A forma de manifestação desse poder epistemológico ocorre por meio da observação dos indivíduos, sobretudo analisando e comparando aspectos de natureza comportamental. Foucault explica que, desse modo:

Vemos assim nascer, ao lado desse saber tecnológico, próprio a todas instituições de sequestro, um saber de observação, um saber de certa forma clínico, do tipo da psiquiatria, da psicologia, da psico-sociologia, da criminologia, etc. É assim que os indivíduos sobre os se exerce o poder ou são aquilo a partir de que se vai extrair o saber que eles próprios formaram e que será retranscrito e acumulado segundo novas normas, ou são objetos de um saber que permitirá também novas formas de controle.³⁰

Essa junção de saber e poder é capaz de otimizar as variáveis inerentes a produção, caso do tempo e do conhecimento, otimização esta feita por intermédio do poder que, no caso dos *call centers*, não é nada mais que o poder diretivo do empregador. Nas palavras de Foucault:

²⁸ Ibidem, p. 96.

²⁹ FOUCAULT, Michel. **A verdade e as formas jurídicas**. Cadernos da PUC/RJ. Série Letras e Artes – 06/74. Caderno n. 16. Rio de Janeiro: Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, 1974, p. 97.

³⁰ Ibidem, p. 98.

Nesta terceira função das instituições de sequestro através destes jogos do poder e do saber, poder múltiplo e saber que interfere e se exerce simultaneamente nestas instituições, temos a transformação da força do tempo e da força de trabalho e sua integração na produção. Que o tempo da vida se torne tempo de trabalho, que o tempo de trabalho se torne força pelo trabalho, que a força de trabalho se torne força produtiva; tudo isto é possível pelo jogo de uma série de instituições que esquematicamente, globalmente, as define como instituições do sequestro. Parece-me que, quando interrogamos de perto estas instituições de sequestro, encontramos sempre, qualquer que seja seu ponto de inserção, seu ponto de aplicação particular, um tipo de invólucro geral, um grande mecanismo de transformação: como fazer do tempo e do corpo dos homens, da vida dos homens, algo que seja força produtiva. É este conjunto de mecanismos que é assegurado pelo sequestro.³¹

Todos os aspectos citados e analisados por Foucault podem ser verificados nas rotinas estabelecidas nos *call centers*. Quando se fala de poder diretivo do empregador sobre o teleoperador, é preciso sempre ter em mente que tais empresas são geralmente terceirizadas, portanto o teleoperador exerce sua atividade laboral para as referidas empresas terceirizadas. Dai surge algumas situações que potencializam a precarização do trabalho do teleoperador, por força de sua condição de trabalhador terceirizado.

Ora, nem sempre os interesses do tomador de serviços convergem completamente com os objetivos da empresa terceirizante, motivo que, por si só, já pode ocasionar situações em que o funcionário perde a noção e a segurança do que fazer. Existe também um terceiro elemento fundamental neste processo que é o cliente. Portanto, o teleoperador deve atender as expectativas de três atores diferentes ao mesmo tempo em que, como se percebe, os referidos atores depositam expectativas diferentes durante o atendimento. Apenas para exemplificar, o comportamento designado aos teleoperadores quando a demanda do cliente versa sobre o cancelamento dos serviços sempre foi o de dificultar ao máximo tal operação. Tanto é verdade que a ANATEL, percebendo diversas situações de conflito de interesses, aprovou no dia 20 de fevereiro de 2014, por meio de seu Conselho Diretor, um regulamento geral de direitos do consumidor de serviços de telecomunicações, disciplinando questões como o cancelamento automático e a obrigatoriedade de retorno do mesmo operador do *call center* que processava o atendimento ao consumidor em caso de queda da ligação.³² Neste último caso, era muito comum o cliente ter de recomeçar a

³¹ FOUCAULT, Michel. **A verdade e as formas jurídicas**. Cadernos da PUC/RJ. Série Letras e Artes – 06/74. Caderno n. 16. Rio de Janeiro: Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, 1974, p. 98-99.

³² As regras podem ser encontradas em: < <http://www.anatel.gov.br/consumidor/conheca-as-novas-regras-que-ampliam-os-seus-direitos>>. Acesso em: 08 de março de 2015.

contar a demanda novamente desde o início quando de uma nova chamada. Portanto, foi preciso que ANATEL interviesse no sentido de fazer normatizar condutas éticas que deveriam, em tese, terem sido tomadas por iniciativa própria destas empresas.

Como se percebe, o teleoperador fica com o dever de administrar problemas complexos e inúmeros interesses, potencializando sobremaneira ainda mais o ritmo de *stress* do já intenso trabalho que o mesmo executa. A dificuldade que o teleoperador tem de trabalhar para atender interesses, conforme dito, por vezes conflitantes, bem como ser permanentemente monitorado sem saber como e quando e por quem (empresa tomadora ou empresa terceirizante), caracterizando este quadro de panoptismo digital foi constatada por Selma Venco por meio de pesquisas com trabalhadores de *call centers*. Relata a autora que em uma das empresas pesquisadas:

Há um espaço especial destinado às contratantes, aparelhados com fones de monitoração, que possibilitam interferir nos atendimentos, a par da interferência dos supervisores, exigindo do teleoperador atenção redobrada e realização de multitarefa, a saber: digitação de dados, atendimento ao supervisor, escuta, resposta e argumentação ao cliente e, ainda atenção à empresa contratante. Na outra companhia analisada, há a disponibilização de todos os relatórios de produtividade para os clientes pela internet, o que lhes faculta consultar aos índices de vendas do seu produto a qualquer hora do dia, de qualquer lugar. Todavia, há também uma inovação de maior impacto e fator de destaque para a competitividade da empresa: a monitoração *on-line*, que permite ao cliente externo (empresa contratante) ouvir de qualquer parte do mundo os últimos cinquenta contatos realizados por tipo de operação, segmentados por *status* – ligações que efetuaram vendas, ligações em que os clientes declararam já possuir o produto oferecido, por exemplo, outro cartão de crédito e, também, aquelas em que eles se recusaram a conversar. De acordo com a empresa, essa tecnologia não está disponível em países desenvolvidos – caracteriza-se, assim, o Brasil como pioneiro em procedimentos técnicos de *call center*.³³

De acordo com os procedimentos verificados, a similaridade da ideia clássica de panoptismo com essa nova roupagem contemporânea de vigilância, caracterizadas como um verdadeiro *panoptismo tecnológico* torna-se bastante clara. Mais uma vez, cabe recorrer ao olhar de Selma Venco sobre este tema. A autora argumenta que:

³³ VENCO, Selma. **Centrais de Teleatividades: O Surgimento dos Colarinhos Furta-cores**. In: ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy (orgs.). *Infoproletários: Degradação Real do Trabalho Virtual*. São Paulo: Boitempo, p. 156-157.

Em função da observação constante, é possível avançar nessa conceituação designando-o como um *panóptico eletrônico*, contínuo e adaptável, que se aproxima da ideia orwelliana, posto que o teleoperador é um ser permanentemente observado e ocasionalmente corrigido ou reorientado, remodelado *just in time* não apenas por sua chefia imediata, mas também pelas empresas contratantes.³⁴

Nas empresas de centrais de teleatendimento o que existe, portanto, é o monitoramento constante dos trabalhadores, situação onde se verifica, de fato, características típicas do modelo panóptico. De acordo com Foucault: “cada vez que se tratar de uma multiplicidade de indivíduos a que se deve impor uma tarefa ou um comportamento, o esquema panóptico poderá ser utilizado”³⁵

6 A TERCEIRIZAÇÃO E O TELEATENDIMENTO COMO OBSTÁCULOS À IMPLEMENTAÇÃO DA AGENDA DE TRABALHO DECENTE

O direito fundamental ao trabalho vai para além da garantia de um posto de trabalho para cada trabalhador. Muito mais importante do que garantir este posto de trabalho, é fazer com que as atividades laborais estejam inseridas em rotinas que dignifiquem o trabalho humano. O problema do desemprego não deve servir de desculpa, nem muito menos como referência para o fomento de postos de trabalho precarizados. A questão do desemprego deve ser tratada por meio de políticas públicas voltadas para a criação de postos de trabalho e qualificação dos trabalhadores, além do dever estatal de garantir toda a assistência integral aos que estão fora do mercado de trabalho. É bem verdade que esta assistência tem se tornado cada vez mais precária e deficitária, sobretudo pela proposição de medidas que dificultam o direito ao seguro desemprego.

Porém, deixando de lado o problema do desemprego, assunto demasiadamente complexo que se tratado em seus pormenores, acabaria desviando o foco do presente artigo, é de bom alvitre ressaltar que, os postos de trabalho existentes, assim como aqueles que eventualmente estejam sendo criados, precisam estar inseridos dentro dos critérios que balizam a atividade laboral como decente.

³⁴ VENCO, Selma. **Centrais de Teleatividades: O Surgimento dos Colarinhos Furta-cores**. In: ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy (orgs.). *Infoproletários: Degradação Real do Trabalho Virtual*. São Paulo: Boitempo, p. 157.

³⁵ FOUCAULT, Michel. **Vigiar e punir: nascimento da prisão** Trad. Raquel Ramallete. 41. ed. Petrópolis: vozes, 2013, p. 195.

Ante ao exposto é cabível buscar respostas inicialmente para a seguinte pergunta: O que é trabalho decente? Uma vez estabelecidos os critérios que definem o trabalho decente, procurar-se-á demonstrar que tanto a terceirização e, por conseguinte, o trabalho dos teleoperadores, afrontam critérios razoáveis de decência laboral. Para responder sobre o que é trabalho decente, é cabível recorrer à própria Organização Internacional do Trabalho (OIT). Trabalho decente para a OIT é, então:

Uma condição fundamental para a superação da pobreza, a redução das desigualdades sociais, a garantia da governabilidade democrática e o desenvolvimento sustentável. Entende-se por Trabalho Decente um trabalho adequadamente remunerado, exercido em condições de liberdade, equidade e segurança, capaz de garantir uma vida digna. Para a Organização Internacional do Trabalho (OIT), a noção de trabalho decente se apóia em quatro pilares estratégicos: a) respeito às normas internacionais do trabalho, em especial aos princípios e direitos fundamentais do trabalho (liberdade sindical e reconhecimento efetivo do direito de negociação coletiva; eliminação de todas as formas de trabalho forçado; abolição efetiva do trabalho infantil; eliminação de todas as formas de discriminação em matéria de emprego e ocupação); b) promoção do emprego de qualidade; c) extensão da proteção social; d) diálogo social.³⁶

Um ponto que chama atenção em um primeiro momento versa sobre a questão da liberdade sindical e da negociação coletiva. Quando se fala em representação sindical em empresas terceirizadas, como no caso das centrais de teleatendimento, existe comprovadamente um conflito de interesses, resultado da dispersão de interesses dos empregados diretamente contratados, daqueles contratados de maneira terceirizada. Em linhas gerais, os sindicatos que representam os trabalhadores terceirizados não são os mesmos que representam os trabalhadores das empresas tomadoras de serviço. Esse conflito de interesse é explicado por Maurício Godinho Delgado:

Somente pode ser organização sindical efetivamente representativa da categoria profissional do trabalhador terceirizado aquela entidade sindical que represente, também hegemonicamente, os trabalhadores da empresa tomadora de serviços do obreiro! Toda a formação profissional, seus interesses profissionais, materiais e culturais, toda a vinculação laborativa essencial do trabalhador terceirizado, tudo se encontra direcionado à empresa tomadora de serviços, e não à mera de

³⁶ Agenda Nacional do Trabalho Decente. Brasília, 2006. Disponível em: <http://www.oit.org.br/sites/default/files/topic/decent_work/doc/agenda_nacional_trabalho_decente_536.pdf>. Acesso em: 30 de janeiro de 2015.

mão-de-obra. A real categoria profissional desse obreiro é aquela em que ele efetivamente se integra intermediária em seu cotidiano de labor.³⁷

Outro ponto que não atende a agenda do trabalho decente proposta pela OIT versa sobre as condições de segurança dos *call centers*. Conforme exposto, são recorrentes os flagrantes de problemas com os fones de ouvido, ergonomia, dentre outros.

Os salários dos teleoperadores são baixos, sobretudo quando comparados a profissionais que exercem função semelhante em outros países. Ruy Braga, amparado em pesquisas David Holman, Rosemary Batt e Ursula Holtgrewe informa que:

Para efeitos comparativos, um teleoperador estadunidense auferem em média uma renda salarial anual de 35 mil dólares e um teleoperador na África do Sul, 11200 dólares, respectivamente dez e três vezes o valor do salário do teleoperador brasileiro.³⁸

Por fim, não como se falar em liberdade quando se verifica uma rotina de trabalho direcionada por *scripts*, quando são constatadas situações que atacam violentamente a dignidade do trabalhador, caso do controle de ida ao banheiro. Não há liberdade alguma no *panóptico tecnológico* que “moderniza” a vigilância sobre o trabalhador e o submete a um grau de intensidade do trabalho que lembra os modelos praticados no sombrio século XIX.

Portanto, nos moldes praticados hodiernamente, a terceirização no Brasil, incluindo-se aí as centrais de teleatendimento, estão completamente fora de sintonia com a agenda do trabalho decente. É preciso, portanto, redefinir e repensar essa técnica de reestruturação produtiva, fragilmente regulada no Brasil por meio da Súmula n. 311 do Tribunal Superior do Trabalho e que, continua sendo objeto de enormes controvérsias na sociedade brasileira.

7 CONCLUSÃO

A busca pela redução de custos de produção por técnicas de reestruturação produtiva como a terceirização parece ser um fenômeno que não tem mais retorno, uma vez que houve um avanço significativo no emprego de mão de obra terceirizada nas últimas décadas.

³⁷ DELGADO, Maurício Godinho. **Curso de Direito do Trabalho**. 12. ed. São Paulo: LTr, 2013, p. 481.

³⁸ BRAGA, Ruy. **A política do precarizado: do populismo à hegemonia lulista**. São Paulo: Boitempo, USP, Programa de Pós Graduação em Sociologia, 2012, p. 192.

Por outro lado, é indiscutível que a terceirização é uma das responsáveis por uma significativa parcela dos trabalhos precários. Isso ocorre porque a decisão de terceirizar só é viável quando o repasse da produção de bens ou serviços, referentes as atividades-meio da tomadora de serviços, torna-se economicamente vantajosa, ou seja, quando é mais barato para a tomadora de serviços terceirizar do que manter toda uma estrutura com trabalhadores e, às vezes, maquinário em seu parque produtivo.

Como toda sociedade empresária, a empresa terceirizante também tem como objetivo central o lucro. Portanto, com uma parcela do valor contratado com a tomadora de serviços, a empresa terceirizada tem de arcar com todas as despesas oriundas da atividade empresarial e ainda obter lucro. Os reflexos causados para fechar essa conta são invariavelmente sentidos pelos trabalhadores, sobretudo no campo salarial e na degradação das condições laborais.

Os trabalhadores dos *call centers* estão inseridos dentro desta realidade de precarização do trabalho, primeiro pelo simples fato de que estão inseridos dentro desse segmento de trabalhadores terceirizados, segundo pelas próprias peculiaridade inerentes as rotinas de trabalho que impõem uma espécie de *plus* precarizador neste tipo de atividade.

A imposição de controles extremos aos teleoperadores, advindos tanto dos supervisores, quanto da estrutura telemática, resultando na imposição de metas abusivas, em controles de tempo para as idas ao banheiro, além da própria negligência empresarial no que se refere as condições ergonômicas, induz uma nefasta rotina de adoecimento físico e mental dos teleoperadores. Desse modo, muitos poucos profissionais conseguem permanecer por longos períodos em tais empresas, gerando um impressionante quadro de rotatividade de mão de obra.

O trabalho dentro dos *call centers* guarda significativas similaridades com o panóptico desenvolvido por Bentham. O referido controle *full time* sobre os trabalhadores seja pela empresa terceirizante, seja pelo tomador de serviços, sobretudo por meio de *softwares* de monitoramento, reformula o panoptismo incluindo a tecnologia como principal ferramenta de vigilância e controle. Exsurge, então, o panoptismo eletrônico que, a despeito da sofisticação decorrente da tecnologia, guarda enormes semelhanças com o modelo de vigilância e controle presente nas linhas de produção do século XIX.

Nos moldes praticados hodiernamente, o trabalho executado nos *call centers* pelos teleoperadores, afasta o Brasil do compromisso assumido com a comunidade internacional para a implementação de uma agenda de trabalho decente.

Finalmente, a terceirização praticada nos moldes atuais, de fato, contribui para a proliferação do trabalho precário, no qual a atividade laboral no *call center*, com outras peculiaridades potencialmente precarizadores, torna-se apenas uma manifestação desse fenômeno. Desse modo, a tolerância destas atividades dentro dos moldes atualmente existentes, afasta o Brasil de seu compromisso internacional voltado para a implementação de uma agenda de trabalho decente.

É preciso, portanto, repensar o modelo de terceirização atualmente existente, o que incluiria evidentemente também os *call centers*, visando elevar o patamar de direitos dos trabalhadores terceirizados ao mesmo nível daqueles que são diretamente contratados, única forma de resgatar a dignidade destes trabalhadores.

8 REFERÊNCIAS

Agenda Nacional do Trabalho Decente. Brasília, 2006. Disponível em: <http://www.oit.org.br/sites/default/files/topic/decent_work/doc/agenda_nacional_trabalho_decente_536.pdf>. Acesso em: 30 de janeiro de 2015.

ANTUNES, Ricardo. **O continente do labor**. São Paulo: Boitempo, 2011.

BRAGA, Ruy. **A política do precarizado: do populismo à hegemonia lulista**. São Paulo: Boitempo, USP, Programa de Pós Graduação em Sociologia, 2012.

Call Center: trabalhadores por um fio. Disponível em: <<http://www.extraclasse.org.br/edicoes/2014/07/call-center-trabalhadores-por-um-fio/>>. Acesso em: 02 de março de 2015.

CARELLI, Rodrigo de Lacerda. **Terceirização e intermediação de mão-de-obra: ruptura do sistema trabalhista, precarização do trabalho e exclusão social**. Rio de Janeiro: Renovar, 2003.

CAVALCANTE, Sávio. O setor de telecomunicações no Brasil: tendências da prestação de serviços e da situação do trabalho na década de 2000. In: ANTUNES, Ricardo (org.). **Riqueza e miséria do trabalho no Brasil III**. São Paulo: Boitempo, 2014.

DELGADO, Maurício Godinho. **Curso de direito do trabalho**. 12. ed. São Paulo: LTr, 2013.

DEJOURS. Christophe. A carga psíquica do trabalho. In: BETIOL, Maria Irene Stocco. (coord.). **Psicodinâmica do trabalho, contribuições da Escola Dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho**.

FOUCAULT, Michel. **A verdade e as formas jurídicas**. Cadernos da PUC/RJ. Série Letras e Artes – 06/74. Caderno n. 16. Rio de Janeiro: Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, 1974.

_____. **Vigiar e punir: nascimento da prisão** Trad. Raquel Ramallete. 41. ed. Petrópolis: vozes, 2013.

Gorz, André. **O Imaterial: Conhecimento, Valor e Capital**. Trad.: Celso Azzan Júnior. São Paulo: Annablume, 2005.

GIOSA, Lívio Antonio. **Terceirização: uma abordagem estratégica**. 5.ed. ver. e ampl. São Paulo: Pioneira.

HIRIGOYEN, Marie-France. Assédio Moral: A Violência Perversa no Cotidiano. Tradução: Maria Helena Kühner. 12. ed. Rio de Janeiro: Bertand Brasil, 2010.

Insatisfação gera rotatividade em empresas de ‘call center’ na PB e MPT investiga. Disponível em: <<http://sinttelpb.com.br/insatisfacao-gera-rotatividade-em-empresas-de-call-center-na-pb-e-mpt-investiga/>>. Acesso em: 4 de março de 2015.

NOGUEIRA, Cláudia Mazzei. *Telemarketing: A saúde das teleoperadoras*. In: SANT'ANA, Raquel Santos et al (orgs.). **Avesso do trabalho II: trabalho, precarização e saúde do trabalhador**. 1 ed. São Paulo: Expressão Popular, 2010.

OLIVEIRA, Sirlei Marcia de. Os trabalhadores das centrais de teleatividades no Brasil: da ilusão à exploração. In: ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy (orgs.). **Infoproletários: degradação real do trabalho virtual**. São Paulo: Boitempo, 2009.

PALMEIRA SOBRINHO, Zéu. **Terceirização e Reestruturação Produtiva**. São Paulo: LTr, 2008.

Reclamações Contra call center aumenta 300%. Disponível em: <http://www.em.com.br/app/noticia/economia/2013/05/27/internas_economia,395244/reclamacoes-contracallcenter-aumentam-300.shtml>. Acesso em: 02 de março de 2015.

THÉBAUD-MONY, Annie; DRUCK, Graça. Terceirização: A Erosão dos Direitos dos trabalhadores na França e no Brasil. in: DRUCK, Graça; FRANCO Tânia (orgs.). **A perda da Razão Social do Trabalho: Terceirização e Precarização**. São Paulo: Boitempo, 2007