



Universidade de Brasília

Programa de Pós-Graduação em Direito

**TRABALHO, REGULAÇÃO E CIDADANIA: a dialética da regulação social do
trabalho em *call centers* na Região Metropolitana de Salvador**

Renata Queiroz Dutra

Brasília

2017

RENATA QUEIROZ DUTRA

TRABALHO, REGULAÇÃO E CIDADANIA: a dialética da regulação social do trabalho em *call centers* na Região Metropolitana de Salvador

Tese apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Direito da Faculdade de Direito da Universidade de Brasília, como requisito para obtenção do título de Doutora.

Área de concentração: Direito, Estado e Constituição.

Linha de pesquisa 3: “Trabalho, Internacionalização e Sustentabilidade”.

Orientadora: Prof.^a Dr.^a Gabriela Neves Delgado.

Brasília

2017

FOLHA DE AVALIAÇÃO

Após sessão pública de defesa desta tese de doutorado, a candidata foi considerada aprovada com louvor pela banca examinadora.

Prof.^a Dr.^a Gabriela Neves Delgado
(Orientadora – Faculdade de Direito - UnB)

Prof. Dr. José Geraldo de Souza Junior
(Membro Interno – Faculdade de Direito-UnB)

Prof.^a Dr.^a Selma Borghi Venco
(Membro externo – Faculdade de Educação - Unicamp)

Prof.^a Dr.^a Maria da Graça Druck
(Membro externo – Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas - UFBA)

Prof. Dr. Márcio Túlio Viana
(Suplente – Faculdade de Direito-UFMG)

Para Valdemiro Xavier dos Santos Junior.

"Eu quero pensar muito na necessidade também de a gente criar outros imaginários. Hoje se está falando muito de a gente criar novas narrativas. E eu acho também que a gente tem que criar outros imaginários. Então, por exemplo, aquele imaginário da mãe preta, grata dentro da fazenda, da mãe preta que fazia tudo pela sinhá...eu prefiro trabalhar com o imaginário (que é o imaginário da "Nega fulô" de Oliveira Silveira) que essa mãe preta que está "sim, senhor; sim, senhor; sim, senhora" é aquela mulher que sabia o dia que o fazendeiro viajaria, que sabia o dia que a fazendeira estaria distraída e que batia tudo lá para a senzala. E dali se organizavam as fugas, os roteiros quilombolas. E a mãe preta voltava para a fazenda como se não tivesse percebido nada. Então acho que esses imaginários também só vão ser criados por nós. Porque o imaginário que se tem da escravidão é de sujeitos passivos (essa imagem da mãe preta, do pai João). Essas novas narrativas só vão surgir se a gente também criar novos imaginários".

(Conceição Evaristo. Entrevista concedida no dia 11/8/2017, em Salvador, durante a Flipelô - Festa Literária Internacional do Pelourinho).

AGRADECIMENTOS

Olhar para trás após a conclusão deste que foi o mais longo caminho que já percorri como pesquisadora é motivo de muitas gratidões.

Primeiramente, agradeço à mão firme de Gabriela Neves Delgado, orientadora dessa pesquisa e grande inspiradora de minha trajetória acadêmica, por todo incentivo, ânimo, cuidado e ternura com que acompanhou e fomentou meu definitivo ingresso na vida acadêmica.

Agradecer à Profa. Gabriela é também agradecer ao acolhimento que recebi no seu grupo de pesquisa (Trabalho, Constituição e Cidadania – UnB/CNPq), que me deu a oportunidade de contato com tantos pesquisadores e seres humanos interessantes, que por demais enriqueceram minha trajetória. Assim, deixo aqui também o meu agradecimento para o Professor Ricardo Macêdo de Brito Pereira, para Noemia Porto, Laís Maranhão, Lara Parreira Faria Borges, Maria Cecília Lemos, Pedro Mahin Trindade, João Gabriel Lopes, Raíssa Roussenq, Milena Pinheiro, Oyama Andrade, Valéria Dias, Thiago Dânia, Fernando Ferreira, Luciana Conforti, Pedro Gravatá Nicolli e tantos outros colegas com que tive a oportunidade do diálogo e do crescimento.

Em meu retorno à Bahia, para lecionar na Faculdade de Direito da UFBA, casa onde me graduei, encontrei também o apoio fundamental de muitos colegas, entre eles a Professora Isabela Fadul, que generosamente me abriu portas e atravessou-as comigo, viabilizando caminhos para a construção dessa tese. Aos colegas da equipe de Legislação Social e Direito do Trabalho (Vander, Andrea e Adriana) também fico grata pelo compartilhamento e pelo espírito de equipe. Agradeço ainda à colega Tatiana Emília, pelos desabafos compartilhados nesse início comum na UFBA.

À Professora Graça Druck, que também me acolheu no seu grupo de pesquisa (Trabalho, Precarização e Resistências – UFBA/CNPq) e no CRH, agradeço pela oportunidade de diálogo sobre o projeto e pela aceitação para participar da banca examinadora, que muito me honra. Aos integrantes do grupo de pesquisa também agradeço, em especial ao Professor Jair Silva, Selma Silva, Bruno Durães, Luiz Paulo Oliveira, Lana Bleicher, Jaqueline Samagaia, Lúcia Alvares e Petilda Vazquez, que me provocaram com questionamentos e sugestões importantes.

À Professora Selma Venco, que acompanha meu desempenho desde a dissertação de mestrado e que participou também da banca de qualificação, agradeço pelas valiosas

contribuições teóricas e metodológicas, pela sua postura sempre generosa e terna e por ser uma grande fonte de inspiração. Também agradeço por ter me dado a oportunidade de conhecer diversos pesquisadores do trabalho no teleatendimento e pelas oportunidades de parcerias em trabalhos científicos.

Desde a banca de qualificação contei com as pertinentes ponderações do Professor José Geraldo de Souza Junior, que me premiou com as ricas contribuições da sua experiência militante, da sua sensibilidade e capacidade de crítica e reflexão.

Ao Professor Márcio Túlio Viana, pela delicadeza, pelas grandes contribuições teóricas e disponibilidade de participar da banca de defesa de tese. A abertura para um direito de resistência na doutrina trabalhista brasileira também é um caminho do qual sou tributária.

Ao Professor Menelick de Carvalho Netto, de quem tive a honra de ser aluna desde o mestrado, e que tanto contribuiu para minha formação comprometida com a Constituição, tendo aberto caminhos de pesquisa na condução dos meus seminários de defesa de tese.

Agradeço ainda ao Ministro Luiz Philippe Vieira de Mello Filho e a todo o seu gabinete (em especial a Silvia Nunes, Mauro Osório, Carla Vita, Sayonara Tavares, Gabriel Ramos, Adriana São Paulo e Oyama Andrade), pela compreensão com meu mergulho acadêmico, que me permitiu usufruir do regime de teletrabalho no período em que estive na Bahia, pela concessão da licença-capacitação e da licença para tratar de interesse particular, essenciais à conclusão da pesquisa, e pela sempre animadora confiança nos resultados desse trabalho.

Agradeço ainda à Universidade Federal da Bahia, em especial aos meus pares no Departamento de Direito Privado da Faculdade de Direito, pela concessão de licença para doutorado, também essencial à imersão e conclusão dessa pesquisa.

Durante o doutorado me tornei Professora da UFBA e tive a oportunidade de orientar estudantes de graduação em projetos de iniciação científica e de TCC, o que me rendeu a rica experiência de uma equipe de pesquisa, muito criativa, inteligente, dedicada, interessada e afetuosa, sem a qual o resultado desse trabalho não seria mesmo. Não seria o mesmo pela minha impossibilidade de realizar as entrevistas e coletar/organizar os dados de campo, sozinha, como também pela qualidade das reflexões que pudemos fazer em grupo. O caminho também teria sido menos leve e prazeroso. Então, agradeço, com muita ternura e orgulho, a minhas queridas orientandas Ana Maria Luna, Ingrid Moreira, Fabrina Macedo, Fernanda Figueiredo, Juliana Alves, Laís Francine, Laila Almeida, Leila Borges, Talita Solidade,

Valdinéa Vieira, Sílvia Tavares, pela contribuição inestimável para a pesquisa e por me ensinarem, cotidianamente, o inacabado ofício de professora.

Na transcrição das entrevistas, contei também com a valiosa ajuda de Lucas Queiroz, Paula Dutra e Anailde Dutra, pelo que registro aqui meus agradecimentos.

Vitor Filgueiras contribuiu bastante com a construção do projeto e com a fase de qualificação, oferecendo grande ajuda no assentamento de alguns dos pilares dessa pesquisa.

Registro a importante colaboração do SINTTEL-BA para a realização da pesquisa, indicando e oferecendo o espaço para entrevistas, disponibilizando seus dirigentes para diálogo e fornecendo o material necessário à investigação, sobretudo as negociações coletivas. Agradeço em especial às pessoas de Sandra, Orlando, Gildomar, Tereza, Gleyde, Aiglê e Marcos.

Durante o período do doutorado contei com a relevante parceria da FITRATELP, que não apenas me permitiu inserção em espaços importantes para a compreensão das relações de trabalho no setor (em especial a Mesa Nacional de Negociação que aconteceu em 2015, no MTE), como também contribuiu arcando com uma bolsa de pesquisa para umas das orientandas de iniciação científica. Agradeço, com muito carinho, os diálogos com os amigos Moura, Edison, Juan, Audinete, Sandra, Fernanda, Luzenira, Thiago, Camila e todos os demais.

A fase de campo dessa pesquisa demandou a participação de uma série de instituições e pessoas, sem as quais o resultado não seria alcançado. Então, pelos dados públicos da auditoria fiscal do trabalho, agradeço a Odete Reis, Giuliano Souza Cruz, Maurício Passos de Mello, Alisson Carneiro e Carla Gabrieli. Laís Maranhão também me ajudou esclarecendo os meandros da formulação do requerimento via e-sic. Pelos dados relativos ao MPT, agradeço imensamente o tempo, a disponibilidade e a boa vontade de Mauricio Britto, Ilan Souza, Leonardo Osório, Cleonice Sampaio, Alberto Balazeiro e Marcos Henrique de Santana. Na coleta das informações sobre os processos judiciais, agradeço a colaboração voluntariosa de Marcella Marconi. Para os dados do INSS, contei com a ajuda de Valdemiro Xavier e de Gabriel de Oliveira Cerqueira, a quem agradeço. A Superintendência de Estudos Econômicos e Sociais da Bahia – SEI me forneceu diligentemente dados essenciais à consecução da pesquisa, merecendo especial agradecimento a gentileza de Guillermo Etkin.

Agradeço aos trabalhadores e trabalhadoras que dispuseram do seu tempo para participação na pesquisa, compartilhando dores, emoções e expectativas.

Não poderia deixar de agradecer aos servidores da Biblioteca do TST, especialmente Gilberto e Wilson, pelas contribuições com o material da pesquisa, e às servidoras da secretaria da Pós-graduação da Faculdade de Direito da UNB (Helena, Lia, Euzilene, Kelly, Walgmar e João) por todo o apoio técnico e acolhimento afetivo. João Gabriel Lopes e Emília Teixeira também me ajudaram no acesso ao material da Biblioteca da USP, pelo que sou muito grata.

A consecução desse trabalho intelectual só foi possível por uma rede de trabalho e cuidado que se estenderam ao meu redor nesses quatro anos: Vandí e Alaíde tem meu profundo agradecimento.

Agradeço aos meus familiares e também aos amigos e amigas que suportaram o sumiço da fase da escrita, o estresse da fase do campo e que me incentivaram profundamente, fazendo essa tese acontecer também por meio de suas risadas, sambas, conversas, cervejas e abraços: Ailton Queiroz, Iuri Queiroz, Carolina Xavier, nosso Pedrinho, Anáide, Agnelo, Ilza, minha avó Alaíde, Tia Neuma, Laís Maranhão, Milena Pinheiro, Cláudia Paiva, Raíssa, Antônio Teixeira, Daniel Soeiro, Hugo Fidelis, Alysson Bacelar, Verner Pereira, Fernando Ferreira, Emília Teixeira, João Gabriel Lopes, Pedro Mahin, Daniela Tieppo, Ana Beatriz Travassos, Ana Clara Teixeira, Renan Freitas, Joice Bonfim, Liana Lisboa, Ana Lia Almeida, Marjorie Chaves, Sanmya Meneses. Faço um agradecimento especial a Milena, que não apenas segurou as muitas pontas emocionais desse processo, como também foi companheira de eventos, cursos, festas, desabafos, partidas de futebol e reflexões, além de ter sido meu “pombo-correio” na entrega dos capítulos, nas revisões e na busca de bibliografia.

Também agradeço a Bruno (que nunca se apressa), pela companhia, pelo apoio e pela leveza dessa reta final. Obrigada por me fazer ver a beleza do caminho e não apenas o ponto de chegada. *Te quiero, compañero.*

Eu não teria palavras para mensurar a contribuição de Valdemiro Xavier para as ideias iniciais dessa pesquisa e para seu aperfeiçoamento, para o fôlego do campo, para a concentração e sofrimento da escrita, para a minha autoconfiança e equilíbrio emocional. Por essa razão, mesmo sabendo ser pouco, escolho dedicar a esse grande amigo esse meu trabalho, na tentativa de também lhe oferecer o meu melhor.

Meus pais, Rui Dutra e Anailde Dutra, e minha irmã, Paula Dutra, são a razão de ser de todas as conquistas que já fui capaz de alcançar. A conclusão desse trabalho é uma delas e eu devo a eles não só a minha trajetória, mas também o carinho, o cuidado, a paciência e a força para esse e para os próximos desafios que virão.

RESUMO

O escopo da pesquisa é analisar, a partir da dialética da regulação, os desafios para a concretização da centralidade do trabalho protegido para os operadores de *telemarketing* da Região Metropolitana de Salvador. A pesquisa se desenvolve a partir de investigação empírica, voltada à observação da (in)efetividade dos direitos sociais laborais e das complexas ações e reações que tal realidade de precarização engendra na esfera da regulação no contexto da reestruturação produtiva e de uma racionalidade neoliberal. A discussão sobre a regulação social do trabalho se fez a partir da perspectiva dos sujeitos que integram as dinâmicas regulatórias, lançando luzes sobre o papel dos sujeitos trabalhadores, assim como sobre o papel da recalcitrância patronal nesse processo e, ao cabo, se deitou sobre o próprio objeto da regulação, eis que o alargamento do olhar a respeito dos sujeitos que compõem os processos de regulação social do trabalho necessariamente reformula o conteúdo dessa regulação, que aparece em constante disputa dos sentidos de cidadania no trabalho no marco da Constituição de 1988. Nesse caminho, a investigação a respeito dos principais indicadores de precarização do trabalho no setor de teleatendimento em Salvador (entre eles a contratação terceirizada, a intensificação do ritmo do trabalho, o assédio moral organizacional e o adoecimento laboral), seguida da investigação e problematização das principais ações desenvolvidas pela Auditoria Fiscal do Trabalho, pelo Ministério Público do Trabalho e pelo Poder Judiciário trabalhista na região analisada permitem compreender as fragilidades e omissões da regulação estatal do trabalho, abrindo margem para percepções importantes sobre as resistências dos trabalhadores, individual e coletivamente, no espaço-tempo do ambiente de trabalho. É a partir dessas ações e dos significados que elas adquirem para o Direito, para o Estado, para as representações sindicais e para os próprios trabalhadores, que são discutidas as concepções de cidadania subjacentes ao processo regulatório e sua aptidão (ou não) para forjar a integração dos trabalhadores à condição de sujeitos constitucionais, no marco do trabalho digno. A tese ora defendida, a partir do mapeamento das fragilidades e contradições dos processos de regulação do trabalho sob o paradigma constitucional, consistiu em propor uma nova compreensão do sistema de regulação social do trabalho, por meio de uma releitura de seus sujeitos e objeto, concernidos ao paradigma constitucional do Estado Democrático de Direito e sob o prisma da ideia de cidadania.

PALAVRAS-CHAVE: Trabalho, Teleatendimento, Regulação, Cidadania, Constituição.

ABSTRACT

Based on the dialectics of regulation, this study aims to analyze the challenges of establishing a protected work for the telemarketing workers in the metropolitan region of Salvador. Beginning with an empirical investigation, this research observed the (in)effectiveness of the social and labor rights, and the complex actions and reactions that such precarious reality creates for regulation in the context of productive restructuration and neoliberal rationality. The discussion on the social regulation of labor was built from the perspective of the subjects who are part of the regulatory dynamics, shedding lights on the role of employees, as well as on the role of the disobedience of the employers in this process. In addition, it also reflected on the regulations itself, broadening the horizons in the perception of the subjects that belong to social labor regulation. That, in turn, created the need to reformulate the content of this regulation, part of a constant dispute in the idea of citizenship in labor law as a mark of the 1988 Constitution. During this process, the investigation of the main labor indicators of precariousness in telemarketing services in Salvador (outsourced contracting, intensification of work's rhythm, organizational moral harassment and work-related illnesses), as well as the investigation and questioning of the main actions developed by the Labor Inspectors, by the Ministry of Public Labor Prosecution and by the Labor Judicial Power, allowed us to understand the weaknesses and omissions of the State Labor regulations. Thus, it was possible to identify important perceptions of workers' resistance, both individually and collectively, in the work environment. Based on these actions and their meaning for the Law, the State, the unions and the employees, the concepts of citizenship were discussed amid the regulatory process and its ability (or not) to integrate workers to the condition of constitutional subjects, as representatives of labor dignity. Trying to map the weaknesses and contradictions of labor regulation processes in the constitutional paradigm, this dissertation proposed a new comprehension of the social regulation of the labor's system, through a new understanding of its subjects and objects, related to the constitutional paradigm of the Democratic Constitutional State, and from the point of view of citizenship.

KEYWORDS: Labor, Telemarketing, Regulation, Citizenship, Constitution.

RÉSUMÉ

Le but de la recherche est d'analyser, à partir de la dialectique de la régulation, les défis à la réalisation de la centralité du travail protégé pour les travailleurs de télémarketing de la Région métropolitaine de Salvador. La recherche se développe à partir des enquêtes empiriques visant à observer l'efficacité des droits sociaux du travail et les actions et réactions complexes que cette précarité engendre dans le domaine de la régulation dans le contexte d'une restructuration productive et d'une rationalité néolibérale. La discussion sur la régulation sociale du travail a été faite à partir de la perspective des sujets qui intègrent la dynamique réglementaire, éclairant le rôle des sujets ouvriers, ainsi que sur le rôle de la récurrence de l'employeur dans ce processus et, par la suite, la vision plus large de la réglementation des sujets qui composent les processus de régulation sociale du travail remanie nécessairement le contenu de cette réglementation, qui apparaît en conflit constant sur les sens de la citoyenneté au travail dans le cadre de la Constitution de 1988. La recherche sur les principaux indicateurs de la précarité du travail dans le secteur du télémarketing à Salvador (parmi lesquels l'embauche sous-traitée, l'intensification du rythme de travail, le harcèlement organisationnel et la maladie du travail), suivi d'une enquête et actions développées par la vérification fiscale de la part du ministère public du travail et par la magistrature du travail dans la région analysée, nous permettent de comprendre les faiblesses et les omissions de la réglementation étatique du travail, ouvrant la porte à des perceptions importantes de la résistance des travailleurs, individuellement et collectivement, dans l'espace-temps du milieu de travail. C'est à partir de ces actions et des significations acquises par la loi, par l'État, par les représentants syndicaux et pour les travailleurs eux-mêmes que les conceptions de la citoyenneté qui sous-tendent le processus de régulation et leur aptitude (ou non) pour intégration des travailleurs dans la condition des matières constitutionnelles, dans le cadre du travail décent. La thèse défendue ici, fondée sur la cartographie des fragilités et des contradictions des processus de régulation du travail dans le cadre du paradigme constitutionnel, consiste à proposer une nouvelle compréhension du système de régulation sociale du travail, par une relecture de ses sujets et de son objet. Au paradigme constitutionnel de l'Etat de droit démocratique et sous le prisme de l'idée de citoyenneté.

MOTS CLÉS: Travail, Centre d'appel, régulation, citoyenneté, constitution.

RESUMEN

El objetivo de esta investigación es analizar, desde la dialéctica de la regulación, los desafíos para la concreción de la centralidad del trabajo protegido para los trabajadores de telemercadeo de la región metropolitana de Salvador. La investigación se basó en un trabajo de campo en el que se observó la (in)efectividad de los derechos sociales laborales y de las complejas acciones y reacciones generadas por esa realidad de precarización en el ámbito de la regulación en el contexto de la reestructuración productiva y de una racionalidad neoliberal. La discusión sobre la regulación social del trabajo se llevó a cabo desde la perspectiva de los sujetos que integran las dinámicas regulatorias y arrojó luz sobre el rol de los sujetos trabajadores, así como la inamovilidad patronal en el proceso. Al final, la investigación se centró en el propio objeto de la regulación, visto que la ampliación del alcance de la investigación a los sujetos que forman parte del proceso de regulación social del trabajo, inevitablemente, conduce a una reformulación del contenido de esa regulación, que traduce una disputa constante en torno a los sentidos de ciudadanía en el trabajo en el marco de la Constitución de 1988. Siguiendo ese itinerario, se investigan los principales indicadores de precariedad laboral en las centrales telefónicas de telemercadeo (o *call centers*) de Salvador (incluyendo la contratación tercerizada, la intensificación del ritmo de trabajo, el acoso laboral en las organizaciones y la enfermedad derivada del trabajo). A continuación, se investigan y problematizan las principales acciones llevadas a cabo por la Auditoría Fiscal del Trabalho, por el Ministerio Público del Trabajo y por el Poder Judicial del Trabajo en la región estudiada, que permiten comprender las debilidades y omisiones de la regulación estatal y abren margen para apreciaciones importantes sobre la resistencia de los trabajadores, individual y colectivamente, en el espacio-tiempo del ambiente laboral. A partir de esas acciones y de los significados que adquieren para el Derecho, para el Estado, para las representaciones sindicales y para los propios trabajadores, se discuten los conceptos de ciudadanía subyacentes al proceso regulatorio y su aptitud (o falta de aptitud) para forjar la integración de los trabajadores a la condición de sujetos constitucionales, en el marco del trabajo digno. La tesis que aquí se defiende, a partir del mapeo y relevamiento de las debilidades y contradicciones de los procesos de regulación social del trabajo bajo el paradigma constitucional, consistió en proponer una nueva comprensión del sistema de regulación social del trabajo por medio de una relectura de sus sujetos y objeto, referidos al paradigma constitucional del Estado Democrático de Derecho y partiendo de la idea de ciudadanía.

PALABRAS CLAVE: Trabajo, Servicio de telemercadeo, Regulación, Ciudadanía, Constitución.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	23
A. O plano da pesquisa.....	23
B. Considerações metodológicas.....	31
C. A estrutura da tese.....	40
CAPÍTULO I – REGULAÇÃO SOCIAL DO TRABALHO: INSTITUIÇÕES, SUJEITOS E CONTRADIÇÕES.....	43
1.1. REGULAÇÃO SOCIAL DO TRABALHO.....	43
1.1.1 Centralidade do Trabalho, transformações do capitalismo e regulação.....	43
1.1.2 Teoria da regulação.....	48
1.1.3. Regulação social do trabalho: entre instituições e sujeitos.....	55
1.2. REGULAÇÃO SOCIAL DO TRABALHO NO BRASIL: DA “CIDADANIA REGULADA” À CONSTITUIÇÃO CIDADÃ.....	68
1.3. REGULAÇÃO SOCIAL DO TRABALHO, CRISE E NEOLIBERALISMO: PÓS-DEMOCRACIA?.....	82
CAPÍTULO II – TELEATENDIMENTO EM SALVADOR.....	93
2.1 A CONFORMAÇÃO DO SETOR.....	93
2.1.1 A privatização do sistema Telebrás: adeus Telebahia!.....	93
2.1.2 A migração para o Nordeste.....	98
2.1.3 Centrais de teleatendimento em Salvador: histórico, números e cenário.....	101
2.2 INDICADORES DE PRECARIZAÇÃO.....	108
2.3 REGULAMENTAÇÃO, GESTÃO E ILEGALIDADES.....	138
2.3.1. A ilicitude da terceirização.....	138
2.3.2. O descumprimento das obrigações principais do contrato de trabalho: jornada, remuneração e limites ao poder empregatício.....	144
2.3.3. Violação das regras de proteção à saúde do trabalhador e degradação do ambiente laboral.....	148
2.3.4. Responsabilidade do empregador por práticas de assédio moral e sexual no ambiente de trabalho.....	155
CAPÍTULO III – INSTITUIÇÕES PÚBLICAS E REGULAÇÃO.....	160
3.1 A ATUAÇÃO DO MINISTÉRIO DO TRABALHO.....	161
3.1.1 Ações pontuais na Bahia no período compreendido entre 2007 e 2016.....	161
3.1.2 A fiscalização nacional da Empresa 1 (2012-2013).....	172
3.2 A ATUAÇÃO DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO.....	181
3.2.1 Procedimentos e ações ajuizadas na Bahia entre 2007 e 2016.....	181
3.2.2 Ações de repercussão nacional.....	191
3.3 A ATUAÇÃO DO PODER JUDICIÁRIO.....	194
3.3.1 Resposta às principais demandas coletivas.....	195
3.3.1.1 A interação entre o SINTTEL-BA e o Poder Judiciário na via coletiva.....	207
3.3.2 O perfil da atuação do Poder Judiciário em face das demandas individuais.....	209
3.4. INSS, AGU E A POSSIBILIDADE DAS AÇÕES REGRESSIVAS	211
3.5. PADRÕES DA ATUAÇÃO INSTITUCIONAL: TEMPO, IDEOLOGIA E INTERVENÇÃO LIMITADA.....	212

CAPÍTULO IV – AS DONAS DAS VOZES.....	223
4.1. DINÂMICAS DE SOLIDARIEDADE X DINÂMICAS DE INDIVIDUALISMO E MEDO.....	225
4.2. RESISTÊNCIAS INDIVIDUAIS: significados e reações.....	235
4.3. RESISTÊNCIAS COLETIVAS: significados e reações.....	241
4.4. AÇÃO SINDICAL.....	248
4.4.1 Percepção das trabalhadoras sobre o sindicato.....	249
4.4.2 Discursos e práticas dos dirigentes sindicais.....	254
4.4.3 Negociações coletivas.....	265
4.5. PERCEPÇÕES SOBRE DIREITOS E RELAÇÕES COM INSTITUIÇÕES PÚBLICAS.....	272
CAPÍTULO V – A DIALÉTICA DA REGULAÇÃO.....	282
5.1. REGULAÇÃO DO CAPITAL X REGULAÇÃO DO TRABALHO.....	282
5.2. A DIALÉTICA DO TRABALHO.....	298
5.3. CIDADANIA E RESISTÊNCIA.....	305
5.4. SUJEITOS CONSTITUCIONAIS?.....	313
5.5. A REFORMA TRABALHISTA: O ATALHO PARA O DESCAMINHO.....	320
CONCLUSÃO.....	331
REFERÊNCIAS.....	338
ANEXOS.....	362

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABT - Associação Brasileira de Telesserviços

ACP – Ação Civil Pública

ACT – Acordo Coletivo de Trabalho

ADC – Ação Direta de Constitucionalidade

ADI – Ação Direta de Inconstitucionalidade

AFT – Auditoria Fiscal do Trabalho

AGU – Advocacia Geral da União

ANATEL - Agência Nacional de Telecomunicações

AR – Aviso de Recebimento

ART(S) - Artigo

ASO – Atestado de Saúde Ocupacional

BA – Bahia

BIRD – Banco Internacional de Reconstrução e Desenvolvimento

CAGED - Cadastro Geral de Empregados e Desempregados

CAT – Comunicação de Acidente de Trabalho

CCR – Câmara de Coordenação e Revisão

CCT – Convenção Coletiva de Trabalho

CDC – Código de Defesa do Consumidor

CESAT - Centro Estadual de Saúde do Trabalhador

CF – Constituição Federal

CGR – Coordenação Geral de Recursos

CID - Classificação Internacional de Doenças

CIPA – Comissão Interna de Prevenção a Acidentes de Trabalho

CLT – Consolidação das Leis do Trabalho

CNAE – Cadastro Nacional de Atividades Econômicas

CPC – Código de Processo Civil

CPCT – Centrais Privadas de Comunicação Telefônica

CTA – Central de Teleatendimento

CTPS – Carteira de Trabalho e Previdência Social

CUT – Central Única dos Trabalhadores

DEJT – Diário Eletrônico da Justiça do Trabalho

DEM – Democratas (Partido Político)

DIEESE - Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos

DORT - Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho

DRT – Delegacia Regional do Trabalho

DSR – Descanso Semanal Remunerado

EAD – Educação a distância

EC – Emenda Constitucional

EPI – Equipamento de Proteção Individual

EUA – Estados Unidos da América

FAP – Fator Acidentário Previdenciário

FENATTEL – Federação Nacional dos Trabalhadores em Telecomunicações

FGTS – Fundo de Garantia por Tempo de Serviço

FHC – Fernando Henrique Cardoso

FITRATELP – Federação Interestadual dos Trabalhadores e Pesquisadores em Serviços de Telecomunicações

FITTEL - Federação Interestadual dos Trabalhadores em Telecomunicações

FMI – Fundo Monetário Internacional

GEFM - Grupo Especial de Fiscalização Móvel

IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

IC – Inquérito Civil

INSS – Instituto Nacional do Seguro Social

IPEA – Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada

IPTU – Imposto Predial e Territorial Urbano

ISS – Imposto Sobre Serviços

LER – Lesão por Esforço Repetitivo

LGT – Lei Geral de Telecomunicações

LGBT - Lésbicas, gays, bissexuais, travestis, transexuais e transgêneros

MED – Mediação

MPAS – Ministério da Previdência e Assistência Social

MPT – Ministério Público do Trabalho

MTE – Ministério do Trabalho e Emprego

NF – Notícia de Fato

NR – Norma Regulamentadora

NTEP – Nexo Técnico Epidemiológico

OIT – Organização Internacional do Trabalho

PA – Posição de atendimento

PCMSO - Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional

PE – Pernambuco

PERMANECER - Programa de formação integrada e apoio social aos estudantes da UFBA

PIBIC - Programa Institucional de Bolsas de Iniciação Científica da UFBA

PL – Projeto de Lei

PLC – Projeto de Lei da Câmara dos Deputados

PLS – Projeto de Lei do Senado Federal

PLR – Participação nos Lucros e Resultados

PMOC - Plano de Manutenção Operação e Controle

PP - Procedimento Preparatório

PPRA - Programa de Prevenção de Riscos Ambientais

PROC. - Processo

PRT – Procuradoria Regional do Trabalho

PSDB – Partido da Social Democracia Brasileira

RAIS – Relação Anual de Informações Sociais

REF. - Referência

RMS – Região Metropolitana de Salvador

SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente

SBDI-1 – Subseção Especializada em Dissídios Individuais I do TST

SEI – Superintendência de Estudos Econômicos e Sociais da Bahia

SESMT – Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho

SFIT – Sistema Federal de Inspeção do Trabalho

SINAIT – Sindicato Nacional dos Auditores Fiscais do Trabalho

SINTTEL – Sindicato dos Trabalhadores em Telecomunicações

SIT – Secretaria de Inspeção do Trabalho

SRTE – Superintendência Regional do Trabalho e Emprego

STF – Supremo Tribunal Federal

SUIBE – Sistema Único de Informações de Benefícios

SUS – Sistema Único de Saúde

TAC – Termo de Ajustamento de Conduta

TELEBRAS -Telecomunicações Brasileiras S.A.

TMA – Tempo Médio de Atendimento

TMO – Tempo Médio Operacional

TRT – Tribunal Regional do Trabalho

TST – Tribunal Superior do Trabalho

UF – Unidade Federativa

UFBA – Universidade Federal da Bahia

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 – Perfil das pessoas entrevistadas (Elaboração própria).....	35
Tabela 2 - Trabalhadores do teleatendimento por UF.....	100
Tabela 3 Comportamento e estoque do emprego formal no teleatendimento. Salvador, 2007-2016	102
Tabela 4 Estoque do emprego formal por raça/cor no teleatendimento - Salvador, 2007-2015	104
Tabela 5 - Números e causas dos atestados médicos apresentados na Empresa 1 entre janeiro e maio de 2014.....	118
Tabela 6 - Benefícios previdenciários concedidos para empregados das Empresas 1, 2 e 3 no período compreendido entre 2007 e 2017	131
Tabela 7 - Ações fiscais no setor de teleatendimento por ano na Bahia - 2007-2016.....	163
Tabela 8 - Empresas do setor de teleatendimento fiscalizadas por ano na Bahia - 2007-2016	163
Tabela 9 - Estabelecimentos de teleatendimento fiscalizados por ano na Bahia - 2007-2016	163
Tabela 10 - Estabelecimentos de teleatendimento fiscalizados por cidade da Bahia - 2007-2016....	163
Tabela 11 - Quantidade de autos de infração lavrados por grupo de ementas no setor de teleatendimento na Bahia entre 2007 e 2016	165
Tabela 12 - Quantidades de autos lavrados, por ementa, contra as empresas de teleatendimento na Bahia entre 2007 e 2016	166
Tabela 13 - Comparativo de salário e benefícios entre empregados do Banco 1 e da Empresa 1	175
Tabela 14 - Comparativo de salário e benefícios entre empregados do Banco 2 e da Empresa 1	175
Tabela 15 - Comparativo de benefícios entre bancários e teleatendentes a partir das Convenções Coletivas de Trabalho de 2013	175
Tabela 16 - Comparativo de salário e benefícios entre empregados de Empresa de Telecomunicações e da Empresa 1	175
Tabela 17 - Ccomparativo de benefícios entre empregados de empresas de telecomunicações (ACT/2013) e teleatendentes (CCT/2013).....	176
Tabela 18 - Procedimentos instaurados contra as Empresas 1, 2 e 3 pelo MPT na Bahia entre 2007 e 2016.....	182
Tabela 19 - Ações civis públicas e TACS no setor de teleatendimento em Salvador (2007 a 2017) ...	190
Tabela 20 - Benefícios concedidos pelo INSS para empregados da Empresa 1 em 2014 – abrangência nacional	192
Tabela 21 - - Número de processos judiciais tendo como parte as Empresas 1, 2 e 3 entre 2013-2017 (Dados extraídos do SAMP - sistemas dos processos físicos)	209
Tabela 22 - Número de processos judiciais tendo como parte as Empresas 1, 2 e 3 entre 2013-2017 (Dados extraídos do PJe)	209
Tabela 23 - Caráter das cláusulas dos Acordos Coletivos da Empresa 1 (2007-2016) e da Empresa 2 (2011-2016) com o SINTTEL-BA.....	266
Tabela 24 - Temas Abordados nas Cláusulas Categorizadas como Favoráveis.....	269
Tabela 25 - Temas Abordados nas Cláusulas Categorizadas como Desfavoráveis	270

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Caráter das cláusulas dos Acordos Coletivos da Empresa 2 por Ano (2011-2016)	268
Gráfico 2 - Caráter das cláusulas dos Acordos Coletivos da Empresa 1 por Ano (2007-2016)	269

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo I – Roteiro de entrevista com operadoras de teleatendimento.....	363
Anexo II – Roteiro de entrevista com supervisores/coordenadores.....	364
Anexo III - Roteiro de entrevista com dirigentes sindicais.....	366
Anexo IV – Relatório do INSS (Gerência Regional de Salvador/BA) – Benefícios concedidos por CID.....	368
Anexo V - Relatório da fiscalização do trabalho no setor de teletendimento na Bahia – Autuações regularizadas e não regularizadas	371
Anexo VI – Norma Regulamentadora nº 17 do MTE, Anexo II.....	382

INTRODUÇÃO

A) O PLANO DA PESQUISA

Esta pesquisa se organiza a partir do conceito de **regulação social do trabalho**, enquanto conjunto complexo de ações e reações dialéticas estabelecidas entre sujeitos sociais¹ (empregadores/tomadores de serviços, trabalhadores e sindicatos) e sujeitos estatais para efeito de determinar o modo de exploração da força de trabalho pelo capital e seus limites (padrão de proteção) em um dado contexto histórico.

A observação empírica de como se comportam os diversos sujeitos envolvidos no complexo processo de regulação social do trabalho, confrontada com os resultados produzidos pelo modelo de exploração do trabalho que se concretiza, com seus impactos nas atividades econômicas envolvidas e na vida e condições de trabalho dos sujeitos contratados, permite identificar em que medida tem sido cumpridas as respectivas missões dos sujeitos comprometidos com a reprodução do capital e dos sujeitos que supostamente tendem a oferecer resistência ao processo de exploração que o capital intrinsecamente desencadeia², nos marcos do sistema constitucional de proteção ao trabalho desenhado em 1988.

Retratar o mecanismo real de regulação social do trabalho que se opera no mundo da vida e constatar que, em grande medida, essa regulação tende, contraditoriamente, a resguardar os interesses capitalistas em detrimento de vida, bem-estar e saúde dos trabalhadores demonstra a fragilidade do modelo estatal de coerção para as normas jurídicas trabalhistas, assim como o enfraquecimento das possibilidades de resistência coletiva dos trabalhadores por meio dos institutos clássicos do Direito Coletivo do Trabalho. Tanto quanto os processos de reforma legislativa e desregulamentação do Direito do Trabalho, o

¹ Embora a presente pesquisa seja desenvolvida no campo do direito, o diálogo interdisciplinar com a sociologia, que opera categorias próprias, torna necessário esclarecer a opção conceitual pela designação “sujeitos”, em detrimento das expressões “atores” ou “agentes”. Nesse sentido, a pesquisa demarca a atuação de sujeitos que articulam sua experiência a partir de suas posições na luta de classes, na linha das construções desenhadas por Thompson. Embora fuja ao escopo da pesquisa debater as especificidades de cada uma das categorias mencionadas (Cf. DUBAR, Claude. *Agente, ator, sujeito e autor: do semelhante ao mesmo*. Disponível em <http://www.uff.br/observatoriojovem/sites/default/files/documentos/dubarclaude-agenteatorsujeitoautor-atoragenteautordosemelhanteaomesmo2004.pdf> Acesso em 22/11/2017, 16h27min), firma-se a opção pela ideia de sujeitos, que agem no contexto da luta de classes, se colocando em movimento e se afirmando como sujeitos coletivos no contexto da luta por direitos e da politização dos espaços cotidianos (SOUSA, Nair Heloísa Bicalho de. Novos sujeitos sociais: a classe trabalhadora na cena histórica contemporânea. In: SOUSA JR, José Geraldo; AGUIAR, Roberto A. R. *Introdução crítica ao direito do trabalho*. Série “O direito achado na rua”, Volume 2. Brasília: Universidade de Brasília, 1993, pp. 53-61), por se reputar compatível tal escolha com o marco teórico da pesquisa.

² POLANYI, Karl. *A grande transformação: as origens de nossa época*. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011.

descumprimento da legislação e a ausência de coerção sobre os empregadores são faces de uma mesma flexibilização³.

Partindo da premissa de que é o Direito do Trabalho um contramovimento⁴ essencial para evitar a os processos autodestrutivos que o sistema capitalista tende a engendrar, os desafios para o Direito do Trabalho, em um contexto de reestruturação produtiva e reformulação da classe trabalhadora, se recolocam de forma regulatória, exigindo para a compreensão desse fenômeno uma percepção mais larga, coletiva e temporalmente situada. A leitura constitucional do fenômeno do trabalho também coloca em cena outro horizonte político e democrático, estabelecendo expectativas, pautas reivindicativas e patamares de resistências, que somente podem ser albergados em uma dimensão mais profunda de cidadania, manifestada inclusive no campo da regulação.

A atuação estatal na concretização desse patamar de proteção, que se vê deficitária em relação às perspectivas constitucionalmente estabelecidas para a atuação dos diversos agentes estatais de fiscalização do trabalho (MTE, MPT e Poder Judiciário) quando se trata da imposição de limites à exploração do trabalho e garantia do trabalho digno⁵, acaba por moldar um determinado modo de ser da classe trabalhadora, ao mesmo tempo em que é por ela moldada.

Demarcar a deficiência da regulação juridicamente prescrita não significa recusar a existência de um processo de regulação real, em sentido diverso. Pelo contrário, o fato de enfrentar-se uma regulação protetiva deficitária permite que o espaço da regulação seja ocupado por outras perspectivas e racionalidades, comprometidas com uma reprodução capitalista cada vez mais predatória e, na mesma medida, mais volátil e esquiva à assunção de responsabilidades, como é afeito à razão neoliberal⁶. Constitutiva, portanto, de um mercado flexível com demandas de flexibilidade também direcionadas às pessoas, seu trabalho e suas vidas.

O modo como esta regulação se desenvolve concretamente parece ser um dos elementos constitutivos do modo de ser da classe trabalhadora hoje, em suas possibilidades de vivência da cidadania, que se conforma em um mundo do trabalho flexível e cada vez mais precário. Dialeticamente, entretanto, são encetadas formas de resistência por

³ KREIN, José Dari. *Debates contemporâneos: economia social e do trabalho*, 8: as relações de trabalho na era do neoliberalismo no Brasil. São Paulo: LTr, 2013.

⁴ POLANYI, Karl. *A grande transformação: as origens de nossa época*. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011.

⁵ DELGADO, Gabriela Neves. *Direito fundamental ao trabalho digno*. São Paulo: LTr, 2006.

⁶ DARDOT, Pierre; LAVAL, Christian. *A nova razão do mundo: ensaio sobre a sociedade neoliberal*. São Paulo: Boitempo, 2016.

parte dos trabalhadores, que disputam, na condição de sujeitos constitucionais, uma determinada perspectiva de cidadania, mais assente com as ideias de dignidade e inclusão social.

Nesse sentido, tem-se uma relevante dimensão que a regulação social do trabalho assume para a conformação da classe trabalhadora em um determinado momento histórico, a qual é evidenciada pelos horizontes de reconhecimento e proteção que a regulação social do trabalho pode engendrar, ao tempo que sua captura pelos sujeitos responsáveis pela reprodução do capital, com a conseqüente fragilização de sua intervenção em favor de patamares sociais mínimos de proteção ao trabalho, produz impactos relevantes no modo de organização, resistência e, por conseqüência, de existência política da classe trabalhadora em um determinado momento histórico.

Afigura-se fundamental para a perspectiva de análise ora adotada compreender os trabalhadores, individualmente e por meio de sua ação coletiva, institucionalizada ou não, como sujeitos desse processo regulatório, que podem interferir, de forma mais ou menos significativa, nos rumos da regulação do trabalho conforme as conjunturas econômicas, sociais e políticas. Essa construção é, portanto, criadora e criatura de processos regulatórios que se concretizam na práxis, de forma oscilante em relação ao conjunto normativo (por si só, contraditório e em disputa).

Demarcar o papel da resistência coletiva e individual dos trabalhadores no processo de exploração do trabalho enquanto categoria jurídica ativa do fenômeno da regulação social do trabalho é um dos desafios dessa pesquisa. A categoria de análise da questão proposta é a **experiência**, compreendida como “a resposta mental e emocional, seja de um indivíduo ou de um grupo social, a muitos acontecimentos inter-relacionados ou a muitas repetições do mesmo acontecimento”⁷. Essa experiência de inconformismo ou insurgência, lida a partir da perspectiva constitucional, pode ser traduzida no exercício da cidadania sob o marco do Estado Democrático de Direito.

É certo que o processo de regulação social do trabalho é um processo complexo, que depende da interação de múltiplos fatores e sujeitos e que, dentro da dinâmica capitalista, sempre será moldado em conflitos e polarizações entre capital e trabalho, cujo resultado dificilmente assegurará uma concretização plena dos direitos sociais trabalhistas. Por outro lado, também é certo que a fragilização de sujeitos estatais e sujeitos coletivos trabalhistas na realização do contramovimento essencial à barragem da tendência autodestrutiva do

⁷ THOMPSON, E. P. *A miséria da teoria ou um planetário de erros: uma crítica ao pensamento de Althusser*. Rio de Janeiro: Zahar Editores, 1981, p. 15.

capitalismo abre margem a que o ciclo de reprodução do capital desrespeite e coloque em risco as condições de dignidade no trabalho já assentadas em compromissos normativos constitucionais bem como a própria integridade física e psíquica dos sujeitos que trabalham.

O novo modo de ser do capital e o movimento de burla que este opera em relação aos mecanismos prescritos de regulação elege um novo modelo de inserção e até mesmo de ação política desses sujeitos, que se veem tragados em sua capacidade de resistência individual e coletiva em relação ao processo de expropriação do qual são vítimas, e, ao cabo, da transformação das próprias estruturas políticas que acomodam tal sistema.

Em escala global, o sistema de proteção às relações de trabalho sofre ataques que fragilizam os próprios pressupostos sobre os quais o Direito trabalhista se assenta (proteção, continuidade da relação de emprego, alteridade, entre outros). Todavia, paralelamente aos ataques formais à legislação e propostas de revogação e flexibilização de suas regras, vige a chamada “flexibilização pelo descumprimento” e pela impunidade, que viabilizam processos de precarização de empregos formais incompatíveis com os próprios parâmetros, já rebaixados, da nossa legislação trabalhista.

Subjacente a essa tensa disputa regulatória reside a própria experiência da cidadania por parte dos trabalhadores, nos limites e possibilidades do reconhecimento estatal, assim como nos limites e possibilidades de autoafirmação e emancipação que esta alcança na esfera democrática.

As reflexões sobre a dinâmica de regulação do trabalho serão feitas a partir do exame do caso concreto dos trabalhadores em *call centers*, especificamente na cidade de Salvador. A partir da observação dos sujeitos diretamente envolvidos e dos agentes de regulação estatal no processo de exploração do trabalho dos operadores de teletendimento da capital baiana, será mapeada a forma de atuação dos diversos sujeitos envolvidos no processo de regulação social do trabalho, com os impactos do modelo produtivo desenvolvido no setor sobre a vida e a saúde dos trabalhadores, assim como sobre a conduta dos empregadores em relação às estratégias de gestão adotadas e suas consequências deletérias.

A escolha da categoria não se dá por acaso. A eleição dos teleoperadores e teleoperadoras para estudo justifica-se ante o seu caráter representativo do que Braga denominou de precariado brasileiro⁸, aqui compreendido enquanto parcela da classe trabalhadora, que se submete aos mesmos contextos de exploração e alienação a que tradicionalmente o proletariado é submetido, mas que acresce a essa condição uma condição

⁸ BRAGA, Ruy. *A política do precariado: do populismo à hegemonia lulista*. São Paulo: Boitempo, 2012.

mais intensa de insegurança e instabilidade sociais, margeadas pela desproteção social, seja do Estado ou de outras redes de solidariedade, que é construída pelas novas dinâmicas gerenciais e pelo novo modo de ser do capitalismo flexível.

A categoria jovem, feminina, negra, terceirizada e rotativa dos teleatendentes parece formar um retrato fiel da proposta de estudo que se coloca.

Os baixos salários, o desprestígio e o pouco reconhecimento que recebem da sociedade, normalmente consumidores dos serviços prestados pelas empresas, por intermédio e instrumentalização dos teleatendentes, e a alta rotatividade do emprego, que não costuma durar mais de um ano, pareceriam suficientes para inserir essa categoria nas margens de desproteção e insegurança que constituem uma vida precária. Mas isso não é tudo.

O trabalho é marcado por ritmo intenso, pressão por metas, controle rígido das pausas, controle rígido do conteúdo dos atendimentos, monitoramento e avaliação de desempenho constantes, aplicação de penalidades trabalhistas que tornam o ambiente de trabalho tenso e marcado pelo medo, individualização extrema da experiência do trabalho, assédio moral organizacional (praticado com requintes de crueldade e criatividade⁹), adoecimento físico e psíquico. Esses indicadores marcam a vivência dessa que tem sido a primeira experiência de emprego de muitos jovens brasileiros¹⁰.

As inquietações que dão origem a essa tese são muitas. Compreender que elas se sobrepujam de forma complexa foi o primeiro grande passo para buscar caminhos de pesquisa e, sobretudo, para melhor formular os questionamentos, ainda que não se tenha aqui a pretensão de construir todas as respostas.

Observar a dinâmica de um capitalismo que se organiza e se empodera na exata medida em que sua estrutura produtiva se desorganiza, fugindo aos parâmetros de regulação social é, no mínimo, atormentador. Captar nessa “fuga” tão eficiente do ponto de vista do capital o surgimento de um novo modo de ser da classe trabalhadora, complexa, heterogênea, desorganizada, implica uma série de novos questionamentos e desafios para a concretização

⁹ Entre elas, “o controle ao uso dos toaletes; o talho no cabelo de uma atendente por parte de um supervisor como punição pelo não cumprimento da meta estipulada; as batidas com uma vara de madeira nas costas das operadoras para “estimular” as vendas; e superando todas as expectativas de abusos contra os trabalhadores um call center criou, mais recentemente, a “escala de gravidez”, a qual apontava o período em que cada trabalhadora teria “o direito” de engravidar, conforme a conveniência da atividade empresária” (VENCO, S. B; DUTRA, R. Q. *Trajetória de gestão e dominação nas centrais de teleatendimento brasileiras: um estudo do caso da interdição da Contax S.A no Brasil*. In: Anais do Encontro Nacional da ABET 2015. Campinas, 2015. v. 10).

¹⁰ Os dados estatísticos sobre a rotatividade no setor e sobre o perfil dos trabalhadores que nele se engajam estão condensados no Capítulo II, ao qual remetemos o leitor/a leitora.

de noções de justiça social e o enfrentamento de problemas de desigualdade e insegurança social.

Todavia, vislumbrar no Estado e no seu aparato de regulação do mercado para a defesa dos vulneráveis (e aqui o estudo se centra nos trabalhadores e no Direito do Trabalho) um cúmplice errático dessa constituição da classe trabalhadora coloca no debate sobre o Direito uma complexidade adicional.

A distância entre o horizonte de prescrição constitucional acerca do trabalho protegido e a regulação do trabalho que efetivamente se concretiza é tão grande quanto naturalizada na sociedade. Mais que identificar distâncias e mapear as falhas de regulação, o interesse dessa pesquisa é compreender como essas ditas “falhas” acabam consistindo na regulação do trabalho mesma, da forma como eleita por um Estado de orientação neoliberal ou da forma que capturada pelo capital para que parcimoniosamente sirva a seus interesses, mas também com a potencialidade de ser traçada pelos sujeitos que trabalham. O jogo é complexo e segue o xadrez do capitalismo em seus limites e possibilidades democráticas.

Essa pesquisa adota, como pressuposto, uma compreensão do Direito e, em especial, do Direito do Trabalho, que reconhece seus limites enquanto forma jurídica adequada aos modelos de reprodução do capital, que se transforma e aperfeiçoa no intuito de viabilizar um determinado modelo de exploração do trabalho e distribuição (desigual) de riquezas¹¹.

É evidente, todavia, que, de forma dialética, o Direito incorpora também demandas contra hegemônicas na medida em que as reivindicações e lutas dos subalternizados muitas vezes são deduzidas pela forma da inclusão no direito (nas palavras de Márcio Túlio Viana, lutas “contra o direito posto” e lutas “para se por no direito”¹²). Essas pretensões, entretanto, quando não implicam transformação radical do modelo de exploração do trabalho e de reprodução do capital, são absorvidas e apropriadas pelo sistema, de forma a conservar as estruturas de exploração mediante concessões¹³.

Se não é possível reconhecer que é o Direito a forma de transcender as estruturas de exploração contidas nesse sistema, por conta do seu papel mesmo dentro da sociedade de classes, de outro lado, não se pode desprezar o surgimento e os desenvolvimentos do Direito do Trabalho, em prol da proteção e elevação das condições de vida da classe trabalhadora, primeiro, como conquista desses grupos mediante legítimos processos de reivindicação e luta;

¹¹ MASCARO, Alysson Leandro. *Estado e forma política*. São Paulo: Boitempo, 2013.

¹² VIANA, Márcio Túlio. *Direito de resistência*. São Paulo: LTr, 1996.

¹³ BOLTANSKI, Luc; CHIAPELLO, Ève. *O novo espírito do capitalismo*. São Paulo: Editora WMF Martins Fontes, 2009.

segundo, como articuladores da própria luta da classe trabalhadora na medida em que a garantia de condições de trabalho dignas (na perspectiva material, do salário, da jornada, da saúde e segurança; mas também na perspectiva subjetiva da preservação possível contra assédios, coações e desarticulações de coletivos) viabiliza e, potencialmente, empodera para o questionamento, agregação e construção de lutas mais radicais e efetivamente transformadoras, ou seja, a linguagem do direito é uma linguagem que permite articular outras reivindicações políticas.

Mais ainda, não se pode perder de vista que, sob o marco de um Estado Democrático de Direito e sob a vigência de uma Constituição Cidadã (1988), a esfera do direito e da cidadania se colocam como importante seara de afirmação de novos sujeitos e de legitimação de suas demandas por inserção e reconhecimento.

Esses questionamentos, agregações e construções, por sua vez, são organizados nas contingências da democracia capitalista, que também põe limites à atuação de setores subalternos da sociedade e articula, de forma conflitiva, determinado nível de manipulação por parte do poder econômico, ao passo que empodera as lutas sociais e as legitima dentro dos processos políticos.

Como todo processo de exploração e opressão, o jogo é dialético e as medidas de resistência se apresentam de diversas formas. A questão, portanto, se coloca em compreender de que forma diversos sujeitos sociais, em seus diversos papéis e com suas diferentes condições, poderes e formas de barganha produzem complexidade e atritam o processo de disputa em torno da regulação do trabalho produzindo algo completamente diverso do que é prescrito e, ao mesmo tempo, um tipo de regulação que gera demandas (por vezes inócuas) de prescrição e de reparação para os aparatos públicos de fiscalização do trabalho que são de todo inúteis para o tipo de regulação que o capitalismo de fato planeja, engendra, executa e mantém intocável.

Diz-se cada vez mais intocável porque o modo de regulação acaba sendo constitutivo do modo de ser da classe trabalhadora, em suas possibilidades de vivência da cidadania. Assim, a disputa pela regulação do trabalho, que se coloca numa perspectiva econômica, não pode ser apartada da disputa política, mesmo porque, como visto, a dinâmica conflitiva da regulação é marcada por estratégias e conflitos de natureza necessariamente política.

Daí exsurge a pergunta: que Direito do Trabalho e que regulação (entre as possíveis) podem ser efetivamente um contramovimento útil a frear os processos de precarização da vida dessa nova parcela da classe trabalhadora? Em que medida as perspectivas do Direito do

Trabalho constitucionalizado podem contribuir nesse processo? Em que medida regulação e cidadania se aproximam na experiência do trabalho?

Observar a forma cada vez mais adequada aos interesses da acumulação capitalista por meio da qual a regulação do trabalho vem se desenvolvendo na prática e confrontá-la com o horizonte de prescrição de direitos sociais e políticos assegurados na Constituição de 1988 e na ideia de uma “cidadania regulada” que se construiu no país desde a promulgação da CLT permite aprofundar a compreensão sobre o caráter contraditório do Direito do Trabalho.

Ao mesmo tempo em que prescreve melhores condições de vida para a classe trabalhadora e que, ainda que não efetive essa promessa, veicula e articula, por meio do discurso jurídico progressista, o potencial reivindicatório da classe trabalhadora em direção à construção de uma crítica mais radical do sistema de produção, o Direito do Trabalho, por meio de sua função conservadora, contingencia insurgências e realiza promessas impossíveis de docilização do sistema de exploração capitalista, aptas, muitas vezes, a arrefecer ânimos e juridicizar conflitos mediante sua individualização e seu esvaziamento político.

É a compreensão dos limites e possibilidades do Direito do Trabalho que permite que essa tese se desenvolva, a partir de uma análise crítica e concreta do modelo de regulação social do trabalho, no sentido de revisitar a função teleológica desse ramo jurídico numa perspectiva democrática. Isto é, numa perspectiva que percebe no Direito do Trabalho a finalidade última de alimentar na classe trabalhadora, perspectivas de organização, insurgência e empoderamento que transcendam a esfera das relações laborais, alcançando a dimensão da cidadania. Essa compreensão passa, portanto, pela investigação das possibilidades de construção de uma linguagem no Direito do Trabalho, certamente constitucionalizada, que legitime processos de resistência individuais e coletivos que ostentem o potencial de desenvolvê-los em pautas políticas mais amplas de inclusão e participação na seara democrática.

Assim, trata-se de perquirir se o Direito do Trabalho que se pode pensar para a classe trabalhadora, sem se desgarrar da noção concreta dos limites do direito em uma sociedade capitalista, é um Direito do Trabalho que catalisa uma inserção permanente dos subalternos na disputa pública. Sem negar o direito individual do trabalho e sua imprescindibilidade, o desafio é buscar eliminar o abismo que se criou entre a vivência individual do trabalho e a sua experiência coletiva, entre a condição de trabalhador e sujeito político, polarizações artificiais que são tão caras ao capitalismo e que a própria construção teórica que visa proteger e defender o trabalho muitas vezes absorve e reproduz. A redução dessas distâncias habilita os

trabalhadores a influenciar de forma mais efetiva os processos de regulação em disputa e só pode ser alcançada mediante uma compreensão detida da dialética da regulação social do trabalho.

B) CONSIDERAÇÕES METODOLÓGICAS

O recorte da pesquisa será feito na cidade de Salvador, por representar uma das capitais do Nordeste que concentram trabalhadores de *telemarketing* (em decorrência do processo de migração das empresas no território nacional, em busca de condições mais rebaixadas de pactuação da força de trabalho), tendo sido a primeira capital nordestina a receber, durante os anos 2000, empresas de teleatendimento, com significativa geração de postos de trabalho na região (atualmente estimados em 30.000). Portanto, a relevância dessa ocupação, sobretudo para a juventude soteropolitana, é marcante.

O marco temporal a ser analisado envolverá o período compreendido entre 2007 e 2016, adotando-se tal marco inicial a data da edição do anexo II da NR 17 do Ministério do Trabalho e Emprego, principal instrumento normativo regulador do trabalho no setor de teleatendimento, e a data de conclusão da investigação de campo dessa pesquisa.

A pesquisa se deita sobre a interação de diferentes sujeitos sociais, que se apresentam, atuam e se expressam diferenciadamente na sociedade. O fenômeno do trabalho no teleatendimento também será analisado sob suas múltiplas nuances e considerando seus diversos momentos. Dessa forma, a análise das falas e intervenções de cada sujeito tende a exigir metodologias específicas e a observar um trabalho de coleta e análise de dados singular.

Com relação aos sujeitos que trabalham, a perspectiva da pesquisa é analisar a postura das trabalhadoras e seus mecanismos individuais de resistência e reivindicação de uma outra regulação, dos sindicatos representativos da categoria e sua forma de atuação em prol dos trabalhadores, bem como da percepção dos trabalhadores acerca da atuação do seu sindicato representativo e de suas interações com as ideias de direitos e com as instituições públicas que visam salvaguardá-los.

Em outras palavras, pretende-se observar, a partir das narrativas das próprias trabalhadoras, em que medida a gestão do trabalho as conforma para agir dentro da dinâmica de exploração capitalista e em que medida as defesas individuais e coletivas dessas trabalhadoras, inclusive se relacionando com as instituições públicas, são capazes de interferir na dinâmica da regulação social do trabalho.

Para a condução das entrevistas, primeiramente, foi realizada uma fase exploratória, no período compreendido entre 2014 e 2015. Nessa fase, foram entrevistadas oito trabalhadoras, sendo quatro delas em Salvador, uma em João Pessoa e três em Brasília. Dessas entrevistas, cinco foram realizadas de forma individual e uma de forma coletiva (em Salvador), com três trabalhadoras simultaneamente, sendo duas delas dirigentes do SINTTEL-BA. Igualmente, foram entrevistados, em Brasília, quatro juízes do trabalho, um dirigente do SINTTEL-DF e a advogada do referido sindicato. A partir dessa fase, os pontos mais sensíveis foram levantados e foi possível, em conjunto com a revisão bibliográfica empreendida, as contribuições e o recorte geográfico gerados pelo exame de qualificação, demarcar os principais tópicos para uma investigação voltada especificamente à Região Metropolitana de Salvador.

A partir de então, foram construídos três roteiros semi-estruturados, que foram aplicados, respectivamente, às operadoras de teleatendimento (em atividade ou já desligadas), às trabalhadoras que ocuparam a posição de supervisoras ou outros cargos de gestão nas centrais de teleatendimento, e aos dirigentes sindicais escutados na pesquisa (Anexos I, II e III). Os entrevistados, mediante livre consentimento esclarecido, concordaram em participar da pesquisa, com registro de entrevistas individuais para posterior degravação, transcrição e análise.

Para a construção dos roteiros e realização das entrevistas, a metodologia empregada se ampara na experiência coletiva de Maria Isaura de Queiroz¹⁴, uma vez que o trabalho de entrevista foi conduzido, sob a orientação desta autora e com a sua participação, por um grupo de estudantes de graduação vinculadas à Universidade Federal da Bahia, na condição de bolsistas de iniciação científica dos programas PERMANECER (vinculado à Pró-reitoria de Ações estudantis) e PIBIC (vinculado à Pró-reitoria de Pesquisa)¹⁵.

Para tanto, houve preparação teórica e metodológica das pesquisadoras envolvidas por seis meses, nos quais se realizaram debates a respeito das principais referências teóricas, construção coletiva dos itens do roteiro e envolvimento de cada uma das participantes com a temática de fundo e seus recortes específicos, a fim de assegurar que todas tomassem conhecimento dos termos da proposição e organização do projeto, seus interesse e unidades

¹⁴ QUEIROZ, Maria Isaura Pereira de. *Variações sobre a técnica de gravador no registro da informação viva*. São Paulo: T.A. Queiroz Editor, 1991, p. 119.

¹⁵ Compuseram o grupo de pesquisadoras as estudantes de graduação Ana Maria Luna (Direito/UFBA), Ingrid Moreira (Administração/UFBA), Fabrina Macedo (Direito/UFBA), Fernanda Figueiredo (Direito/UFBA), Juliana Alves (Administração/UFBA), Laís Francine (Administração/UFBA), Laila Almeida (Administração/UFBA), Leila Borges (Administração/UFBA), Talita Solidade (Administração/UFBA), Valdinéia Vieira (Administração/UFBA) e Sílvia Tavares (Direito/UFBA).

de objetivo, e, por consequência, dos significantes relevantes para a entrevista e das possibilidades e limites da intervenção no momento da escuta das trabalhadoras¹⁶.

Nesse sentido, a ideia de utilização de roteiro semi-estruturado, em detrimento de questionários, se justifica como forma de privilegiar a fala espontânea das trabalhadoras e a coerência interna de seu próprio raciocínio, objetivando alcançar revelações a respeito de como os informantes se relacionam entre si, como se formam e se interrelacionam as camadas, “como se exprime a dominação entre grupos e camadas, e finalmente como tudo isso compõe a sociedade global, fazendo ressaltar conflitos que pode se agitar sub-repticiamente e por isso quedar ignorados”¹⁷.

Os itens do roteiro semi-estruturado foram desenvolvidos de modo encadeado, a partir da percepção dos trabalhadores sobre sua forma de contratação, jornada de trabalho, remuneração, disciplina e conteúdo das atividades, relações com colegas, superiores hierárquicos e consumidores, e, ao cabo, a respeito da solidariedade no ambiente de trabalho, dinâmicas de resistência, percepção dos trabalhadores sobre violações de direitos e intenção ou efetivo acesso às instituições públicas de regulação. Desse modo, foi instada a reflexão sobre as condições e as vivências do trabalho, a fim de colher, ao final, um posicionamento a respeito das reações a esse contexto.

Também houve inspiração nas estratégias desenvolvidas por pesquisadores do campo da História oral, que, privilegiando a espontaneidade das narrativas, buscam permitir que cada indivíduo, a partir da manifestação de sua memória, forneça informações sobre si próprio e sobre o mundo no qual vive ou viveu, valorizando as percepções do sujeito socialmente integrado¹⁸.

A pesquisa ora apresentada é fruto de um conjunto de 76 entrevistas realizadas na região metropolitana de Salvador com trabalhadores do setor de *telemarketing* e representantes sindicais, no período de setembro a dezembro de 2016, a respeito das condições de trabalho e da dinâmica regulatória verificada no setor. Os contatos para a realização das entrevistas foram alcançados a partir do sindicato, mas também, de modo aleatório, por meio de estudantes da Universidade que trabalhavam ou já haviam trabalhado como teleatendentes, bem como familiares e vizinhos da equipe de entrevistadoras, que possuíam perfil etário, de gênero e socioeconômico compatível com os dos trabalhadores da

¹⁶ QUEIROZ, Maria Isaura Pereira de. *Variações sobre a técnica de gravador no registro da informação viva*. São Paulo: T.A. Queiroz Editor, 1991, p. 99.

¹⁷ *Idem*, p. 78-79.

¹⁸ DELGADO, Lucília de Almeida Neves. *História Oral: memória, tempo e identidades*. Belo Horizonte: Autêntica, 2010, p. 52.

categoria em Salvador. Importante observar que o conjunto das entrevistas se mostrou suficiente para o alcance de conclusões qualitativas, dado o atingimento do ponto de saturação¹⁹.

O roteiro semi-estruturado contemplava temas relativos à organização do trabalho, às relações com os colegas e superiores hierárquicos, à percepção dos trabalhadores sobre seus direitos, às relações estabelecidas com as instituições públicas de regulação do trabalho e às condutas individuais e coletivas desenvolvidas no ambiente de trabalho em contraposição aos processos de exploração.

Concluídas e transcritas as entrevistas, o material foi analisado a partir da metodologia da análise conteúdo²⁰, no intuito de obter dados qualitativos a respeito da percepção dos trabalhadores sobre suas condições de trabalho, abrangendo os impactos materiais e subjetivos do trabalho em suas vivências, sobre as dinâmicas de resistência desenvolvidas no local de trabalho e fora dele, sobre os direitos trabalhistas e sobre as relações com suas próprias instituições de representação e com as instituições públicas de regulação do trabalho.

Conforme orientação de Bardin, essa metodologia se pauta em três fases, que envolvem a pré-análise do material (organização do material para desenvolvimento de hipóteses, objetivos e indicadores); exploração do material (codificação, decomposição – categorização – ou enumeração); e tratamento dos resultados, mediante inferências e interpretações que respeitem a subjetividade dos relatos, seus contextos, suas contradições, lapsos e negações²¹.

¹⁹ O ponto de saturação é compreendido como a quantidade de entrevistas suficientes para a compreensão da realidade e dos sujeitos investigados, de modo que, a partir daquele determinado conjunto, o aumento da coleção de entrevistas armazenadas “não leva a nenhum aumento de conhecimentos”, porquanto as informações obtidas passam a se repetir, de forma inútil ao alargamento da compreensão do problema. Assim, em função dos limites materiais e práticos da cada pesquisa, se define um ponto de saturação específico para cada investigação (QUEIROZ, Maria Isaura Pereira de. *Variações sobre a técnica de gravador no registro da informação viva*. São Paulo: T.A. Queiroz Editor, 1991, p. 66). Também sobre o ponto de saturação, consultar: BARDIN, Laurence. *Análise de Conteúdo*. Trad. Luís Antero Reto, Augusto Pinheiro. São Paulo: Edições 70, 2011, pp. 119. No caso dessa pesquisa, cada pesquisadora integrante do grupo ficou encarregada da realização de uma parte das entrevistas, de modo que a soma da contribuição de todas permitiu alcançar o conjunto de 76 entrevistas. Embora, no caso, não houvesse tal percepção individual por parte das pesquisadoras em relação aos seus conjuntos específicos de entrevistas, quando reunidas todas as entrevistas realizadas pelo grupo ficou evidente que o ponto de saturação, para o conjunto total das entrevistas, já havia há muito sido atingido, o que, todavia, não nos levou ao descarte das entrevistas já realizadas.

²⁰ Consultar: BARDIN, Laurence. *Análise de Conteúdo*. Trad. Luís Antero Reto, Augusto Pinheiro. São Paulo: Edições 70, 2011; MINAYO, Maria Cecília de Souza *et al* (Orgs). *Pesquisa Social: Teoria, Método e Criatividade*. Petrópolis: Editora Vozes, 2015.

²¹ BARDIN, Laurence. *Análise de Conteúdo*. Trad. Luís Antero Reto, Augusto Pinheiro. São Paulo: Edições 70, 2011, pp. 125 e ss.

Nesse sentido, a primeira leitura das entrevistas se pautou pela observação de categorias analíticas, seguida da fragmentação das entrevistas segundo os temas emanados da análise temática e da composição de unidades de sentido a partir dos fragmentos pertinentes a cada categoria, sem descontextualizá-los do corpo geral de cada entrevista²². Os itens de categorização utilizados correspondem aos subtítulos do Capítulo IV, que condensa os resultados extraídos das entrevistas, contendo a descrição e interpretação do referido conteúdo, em sequência aos procedimentos de categorização e inferência²³.

O conteúdo extraído das entrevistas é confrontado com dados da RAIS/CAGED, com a literatura específica sobre o trabalho no teleatendimento, consideradas pesquisas anteriores desenvolvidas no setor, bem como com a revisão bibliográfica relativa ao tema da regulação social do trabalho e da cidadania.

Entre as 76 entrevistas colhidas, tem-se 3 dirigentes do SINTTEL-BA, o médico do referido sindicato e 72 trabalhadores. Deste grupo de 72 trabalhadores, 68 eram ou haviam sido operadores de teleatendimento, 3 ocupavam ou haviam ocupado a posição de supervisores dentro da empresa e, por fim, um trabalhador, após experiência como teleatendente, fora destacado para atuar no setor de recursos humanos.

O perfil desses 72 trabalhadores está apresentado na tabela abaixo (supervisores e trabalhador do setor de recursos humanos com destaque em negrito):

Tabela 1 – Perfil das pessoas entrevistadas (Elaboração própria)

Entre- vista	Gênero	Raça	Idade	Escolarida de	Empresa ²⁴	1º emprego?	Tempo de contrato	Remuneração média	Sindica- lização
1.	F	negra	24	Sup. Incompleto	1	Sim	1ano1m	830,00	Sim
2.	F	branca	28	Sup. Completo	Outra	Não	Em curso	1274,00	Não
3.	F	negra	30	Médio Completo	2	Não	2anos8m	S.M. + R.V.	Sim
4.	F	parda	26	Sup. Incompleto	Outra	Sim	2anos11 m	S.M.	Sim
5.	F	negra	23	Sup. Incompleto	1	Sim	Em curso	S.M. + R.V. + ALIM.	Sim
6.	F	negra	26	Sup. Completo	1	Sim	Em curso	S.M + ALIM.	Não
7.	F	parda	26	Sup. Incompleto	1	Sim	1ano8m	1.200,00	Sim
8.	F	negra	31	Médio Completo	1	Não	Em curso	880,00	Sim
9.	F	negra	27	Médio Completo	1	Sim	2anos7m	918,00	Não

²² Queiroz, Maria Isaura Pereira de. *Variações sobre a técnica de gravador no registro da informação viva*. São Paulo: T.A. Queiroz Editor, 1991, p. 117.

²³ MINAYO, Maria Cecília de Souza *et al* (Orgs). *Pesquisa Social: Teoria, Método e Criatividade*. Petrópolis: Editora Vozes, 2015, p. 87.

²⁴ Nessa coluna, observando a categorização utilizada nessa pesquisa, foram identificadas apenas as três maiores empresas do setor de teleatendimento em Salvador, que empregam hoje 75% da força de trabalho e que são, por isso mesmo, representativas dos empregadores da categoria em Salvador. Essas empresas, cujo perfil está delineado no item 2.3.1 do Capítulo II, serão denominadas respectivamente Empresa 1, Empresa 2 e Empresa 3, em ordem decrescente quanto ao seu porte e número de trabalhadores empregados.

10.	F	parda	24	Médio Completo	1 e 2	Sim	1ano	724,00	Sim
11.	M	negra	31	Médio Completo	1	Não	2anos9m	---	Sim
12.	F	negra	24	Médio Completo	1	Sim	2anos3m	518,00	Sim
13.	F	negra	25	Médio Completo	1	Não	Em curso	880,00	Não
14.	F	parda	29	Médio Completo	1	Não	Em curso	722,00	Sim
15.	F	parda	29	Médio Completo	1	Não	3m	---	Sim
16.	F	negra	33	Médio Completo	2	Sim	Em curso	----	Sim
17.	F	negra	27	Sup. Incompleto	2	Não	Em curso	S.M.	Não
18.	F	negra	25	Sup. Incompleto	2	Não	Em curso	898,00	Não
19.	F	mulata	23	Sup. Incompleto	2	Sim	Em curso	1100,00	Sim
20.	M	negro	28	Sup. Incompleto	2	Não	Em curso	880,00	Não
21.	M	negro	26	Sup. Completo	2	Não	7m	700,00	Não
22.	F	branca	24	Médio Completo	2	Sim	Em curso	1130,00	Sim
23.	F	negra	33	Médio Completo	2	não	Em curso	1120,00	Sim
24.	F	negra	28	Médio Completo	2	sim	Em curso	1.100,00	Não
25.	F	negra	25	Sup. Incompleto	2	não	Em curso	1097,00	Não
26.	F	negra	32	Sup. Incompleto	2	não	Em curso	S.M.	Não
27.	F	parda	22	Médio Completo	Outra	sim	4 anos	S.M.	Não
28.	M	negro	33	Sup. Incompleto	Outra	sim	1 ano	900,00	Não
29.	M	negro	28	Sup. Incompleto	---	não	1ano2m	S.M	Sim
30.	F	negra	23	Sup. Incompleto	2	sim	Em curso	1.100,00	Não
31.	F	negra	26	Sup. Incompleto	Outra	não	2anos	680,00	Não
32.	M	negro	23	Médio Completo	2	sim	11m	850,00	Não
33.	F	parda	34	Médio Completo	2	sim	Em curso	1,5 S.M.	Sim
34.	M	pardo	23	Sup. Incompleto	Outra	sim	2 anos	2 S.M.	Não
35.	M	negro	22	Sup. Incompleto	1	sim	5m	1000,00	Não
36.	F	pardo	37	Médio Completo	----	não	9m	S.M.	Não
37.	F	parda	36	Sup. Completo	Outra	não	Em curso	918,00	Sim
38.	M	negro	24	Médio Completo	1	sim	Em curso	880,00	Não
39.	F	parda	34	Médio Completo	1	Não	7anos4m	880,00	Não
40.	F	negra	26	Sup. Incompleto	1	não	2anos2m	---	Não
41.	F	parda	52	Médio Completo	1	não	Em curso	S.M.	Sim
42.	F	parda	24	Sup. Incompleto	Outra	não	Em curso	S.M. + R.V.	Sim
43.	F	negra	22	Sup. Incompleto	1	Não	Em curso	S.M.	Não
44.	M	pardo	23	Médio Completo	1	sim	Em curso	S.M.	Não
45.	F	negra	57	Médio Completo	1	não	Em curso	880,00	Sim
46.	F	parda	25	Sup. Incompleto	1	não	1ano8m	---	Não
47.	F	---	32	Sup. Incompleto	1	sim	Em curso	880,00	Não
48.	F	negra	29	Sup. Incompleto	1	sim	10meses	610,00	Sim
49.	F	negra	26	Sup. Incompleto	1	não	1 ano	630,00	Não
50.	M	negro	39	Sup. Incompleto	2	não	Em curso	880,00	Sim
51.	F	negra	26	Sup. Incompleto	3	não	Em curso	880,00	Não
52.	F	parda	24	Sup. Incompleto	1	sim	Em curso	880,00	Não
53.	F	negra	25	Sup. Completo	1	sim	5anos	--- (Supervisora)	Não
54.	M	Amarelo	25	Sup. Incompleto	1	sim	2anos11 m	1.500,00	Não
55.	F	negra	26	Sup. Incompleto	1	sim	4anos1m	714,00	Não
56.	F	morena	31	Médio Completo	1	sim	Em curso	880,00	Não
57.	F	negra	28	Sup. Completo	1	sim	Em curso	1500,00 (Supervisora)	Não
58.	M	pardo	29	Médio Completo	1	não	Em curso	2200,00 (Supervisor)	Sim
59.	F	negra	25	Sup. Incompleto	1	sim	4m	880,00	Sim
60.	F	branca	25	Sup. Incompleto	1	sim	2 anos	1080,00	Não

61.	F	negra	29	Médio Completo	1	não	Em curso	880,00	Não
62.	M	pardo	25	Sup. Incompleto	2	sim	Em curso	S.M.	Não
63.	F	negra	29	Sup. Incompleto	1	não	4anos4m	1,5 S.M.	Não
64.	F	negra	34	Sup. Completo	2	não	Em curso	1100,00	Sim
65.	F	negra	31	Médio Completo	1	não	4anos4m	1009,32	Sim
66.	M	negro	32	Sup. Completo	1	sim	4anos4m	1100,00 (OP) 2337,00 (RH)	Não
67.	F	negra	25	Sup. Incompleto	Outra	sim	1ano3m	S.M. + ALIM.	Não
68.	F	Negra	24	Sup. Incompleto	2	sim	3anos 10m	653,00	Não
69.	M	Pardo	27	Sup. Incompleto	Outra	não	Em curso	S.M.	Não
70.	M	Pardo	21	Sup. Incompleto	1	sim	6meses	---	Não
71.	F	Negra	32	Sup. Incompleto	1 e 2	sim	3 anos7m Em curso	S.M.	Sim
72.	F	Parda	43	Médio Completo	1	sim	6meses	---	Não

O panorama de acesso a informações, portanto, é bem diverso, com prevalência das experiências vividas pelos teleatendentes, ou seja, os trabalhadores que operam diretamente na linha, subordinados a toda a cadeia hierárquica dos *call centers*, mas também contemplando sujeitos que ascenderam nessa escala hierárquica e que vivenciaram, não sem deixar de ser trabalhadores, o papel de *longa manus* da gestão empresarial.

Entre os operadores entrevistados, 34 ainda se encontravam ativos no trabalho e 38 eram ex-atendentes.

Prevalecem também, entre o número geral de entrevistados, as mulheres, que representaram 55 das entrevistas, em relação aos homens, que aparecem em 17 das entrevistas. A significativa maioria dos entrevistados (68 pessoas) se autodeclarou negra ou parda²⁵ e, ainda, apareceram com importância na pesquisa trabalhadores que se declararam gays, lésbicas e bissexuais.

A atuação dos sindicatos foi observada especificamente em relação ao SINTTEL-Bahia, cujos dirigentes foram entrevistados. Nesse ponto, a pesquisa também passa por análise das normas coletivas firmadas pelo sindicato com as três maiores empresas instaladas na capital baiana entre 2007 a 2016, a partir de categorização das cláusulas das normas coletivas como favorável, desfavorável, procedimental, concessiva e legislada. A metodologia de análise de conteúdo se prestou a obter dados quantitativos e qualitativos sobre o perfil das cláusulas pactuadas pelo sindicato²⁶.

²⁵ Incluídas as variações moreno e mulato.

²⁶ Essa parte da pesquisa, também empreendida com o auxílio de estudantes de graduação da UFBA, desemboca no trabalho de conclusão de curso da estudante Fernanda Figueiredo, orientado por esta autora, que é resultado parcial da pesquisa coletiva empreendida (FIGUEIREDO, Fernanda dos Santos. Representatividade sindical e gênero: estudo sobre a observância das demandas das teleatendentes nas negociações coletivas do SINTTEL-BA

A respeito dos empregadores, os contatos para entrevistas de representantes das empresas foram tentados, sem sucesso. Oficiadas por meio de carta registrada com Aviso de Recebimento - AR e por correio eletrônico, as três maiores empresas do setor de teleatendimento em Salvador, que empregam hoje 75% da força de trabalho e que são, por isso mesmo, representativas dos empregadores da categoria em Salvador, se recusaram a participar da pesquisa, não apresentando resposta alguma ao contato. Essas empresas, cujo perfil está delineado no item 2.3.1 do Capítulo II, serão denominadas respectivamente Empresa 1, Empresa 2 e Empresa 3, em ordem decrescente quanto ao seu porte e número de trabalhadores empregados e servirão como parâmetro de pesquisa para outras fases da investigação.

Registre-se, todavia, que, a despeito da recusa patronal, a forma de gestão empresarial, capturada por meio dos outros mecanismos de pesquisa, notadamente a fala das empregadas dessas empresas e os registros que elas produzem em relação às instituições públicas, falará por si. Ademais, esse padrão é capturado por diversas outras pesquisas cuja revisão bibliográfica também ampara essa tese, as quais demonstram uma padronização de modelos de gestão.

O Estado também participa da dinâmica: Executivo, Legislativo e Judiciário, além do Ministério Público do Trabalho, desempenham seus papéis, provocados e limitados por outros sujeitos sociais e interagem entre si de forma complexa, num sistema de fomentos e desestímulos ora pouco orquestrados, ora praticamente consonantes.

A metodologia para coleta dos dados necessários à consecução da pesquisa, no que toca às instituições públicas de regulação do trabalho (Justiça do Trabalho, Ministério Público do Trabalho e Ministério do Trabalho e Previdência Social) considerou, em grande medida, o acesso virtual às bases de dados dessas instituições, passando também pelo requerimento formal de acesso às informações públicas, porém indisponíveis na rede mundial de computadores, via Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) para posterior construção de banco de dados específico, com tabulação e classificação dos dados (decisões judiciais, autos de infração, ações civis públicas e/ou termos de ajuste de conduta, benefícios previdenciários) e análise específica dos temas e institutos previamente selecionados como relevantes aos indicadores de precarização do trabalho.

Vale pontuar que a existência de uma trajetória de pesquisa anterior²⁷ contribui na medida em que, ao estudar os limites da atuação do Poder Judiciário, foi possível construir uma base para a compreensão de algumas das questões mais sensíveis da categoria e da relação tensa entre a institucionalidade do Estado regulador e a realidade regulada. Todavia, em face dos limites da investigação em sede de dissertação de mestrado, restou em aberto um caminho para o enfretamento de questões mais amplas da regulação do trabalho no setor, que transcendiam o Poder Judiciário e até mesmo a esfera da regulação estatal. A pesquisa anterior, portanto, alimentou novas perguntas, abriu canais de diálogos e permitiu trilhar um caminho essencial à investigação que hoje se delinea.

Com os órgãos oficiais, os dados oficiais e documentos públicos produzidos foram consultados, além da escuta e do diálogo também com seus agentes.

A Superintendência Regional do Trabalho e Emprego - SRTE na Bahia foi oficiada para fornecer dados sobre as inspeções, autuações e embargos porventura realizados em empresas do setor, tendo apresentado, no prazo legal, relatório referente às fiscalizações em teleatendimento na Bahia a partir do CNAE das empresas de teleatendimento (8220-00). Essas informações ofereceram um panorama de atuação ordinário da inspeção do trabalho na Bahia, que foi confrontado com a atuação extraordinária desenvolvida pela equipe nacional constituída *ad hoc* para a realização da fiscalização da Empresa 1 entre 2013 e 2015. Assim, também foram cotejados os dados públicos sobre a referida fiscalização nacional.

A Procuradoria Regional do Trabalho – PRT da 5ª Região (Bahia) foi oficiada para fornecer dados sobre inquéritos, termos de ajuste de conduta e ações civis públicas relativos às Empresas 1, 2 e 3, tendo atendido ao pleito (considerando que a sistematização das informações nesse órgão não acontece via CNAE). Além desses dados gerais, foram consultados, via internet, os procedimentos abertos e concluídos em relação às referidas empresas. Também foram consultados dados da PRT da 6ª Região (Pernambuco) que, como decorrência da fiscalização nacional promovida pela equipe de inspeção do trabalho *ad hoc* supramencionada, materializou a ação civil pública de abrangência nacional perante o TRT da 6ª Região a respeito do adoecimento dos trabalhadores da Empresa 1.

Em relação ao Poder Judiciário, houve consulta às decisões proferidas pelo TRT da 5ª Região em demandas envolvendo operadores de teleatendimento no período analisado, a partir da busca de jurisprudência disponibilizada no sítio virtual do Tribunal. Primeiro,

²⁷ Dissertação de mestrado, que continha pesquisa inicial sobre o tema, especificamente a questão da regulação do adoecimento no setor de *call center* pelo Tribunal Superior do Trabalho: DUTRA, Renata Queiroz. *Do outro lado da linha: poder judiciário, regulação e adoecimento dos trabalhadores em call centers*. São Paulo: LTr, 2014.

procedeu-se à busca das decisões relativas às demandas coletivas que foram identificadas a partir da atuação do MPT previamente investigada e do Sindicato dos Trabalhadores em Telecomunicações da Bahia – SINTTEL-BA. Também foram consideradas as decisões paradigmáticas proferidas por outros Tribunais Regionais (notadamente o TRT da 6ª Região), quando se identificou julgamento de temas que poderiam produzir repercussão na regulação local. Em seguida, foram extraídos do sistema de distribuição do TRT da 5ª Região dados sobre a quantidade de processos em curso ou arquivados em relação às três maiores empresas do setor, a fim de observar-se o panorama das ações individuais contra as referidas empresas. E, por fim, foram considerados os temas e orientações dos julgamentos proferidos pelo TRT da 5ª região, em segunda instância, no ano de 2015, para obter-se um panorama amostral das demandas individuais.

Ainda, a gerência executiva do INSS na Bahia contribuiu, via Lei de Acesso à informação, com dados sobre afastamentos por doença dos trabalhadores das três maiores empresas do setor (ante a impossibilidade de cruzamento dos dados relativos aos benefícios com o CNAE da atividade), por motivo ocupacional ou não (respectivamente, benefícios B 91 e B 31). Também foi oficiada a representação da AGU na Bahia, para manifestar-se sobre o manejo de ações regressivas contra as empresas envolvidas.

Enquanto isso, os dados do setor disponíveis em bancos de dados públicos, por vezes sistematizados por instituições como o DIEESE e a Superintendência de Estudos Econômicos e Sociais da Bahia - SEI, em mensurações econômicas, além da literatura científica já produzida, permitiram compreender como a regulação molda o setor de teleatendimento a caminhar, social, geográfica e politicamente no mundo do trabalho.

C) A ESTRUTURA DA TESE

No Capítulo I, assentam-se os pressupostos teóricos dessa pesquisa. Nessa etapa, a discussão a respeito do papel da regulação em uma economia capitalista, complexificada pela dinâmica estabelecida entre os sujeitos sociais que disputam o conteúdo dessa regulação, bem como pelas contradições inerentes ao Direito e, em especial, ao seu braço juslaboral, simultaneamente conservador e subversivo, organizará a análise do quadro empírico que é objeto de estudo. Serão colhidas contribuições da Escola Francesa de Regulação, que serão mediadas pelas categorias da experiência e da cidadania, em diálogo contextual com o marco constitucional de 1988 e sua relação tensa com o avanço do neoliberalismo. A dialética do

convívio entre os sujeitos estatais e privados, marcada pelos processos de opressão e resistência entre capital e trabalho, margeará toda a análise.

No Capítulo II, o objetivo é realizar um resgate histórico das transformações recentes do setor de telecomunicações, deflagradas pela privatização do sistema Telebrás e que acomodaram o surgimento e crescimento do setor de teleatendimento no país e, especificamente, na Bahia. Para permitir a compreensão da realidade de trabalho no setor, a descrição estatística da composição da categoria, do perfil das empresas e da organização dos processos de trabalho se fará relevante. As estratégias de dominação desenvolvidas pelas empresas do ramo serão destrinchadas, com destaque para a terceirização e a instrumental migração dos telecentros no território nacional. O contexto específico dos telecentros em Salvador, com os respectivos indicadores de precarização do trabalho, também será apresentado. A revisão da literatura disponível sobre o tema permite uma pré-compreensão das principais questões da organização do trabalho nas centrais de teleatendimento, assim como de seus principais impactos sobre os trabalhadores engajados no setor.

No Capítulo III, a regulação pública, conformada pela atuação paralela e, muitas vezes, conflitiva entre Poder Executivo (representado pelos poderes locais que incentivam a instalação de empresas de teleatendimento, pela fiscalização do Trabalho e pelo MTE de modo geral e pelo INSS), Poder Judiciário e Ministério Público do Trabalho será analisada a partir dos dados estatísticos e do conteúdo dos comandos emitidos por cada um desses sujeitos por meio de documentos públicos. Serão problematizadas as escolhas, as fragilidades e as concepções de cidadania que subjazem a cada uma dessas atuações.

No Capítulo IV, intitulado “As donas das vozes”, o material empírico mais rico dessa pesquisa é organizado, apresentado e problematizado: as narrativas pessoais das trabalhadoras e trabalhadores do setor, bem como de suas representações coletivas formais e informais. Nessa altura, o levantamento das informações a respeito dos processos de trabalho e seus problemas recebem o colorido dos relatos reais e das percepções das trabalhadoras envolvidas, ao mesmo tempo em que são agregados, dialeticamente, os seus registros de resistências individuais, coletivas, passivas e ativas, em diversos níveis, com destaque para a construção sindical, no nível da articulação política e da negociação coletiva.

No Capítulo V, a proposta é delinear, em uma síntese, os termos em que a regulação que é produto da interação dialética dos sujeitos estudados em cada um dos capítulos precedentes, indicando, em que medida, esta se aproxima ou se distancia do horizonte de proteção ao trabalho estabelecido na Constituição e no projeto de Estado e de sociedade que

ela representa. Mais importante, de que forma ela constitui a dimensão da cidadania e da própria condição de sujeitos constitucionais dos trabalhadores envolvidos, em termos de vivências do trabalho e de vivências de democracia.

Por fim, serão apresentadas as conclusões. Pretende-se alcançar, ao cabo desse mapeamento empírico e teórico, quais são, dentro do horizonte da regulação social do trabalho, os limites e possibilidades democráticas para a construção da cidadania pela classe trabalhadora no marco do Estado Democrático de Direito.

CAPÍTULO I – REGULAÇÃO SOCIAL DO TRABALHO: INSTITUIÇÕES, SUJEITOS E CONTRADIÇÕES

1.1. REGULAÇÃO SOCIAL DO TRABALHO

1.1.1 Centralidade do Trabalho, transformações do capitalismo e regulação

Esta pesquisa se orienta a partir da premissa da **centralidade do trabalho**²⁸, tomando-o como categoria principal para a compreensão das relações sociais, da construção de ideologias e da formatação do Estado.

É a partir da compreensão do mundo do trabalho e de sua atual complexidade, que se propõe a reflexão a respeito das relações entre sociedade, Constituição e Estado.

Tal compreensão passa necessariamente pelo reconhecimento das transformações recentes pelas quais foi atravessado o trabalho, considerando as transformações do próprio sistema capitalista, o processo de financeirização da economia, a reestruturação produtiva pós-fordista²⁹, a ascensão do pensamento político (ou racionalidade³⁰) neoliberal e a consequente complexificação, heterogeneização e fragmentação da classe trabalhadora³¹.

As transformações pelas quais passou o mundo do trabalho, que ensejam, como ensina Gramsci, não apenas transformações nas formas de trabalhar, mas também transformações dos modos “de viver, de pensar e de sentir a vida”³², repercutem necessariamente e são, ao revés, alimentadas, por novas formas de organização do Estado, das instituições públicas, do Direito e da própria sociedade.

Um novo modelo de acumulação de riquezas, intitulado por Harvey de acumulação flexível³³, demanda, para seu funcionamento, um modelo de regulação que o viabilize e que é construído não apenas pelo aparato estatal e pelo conjunto de medidas que ele engloba, mas também pela sociedade, enquanto coletivo e conjunto de indivíduos que se conformam às novas dinâmicas de trabalho e de reprodução do capital.

Essa moldura implica perceber as relações entre Estado e sociedade a partir do prisma da exploração do trabalho, bem como identificar, na dinâmica constitucional

²⁸ COCCO, Giuseppe. *Trabalho e Cidadania: produção e direitos na crise do capitalismo global*. São Paulo: Cortez, 2012, p. 58.

²⁹ *Idem*, p. 56.

³⁰ DARDOT, Pierre; LAVAL, Christian. *A nova razão do mundo: ensaio sobre a sociedade neoliberal*. São Paulo? Boitempo, 2016.

³¹ ANTUNES, Ricardo. *Adeus ao trabalho? Ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade no mundo do trabalho*. São Paulo: Editora Cortez, 2010.

³² GRAMSCI, Antonio. *Americanismo e fordismo*. São Paulo: Hedra, 2008.

³³ HARVEY, David. *A Condição Pós-Moderna*. São Paulo: Editora Loyola, 2003.

contemporânea, que os próprios limites conquistados por meio da linguagem dos direitos dos trabalhadores são acoplados a determinados modelos de regulação, que, ao cabo, podem restringir ou potencializar sua eficácia, em processos dialéticos.

A construção de subjetividades a partir do trabalho, que se dá com maior intensidade e carga manipulatória na fase pós-fordista do sistema capitalista³⁴, igualmente molda a atuação dos sujeitos, enquanto indivíduos e coletivos, na disputa pelas dinâmicas de regulação do capitalismo.

A ideia de regulação das relações de trabalho se insere num conceito mais geral de regulação do próprio sistema capitalista, que tende a contradizer a concepção econômica neoclássica que pressupõe uma harmonia intrínseca às economias de mercado.

A expressão “regulação”, todavia, tem conteúdo polissêmico e pode remeter a um conjunto mais amplo ou mais restrito de condutas e sujeitos³⁵.

Contrapondo-se às ideias centrais do liberalismo econômico, a perspectiva da intervenção estatal justifica-se em face do caráter estático e, por isso mesmo, deficiente, do modelo econômico neoclássico. Como explica Ana Frazão, o vício desse esquema teórico reside em tomar as situações de consumidores e das empresas como dados não questionados, não fazendo qualquer reflexão sobre tais pontos de partida: tal exercício teórico implica abstrair da análise questões cruciais, como as diferenças de classe, as relações de poder e as desigualdades sociais, numa representação completamente abstrata dos sujeitos envolvidos no processo de produção e circulação de riquezas³⁶.

A noção de regulação remete à construção crítica de Karl Polanyi em relação ao liberalismo econômico e à premissa do mercado auto-regulável³⁷. Para o autor, ao instituir a economia de mercado, amparada nos pressupostos da igualdade e da liberdade dos sujeitos, o sistema capitalista prescindiria de uma fundamentação moral, religiosa ou política que o embasasse, se desenvolvendo a partir da lógica da reprodução do capital e da acumulação de riquezas, mediante fundamentos econômicos que tenderiam a colonizar a vida social de modo danoso à sociedade.

Como anunciou Polanyi, ao contrário do que supunha o pensamento liberal, a orientação tendencial do sistema capitalista para converter em mercadoria todos os fatores

³⁴ ALVES, Giovanni. *Trabalho e Subjetividade: o espírito do toyotismo na era do capitalismo manipulatório*. São Paulo: Editora Boitempo, 2011.

³⁵ BOYER, Robert. *A teoria da regulação: uma análise crítica*. São Paulo: Ed. Nobel, 1990.

³⁶ LOPES, Ana Frazão de Azevedo. *Empresa e Sociedade: função social e abuso de poder econômico*. São Paulo: Quartier Latin, 2006, p. 67.

³⁷ POLANYI, Karl. *A grande transformação: as origens de nossa época*. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011.

sociais, inclusive elementos como terra, trabalho e dinheiro, caminharia fatalmente para a degeneração da condição humana, do meio ambiente e da própria viabilidade produtiva do capitalismo³⁸.

As consequências da extensão da lógica do mercado, supostamente autorregulável, para as demais esferas da vida social resultariam em um processo autodestrutivo para a organização social e castigador para os sujeitos trabalhadores:

Permitir que o mecanismo do mercado seja o único dirigente do destino dos seres humanos e do seu ambiente natural, e até mesmo o árbitro da quantidade e uso do poder de compra, resultaria no desmoronamento da sociedade. Essa suposta 'mercadoria', a força de trabalho, não pode ser impelida, usada indiscriminadamente, ou até mesmo não utilizada, sem afetar também o indivíduo humano que acontece ser o portador dessa mercadoria peculiar. Ao dispor da força de trabalho de um homem, o sistema disporia também, incidentalmente, da entidade física, psicológica e moral do homem ligado nessa etiqueta. (...) Entretanto, nenhuma sociedade suportaria os efeitos de um tal sistema de grosseiras ficções, mesmo por um período de tempo muito curto, a menos que a sua substância humana natural, assim como a organização dos negócios, fosse protegida contra os assaltos desse moinho satânico³⁹.

A necessidade de contramovimentos que freassem o mecanismo autodestrutivo do sistema capitalista fez com que se vislumbrasse, então, a ideia de **regulação**, compreendida por Polanyi como a atribuição vinculada ao Estado (pressionado e demandado pela sociedade civil) do papel de formular ações, com base em fundamentos políticos e sociais de proteção, que, se não orientassem os caminhos do sistema de mercado, ao menos impusessem limites à cartela de possibilidades por ele eleita⁴⁰.

A ideia de regulação, na obra de Polanyi, vai se afinar com a noção de intervenção estatal no campo econômico. Tal noção vai ser moldar e se transformar a partir das diferentes perspectivas de Estado que a orientam, permitindo intervenções maiores, menores, seletivamente diversas, mais ou menos democráticas⁴¹.

Assim, o desenvolvimento e a afirmação do Estado Liberal, sucedido pelo Estado Social, e pelo paradigma aperfeiçoado do Estado Democrático de Direito, num processo não

³⁸ POLANYI, Karl. *A grande transformação*: as origens de nossa época. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011. p. 31.

³⁹ *Idem*, p. 78-79.

⁴⁰ *Idem, ibidem*.

⁴¹ Ellen Wood, por sua vez, questiona os limites da condição democrática em relação ao capitalismo em razão da separação entre as esferas política e econômica, na medida em que se aparta de todo e qualquer questionamento e deliberação política as questões atinentes à produção. Tal separação, para a autora, é característica do capitalismo enquanto sistema, e não especificamente de um determinado modelo de Estado (WOOD, Ellen Mielsins. *Democracia contra capitalismo*: a renovação do materialismo histórico. São Paulo: Boitempo, 2011).

linear e recentemente fissurado pela ascensão de políticas de orientação neoliberal⁴², compõem cenários diversos para se pensar o fenômeno regulatório, na chave acima apresentada.

Portanto, essa ideia de regulação vai se desenvolver a partir das múltiplas interferências normativas do Estado nas relações de trabalho, na concorrência, na garantia da propriedade privada e da livre iniciativa, nas questões ambientais, tributárias, na saúde pública, entre outros temas caros à manutenção da tessitura da sociedade de classes. Essas interferências, em qualidade e intensidade, oscilam em função dos paradigmas de Estado constitucional contemporâneo, mas tem pilares assentados na ideia de direitos fundamentais⁴³.

Como observa Frazão, ao contrário do que se supõe, mesmo no **Estado liberal**, a intervenção estatal na economia foi significativa, de modo a se questionar se teria sido possível à economia prosperar sem o arcabouço jurídico que lhe foi proporcionado pelo Estado (proteção da propriedade, da vida, da proteção aos contratos, entre outros). Para a autora, o mercado só existe em razão do Estado e evidência significativa disso teria sido a demanda, além do Código Civil, de legislações aptas a acomodar e assegurar as relações comerciais e, posteriormente, mesmo a reprimir o abuso do poder econômico⁴⁴.

Um segundo momento, demarcado como **Estado Social**, por outro lado, modifica a característica seletiva da intervenção estatal na economia e na sociedade, para compreender o Estado como planejador do desenvolvimento econômico e das relações de produção. Essa perspectiva não perpassou, senão em modelos autoritários, a negação dos conflitos e sujeitos sociais, mas sua integração, como explica Giuseppe Cocco:

Isto é, a expansão do papel do Estado, e em particular de sua intervenção direta na regulação do mercado e no controle de porções importantes do aparelho produtivo teve como condição necessária a recomposição política, em sujeitos coletivos, das elites empresariais e dos trabalhadores ao mesmo tempo. Em outras palavras, podemos dizer que o Estado-planejador (fordista-keynesiano) afirmou-se como dispositivo de integração do conflito social. Este último transformou-se assim de trabalho negativo (de ruptura) em principal fator de desenvolvimento⁴⁵.

⁴² DELGADO, Gabriela Neves. *Direito Fundamental ao Trabalho Digno*. São Paulo: LTr, 2006.

⁴³ FRAZÃO, Ana de Oliveira. *Empresa e propriedade: função social e abuso do poder econômico*. São Paulo: Quartier Latin, 2006.

⁴⁴ *Idem*, p. 74-85.

⁴⁵ COCCO, Giuseppe. *Trabalho e Cidadania: produção e direitos na crise do capitalismo global*. São Paulo: Cortez, 2012, p. 106.

No plano jurídico, todavia, os excessos do Estado Social se localizam na assunção de uma tutela paternalista⁴⁶ que, nas palavras de Menelick de Carvalho Netto, “elimina precisamente o que ela afirma preservar”, na medida em que “subtrai dos cidadãos o respeito à sua capacidade de autonomia, à sua capacidade de aprender com os próprios erros, preservando eternamente a minoridade do povo reduzido a uma condição de massa”⁴⁷.

Também Ana de Oliveira Frazão aponta as contradições do Estado Social a partir da “funcionalização crescente da autonomia privada diante do poder público, a fim de assegurar a harmonia social”, conceito este deturpado por Estados totalitários e que, em grande medida, contribuiu para a construção de um nível significativo de passividade dos sujeitos em face do Estado⁴⁸.

Essa crítica será absorvida pelo **Estado Democrático de Direito** no sentido de tentar conciliar os valores da liberdade e da igualdade, de forma mais aperfeiçoada, com a valorização da cidadania.⁴⁹ Tal conformação estatal, embora confortante em relação às frustrações do Estado Social, e abraçada efusivamente pelos grupos sociais portadores de novas demandas por cidadania, se projeta de forma deficitária na realidade, na medida em que sua idealização convive com a ascensão do pensamento econômico neoliberal, que corrói, de início, as bases do idealizado Estado Democrático de Direito.

Se o projeto do Estado Democrático de Direito consiste justamente em conciliar a intervenção estatal para a garantia de direitos sociais (prestações materiais) com a garantia de liberdade e autonomia aos cidadãos, o impedimento do primeiro objetivo pelo projeto neoliberal e a fragilização das possibilidades efetivas de exercício da autonomia no mundo da vida (segundo objetivo) colidem frontalmente com a concretização desse modelo.

A discussão, portanto, reside não apenas na formatação de um paradigma de Estado que estabeleça uma normatividade compatível com os valores da liberdade e da igualdade, promovendo direitos fundamentais sem desfigurar a condição de cidadania, mas também na compreensão dos mecanismos que permitem que as relações entre dinâmicas econômicas e dinâmicas jurídico-políticas se estabeleçam em favor de uma tal construção jurídica abstrata

⁴⁶ HABERMAS, Jürgen. *Direito e democracia: entre facticidade e validade*. Vol. II. Rio de Janeiro: Ed. Tempo Brasileiro, 2011, p. 145.

⁴⁷ CARVALHO NETTO, Menelick de. Apresentação. In: ROSENFELD, Michel. *A identidade do sujeito constitucional*. Tradução: Menelick de Carvalho Netto. Belo Horizonte: Mandamentos, 2003.

⁴⁸ FRAZÃO, Ana de Oliveira. *Empresa e propriedade: função social e abuso do poder econômico*. São Paulo: Quartier Latin, 2006, p. 116.

⁴⁹ CARVALHO NETTO, Menelick. A hermenêutica constitucional e os desafios postos aos direitos fundamentais. In: José Adércio Leite Sampaio (org.). *Jurisdição Constitucional e os Direitos Fundamentais*. Belo Horizonte: Del Rey, 2003.

ou, apenas, viabilizando a lógica mercantil, a partir do ocultamento de determinadas esferas em relação à regulação e da maximização de poderes privados.

1.1.2 Teoria da regulação

Na seara econômica, a compreensão das **teorias da regulação** desenvolvidas pela Escola da Regulação Francesa⁵⁰ atribui acepção mais complexa à palavra “regulação”, cujo conteúdo mais amplo se estende para além da ideia de intervenção estatal na economia.

As teorias econômicas da regulação, inauguradas pela contribuição de Michel Aglietta⁵¹ e desenvolvidas, entre outros pesquisadores, por Robert Boyer⁵², também em oposição à perspectiva econômica neoclássica, se orientam por uma compreensão mais larga e histórica do fenômeno econômico, estimando que a compreensão das fases históricas e dos processos de crise do capitalismo oferece uma possibilidade de elaboração crítica a respeito das economias capitalistas, a partir de uma perspectiva originalmente marxista⁵³.

Essa concepção implica, em linhas gerais, perceber o funcionamento da economia capitalista e, sobretudo, de suas crises a partir da articulação, num dado momento histórico, entre o que se denomina “modo de acumulação” e “modo de regulação”. Considerando que, ao contrário do ideal neoclássico, o sistema capitalista não tende à harmonia, mas à crise e ao conflito, a Escola da Regulação Francesa faz a leitura de que as transformações havidas dentro de cada um desses campos (modo de acumulação e modo de regulação) impulsionam e desestabilizam o outro campo, em momentos traduzidos como crises, que demandam reajustes nos modos e nos seus acoplamentos, e que acabam por caracterizar a superação de uma determinada fase do modo de produção⁵⁴.

Nesse sentido, Boyer define o modo de acumulação como

⁵⁰ A referência aos conceitos e à metodologia da Escola da Regulação Francesa, como categoria de análise útil ao desenvolvimento da pesquisa, não implica a concordância com todos os seus termos e consectários programáticos. Registra-se aqui a pertinente crítica de Braga e Tisescu ao caráter reformista das teorias da regulação, bem como à perspectiva restritiva em relação ao fenômeno do conflito de classes (BRAGA, Ruy. *A nostalgia do fordismo: modernização e crise na teoria da sociedade salarial*. São Paulo, Xamã, 2003; TISESCU, Alessandra Devulsky da Silva. *Aglietta e a teoria da regulação: Direito e capitalismo*. Tese de doutorado defendida perante a Faculdade de Direito da USP. 2014. 167pags.). Nesse sentido, a compreensão de Druck de que “algumas das categorias da Escola da Regulação, em sua formulação original, podem ser referidas e contextualizadas para se compreender metamorfoses que o próprio capitalismo sofreu, a exemplo das concepções de fordismo, modo de regulação e relação salarial, que podem ser reelaboradas à luz dos contextos históricos de cada sociedade nacional” (DRUCK, Graça. *A teoria da regulação transforma-se em “técnica de regulação” em tempos neoliberais?*. In *Revista Brasileira de Ciências Sociais*, vol. 20, n. 57, pp. 180-185. Disponível em <http://www.scielo.br/pdf/rbcsoc/v20n57/a11v2057>. Acesso em 28/2/2017, 8h37min).

⁵¹ AGLIETTA, Michel. *Regulation y crisis del capitalismo: la experiencia de los Estados Unidos*. Madrid, Espanha: Siglo XXI editores, 1991.

⁵² BOYER, Robert. *A teoria da regulação: uma análise crítica*. São Paulo: Ed. Nobel, 1990.

⁵³ *Idem*.

⁵⁴ *Idem, passim*.

o conjunto de regularidades que asseguram uma progressão salarial geral e relativamente coerente da acumulação de capital, ou seja, que permitam absorver ou repartir no tempo as distorções e desequilíbrios que surgem permanentemente ao longo do próprio processo⁵⁵.

Já o modo de regulação, segundo Boyer, seria compreendido como

a conjunção de formas institucionais que cria, direciona e, em alguns casos, dificulta os comportamentos individuais e predetermina os mecanismos de ajustamentos nos mercados que, na maioria das vezes, resultam de um conjunto de regras e de princípios de organização sem os quais não poderiam funcionar⁵⁶.

Aglietta, por sua vez, define modo de regulação como “um conjunto de mediações que mantém as distorções produzidas pela acumulação do capital nos limites compatíveis em relação à coesão social no seio das nações”⁵⁷.

Lipietz compreende modo de regulação como “a materialização do regime de acumulação, que toma a forma de normas, hábitos, leis, redes de regulamentação, etc. que garantam a unidade do processo, isto é, a consistência apropriada entre os comportamentos individuais e o esquema de reprodução”⁵⁸.

O **modo de regulação**, assim, seria um arranjo histórico capaz de assegurar a continuidade de um conjunto de decisões descentralizadas que acoplam um determinado modo de acumulação, compreendido como o conjunto das regularidades que asseguram uma progressão geral e relativamente coerente da acumulação do capital, ou seja, que permitam absolver ou repartir no tempo as distorções e os desequilíbrios que surgem permanentemente ao longo do processo⁵⁹.

De forma objetiva, o modo de regulação seria composto pela forma de organização do Estado, pelas relações de trabalho, pelo regime monetário e financeiro, pela relação interconcorrencial capitalista e, ainda, pelo regime internacional⁶⁰.

A normatividade jurídica, essencialmente contraditória, eis que moldada em concessões e conservações, é face presente em alguns dos elementos desse quadro, mas incapaz, por si própria, de determinar a conformação do fenômeno como um todo.

⁵⁵ BOYER, Robert. *A teoria da regulação: uma análise crítica*. São Paulo: Ed. Nobel, 1990, p. 71-72.

⁵⁶ *Idem*, p. 80.

⁵⁷ AGLIETTA, Michel. *Régulation et crises du capitalisme*. 3ªed. Paris: Odele Jacob, 1997 *apud* BRAGA, Ruy. *A nostalgia do fordismo: modernização e crise na teoria da sociedade salarial*. São Paulo, Xamã, 2003, p. 412.

⁵⁸ LIPIETZ, A. “New tendencies in the international division of labour: regimes of accumulation and modes of regulation”. In A. Scotte e M. Storper (eds), *Production, Work territory; the geographical anatomy of industrial capitalism*. Londres, 1986 *apud* HARVEY, David. *A Condição Pós-Moderna*. São Paulo: Editora Loyola, 2003.

⁵⁹ BOYER, R. *La théorie de la régulation: une analyse critique*. Paris: La Découverte, 1986 *apud* BRAGA, Ruy. *A nostalgia do fordismo: modernização e crise na teoria da sociedade salarial*. São Paulo, Xamã, 2003.

⁶⁰ BOYER, Robert. *A teoria da regulação: uma análise crítica*. São Paulo: Ed. Nobel, 1990.

A construção teórica da Escola da Regulação, a partir da obra de Aglietta⁶¹, se desenvolve com base no estudo da crise do modelo fordista nos Estados Unidos, considerando as características do modo de regulação e do modo de acumulação então vigentes. Apontando para as contradições internas, do modo de acumulação ou de regulação, observou-se que tais contradições passaram a reclamar uma nova estrutura institucional e econômica para o funcionamento das sociedades capitalistas.

A crise do modelo fordista apontava então para elementos como a queda da taxa de lucro, a derrocada do Estado Social, que operava a institucionalidade necessária ao embasamento do pacto fordista, bem como para o acirramento da luta de classes, com o inconformismo operário e o relativo incremento de sua organização no período⁶². Tais elementos localizavam-se tanto no modo de acumulação como no modo de regulação que, a partir de então, evidenciaram seu desajuste.

A metodologia subjacente a tais teorias pressupõe compreender a complexidade da articulação entre estrutura social e práxis histórica dos sujeitos, numa abordagem multidisciplinar e anti-reducionista das instituições sociais, destacando a historicidade das sociedades contemporâneas⁶³.

Na compreensão dos seus idealizadores, modo de acumulação e modo de regulação são historicamente determinados pelas relações sociais, compreendidas aí as relações institucionais e os conflitos atinentes à relação salarial, com a capacidade de luta e organização da classe trabalhadora.

Harvey vislumbra a utilidade dessa abordagem, tendo em vista que ela permite concentrar atenções nas complexas inter-relações, hábitos, práticas políticas e formas culturais que permitem que um sistema capitalista altamente dinâmico, e, por isso mesmo, instável, funcione coerentemente em um determinado período histórico. Entende o autor que a riqueza da contribuição da Escola da Regulação estaria na insistência em que sejam levados em conta o conjunto total de relações e arranjos que contribuem para a acumulação capitalista num certo recorte temporal⁶⁴.

⁶¹ AGLIETTA, Michel. *Regulation y crisis del capitalismo: la experiencia de los Estados Unidos*. Madrid, Espanha: Siglo XXI editores, 1991.

⁶² DRUCK, Maria da Graça. *Terceirização: (des)fordizando a fábrica*. São Paulo: Boitempo, 1999, p. 69.

⁶³ ALMEIDA FILHO, Niemeyer; PAULANI, Leda Maria. Regulação social e acumulação por espoliação – reflexão sobre a essencialidade das teses da financeirização e da natureza do Estado na caracterização do capitalismo contemporâneo. *Economia e Sociedade*, [S.l.], v. 20, n. 2, p. 243-272, jan. 2016. ISSN 1982-3533. Disponível em: <<http://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/ecos/article/view/8642348>>. Acesso em: 28 fev. 2017.

⁶⁴ HARVEY, David. *A Condição Pós-Moderna*. São Paulo: Editora Loyola, 2003. p. 117-118.

Leda Paulani e Niemeyer Almeida explicam, a partir do diálogo entre Hirsch e as teorias da regulação, que a ideia de Estado enquanto agente regulador precisa ser desenvolvida em atenção aos limites da atuação do Estado numa sociedade capitalista, que não figura como agente autônomo tampouco como agente dominado, mas relativamente independente. Compreendem que os conflitos e processos sociais contraditórios são movidos por indivíduos que, a um só tempo, integram classes sociais específicas e são sujeitos jurídicos civis livres e iguais, de modo que, embora o Estado se imponha e se mantenha a partir desses processos, não os reduz em si⁶⁵.

Nesse sentido, Paulani e Almeida entendem que a regulação não está limitada ao âmbito estatal, mas ocorre socialmente por uma operação simultânea praticada e reciprocamente influenciada por diversas instituições. Trata-se, portanto, de “um sistema de regulação, que consiste numa multiplicidade de instituições, organizações e conexões sociais”⁶⁶.

Daí porque nem todas as redes estariam necessariamente subordinadas ao modelo de acumulação, estabelecendo entre si relações contraditórias que “limitam o poder de ação do Estado enquanto instância fiadora da produção e da reprodução dominante capitalista”⁶⁷.

A compreensão, portanto, permite pensar a respeito das complexas interações entre a organização do trabalho, as diretrizes estatais, os interesses da reprodução capitalista e os processos social e político subjacentes a esses fatores.

Giuseppe Cocco também dialoga com tal abordagem, ao considerar que se deve evitar uma crítica ao Estado que não reconheça o papel político das classes produtoras, e, por consequência, as características públicas dos seus processos de produção e reprodução⁶⁸.

Mascaro, aderindo às escolas de regulação, a partir de uma interpretação crítica, entende o **regime de acumulação** e o **modo de regulação** enquanto elementos articulados e defende o uso dessas categorias intermediárias para interpretação das relações entre Estado, Direito, Economia e sociedade. Para ele, enquanto o regime de acumulação daria conta das “dinâmicas econômicas constituintes de cada uma das fases internas do capitalismo”, o modo

⁶⁵ ALMEIDA FILHO, Niemeyer; PAULANI, Leda Maria. Regulação social e acumulação por espoliação – reflexão sobre a essencialidade das teses da financeirização e da natureza do Estado na caracterização do capitalismo contemporâneo. *Economia e Sociedade*, [S.l.], v. 20, n. 2, p. 243-272, jan. 2016. ISSN 1982-3533. Disponível em: <<http://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/ecos/article/view/8642348>>. Acesso em: 28 fev. 2017.

⁶⁶ *Ibidem*.

⁶⁷ A crise econômica atual, por exemplo, decorreria, para os autores, da incapacidade dos mecanismos de regulação de conter ordenações espaço-temporais não deletérias e de fomentar mecanismos de espoliação que aliviam a sobreacumulação (*Ibidem*).

⁶⁸ COCCO, Giuseppe. *Trabalho e Cidadania: produção e direitos na crise do capitalismo global*. São Paulo: Cortez, 2012, p. 131.

de regulação compreenderia “as específicas articulações do econômico com o político e o social nessas mesmas fases”⁶⁹.

Enquanto esfera privilegiada do conflito e da atuação concomitante e, muitas vezes, concorrentes de diversos sujeitos, o modo de regulação consistiria no campo de conflitos por um dado modelo de exploração do trabalho:

Para que haja a possibilidade de apropriação do resultado do trabalho de terceiros, recrutados mediante contratos, há formas sociais e uma série de mecanismos políticos e jurídicos que consolidam um núcleo institucional suficiente e próprio à acumulação. Além de serem constituídos objetivamente por tais formas sociais, as classes trabalhadoras agem no contexto dessas instituições, incorporando no mais das vezes seus valores médios – respeito à ordem, aos contratos, à propriedade privada, ao Estado. Não só o que é explicitamente público entra nessa conta institucional, mas também uma rede vasta e estrutural que perpassa entidades, sindicatos, igrejas, escolas, família, cultura, e meios de comunicação de massa. A esse complexo institucional, centrado no Estado, mas maior que os seus contornos autodeclarados, pode-se denomina-lo modo de regulação⁷⁰.

Observe-se que a partir de tal conceito, longe de se considerar a regulação como um jogo restrito às instituições estatais, se compreende a complexidade que perpassa as próprias instituições, numa noção ampla de Estado que o compreende como “uma condensação de relações sociais específicas”⁷¹, que, embora seja fundamental à reprodução da sociabilidade do capitalismo, é atravessada pelo conflito de classes e suas pressões de modo específico e relativamente independente⁷².

⁶⁹ MASCARO, Alysson Leandro. *Estado e forma política*. São Paulo: Boitempo, 2013, p. 112-113.

⁷⁰ *Idem*, p. 113.

⁷¹ Tal como delineado por Poulantzas, se recusa a compreensão de que o Estado seja uma estrutura predeterminada dentro da sociedade de classes, em condução monoliticamente orientada ao favorecimento dos interesses das classes dominantes. Do contrário, compreende-se que, de fato, o conflito fundante da sociedade de classes se transfere para o seio do Estado, que, todavia, guarda autonomia *relativa* em face de cada um dos polos desse conflito, de modo que a orientação estatal, a depender da correlação histórica de forças entre o capital e o trabalho, pode figurar como instituição que confirma condições de dominação ou que acomoda algumas transformações dessa estrutura. O Estado seria, portanto, uma “condensação material e específica de uma relação de forças entre classes e frações de classes”. As contradições e lutas de classe são, portanto, constitutivas do Estado, bloco de poder que se reveste de autonomia relativa em relação aos segmentos sociais conflitantes. A análise de Poulantzas é elucidativa na medida em que não retira o Estado capitalista dos contextos socioeconômicos nos quais ele se insere e pelos quais ele é moldado, mas também não desconsidera outros conflitos políticos que se apresentam na sociedade e que também interferem nas condições materiais de produção. Os movimentos de luta dos trabalhadores e as conquistas por eles alcançadas em face do Estado se inseriram, portanto, nesse movimento (POUTLANZAS, Nicos. *O Estado, o poder, o socialismo*. Rio de Janeiro: Edições Graal, 1980).

⁷² MASCARO, Alysson Leandro. *Estado e forma política*. São Paulo: Boitempo, 2013, p. 24.

Nesse sentido, se os regimes de acumulação seguem uma tendência ao constrangimento econômico, por outro lado, os modelos de regulação estariam necessariamente assentados em uma multiplicidade de interesses, forças e relações sociais⁷³.

Importante observar que as teorias da regulação desenvolvem categorizações das fases do capitalismo compreendendo crises e transições dos modelos de acumulação como algo inerente ao funcionamento do sistema, e observando que as transformações dos modelos de acumulação demandam e são demandadas por transformações nos modelos de regulação. Dessa forma, a ênfase maior dos estudos da Escola de Regulação foi compreender a acoplagem entre o modo de acumulação fordista (acumulação intensiva, com produção e consumo de massa, estabilidade do crescimento, controle monetário e cambial, rede de proteção social, etc.) e um modo de regulação específico que o amparava (assentado na regulamentação do trabalho, ampliação dos direitos sociais e previdenciários, bem como na institucionalidade do Estado de Bem-Estar Social)⁷⁴.

A transição verificada após 1970, com a crise do fordismo, e a prevalência, a partir da década de 1980, de um regime de acumulação pautado na presença massiva de capitais financeiros internacionalizados, acompanhado de um padrão de precarização das relações de trabalho, com enfraquecimento das lutas políticas, dos movimentos sociais e sindicais e ascensão de uma hegemonia conservadora implicará a manifestação de um novo modelo de regulação que se intitula **neoliberalismo**.

O novo padrão de acumulação flexível apresentado por Harvey⁷⁵ tende a colocar a seu serviço um novo modo de regulação que, longe de sintetizar-se num mero recuo da atuação estatal no campo econômico, traduz-se, nas palavras de Mascaro, em “um modo específico de presença do Estado na economia”⁷⁶, que se assentará, do ponto de vista das relações sociais e políticas, numa nova racionalidade, como apontam Laval e Dardot⁷⁷.

Das contribuições colhidas da produção da Escola da regulação, podem-se extrair as seguintes conclusões:

1) *A historicidade, complexidade e conflituosidade das relações econômicas*, que devem ser compreendidas a partir das particularidades de cada tempo, lugar e condição

⁷³ MASCARO, Alysson Leandro. *Estado e forma política*. São Paulo: Boitempo, 2013, p. 126.

⁷⁴ *Idem*, p. 120-121.

⁷⁵ HARVEY, David. *A Condição Pós-Moderna*. São Paulo: Editora Loyola, 2003.

⁷⁶ MASCARO, Alysson Leandro. *Estado e forma política*. São Paulo: Boitempo, 2013, p. 118 e 122-123.

⁷⁷ DARDOT, Pierre; LAVAL, Christian. *A nova razão do mundo: ensaio sobre a sociedade neoliberal*. São Paulo: Boitempo, 2016.

histórica, bem como a partir das interrelações existentes entre a política, o direito e as relações sociais, nas quais o trabalho ocupa posição de centralidade;

2) *A complexidade da ideia de regulação*, que não se confunde com o conceito de mera intervenção estatal, fazendo compreender que, para além da atuação do Estado, a reprodução capitalista é determinada pelas relações de trabalho, pelas relações internacionais, pelas questões monetárias e, ainda, pela concorrência;

3) *As relações sociais e o direito afetam e são afetados pelas transformações econômicas de uma forma sistêmica*, uma vez que as crises do sistema capitalista e suas respectivas superações ocorrem no seio e modificam tanto o modo de regulação como o modo de acumulação.

4) *o Estado seria uma totalização quase que contraditória de compromissos institucionalizados, que, todavia, são interdependentes em relação às demais formas institucionais*⁷⁸.

Colhido esse panorama mais amplo, cumpre observar que no âmbito específico da regulação das relações de trabalho, o foco da regulação, para além da manutenção dos níveis de salário, consumo e lucro satisfatórios à acumulação capitalista, se volta ao cumprimento dos padrões de contratação estabelecidos na legislação trabalhista e suas constantes atualizações, que resultam das contradições e disputas de classe em cada momento histórico.

A **regulação do trabalho**, nesse prisma, é atravessada pelas reivindicações dos trabalhadores e demais grupos sociais organizados, mas também é pressionada pelos interesses da acumulação capitalista, numa dinâmica conflitiva que molda e é moldada pelo aparato estatal regulatório, que guarda relativa independência em relação aos sujeitos envolvidos⁷⁹.

Importante considerar que tais processos se desenvolvem numa perspectiva macro, considerando-se, por exemplo, as lutas políticas travadas pela classe trabalhadora em instâncias legislativas que transcendem os limites do ambiente de trabalho (a exemplo da greve geral do dia 28 de abril de 2017, e da construção política das centrais sindicais em oposição aos projetos de reforma trabalhista e previdenciária⁸⁰), mas também na perspectiva das condutas cotidianas de enfrentamento e submissão que se desenvolvem no dia-a-dia de

⁷⁸ BOYER, Robert. *A teoria da regulação: uma análise crítica*. São Paulo: Ed. Nobel, 1990.

⁷⁹ POUTLANZAS, Nicos. *O Estado, o poder, o socialismo*. Rio de Janeiro: Edições Graal, 1980.

⁸⁰ El País, 29/4/2017. *Greve geral: cidades esvaziadas e bombas em frente à casa de Temer*. Disponível em: https://brasil.elpais.com/brasil/2017/04/28/politica/1493375909_677524.html Acesso em 3/8/2017, 11h09min.

cada ambiente de trabalho, no qual se concretiza uma determinada forma de regulação das relações de trabalho ali desenvolvidas.

A capacidade do trabalho e das dinâmicas de trabalho de conformar subjetividades, moldando-as ideologicamente à participação nos processos de disputa pela regulação, é, pois, parte inerente à regulação do trabalho⁸¹. Mascaró enuncia:

As sociedades capitalistas, além de gerar sistemas de expectativas relacionais, constituem também subjetividades intrinsecamente mergulhadas na lógica da mercadoria. Geralmente as crises do capital não se apresentam aos indivíduos, grupos e classes como ocasião da superação do modo de produção, mas, sim, como fatores excepcionais e indesejáveis num modo de vida que é por eles presumido como estável ou mesmo “natural”. Nesse sentido, as crises se desenvolvem no seio de estruturas ideológicas resistentes. Grandes crises abalam tais estruturas, mas, em geral, mantêm seu núcleo profundo: a subjetividade como mensuração social, o consumo, a apropriação de bens, a mercantilização do mundo. As mudanças do regime de acumulação e do modo de regulação se fazem dentro das bases gerais da própria reprodução capitalista⁸².

Portanto, com respaldo nas contribuições acima, é possível compreender, a partir da ideia de centralidade do trabalho, que a regulação que o determina é interdependente em relação às políticas cambiais, à divisão internacional do trabalho, à dinâmica concorrencial, além das questões do direito estatal, das disputas sindicais e das disputas políticas e ideológicas, bem como das políticas estatais de redistribuição e inclusão, entre outros fatores que compõem um determinado modo de regulação.

Por isso, discutir a regulação das relações de trabalho, além de outras mediações de ordem econômica, implica discutir não apenas o papel do Estado, por meio das múltiplas instituições que mediam a aplicação da legislação trabalhista, mas também contempla a observação da atuação conflituosa dos capitalistas, na condição de gestores da força de trabalho e reprodutores de uma determinada hegemonia, e dos trabalhadores, na construção de processos de resistência e disputa pela redução da exploração do trabalho, pela efetivação e ampliação dos direitos fundamentais trabalhistas, bem como por pautas políticas mais gerais que contemplem os interesses de classe.

1.1.3. Regulação social do trabalho: entre instituições e sujeitos

Recolhendo as diversas contribuições sobre o tema, o desafio da pesquisa é, sem a pretensão de abarcar todos os fatores que uma teoria econômica ponderaria para reconhecer o

⁸¹ HARVEY, David. *A Condição Pós-Moderna*. São Paulo: Editora Loyola, 2003, p. 119.

⁸² MASCARÓ, Alysson Leandro. *Estado e forma política*. São Paulo: Boitempo, 2013, p. 127.

conceito de regulação⁸³, adotar uma noção de **regulação social do trabalho** que possa lançar luzes sobre o papel dos trabalhadores, representados ou não por suas instituições sindicais, em disputa com seus empregadores, nessa articulação dialética entre normas, sujeitos e instituições que objetivam colocar limites à exploração do trabalho.

Revisitando pesquisas anteriores sobre o tema, desenvolvidas especificamente sobre a **regulação do trabalho**, verifica-se um conceito de regulação centrado na ideia de intervenção estatal.

Krein, por exemplo, entende por regulação social do trabalho, “o conjunto de normas e instituições que foram criadas num determinado país no sentido de reduzir o desequilíbrio presente na relação capital-trabalho”^{84 85}.

Em outra oportunidade, Krein e Biavaschi adotam a noção de regulação pública do trabalho, a partir da contribuição de Dedecca (1999), para compreendê-la como uma abordagem com maior ênfase “às normas produzidas no âmbito do Estado”⁸⁶. Essa opção, então, fora fundamentada na “compreensão de que o modelo brasileiro é o legislado, sendo o Estado o definidor prevalente das regras do trabalho e da proteção social (Noronha, 1998 e Cardoso, 2003)”⁸⁷.

⁸³ Como já apresentado, o modo de regulação, nos termos desenvolvidos pela Escola da Regulação Francesa, abrange a complexidade das intervenções estatais no domínio produtivo, envolvendo monitoramento das taxas de câmbio e de fluxos monetários externos, por exemplo (ALMEIDA FILHO, Niemeyer; PAULANI, Leda Maria. Regulação social e acumulação por espoliação – reflexão sobre a essencialidade das teses da financeirização e da natureza do Estado na caracterização do capitalismo contemporâneo. *Economia e Sociedade*, [S.l.], v. 20, n. 2, p. 243-272, jan. 2016. ISSN 1982-3533. Disponível em: <<http://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/ecos/article/view/8642348>>. Acesso em: 28 fev. 2017).

⁸⁴ KREIN, José Dari. *Debates contemporâneos: economia social e do trabalho*, 8: as relações de trabalho na era do neoliberalismo no Brasil. São Paulo: LTr, 2013, p. 21.

⁸⁵ Nesse mesmo sentido a perspectiva de Adalberto Cardoso e Telma Lage, que ressalvam, todavia, um espaço para a atuação negocial dos sindicatos (CARDOSO, Adalberto; LAGE, Telma. *As normas e os fatos: desenho e efetividade das instituições de regulação do mercado de trabalho no Brasil*. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2007). Filgueiras, ao investigar a regulação do emprego no Brasil, adota conceito idêntico (FILGUEIRAS, Vitor. *Estado e direito do trabalho no Brasil: regulação do emprego entre 1988 e 2008*. (Tese de Doutorado). Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas da UFBA. Orientadora: Graça Druck. 2012), que também foi por mim reportado em estudo com recorte mais específico sobre a atuação do Poder Judiciário (DUTRA, Renata Queiroz. *Do outro lado da linha: poder judiciário, regulação e adoecimento dos trabalhadores em call centers*. São Paulo: LTr, 2014). Igualmente, identifica-se em Mendes a mesma perspectiva (MENDES, Marcus Menezes Barberino. *Justiça do trabalho e mercado de trabalho: interação entre poder judiciário e a regulação do trabalho no Brasil*. São Paulo: LTr, 2007), afinada ao propósito da pesquisa do autor de analisar o Poder Judiciário.

⁸⁶ KREIN, José Dari y DE BARROS BIAVASCHI, Magda. Brasil: os movimentos contraditórios da regulação do trabalho dos anos 2000. In: *CDC [online]*. 2015, vol.32, n.89, pp. 47-82. ISSN 2443-468X

⁸⁷ *Idem*.

A ideia de regulação do trabalho, nessa chave, parte da compreensão do fenômeno regulatório como o resultado da **ação de instituições públicas na efetivação de um dado quadro normativo de regência das relações de trabalho**⁸⁸.

Esse viés é capaz de lançar luzes sobre a atuação das instituições públicas no cumprimento da legislação trabalhista, bem como sobre eventuais distanciamentos entre a práxis dessas instituições e as prescrições abstratas do direito, ou mesmo sobre a decisiva contribuição dessas instituições em processos mais gerais de flexibilização dos contratos de trabalho.

Todavia, tal recorte conceitual, centrado nas instituições públicas, retira do seio do conceito de regulação a participação dos sujeitos sociais (trabalhadores e capitalistas) na disputa pela regência legal das relações de trabalho, embora, evidentemente, nenhum dos autores acima citados desconsidere ou reduza a importância da luta de classes em relação ao fenômeno do trabalho e de sua regulação. A colocam, todavia, em posição marginal em relação à atuação concreta das instituições públicas no fazer regulatório.

Nos limites do objeto a ser analisado (a regulação das relações de trabalho no setor de teletendimento em Salvador, a partir do marco do Direito Constitucional e do Direito do Trabalho), a pesquisa pressupõe que integram a ideia de regulação tanto os passos institucionais adotados na seara pública para o suposto cumprimento da legislação trabalhista⁸⁹, mas também a atuação institucional dos sujeitos empregadores e a atuação não institucionalizada, de indivíduos e coletividades de trabalhadores, na construção e disputa de suas perspectivas regulatórias. Compreende-se que a observação da complexidade da atuação dos diversos sujeitos permite ampliar e aproximar a leitura que se faz da legislação trabalhista a partir de um viés constitucional de proteção.

Sem perder de vista o papel decisivo das instituições públicas de coerção e fiscalização do Direito do Trabalho, a ideia é desnudar os processos de disputa em torno dessa mesma regulação (ou seja, não da norma e do seu conteúdo, mas de sua efetiva incidência nas relações concretas de trabalho), que são moldados em ações, omissões e contradições entre os diversos sujeitos envolvidos.

Nesse processo dialético, no qual estão envolvidas as instituições públicas de vigília do Direito do Trabalho (no contexto brasileiro, notadamente, Ministério Público do Trabalho, Ministério do Trabalho, Justiça do Trabalho e INSS), certamente observa-se o importante

⁸⁸ FILGUEIRAS, Vitor. *Estado e direito do trabalho no Brasil: regulação do emprego entre 1988 e 2008*. (Tese de Doutorado). Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas da UFBA. Orientadora: Graça Druck. 2012

⁸⁹ O que convencionalmente tem-se denominado de regulação pública do trabalho.

papel dos próprios empregadores, ao instituírem padrões de gestão das suas atividades econômicas e da força de trabalho que contratam, bem como os processos de resistência e luta dos trabalhadores envolvidos nesses processos de trabalho.

Assim, a regulação não é somente concretizada no plano dos “aplicadores do direito”, mas também pelos próprios sujeitos desses direitos, que se articulam, individual e coletivamente na vivência cotidiana das relações de trabalho e no exercício de seus direitos, inclusive de provocar as instituições públicas.

A categoria de análise da questão proposta é a experiência, tal como compreendida por Thompson⁹⁰. Ou seja, considera-se aqui a experiência cotidiana de enfrentamento de situações de exploração e violação de direitos e a agência desenvolvida pelos trabalhadores em face destas⁹¹ como elementos constitutivos dos processos regulatórios certamente margeados por esquemas de dominação.

Essa dimensão do fenômeno da regulação do trabalho se levanta, não somente na tentativa de contemplar uma maior complexidade das lutas sociais que conformam a regulação, mas também no sentido de atentar para uma peculiaridade histórica do sistema capitalista em relação à flexibilidade de suas dinâmicas que são, por diversas estratégias, refratárias à regulação e que impõem um determinado modo de ser, mais vulnerável, à classe trabalhadora.

De um lado, a atuação dos empregadores se desenvolve de modo ágil e compatível com a velocidade do capital, se apresentando de forma organizada ou desorganizada, espacial e temporalmente, conforme o melhor proveito se reverta ao processo de acumulação⁹². De outro, as empresas se defrontam com a representação da resistência dos trabalhadores no processo de trabalho de forma não necessariamente institucionalizada: as instituições sindicais não encerram os mecanismos de fala e ação dos trabalhadores, que atuam em processos de resistência também não organizados, coletivos ou mesmo individuais, que, todavia, não podem ser desconsiderados.

A construção espontânea das resistências dos trabalhadores, que compõem o processo do fazer-se dessa classe⁹³, é produto e produtora da regulação, uma vez que a estrutura regulatória tem impactos na construção de subjetividades individualizantes,

⁹⁰ THOMPSON, E. P. *A miséria da teoria ou um planetário de erros: uma crítica ao pensamento de Althusser*. Rio de Janeiro: Zahar Editores, 1981, p. 15.

⁹¹ MATTOS, Marcelo Badaró. E. P. Thompson no Brasil. In *Revista Outubro*, Edição 14, fevereiro/2006, p. 81-110.

⁹² HARVEY, David. *A Condição Pós-Moderna*. São Paulo: Editora Loyola, 2003.

⁹³ THOMPSON, E. P. *As peculiaridades dos ingleses e outros artigos*. Campinas: Editora da Unicamp, 2001.

conformadas e localizadas no tempo de uma forma adequada à dinâmica do capital⁹⁴, ao mesmo tempo em que a materialização desse processo é dialeticamente disputada⁹⁵.

Assim, a interferência possível dos trabalhadores na disputa pela regulação se desenvolve pelas vias sindicais institucionalizadas e, de forma menos coordenada e previsível, pela construção espontânea daqueles que vivem do trabalho, em sua **experiência**, compreendida como “a resposta mental e emocional, seja de um indivíduo ou de um grupo social, a muitos acontecimentos inter-relacionados ou a muitas repetições do mesmo acontecimento”⁹⁶.

A racionalidade neoliberal atravessa a construção dessa experiência e de seus significados de forma violenta, moldando-a e podendo sua aceitação social.⁹⁷ Entretanto, mesmo a profundidade desse processo não tem o condão de eliminar suas contradições e tampouco de aniquilar resistências possíveis.

Precisamente, compreender a relativa autonomia e, portanto, a relativa subordinação dos agentes estatais às interferências ideológicas e às suas predisposições de classe, vislumbrando de que forma a regulação pública se desvia da prescrição normativa estabelecida em leis e na Constituição é parte necessária do mapeamento e crítica a respeito da arquitetura institucional de regulação das relações de trabalho num dado contexto histórico.

Todavia, vislumbrar essa mesma conflituosidade e as contribuições subjetivas na conduta dos sujeitos trabalhistas para os processos regulatórios demanda um esforço de compreensão das resistências e conformismos não institucionalizados desses sujeitos.

A manifestação dos capitalistas é determinada pela própria estrutura empresarial, normatização interna e modo de direção e disciplinamento da força de trabalho, ao passo que, quanto aos sujeitos trabalhadores, a dificuldade de organização coletiva faz com que uma perspectiva de passividade em relação aos processos regulatórios se apresente.

⁹⁴ HARVEY, David. *A Condição Pós-Moderna*. São Paulo: Editora Loyola, 2003, P. 119.

⁹⁵ Thompson registra, por exemplo, que no Século XVIII, na Inglaterra, os trabalhadores repetidamente se insurgiam por meio de ações populares mais ou menos espontâneas para regular os preços dos alimentos que deveriam comprar com seus salários. Observando abusos na fixação do preço do pão, da carne ou do queijo, os trabalhadores provocavam “motins”, mediante os quais impunham preços reputados justos aos bens de consumo e permaneciam ocupando as praças dos mercados até que estes preços fossem institucionalizados. Os grupos que assim procediam, intitulados “reguladores” ou grupos de “taxação popular” cuidavam para que os trabalhadores pagassem o valor justo pelas mercadorias e, ao cabo do movimento, entregavam os valores correspondentes aos vendedores. (THOMPSON, E. P. *A formação da classe operária inglesa*, volume I: a árvore da Liberdade. São Paulo: Paz e Terra, 2011, p. 77-81).

⁹⁶ THOMPSON, E. P. *A miséria da teoria ou um planetário de erros: uma crítica ao pensamento de Althusser*. Rio de Janeiro: Zahar Editores, 1981, p. 15.

⁹⁷ DARDOT, Pierre; LAVAL, Christian. *A nova razão do mundo: ensaio sobre a sociedade neoliberal*. São Paulo: Boitempo, 2016.

Sem desconsiderar a posição de hipossuficiência e vulnerabilidade dos trabalhadores em relação ao fenômeno do assalariamento, que certamente mitiga o impacto das suas condutas de resistência em relação ao efetivo cumprimento da legislação trabalhista, capturar a contradição desse papel, que, ao tempo em que é subordinada e submetida a processos agressivos de exploração no ambiente de trabalho, também constrói paulatinamente condutas de resistência, nem sempre amparadas pela linguagem do Direito, parece relevante.

Há, portanto, alguma ambiguidade no papel dos trabalhadores em relação ao processo de regulação do trabalho, porquanto, ao passo que são destinatários de proteção e sujeitos cuja vulnerabilidade diante do capital, notadamente quanto à negociação do contrato de trabalho com plena autonomia, se presume como suposto do Direito do Trabalho e a uma regulação não mercantil das relações de trabalho⁹⁸, estão inseridos, na vivência cotidiana das relações de trabalho, em processos dialéticos de resistência, individuais e coletivos, que, em maior ou menor medida, disputam um lugar nas relações de produção e na vida⁹⁹.

Como explica Marilena Chauí, a ambiguidade não é falha, defeito ou carência de sentido, mas uma forma de existência dos seres e objetos culturais¹⁰⁰. Nas palavras da filósofa:

Ora, seres e objetos culturais nunca são dados, são postos por práticas sociais e históricas determinadas, por formas de sociabilidade, da relação intersubjetiva, grupal, de classe, da relação com o visível e com o invisível, com o espaço e o tempo, como possível e o impossível, com o necessário e o contingente. Para que algo seja isso ou aquilo ou isso e aquilo é preciso que seja assim posto ou constituído pelas práticas sociais¹⁰¹.¹⁰²

Importante perceber, como em Marx, que o trabalho sob o pressuposto da propriedade privada não implica apenas a produção de mercadorias, mas também dos trabalhadores a si mesmos e dos demais sujeitos com os quais este se relaciona, acionando individualidades e existências para o outro. O caráter social do trabalho está demarcado na

⁹⁸ SILVA, Sayonara Grillo Coutinho Leonardo da.; HORN, Carlos Henrique. O princípio da proteção e a regulação não-mercantil do mercado e das relações de trabalho. *Revista de Direito do Trabalho (RDT)*, Editora Revista dos Tribunais, ano 34, vol. 32, out/dez de 2008, p. 185-205.

⁹⁹ O reconhecimento de tais mecanismos e de seu potencial interventiva, como os resultados dessa pesquisa irão demonstrar, não negam, mas reafirmam a imperatividade do princípio da proteção ao trabalho.

¹⁰⁰ CHAUI, Marilena. *Conformismo e resistência: aspectos da cultura popular no Brasil*. São Paulo: Editora Fundação Perseu Abramo, 2014. P. 103

¹⁰¹ *Idem*.

¹⁰² E complementa a autora: As interpretações ambíguas, paradoxais, contraditórias que coexistem no mesmo sujeito, criando a aparência de incoerência, na verdade exprimem um processo de conhecimento, a criação de uma cultura e de um saber, a partir de ambiguidades que não estão na *consciência* dessa população, mas na *realidade* em que vivem (CHAUI, Marilena. *Conformismo e resistência: aspectos da cultura popular no Brasil*. São Paulo: Editora Fundação Perseu Abramo, 2014).

medida em que a sociedade produz sujeitos ao mesmo tempo em que é produzida por esses mesmos sujeitos¹⁰³.

A partir dessa construção, a perspectiva da psicodinâmica do trabalho também captura a ambiguidade de que trata Chauí. Numa semântica decorrente da adoção da premissa marxista de que “o trabalho vivo não consiste apenas em produzir, mas implica ainda transformar-se a si próprio”, para o psicanalista francês Christophe Dejours, o trabalho não constitui apenas uma atividade, mas uma relação social, que se expande para o mundo exterior, caracterizado, por relações de poder e dominação¹⁰⁴:

Assim, o real do trabalho não é apenas o real no cumprimento de uma tarefa, ou seja, o que, pela experiência do corpo a corpo com a matéria e os objetos técnicos, faz-se conhecer pelo sujeito a partir de sua resistência e de seu domínio. Trabalhar também é experimentar a resistência do mundo social e, mais precisamente, das relações sociais na implantação da inteligência e da subjetividade. O real do trabalho não é apenas o mundo real objetivo, é ainda o real do mundo social¹⁰⁵.

Para alcançar a conclusão de que a organização do trabalho deve ser compreendida como questão política¹⁰⁶, Dejours revela o trabalho como um espaço potencial de construção de vínculo de solidariedade e de elaboração cotidiana de formas de resistência e agência em relação a contextos de opressão materializados no próprio trabalho, de modo que, na visão do autor, as potenciais relações entre trabalho e emancipação residiriam precisamente na possibilidade de construir, a partir do trabalho, processos de subjetivação coletivos e de inconformismo, em detrimento de processos de subjetivação vazios e adoecedores como aqueles aos quais o neoliberalismo tem conduzido.

Dejours observa expressamente que o trabalho não é apenas uma oportunidade de formação de elos entre os membros de um coletivo de trabalho para fins de regular a eficiência do trabalho, mas também para fins de estruturação “do viver junto e da comunicação orientada rumo ao entendimento”¹⁰⁷.

Nesse sentido, as experiências das clínicas do trabalho¹⁰⁸ voltam-se à observação também das formas de defesa, individuais e coletivas, desenvolvidas no espaço de trabalho, e

¹⁰³ MARX, Karl. *Manuscritos econômico-filosóficos*. São Paulo: Boitempo, 2010, pp. 106-107.

¹⁰⁴ DEJOURS, Christophe. *Trabalho vivo: Trabalho e emancipação*. V. 2. Brasília: Editora Paralelo 15, 2012.

¹⁰⁵ *Idem*, p. 36.

¹⁰⁶ *Idem*, p. 202.

¹⁰⁷ *Idem*, p. 58.

¹⁰⁸ Sobre as clínicas do trabalho, elemento metodológico utilizado por Dejours para a construção de seus estudos em Psicodinâmica do Trabalho, pode-se apresentar o seguinte conceito: “A clínica do trabalho aproxima-se de uma clínica social, cuja pauta de pesquisa e intervenção é a realidade vivenciada pelos sujeitos. Em não sendo

que podem se apresentar de forma organizada, mas também de forma não organizada, implicando até mesmo condutas pouco éticas ou de agressividade dirigida a alguns membros do grupo ou a seus líderes, notadamente quando os trabalhadores se encontram, por alguma razão, perante o risco e o medo.

Para Dejours, um trabalho coletivo depende da reunião de dinâmicas singulares em uma dinâmica coletiva comum. Isso pressupõe um papel específico para a deliberação e, a partir dela, para o desenvolvimento dos processos de coordenação do trabalho em processos de cooperação no trabalho, que envolvam dinâmicas de solidariedade entre os sujeitos.

Nas palavras de Dejours:

O trabalhar, uma vez que se leva a sério esses dois registros fundamentais – a relação subjetiva com a tarefa que releva da ordem estritamente individual, de um lado; a cooperação que releva da ordem do coletivo, do outro – é todo ele político.¹⁰⁹

Ao enunciar que “trabalhar não é apenas produzir, é também viver junto”¹¹⁰, Dejours avança no sentido de compreender que a ligação entre trabalho e emancipação reside no poder de, a partir da experiência do trabalho, substituir o constrangimento da dominação “pela exigência de mensurar-se, de seu próprio grado, com os poderes de seu corpo e de sua inteligência confrontados à resistência do real”. Ou seja, “encontrar no trabalho a via que leva ao gozo de si, mediante ampliação da subjetividade e da revelação da vida em si”¹¹¹.

No prisma coletivo, seria o equivalente à ideia de “honrar a vida” por meio do trabalho, que, necessariamente se traduziria numa experiência política, na medida em construiria a solidariedade diante da adversidade a partir de mecanismos de resistência coletiva e assistência mútua. Nas palavras de Dejours, se “o nível individual do ‘trabalhar’ constitui uma dimensão política, o nível coletivo constitui o objeto político por inteiro”¹¹².

uma clínica exclusivamente do sujeito intrapsíquico, incorpora, em seus questionamentos, a produção social do sofrimento no trabalho, bem como a produção de circunstâncias pelas quais o trabalho é reconstruído pela ação coletiva e individual. Quer dizer, não é uma clínica do sofrimento, atenta, exclusivamente, aos aspectos deletérios e nocivos do trabalho; trata-se de uma clínica que, apesar de partir ou pressupor o sofrimento, vai além dele e enfatiza os aspectos criativos e construtivos do sujeito em sua experiência no trabalho” (BENDASSOLLI, Pedro Fernando; SOBOLL, Lis Andrea Pereira. Clínicas do trabalho: filiações, premissas e desafios. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, São Paulo, v. 14, n. 1, p. 59-72, jun.2011. Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S151637172011000100006&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em 3/8/2017, 11h33min).

¹⁰⁹ DEJOURS, Christophe. *Trabalho vivo: Trabalho e emancipação*. V. 2. Brasília: Editora Paralelo 15, 2012, p. 189.

¹¹⁰ *Idem*, p. 85.

¹¹¹ *Idem, ibidem*.

¹¹² *Idem*, p. 190

A ideia de emancipação, para Dejours, todavia, não se constitui num ponto de chegada, mas no caminho, no movimento de luta contra a relação de dominação. Essa luta se assentaria nas premissas de que o trabalho pode ser reconhecido como uma provação de si pela qual a subjetividade se revela, mas também como uma atividade com potencial de gerar ligações de cooperação para o viver junto, que são, afinal, o objeto da política. É nesse campo que se entrecruzariam a **centralidade do trabalho** enquanto categoria chave para o conhecimento e a **centralidade política do trabalho**¹¹³. Nas palavras do autor:

Pensar politicamente o trabalho é também centrar toda a atenção que ele merece à solidariedade técnica e à cooperação. Pois a cooperação repousa na mobilização dos recursos que estão no princípio mesmo de toda a ação, a saber a atividade deôntica¹¹⁴.

Isso pressupõe que a prescrição do trabalho possa ser questionada pelos coletivos de trabalho por meio de espaços de deliberação coletivos, com formação de uma vontade coletiva, que se revela essencialmente política.

É dizer, o resgate das condutas dos trabalhadores no ambiente de trabalho, como condutas políticas (não classificando como tal somente aquelas reverberadas fora dos ambientes de trabalho, no espaço da representação formal sindical), seria o salto para compreender que há vivência política no espaço do trabalho, ainda que marcada pela dominação. Essa mesma vivência, se contornada por luzes de resistência, guarda em si a potência de traduzir-se num espaço político de construção democrática.

Essa articulação dialoga diretamente com as premissas constitucionais de proteção ao trabalho digno¹¹⁵ que se apresentam, no Texto Constitucional de 1988, articuladas com as noções de cidadania política, seja na esfera pública seja no espaço da sociedade civil.

Relevante destacar que Dejours, ao lançar luzes sobre essas práticas reais do trabalho, permite observar a regulação em disputa nesse espaço, protagonizada pelos próprios trabalhadores, ainda que o façam em condições de desvantagem e com significativa sucumbência aos processos de dominação, inclusive subjetivos.

Nas palavras de Dejours:

O trabalho e as negociações sobre o trabalhar junto, que se iniciam no espaço de deliberação interno à organização ou à empresa, constituem uma atividade normativa que pode também ter incidências para além das regras de trabalho, alcançando os princípios e as regras de governança e de direção

¹¹³ DEJOURS, Christophe. *Trabalho vivo: Trabalho e emancipação*. V. 2. Brasília: Editora Paralelo 15, 2012, p. 175.

¹¹⁴ *Idem*, p. 176.

¹¹⁵ DELGADO, Gabriela Neves. *Direito Fundamental ao Trabalho Digno*. São Paulo: LTr, 2006.

da empresa como um todo (gerenciamento ou governança, como se costuma designar hoje no mundo empresarial)¹¹⁶.

[...]

Em uma empresa ou em um órgão público em que são mantidos os espaços de deliberação da organização do trabalho, muitos assalariados percebem com clareza seu poder de agir **sobre as instituições, sobre os órgãos de transmissão, sobre a interpretação dos textos, do regulamento, das leis**, graças à sua palavra, à sua participação nas instâncias com poder deliberativo, e graças à sua intervenção nos debates e nas assembleias [...] A experiência do agir institucional é muito desejada por permitir transcender a experiência ordinária do trabalho, conferindo-lhe um recurso na elaboração coletiva de dispositivos objetivando o interesse comum ou o interesse geral¹¹⁷.

Perceba-se que não há, na construção teórica acima desenvolvida, ocultamento das dinâmicas de captura e frustração das subjetividades que as atuais dinâmicas de gestão do trabalho engendram, mas, ao cabo, a sofisticação de perceber que, se o trabalho, dominado por esquemas subjetivos de submissão, pode se desenvolver em desagregação de coletivos de trabalho e fragilização da saúde mental dos trabalhadores, esse mesmo espaço abarca o potencial para seu oposto:

Afirmar que o trabalho em certas formas de organização do trabalho constitui um poder regenerador do político é também dizer que outras formas de organização do trabalho constituem de fato métodos de governança capazes de prejudicar também na esfera do político. Isso explica porque as forças coletivas de intervenção que brotam em condições particularmente desfavoráveis para o pensamento e para a deliberação racional devem ser consideradas com circunspeção¹¹⁸.

Em seu aprofundamento de análise a respeito das singularidades do trabalho vivo, Dejours lança luzes sobre o papel político das relações construídas entre os trabalhadores, no cotidiano dos ambientes de trabalho, encurtando a distância entre a experiência do trabalho e a atuação política da classe obreira. Nesse sentido, avança para politizar a experiência do trabalho no sentido da busca da emancipação dos sujeitos nele envolvidos, abarcando, evidentemente, a contribuição desses sujeitos na regulação dos processos de exploração de sua própria força laboral¹¹⁹.

A perspectiva de análise mencionada dialoga em grande medida com João Bernardo, que, em suas reflexões teóricas, inverte perspectivas de análise, propondo não uma economia da exploração, mas uma “economia dos processos revolucionários”, no sentido de lançar luzes

¹¹⁶ DEJOURS, Christophe. *Trabalho vivo: Trabalho e emancipação*. V. 2. Brasília: Editora Paralelo 15, 2012, p. 193-194.

¹¹⁷ *Idem*, p. 194-195.

¹¹⁸ *Idem*, p. 192.

¹¹⁹ *Idem*, *passim*.

sobre a agência dos trabalhadores em face das diversas formas de exploração e avanço do capitalismo. A compreensão do autor é apta para mediar o salto entre a compreensão dos microprocessos de resistência verificados dentro da organização do trabalho e a sua eventual conversão em uma potência reivindicatória mais ampla, de classe¹²⁰.

Para o autor, o capital é uma relação social contraditória e a luta de classes consiste exatamente nessa contradição, razão porque os conflitos sociais aparecem no cerne do modo de produção. Nesse raciocínio, sustenta que o estudo do resultado dos conflitos sociais não pode incorrer no que denomina de “economia de submissão”, ou seja, uma avaliação da forma pela qual a luta dos trabalhadores costuma ser assimilada e recuperada pelo próprio capitalismo. Mas sim, deve partir da premissa de que as lutas sociais transformam os modos de produção, na medida em que pode coloca-los em crise e forçar sua transformação em outras formas produtivas¹²¹.

João Bernardo aponta que as possibilidades de transformação e mesmo de superação do regime capitalista estariam assentadas na contradição fundamental que atravessa as relações sociais de produção e que constitui a classe trabalhadora, necessariamente em conflito contra o capital¹²².

Trazendo essas perspectivas para a concretude das relações sociais, João Bernardo mostra que, para efeito de apreensão da dinâmica conflitiva e das possibilidades de resistência dentro do sistema, importa não apenas quais reivindicações são colocadas, mas como elas são acomodadas pelo próprio sistema e, principalmente, por meio de qual forma de organização essas reivindicações são deduzidas. A forma como as reivindicações se processam, no esquema de análise do autor, pode produzir resultados inclusive antagônicos¹²³.

O esquema teórico proposto é o de que as resistências podem ser trabalhadas de forma: individual e passiva; individual e ativa; coletiva e passiva; ou, ainda, coletiva e ativa.

Para o autor, as formas de organização individual tendem a condenar-se por não ultrapassarem o âmbito do capitalismo e não contestarem o seu principal fundamento. E, ainda que sejam praticadas por grandes quantidades de pessoas ao mesmo tempo (e em regra o são) não conseguem exercer o ponto de crítica e transformação que a classe trabalhadora tem interesse em relação ao sistema¹²⁴.

¹²⁰ BERNARDO, João. *A economia dos conflitos sociais*. São Paulo: Expressão Popular, 2009.

¹²¹ *Idem*, p. 407.

¹²² *Idem*, p. 414-415.

¹²³ *Idem, ibidem*.

¹²⁴ *Idem, ibidem*.

Nesse sentido, seriam **individuais e passivas** todas as formas de resistência que, sem deflagrar conflito direto com o empregador e sem que sejam realizadas como produto de uma deliberação coletiva e consciente dos trabalhadores, implicam uma mínima imposição de limites contra a exploração do trabalho.

Ainda segundo João Bernardo, **individuais e ativas** seriam aquelas situações em que o trabalhador aposta no conflito aberto, mas não o faz num ato conjunto com o coletivo, mas fiando-se em sua própria condição ou habilidade para romper a disciplina rígida imposta pela empresa. Faltaria, assim, uma complementariedade tática entre as diversas reivindicações organizadas dessa forma, reproduzindo as formas de individualização que são impostas pelo próprio sistema e se, expondo, portanto, às bases disciplinares do próprio capitalismo¹²⁵. Para João Bernardo essas tentativas tendem a ser recuperadas pelo capitalismo.

Na leitura de João Bernardo, tratando-se de gestos de resistência individuais, porém de enfrentamento aberto, os trabalhadores efetivamente ficam expostos à resposta empresarial por meio do enquadramento disciplinar de sua conduta e pouco obtém no sentido de conquistas para o coletivo de trabalhadores. Essas vitórias e avanços da resistência dos trabalhadores dentro do conflito capital e trabalho somente aconteceriam por meio de uma dinâmica coletiva e ativa¹²⁶.

Prosseguindo no esquema teórico adotado, as formas de organização dos trabalhadores seriam **coletivas e passivas** sempre que subsumidas à dinâmica inerente e conduzida pela burocracia sindical ou por quaisquer outros dirigentes que guardem, em relação aos coletivos de trabalho, à iniciativa de luta e à escolha de suas formas. Para João Bernardo, essas formas tendem a reproduzir “o isolamento entre trabalhadores cujo relacionamento recíproco só ocorreria indiretamente, na medida em que cada um entrasse em relação direta com a burocracia sindical ou política”, reproduzindo ainda a fragmentação de coletivos na medida em que preserva o isolamento de cada luta em face das demais¹²⁷.

Aqui João Bernardo pauta-se numa observação das organizações sindicais que as incluem dentre as demais instituições burocráticas de uma sociedade capitalista: “se as formas individuais de organização de conflitos não rompem o quadro de autoridade do capitalismo, as formas coletivas e passivas desenvolvem-se em seu interior”¹²⁸, aproximando-se da compreensão do caráter conservador do direito do trabalho e do seu braço sindical, que é o

¹²⁵ BERNARDO, João. *A economia dos conflitos sociais*. São Paulo: Expressão Popular, 2009. P. 418-419.

¹²⁶ *Idem, ibidem*.

¹²⁷ *Idem, p.* 420-421.

¹²⁸ *Idem, p.* 420-421.

direito coletivo do trabalho, no sentido de sustentáculo de legitimação do sistema capitalista, ainda que latente em si a possibilidade de disputa de melhorias (reformistas) das condições de trabalho.

De forma diversa, as lutas **coletivas e ativas**, para Bernardo, seriam aquelas em que cada participante se empenharia tão ativamente como o próprio organismo enquanto coletivo, de forma a privilegiar a iniciativa própria, quanto à forma e ao ritmo da resistência, em violação da disciplina imposta pela empresa. Decidiriam os trabalhadores, nessa projeção, sobre seu inter-relacionamento no trabalho e, ainda, quanto ao controle dos processos¹²⁹.

A noção de valorização dos processos autônomos de construção coletiva dos trabalhadores no ambiente de trabalho, embora a partir de uma semântica diversa, dialoga com a concepção política e emancipatória desenvolvida por Dejourns¹³⁰ acerca do trabalho vivo nos coletivos de trabalho, notadamente quando desenvolvida a questão da cooperação.

Nesse sentido, igualmente relevante colher a perspectiva historiográfica de E. P. Thompson, que, ao formular a respeito da construção das classes sociais, recusa uma compreensão estática, consistente em mera decorrência de estruturas ulteriores (que intitula a-histórica), em favor de “uma formação histórica autodefinidora, em que homens e mulheres elaboram a partir de sua experiência de luta”, como seus verdadeiros autores, e não apenas como vetores^{131 132}.

Isso exsurge claro da opção investigativa e teórica do historiador, que, ao se propor a desvendar a formação da classe operária inglesa, não o faz estaticamente a partir do lugar de exploração ocupado pelos trabalhadores no contexto da revolução industrial (embora o reconheça como condicionamento), mas, sim, recompondo os processos históricos de luta e agremiação dos trabalhadores, em relação a temas diversos (abrangendo inclusive o constitucionalismo), na sua construção enquanto coletividade consciente¹³³.

Daí porque no prefácio dessa obra, Thompson explicita que sua investigação tem por objeto o “fazer-se” da classe operária inglesa, compreendido como “processo ativo, que se

¹²⁹ BERNARDO, João. *A economia dos conflitos sociais*. São Paulo: Expressão Popular, 2009. P. 420-421.

¹³⁰ DEJOURS, Christophe. *Trabalho vivo: Trabalho e emancipação*. V. 2. Brasília: Editora Paralelo 15, 2012.

¹³¹ THOMPSON, E. P. *A miséria da teoria ou um planetário de erros: uma crítica ao pensamento de Althusser*. Rio de Janeiro: Zahar Editores, 1981, p. 57.

¹³² Thompson desenvolve: “experiência de classe é determinada, em grande medida, pelas relações de produção em que os homens nasceram – ou entraram involuntariamente. A consciência de classe é a forma como essas experiências são tratadas em termos culturais: encarnadas em tradições, sistemas de valores, ideias e formas institucionais”. (THOMPSON, E. P. *A formação da classe operária inglesa*, volume I: a árvore da Liberdade. São Paulo: Paz e Terra, 2011, p. 10)

¹³³ THOMPSON, E. P. *A formação da classe operária inglesa*, volume I: a árvore da Liberdade. São Paulo: Paz e Terra, 2011.

deve tanto à ação humana como aos condicionamentos” e, por isso mesmo, inevitável concluir que a classe operária inglesa “estava presente no seu próprio fazer-se”¹³⁴.

Assim, colhendo contribuições diversas, de teóricos de campos do conhecimento distintos, que buscaram lançar luzes sobre dinâmicas de resistência e agência dos trabalhadores, pode-se afirmar que **os processos de regulação do trabalho são disputados, em uma perspectiva micro, também pelos próprios trabalhadores no seu cotidiano de trabalho, articulando-se e provocando, quando possível e necessário, as institucionalidades que compõem o cenário da regulação pública do trabalho.**

Por isso, a discussão sobre regulação social do trabalho, na amplitude ora proposta, envolve a observação das interações contraditórias entre sujeitos trabalhadores, sujeitos empregadores e Estado.

Nesse sentido, o conceito de regulação adotado nessa pesquisa melhor se definiria como **as articulações entre os diversos sujeitos que disputam um determinado padrão normativo de proteção do trabalho**¹³⁵, aí compreendidos como **sujeitos trabalhadores, empregadores e instituições públicas estatais em um dado contexto histórico.**

Cumprir analisar quais as possíveis feições do fenômeno regulatório, como esse fenômeno é atravessado pelo paradigma constitucional de 1988, como ele responde à reestruturação produtiva e à ascensão do pensamento neoliberal e, por fim, a partir da categoria da experiência, qual o lugar da classe trabalhadora nesse processo hoje.

1.2. REGULAÇÃO SOCIAL DO TRABALHO NO BRASIL: DA “CIDADANIA REGULADA” À CONSTITUIÇÃO CIDADÃ

É a partir das diferentes formas de acumulação que cada uma das fases históricas do capitalismo experimenta que se desenham estruturas estatais e formas de regulação que se colocam a serviço desse mecanismo acumulatório, ao mesmo tempo em que, a partir das contradições inerentes à sociedade de classes, se desenham reações e resistências.

A legislação do trabalho, assim como a legislação previdenciária e o conjunto mais amplo de proteção aos direitos sociais, que se pode denominar legislação social, apresentam um importante compromisso normativo que decorre dessas dinâmicas conflitivas da sociedade de classes.

¹³⁴ THOMPSON, E. P. *A formação da classe operária inglesa*, volume I: a árvore da Liberdade. São Paulo: Paz e Terra, 2011, p. 9.

¹³⁵ Aqui se opta por uma perspectiva conceitual assentada no paradigma contrafactual do Direito do Trabalho, que se insere na latente contradição entre proteção do trabalho e legitimação da exploração.

É a partir desse compromisso, cujo surgimento já desenha o fenômeno regulatório, que se desenvolvem estruturas e organismos estatais para sua efetivação. Ao mesmo tempo, tal qual se dá com a formação das classes sociais, a qualidade de cidadania é produto e partícipe desse mecanismo de regulação que se volta à proteção social, na disputa quanto à interpretação e à efetividade dos comandos normativos. **Em verdade, é a categoria cidadania uma chave relevante para compreensão do papel dos trabalhadores nos processos de regulação, notadamente quando se discute qual o alcance dessa cidadania e se ela se transforma dentro e fora da esfera do trabalho.**

Ao contrário do que se observou em outros modos de produção e momentos históricos, no desenvolvimento da esfera de regulação do capitalismo a expressão da cidadania se aproximou da ideia de trabalho. Se é verdade que na experiência ateniense as duas noções estavam completamente apartadas, assim como nas fases de mais acentuada presença do liberalismo no sistema capitalista, é no bojo dos Estados de Bem-Estar Social que trabalho e cidadania voltam a ser reunidos¹³⁶. Isso acontece tanto no sentido de a condição de cidadão ser elegível àqueles que trabalham, como no sentido de que a própria cidadania envolveria direito ao e no trabalho.

Na perspectiva de regulação ora desenvolvida, a noção de cidadania é cara à proteção e fruição do direito ao e no trabalho, como também a que, no desenvolvimento das resistências individuais e coletivas em relação ao trabalho, as figuras de trabalhador e cidadão não se dissociem, permitindo que a mesma abertura democrática vivenciada na esfera pública alcance a esfera produtiva, na qual os cidadãos trabalhadores também pudessem fazer valer os seus direitos¹³⁷.

Compreender a regulação social do trabalho tendo por sujeitos também trabalhadores e empregadores implica atar as noções de **regulação, cidadania e democracia**.

Marilena Chauí, ao elencar os elementos indicativos de uma democracia efetiva, sustenta que é imprescindível pensar não apenas no processo eleitoral ou nos procedimentos de disputa do poder, mas considera uma forma sociopolítica assentada nas ideias de igualdade e liberdade, que convivam e dialoguem com as desigualdades sociais decorrentes da dinâmica

¹³⁶ SILVA, Sayonara Grillo C. L. da. Cidadania, Trabalho e Democracia: um dos percursos possíveis para uma difícil, mas necessária articulação na história. In: *Revista LTR*, vol. 71, novembro de 2007. pp. 1355-1365.

¹³⁷ Ellen Wood pondera ser justamente esse o limite da democracia (e, conseqüentemente, da cidadania) em uma sociedade capitalista: o fato de que o capitalismo separou as esferas econômica e “extra-econômica”, permitindo o trânsito democrático apenas na segunda esfera, ao tempo que mantinha intocada a primeira: “as condições reais que tornam possível a democracia liberal também limitam o alcance da responsabilidade democrática” (WOOD, Ellen. *Democracia contra o capitalismo: a renovação do materialismo histórico*. São Paulo: Boitempo, 2011, p. 201).

capitalista a partir da semântica dos direitos e que, nesse sentido, esteja aberta ao processo de permanente criação de direitos, compreendendo o conflito como elemento legítimo e necessário à sociedade democrática. Associados a tais premissas, o caráter popular do poder, a diferenciação entre poder e governo e a realização de eleições periódicas comporiam a forma democrática¹³⁸.

Como decorrência dessa definição complexa de democracia, o pensamento de Chauí sobre a cidadania pode ser sintetizado em torno dos princípios da democracia, passando necessariamente pela conquista e consolidação social e política. Nesse sentido, a cidadania teria como pressupostos a existência de instituições, mediações e comportamentos, que se materializariam “na criação de espaços sociais de lutas (movimentos sociais, sindicais e populares) e na definição de instituições permanentes para a expressão política, como partidos, legislação e órgãos do poder público”¹³⁹. Distingue-se da cidadania passiva, traduzida como favor do Estado, a cidadania ativa, que institui o cidadão e a cidadã como titulares de direitos e deveres, mas essencialmente criadores de direitos para abrir novos espaços de participação política¹⁴⁰.

Também Lucília de Almeida Neves Delgado demarca a construção da cidadania como produto histórico não linear, no qual há um processo permanente de conquista de direitos e dimensões dessa cidadania e em relação ao qual o cidadão não seria senão “sujeito da história na busca pela ampliação da sua própria cidadania”¹⁴¹.

Os conceitos de cidadania e democracia, portanto, são conexos e apresentam estreitas relações com a noção de trabalho enquanto valor, como observa Delgado¹⁴².

Os conceitos de democracia, cidadania e valor-trabalho, tal como afirmados acima, reclamam profundamente a ideia de inclusão, nas dimensões política, social, institucional¹⁴³, mas também econômica.

São as desigualdades econômicas, para Chauí, o principal desafio das democracias ao prometer inclusão, igualdade e liberdade através dos direitos¹⁴⁴. Também para Ellen Wood

¹³⁸ CHAUI, Marilena. *Cultura e democracia*. Crítica y Emancipación, (1): 53-76, junio 2008.

¹³⁹ BENEVIDES, Maria Victoria de Mesquita. Cidadania e democracia. *Lua Nova* [online]. 1994, n.33, pp.5-16. ISSN 0102-6445. <http://dx.doi.org/10.1590/S0102-64451994000200002>.

¹⁴⁰ *Idem*.

¹⁴¹ NEVES, Lucília de Almeida. Cidadania: Dilemas e perspectivas na República Brasileira. In: *Revista Tempo*. Rio de Janeiro, Vol. 4, 1997, pp. 80-102.

¹⁴² DELGADO, Maurício Godinho. Democracia, Cidadania e Trabalho. In: DELGADO, Maurício Godinho; DELGADO, Gabriela Neves. *Constituição da República e Direitos fundamentais: dignidade da pessoa humana, justiça social e direito do trabalho*. São Paulo: LTr, 2012.

¹⁴³ *Idem*, pp. 91.

¹⁴⁴ CHAUI, Marilena. *Cultura e democracia*. Crítica y Emancipación, (1): 53-76, junio 2008.

seria esta a maior discussão sobre a (im)possibilidade da realização democrática em sociedade capitalista. A autora pontua o fato de que o capitalismo separou as esferas econômica e “extra-econômica” (política, jurídica, social), permitindo o trânsito democrático apenas na segunda esfera, ao tempo que manteve intocada a primeira. Nesse sentido, a questão para a democracia no capitalismo seria um mecanismo de controle da esfera das desigualdades econômicas, ou seja, da esfera da produção:

[...] o mercado capitalista é um espaço político, assim como econômico, um terreno não apenas de liberdade e escolha, mas também de dominação e coação. Quero agora sugerir que a democracia precisa ser repensada não como categoria política como categoria econômica. Não estou sugerindo uma “democracia econômica”, entendida como maior igualdade na distribuição. Estou sugerindo democracia como um regulador econômico, um mecanismo acionador da democracia¹⁴⁵.

Na síntese de Sayonara Grillo, o esforço de articulação entre democracia e trabalho necessitará compreender suas limitações enquanto as propostas de organização democrática estiverem sujeitas aos velhos imperativos do mercado e submetidas às coações econômicas¹⁴⁶.

A seara do trabalho, embora amplamente abraçada pela linguagem constitucional e democrática, chegando a representar mesmo o principal elemento de acesso à cidadania, como pontua Cocco¹⁴⁷, por outro lado, é a atividade que se desenvolve essencialmente no campo privado da produção, sob desígnios econômicos, refratários ao controle político existente na esfera pública.

A regulamentação do trabalho, por meio da legislação vigente, já revela uma intervenção estatal incômoda ao capital, cuja efetividade, todavia, resulta prejudicada muitas vezes em razão da inacessibilidade desse espaço ao controle público e à vitória da perspectiva empresarial na disputa quanto à regulação pela fragilização das vivências políticas contra hegemônicas no espaço do trabalho.

O exercício da cidadania e a concretização democrática também no espaço de trabalho são fatores que intervêm nas dinâmicas regulatórias na exata medida em que os trabalhadores envolvidos são sujeitos das dinâmicas regulatórias, e que, igualmente, dependem da efetividade das instituições estatais de regulação do trabalho para tenham gozo pleno dos seus direitos sociais e, portanto, da sua condição de cidadania. Isso se aprofunda em

¹⁴⁵ WOOD, Ellen. *Democracia contra o capitalismo: a renovação do materialismo histórico*. São Paulo: Boitempo, 2011, p. 248.

¹⁴⁶ SILVA, Sayonara Grillo C. L. da. Cidadania, Trabalho e Democracia: um dos percursos possíveis para uma difícil, mas necessária articulação na história. In: *Revista LTR*, vol. 71, novembro de 2007. pp. 1355-1365.

¹⁴⁷ COCCO, Giuseppe. *Trabalho e Cidadania: produção e direitos na crise do capitalismo global*. São Paulo: Cortez, 2012.

face das rápidas transformações da organização e gestão do trabalho, que nem sempre encontram resposta na legislação trabalhista posta e que demandam a afirmação de novos direitos ou de releituras dos direitos já existentes¹⁴⁸.

Nessa linha, é importante voltar o olhar para a formação do aparato brasileiro de regulação pública do trabalho acompanhando a noção de cidadania a que este se acopla, bem como as efetivações e turbações que essa categoria apresenta sob a égide da ascensão do sistema capitalista em suas possibilidades democráticas.

Para tanto, necessário confrontar as noções de cidadania e os aparatos de regulação estatal em dois momentos históricos marcantes na história constitucional brasileira: a criação da Legislação Trabalhista e a conformação do aparato estatal regulatório, a partir de 1930, e o advento da Constituição de 1988.

De plano, impende frisar que a história da legislação do trabalho e das estruturas de regulação do trabalho no Brasil não deve ser contada a partir de 1930, embora do ponto de vista formal, aí se tenha um marco histórico importante.

Como lembra Marcelo Badaró, essa história, observadas suas peculiaridades, evidentemente, deve se reportar ao momento histórico da escravidão. Isso acontece tanto no que concerne às tradições longínquas que perpassam as estruturas sociais patriarcais, escravagistas e elitistas do Brasil, quanto no que concerne à percepção de uma determinada construção histórica de lutas e resistências por parte dos trabalhadores escravizados.

De acordo com Badaró Mattos, as experiências de resistência dos trabalhadores na segunda metade do século XIX, notadamente por meio das greves, se pautavam em experiências de luta prévias, não se criando a partir de um marco zero. Nesse período ainda havia, em muitos espaços de trabalho, convivência entre trabalhadores escravizados e assalariados que, além de compartilharem espaços e experiências de trabalho, “acabavam por compartilhar formas de luta”¹⁴⁹.

A República Velha é um período marcado por lutas e resistências dos trabalhadores e suas primeiras agremiações, que contam com o importante capítulo da chegada dos trabalhadores anarquistas.

¹⁴⁸ Por exemplo, as novas dinâmicas de intensificação e ausência de desconexão com o trabalho, que geram processos de isolamento, alienação parental e rupturas conjugais passaram a ser lidas, a partir do prisma do direito do trabalho, pelo novo conceito de dano existencial, que busca responder a uma situação de sobrecarga de trabalho supostamente não amparada pela legislação trabalhista para os exercentes de cargos de chefia.

¹⁴⁹ MATTOS, Marcelo Badaró. *Trabalhadores e sindicatos no Brasil*. São Paulo: Expressão Popular, 2009, p. 29.

Ângela de Castro Gomes, avançando sobre o período da Primeira República, identifica, igualmente, um momento histórico de profunda agitação da classe operária, com a afirmação de coletivos organizados e a realização de movimentos paredistas¹⁵⁰.

Josiane Santos compreende a importância desse momento histórico vivenciado a partir de 1930, no entanto, a partir de uma reorientação da forma do Estado de enfrentar a questão social, bem como das insurgências populares, cada vez mais organizadas e consistentes:

1930 marca também a mudança de orientação quanto às respostas para a “questão social”. Muito embora situe as primeiras medidas de legislação sobre o trabalho na República Velha, o período que vai até 1945 é considerado como um marco em relação ao volume e perfil diferenciado que esta legislação vai assumir em resposta à questão social. Na Constituição de 1934, o Estado tanto preservaria os direitos sociais quanto regularia os contratos de trabalho (com carteira de trabalho), as profissões e os sindicatos, através do Ministério do Trabalho e essas características ficariam conhecidas, juntamente com o “controle ideológico” do governo sobre os sindicatos, como o corporativismo sindical. As ações posteriores na área de previdência social modificaram alguns aspectos administrativos, mas cristalizaram a estrutura desigual já mencionada na prestação de benefícios, segundo a contribuição das categorias profissionais já existentes na estrutura das Caixas de Aposentadoria e Pensão (CAPs)¹⁵¹

Badaró vislumbra a composição da política social brasileira a partir de quatro pilares, desenvolvidos a partir desse marco histórico: legislação previdenciária, legislação trabalhista, legislação sindical e criação da Justiça do Trabalho¹⁵². Tais elementos compõem um quadro regulatório com a presença da normatividade, da instituição pública então afetada para o enfrentamento dos conflitos decorrentes do enfrentamento da referida normatização (Justiça do trabalho), e da forma organizada de ação dos trabalhadores, que, decerto, pelas peculiaridades de sua conformação e pela presença autoritária da intervenção estatal, distanciavam-se de uma efetiva resistência obreira.

Magda Barros Biavaschi destaca o papel de um pensamento humanista e dirigente, inspirado em outras experiências jurídico-normativas, para a construção de um aparato institucional e de uma burocracia profissional indispensável à constituição de um Estado Moderno. Pondera, por outro lado, que “o processo de construção do sujeito trabalhador, com

¹⁵⁰ GOMES, Ângela de Castro. *A invenção do Trabalhismo*. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2005.

¹⁵¹ SANTOS, Josiane Sores. “*Questão social*”: particularidades no Brasil. São Paulo: Cortez, 2012, p. 75.

¹⁵² MATTOS, Marcelo Badaró. *Trabalhadores e sindicatos no Brasil*. São Paulo: Expressão Popular, 2009, p. 62-63.

direitos assegurados em estatuto jurídico informado por princípios próprios, foi lento, tardio, com avanços e recuos, imbricado nas especificidades do desenvolvimento do capitalismo”¹⁵³.

Delgado também observa a construção de um modelo justralhista a partir de políticas integradas, que, a seu ver, se dirigiam em pelo menos seis direções: 1) coordenação das ações da administração federal a partir da criação do Ministério do Trabalho, Indústria e Comércio, em 1930; 2) a criação de uma estrutura sindical oficial, a partir de 1931, com posterior aprofundamento do modelo sindical corporativista; 3) criação do sistema judicial de solução dos conflitos trabalhistas, em 1932, de início vinculado ao Poder Executivo, e que posteriormente se desdobra na Justiça do Trabalho; 4) criação de um sistema previdenciário, após 1930, ainda vinculado às respectivas áreas profissionais (inspiração corporativista); 5) criação paulatina de uma legislação trabalhista protetiva, por meio de legislação esparsa, num primeiro momento e que se unifica em 1943, com a edição da CLT; 6) e, por fim, desenvolvimento de um aparato institucional destinado a sufocar insurgências e manifestações políticas ou operárias adversas à agenda oficial (Lei de Nacionalização do Trabalho, fomento ao sindicalismo oficial, bruta repressão de organizações autônomas de trabalhadores)¹⁵⁴.

Fica evidente que uma determinada concepção de regulação e de exploração do trabalho subjazia à estrutura desenhada institucionalmente e para o controle das articulações coletivas dos trabalhadores, a qual evidencia uma perspectiva de afirmação de direitos e enfrentamento da questão social interessante ao modelo de acumulação projetado à época, porém dissociada das noções de cidadania e democracia anteriormente expostas.

Do contrário, a perspectiva de passividade dos trabalhadores “beneficiados” pela legislação trabalhista, que aparece como “graça”, prevaleceu por muito tempo inclusive na narrativa histórica.

Reagindo contra a “ideologia da outorga”¹⁵⁵, Angela Gomes avalia que houve um critério de reciprocidade e troca entre a classe trabalhadora e o governo nesse momento histórico: pondera que a doação generosa de direitos trabalhistas relacionava-se à necessidade de manutenção da ordem social subjacente, e, como doação que era, implicava uma reciprocidade e contrapartida, qual seja o dever ou compromisso da classe trabalhadora de

¹⁵³ BIAVASCHI, Magda Barros. *O direito do trabalho no Brasil – 1930 a 1942: a construção do sujeito de direitos trabalhistas*. São Paulo: LTr: JUTRA – Associação Luso-Brasileira de Juristas do Trabalho, 2007, p. 294.

¹⁵⁴ DELGADO, Maurício Godinho. *Curso de Direito do Trabalho*. São Paulo: LTr, 2014, pp. 110-112.

¹⁵⁵ Perspectiva de que a legislação trabalhista fora uma concessão do Getulismo, independentemente de qualquer luta social prévia.

oferecer seu apoio político, de forma moralmente vinculada e protraída no tempo, desvinculada de um mero utilitarismo¹⁵⁶.

Na leitura de Angela Gomes, portanto, a legislação social não aparece como caridade, mas como um gesto de solidariedade pago com reciprocidade moral: a devoção ao estadista, representada pela adesão das organizações de trabalhadores ao Getulismo. Tal circunstância implementava uma modalidade muito peculiar de cidadania no cenário político nacional, que, na verdade, era o reverso da própria ideia de cidadania¹⁵⁷.

Gomes avalia que os passos que antecederam à criação plena da legislação social envolveram a formação de uma estrutura sindical burocratizada e extremamente submetida ao controle estatal, que, por isso mesmo, desarticulava a insurgência dos trabalhadores em prol da própria regulamentação do trabalho bem como de outros espaços de representação liberal política, como os partidos. Tratava-se de uma inserção do povo no cenário político que se dava “sob o controle ao mesmo tempo científico e pessoal do Estado”¹⁵⁸. A esse fenômeno, e em diálogo com a ideia de cidadania regulada de Wanderley Guilherme dos Santos¹⁵⁹, Lucília de Almeida Neves Delgado intitula a experiência de uma cidadania controlada¹⁶⁰.

Assim, distanciado da efetividade da vivência política e sendo duramente reprimidos pelas suas articulações de resistência espontânea, os trabalhadores conviviam nesse momento com a fruição de direitos sociais totalmente desarticulada da vivência de direitos civis e políticos.

Aquilo que se delineou como “trabalhismo”¹⁶¹, para a historiadora, fora produto da invenção de uma narrativa pelo Estado, com amplos impactos sobre o conceito de cidadania e sobre a cultura política nacional.

Coaduna-se com essa leitura a concepção de cidadania apresentada por Wanderley Guilherme dos Santos, que defende que o conceito de cidadania construído após 1930 equivalia ao de uma **cidadania regulada**, ou seja, “um conceito de cidadania cujas raízes encontram-se não em um código de valores políticos, mas em sistema de estratificação ocupacional, e, que, ademais, tal sistema de estratificação é definido por norma legal”¹⁶².

¹⁵⁶ GOMES, Ângela de Castro. *A invenção do Trabalhismo*. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2005, pp. 226-231.

¹⁵⁷ *Idem*, pp. 232.

¹⁵⁸ *Idem*, pp. 209.

¹⁵⁹ SANTOS, Wanderley Guilherme dos. *Cidadania e Justiça*. Rio de Janeiro: Campus, 1979.

¹⁶⁰ NEVES, Lucília de Almeida. Cidadania: Dilemas e perspectivas na República Brasileira. In: *Revista Tempo*. Rio de Janeiro, Vol. 4, 1997, pp. 80-102. No mesmo sentido, a leitura de José Murilo de Carvalho: CARVALHO, José Murilo de. *Cidadania no Brasil: o longo caminho*. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2012, p. 127-130.

¹⁶¹ GOMES, Ângela de Castro. *A invenção do Trabalhismo*. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2005.

¹⁶² SANTOS, Wanderley Guilherme dos. *Cidadania e Justiça*. Rio de Janeiro: Campus, 1979, pp. 75.

Assim, a cidadania estaria restrita àqueles membros da comunidade inseridos em ocupações reconhecidas por lei, estando embutida na profissão. Os direitos do cidadão seriam aqueles direitos referentes ao local que ele ocupa no processo produtivo, tal como previsto em lei. José Murilo de Carvalho faz a leitura de que esse processo implica uma concepção de política social como privilégio, e não como direito, porque incapaz de beneficiar a todos da mesma maneira¹⁶³.

A pré-cidadania restaria, portanto, como único lugar político para aqueles cuja ocupação a lei desconhece: rurícolas e informais de uma forma geral. Explica Wanderley Guilherme dos Santos que daí decorrem conceitos de marginalidade e de mercado de trabalho informal, ressaltando que seria a cidadania regulada uma importante brecha do pensamento econômico liberal, visto que criava um espaço para a intervenção estatal, sem contudo conflitar com o desenvolvimento da ordem capitalista¹⁶⁴.

Em relação à legislação trabalhista, é original a perspectiva de Francisco de Oliveira quanto às funções desempenhadas pela Lei do Trabalho no cenário econômico dualista (convivência do moderno com o arcaico):

O decisivo é que as leis trabalhistas fazem parte de um conjunto de medidas destinadas a instaurar um novo modo de acumulação. Para tanto, a população em geral, e especificamente a população que afluía às cidades, necessitava ser transformada em exército de reserva. Essa conversão de enormes contingentes populacionais em exército de reserva, adequado à reprodução do capital, era pertinente e necessária do ponto de vista do modo de acumulação que se iniciava ou que se buscava reforçar por duas razões principais: de um lado, propiciava o horizonte médio para o cálculo econômico empresarial, liberto do pesadelo de um mercado de concorrência perfeita, no qual ele devesse competir pelo uso dos fatores; de outro lado, a legislação trabalhista igualava reduzindo – antes que incrementando – o preço da força de trabalho. Essa operação de igualar pela base reconveria inclusive trabalhadores especializados à situação de não qualificados e impedia, ao contrário do que pensão muitos, a formação precoce de um mercado dual de força de trabalho¹⁶⁵.

Adalberto Cardoso, por sua vez, explica que o trabalhador que se pensou como destinatário era um sujeito alfabetizado, capacitado para uma profissão, saudável, higienizado...alguém que praticamente não existia no contexto da população trabalhadora da época. E que, portanto, precisava ser forjado pelo Estado a partir da revolução de 1930. Assim, o Estado criara o direito e bastava que os cidadãos estivessem habilitados

¹⁶³ CARVALHO, José Murilo de. *Cidadania no Brasil: o longo caminho*. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2012, p. 118.

¹⁶⁴ SANTOS, Wanderley Guilherme dos. *Cidadania e Justiça*. Rio de Janeiro: Campus, 1979, pp. 75.

¹⁶⁵ OLIVEIRA, Francisco de. *Crítica à razão dualista: o ornitorrinco*. São Paulo: Boitempo, 2013, p. 38.

(preenchessem os requisitos) a exercê-lo, atribuindo uma condição de pré-cidadania para a classe trabalhadora. É de se notar a incidência de marcadores de gênero e raça nessa figura, que teriam por consequência encerrar na pré-cidadania grupos sociais historicamente marginalizados, como mulheres e pessoas negras de forma geral¹⁶⁶.

Ainda assim, a cidadania regulada acaba por se afigurar como um processo que legitimava nos brasileiros a luta por sua efetividade e que foi apropriada pela classe trabalhadora do país¹⁶⁷.

Entretanto, a cidadania regulada foi apropriada por pré-cidadãos que vivenciavam, na prática, condições de trabalho deterioradas. A CLT não atingia nem 40% dos trabalhadores brasileiros e a conquista se voltava para estes por meio de uma prática de salários baixíssimos¹⁶⁸. A cidadania regulada, por outra face, sufocou outros projetos políticos identitários para a classe trabalhadora brasileira até pelo menos a década de 1980. E o horizonte de expectativas, aberto por Vargas, quando posto em disputa pela via da ação coletiva, era sufocado pela ditadura Vargas com violência¹⁶⁹. Desse modo, a função prospectiva do Direito do Trabalho era inviabilizada pela ausência de fruição democrática, que vai se estender, após Vargas, pelo período ditatorial.

O interessante da análise de Cardoso é ponderar o quanto, todavia, a utopia varguista condiciona as insurgências dos trabalhadores à linguagem dos direitos e acomoda grande parte do conflito de classes no cumprimento da legislação posta sem necessariamente impulsionar novas e mais radicais reivindicações¹⁷⁰. A promessa do Direito do Trabalho constituiria pré-cidadãos concentrados no vir a ser de sua cidadania e desfocados de outras perspectivas para a luta coletiva, ademais minada pela ausência de liberdades democráticas. A amplitude e o próprio entendimento do que seriam esses direitos é algo a ser problematizado.

Essa contradição entre o avanço de um discurso protetivo e dignificador para o trabalho, extremamente ancorado na atuação do Estado, e a prática de estímulo e reforço a processos de acumulação que concentram renda, propriedade e poder, o fazendo por meio da garantia de inefetividade dessa mesma promessa estatal de regulação é um fenômeno que marca a cultura institucional brasileira.

¹⁶⁶ CARDOSO, Adalberto Moreira. *A construção da sociedade do trabalho no Brasil: uma investigação sobre a persistência secular das desigualdades*. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2010.

¹⁶⁷ *Idem*, p. 222-223.

¹⁶⁸ *Idem*, p. 222-223.

¹⁶⁹ *Idem*, p. 239-240.

¹⁷⁰ *Idem*, *ibidem*.

As contradições entre uma prescrição mais ampla de direitos sociais e as condições materiais da classe trabalhadora são aprofundadas no período militar. Além dos recuos na legislação trabalhista, a industrialização alavancada pelo milagre econômico não se revertia em favor das condições de vida dos trabalhadores, que tampouco assistiram à concretização daquela perspectiva de Estado idealizada a partir de 1930. Não existiram as condições de amparo previdenciário ou mesmo de garantia da legislação do trabalho que se esperava e o processo de precarização era aprofundado pela repressão violenta ao movimento sindical e a todos os movimentos políticos de contestação nesse período autoritário.

A utopia de uma proteção social atrai trabalhadores do campo para a cidade, onde eles não encontrariam senão empregos de péssima qualidade, mesmo quando formalmente estruturados: oportunidades precárias, mal remuneradas e instáveis (tempo de permanência no emprego curto). Isso leva Cardoso a dizer que a estrutural precariedade das ocupações marca o desenvolvimentismo brasileiro desde sempre¹⁷¹.

A partir de 1980, a estagnação do crescimento e o esgotamento do modelo econômico adotado na ditadura trazem ao país altos índices de desemprego e colocam na cena política, já no início da década de 1990, os debates sobre flexibilização do trabalho e as pretensões neoliberais. Nesse período, a indústria perde centralidade e o crescimento do setor de serviços é cumulado com um processo de desindustrialização¹⁷².

Mais uma vez a contradição se apresenta.

A promulgação da Constituição de 1988 e o horizonte de expectativas políticas e sociais por ela aberto, o qual, certamente se reorienta em razão da retomada do fôlego da ação política (marcada significativamente pela atuação do “novo sindicalismo”) por meio da reabertura democrática, traz novos marcos simbólicos para a regulação do trabalho.

A Constituição Federal de 1988 emerge no cenário político brasileiro no contexto da redemocratização política e é produto de um processo constituinte forjado por ampla contribuição da sociedade e dos movimentos sociais, incluindo os sindicatos.

Caracterizada, do ponto de vista jurídico, como uma Constituição que erige o paradigma do Estado Democrático de Direito, a Constituição de 1988 teria por mérito, de forma inédita na história constitucional brasileira, oferecer, por meio da ideia de democracia, a solução para a administração da tensão entre igualdade e liberdade. Estariam articuladas,

¹⁷¹ CARDOSO, Adalberto Moreira. *A construção da sociedade do trabalho no Brasil: uma investigação sobre a persistência secular das desigualdades*. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2010, p. 265.

¹⁷² *Idem*, p. 253-254.

nesse paradigma, autonomias públicas e privadas voltadas à concretização da dignidade da pessoa humana e dos direitos fundamentais¹⁷³.

Na compreensão de Gabriela Neves Delgado, esse novo paradigma de Estado estaria calcado na pluralidade e no reconhecimento de direitos humanos e fundamentais, que perpassariam as noções de dignidade da pessoa humana, da sociedade política democrática e inclusiva e da sociedade civil igualmente democrática e inclusiva. A partir daí, extrai como importante contribuição a reformulação da ideia de cidadania, enraizada então como a aptidão para a aquisição de direitos e centrada na proteção da dignidade da pessoa humana. Com base nessa compreensão de Estado, a autora desenvolve como um de seus pilares a ideia de direito fundamental ao trabalho digno¹⁷⁴.

Como decorrência lógica da proteção ao trabalho digno, ter-se-ia, no cerne do Estado Democrático de Direito, a imposição do dever estatal de oferecer condições para a concretização desse direito, notadamente seus aspectos indisponíveis, por meio de uma regulamentação “objetiva e direta”¹⁷⁵.

Ângela de Castro Gomes, atenta às críticas e às pechas depreciativas emprestadas à legislação trabalhista brasileira, as quais se assentavam, sobretudo, na inefetividade de seu conteúdo, no seu caráter manipulatório e numa suposta inspiração fascista, entende a promulgação da Constituição de 1988 como um momento político de ruptura com essa tradição, na medida em que os direitos sociais são reconhecidos com valor destacado e, além disso, há reforço para as instituições que o aplicam, notadamente o Ministério Público do Trabalho e a Justiça do Trabalho¹⁷⁶.

Para a historiadora, o marco constitucional de 1988 devolve aos direitos sociais a função política precípua que o Estado novo e o Regime militar haviam retirado. Nessa senda, esses direitos voltam a ser, à luz do Documento Político de 1988, espaço privilegiado para a afirmação de valores democráticos¹⁷⁷.

Nessa senda, retomando o importante diálogo com o conceito de democracia apresentado por Marilena Chauí¹⁷⁸, releva indicar, no novo paradigma constitucional, a legitimação dos conflitos, o reconhecimento das balizas da participação popular e dos

¹⁷³ FRAZÃO, Ana de Oliveira. *Empresa e propriedade: função social e abuso do poder econômico*. São Paulo: Quartier Latin, 2006.

¹⁷⁴ Delgado, Gabriela Neves. *Direito Fundamental ao Trabalho Digno*. São Paulo: LTr, 2006, p. 48.

¹⁷⁵ *Idem*, p. 184.

¹⁷⁶ GOMES, Ângela de Castro; e SILVA, Fernando Teixeira da. *A justiça do trabalho e sua história: os direitos dos trabalhadores no Brasil*. Campinas: Editora da Unicamp, 2013. p.32-33.

¹⁷⁷ *Idem*, p.32-33.

¹⁷⁸ Chauí, Marilena. *Cultura e democracia: o discurso competente e outras falas*. São Paulo, Editora Cortez, 2011.

movimentos sociais, a valorização dos direitos fundamentais, e o desenho de uma arquitetura institucional compatível com a garantia desses valores.

No âmbito das relações de trabalho, tal constatação se revela pelo reconhecimento simultâneo, na condição de fundamentos da República Federativa do Brasil, dos valores sociais do trabalho e da livre iniciativa, como demonstração da disposição constitucional de trabalhar este conflito, assim como pela inserção dos direitos sociais e, dentre eles, o direito do trabalho, no conjunto dos direitos fundamentais.

A Constituição, ao propor uma nova relação entre a sociedade civil e a sociedade política, centrada na ideia de dignidade da pessoa humana e de direitos fundamentais, coloca uma nova perspectiva para o trabalho e, como decorrência, novas dimensões de cidadania no trabalho. A constitucionalização do Direito do Trabalho e a nova amplitude conferida à proteção da pessoa humana, com a ampliação da cartela de direitos já reconhecidos e a inserção de algumas categorias (domésticos, rurais, avulsos) revelam esse aspecto.

Do ponto de vista do desenho institucional, o marco constitucional de 1988 reforça o *status* da Justiça do Trabalho, ampliando sua estrutura e regionalizando-a. Embora tenha preservado num primeiro momento a composição classista, foi revisada pela Emenda Constitucional nº 24/1999 para assegurar a figura institucional do julgador imparcial, como os demais ramos do Poder Judiciário.

Na Constituição também se desenha a fiscalização do trabalho, que é incumbida exclusivamente à União Federal por meio do art. 21, XXVI, do Texto Constitucional (“organizar, manter executar a inspeção do trabalho”).

E se reforçou do papel do MPT, como de todo o Ministério Público na defesa da democracia e da cidadania, revelando ganhos para a tutela do trabalho, mediante legitimação para atuar, além da já reconhecida função interveniente, como órgão agente judicial e extrajudicialmente, com destaque para o inquérito civil e a ação civil pública (arts. 127, *caput*, e 129, II, III e IX, da CF/88)¹⁷⁹.

Ainda, opera-se um novo desenho para a Seguridade Social (art. 194), agora composta pelos braços da Assistência Social, da Saúde e da Previdência Social, tendo o SUS como conquista de acesso gratuito à saúde (art. 200), em perspectivas preventivas e de recuperação, por parte dos trabalhadores, bem como o acesso obrigatório e contributivo à Previdência, decorrente do vínculo empregatício, com ampla cobertura de riscos sociais (art. 201 da CF/88)

¹⁷⁹ DELGADO, Maurício Godinho. *Curso de Direito do Trabalho*. São Paulo: LTr, 2014, pp. 115-116.

Importante, ponderar, nesse contexto, a relevante abstenção de intervenção do Estado nas instituições sindicais, embora margeada tal medida pela persistência de alguns institutos de caráter autoritário no Texto Constitucional, como a contribuição sindical obrigatória, o modelo sindical da unicidade e a persistência do Poder Normativo da Justiça do Trabalho (que veio a ser mitigado por meio da Emenda Constitucional nº 45/2004).

A nova ordem constitucional inaugura a greve (art. 9º) como um direito dos trabalhadores e assegura, ainda, a figura do representante dos trabalhadores no ambiente de trabalho, como garantia de sua democratização (art. 11). As liberdades civis e políticas amalgamadas no art. 5º convergem para a viabilização das práticas políticas coletivas.

Nessa senda, além de um novo arcabouço de direitos, há um novo desenho institucional para o exercício da regulação estatal¹⁸⁰, bem como novas condições de participação ativa dos sujeitos nas dinâmicas regulatórias, a partir do aprofundamento da ideia de cidadania, bem como por meio da redefinição das condições de atuação dos sindicatos.

A redefinição do horizonte político, a partir da democratização assentada e da ampliação da noção de cidadania, com relevantes espectros sobre o desenho da regulação do trabalho, contudo, não foi garantia da efetividade desse projeto, como os dados sobre informalidade e precarização do nosso mercado de trabalho evidenciam¹⁸¹.

Os caminhos para a compreensão dessa frustração, inclusive dos limites da noção de cidadania bem como do alcance da perspectiva democrática, até a falibilidade das instituições, passam pela relevante compreensão de que o paradigma constitucional posto convive, em tensão e esgarçamento históricos, como a ascensão da racionalidade econômica neoliberal.

Não como uma chave fácil para a justificação da inefetividade do projeto constitucional, a ideia desta pesquisa é desnudar de que maneira o modo de regulação

¹⁸⁰ “Nosso modelo legislado de relações de classe, pois, é bastante complexo, combinando uma infinidade de normas de regulação das relações individuais e coletivas que capital e trabalho estabelecem entre si e com o Estado, e uma miríade de instituições cuja missão é garantir que as normas sejam cumpridas, ou que o direito do trabalhador seja assegurado (CARDOSO, Adalberto Moreira; LAGE, Telma. *As normas e os fatos: desenho e efetividade das instituições de regulação do mercado de trabalho no Brasil*. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2007, p. 70).

¹⁸¹ De acordo com pesquisa divulgada pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – IPEA, a informalidade no Brasil, no período de 2014 a 2015, oscilou de 44,1 para 45,1%, acompanhada de uma taxa de desemprego que alcançou 8,9% em 2015 (IPEA. *Nota técnica nº 23: Análise da dinâmica de emprego setorial de 2014 a 2015* [Bruno Amorim e Carlos Henrique Corseuil]. Brasília, dezembro de 2016). A informação sobre precarização do trabalho, por consistir em dado de natureza qualitativa, pode ser consultada nas pesquisas de Druck e Franco (DRUCK, Graça; FRANCO, Tania. *A perda da razão social do trabalho*. São Paulo: Boitempo, 2007); Antunes (ANTUNES, Ricardo (Org). *Riqueza e Miséria do trabalho no Brasil*. São Paulo: Editora Boitempo, 2006) e Pochmann (POCHMANN, Márcio. *Nova classe média? O trabalho na base da pirâmide social brasileira*. São Paulo: Boitempo, 2012), entre outros autores que analisam a questão.

contamina cada um dos aspectos da constitucionalização do trabalho, corroendo as bases essenciais para a afirmação da cidadania no trabalho nos moldes do Texto de 1988.

1.3. REGULAÇÃO SOCIAL DO TRABALHO, CRISE E NEOLIBERALISMO: PÓS-DEMOCRACIA? ¹⁸²

É na efervescência da abertura democrática e no calor da conquista dos movimentos sociais representada pela Constituição Cidadã que tem início um período marcado pela acoplagem do Estado brasileiro à dinâmica global neoliberal.

No campo econômico a inefetividade desse horizonte constitucional será invocada como forma de sobrevivência às crises do capital e à competitividade no mercado globalizado. Não é a toa que a década de 1990 foi protagonista dos maiores recuos de proteção ao trabalho, protagonizados também pela via jurisprudencial, com destaque para o avanço da terceirização trabalhista e para a preferência pelo negociado sobre o legislado.

Igualmente marcam o período a reforma do Estado protagonizada pelo Governo FHC, com uma sequência de privatizações, em relação às quais o setor de telecomunicações foi especialmente atingido e reformulado e que marcam, efetivamente, a adesão do Estado brasileiro ao neoliberalismo.

Não é demais registrar que a reforma administrativa, operada em caráter seletivo, implicou o sucateamento de instituições de vigília do Direito do Trabalho, como o Ministério do Trabalho e Emprego¹⁸³, além de ter suscitado, na década de 1990, debates públicos a respeito da desnecessidade de um ramo especializado em Direito do Trabalho no âmbito do Poder Judiciário.

Essa agenda se revigora a partir de 2016, com a concretização do golpe parlamentar, cujos desdobramentos em relação à estrutura regulatória e à proteção social ainda não podem ser plenamente mensurados, embora se anunciem em perspectiva mais agressiva que aquela observada na década de 1990.

A convivência entre um momento de abertura democrática e um contexto de desregulamentação e flexibilização também é reconhecido por Maurício Godinho Delgado que coloca o advento da Constituição de 1988 dentro de uma conjuntura por ele denominada

¹⁸² As ideias desenvolvidas nesse tópico constaram, em uma primeira versão, em: DUTRA, Renata Queiroz. *Do outro lado da linha*. São Paulo: LTr, 2014.

¹⁸³ Exemplificativamente, Krein e Filgueiras registram uma queda do número de auditores fiscais do trabalho no Brasil depois da década de 1990: o número cairia de 3285 para 2740, não obstante, nesse período a população ocupada no Brasil tenha crescido mais do que 50% e o emprego formal tenha dobrado. KREIN, José Dari; FILGUEIRAS, Vitor. Precarização do trabalho e omissão ilegal do Estado. In *Jornal Brasil de fato*. Disponível em <http://www.brasildefato.com.br/node/29200>. Acessos em 5/9/2015, 17h36min.

“crise cultural” decorrente da incorporação do pensamento neoliberal à cultura jurídica brasileira¹⁸⁴.

O processo de transição do modelo fordista para o conjunto que se denominou pós-fordista foi sustentado ideologicamente pela hegemonização de um pensamento econômico orientador das políticas dos Estados, que se intitulou neoliberalismo.

Por neoliberalismo, Delgado entende a readequação da antiga matriz econômica liberal, que instaura “o império da dinâmica econômica privada, a quem devem se submeter a normatividade pública e a atuação estatal”¹⁸⁵.

Um momento de consolidação e declaração desse pensamento pode ser localizado no Consenso de Washington, oportunidade em que foi apresentado como proposta da comunidade financeira internacional (em especial FMI e BIRD) para ajustar as economias dos países periféricos às novas exigências dos países centrais, ao processo de reestruturação produtiva e ao reordenamento dos mercados no cenário internacional¹⁸⁶.

Os três objetivos principais desse modelo, nos termos elaborados por John Williamson, seriam a estabilização da economia, por meio do controle da inflação e cortes do déficit público; as reformas estruturais do Estado, com redução da máquina governamental por meio de privatizações, desregulação de mercados e liberalização financeira e comercial; e a abertura da economia a investimentos internacionais, com vistas à retomada do crescimento¹⁸⁷.

Tal pensamento foi marcado pela ascensão de lideranças políticas neoliberais em países ocidentais de destaque (Margaret Thatcher, na Inglaterra; Ronald Reagan, nos EUA; Helmut Kohl, na Alemanha) e pela ausência do contraponto político à maximização ideal do bloco capitalista, decorrente da queda do bloco soviético¹⁸⁸.

Para as lideranças acima indicadas, esse modelo representou o dismantelamento do Estado Social, com o endurecimento das políticas para o trabalho e o recuo em relação às pautas trabalhistas:

Esses governos conservadores questionaram profundamente a regulação keynesiana macroeconômica, a propriedade pública das empresas, o sistema fiscal progressivo, a proteção social, o enquadramento do setor privado por

¹⁸⁴ DELGADO, Maurício Godinho. *Curso de Direito do Trabalho*. São Paulo: LTr, 116-117.

¹⁸⁵ DELGADO, Maurício Godinho. *Capitalismo, Trabalho e Emprego*. São Paulo: LTR, 2006, p. 19. O neoliberalismo também pode ser definido como o “conjunto de políticas e processos que permitem a um número relativamente pequeno de interesses particulares controlar a maior parte possível da vida social com o objetivo de maximizar seus benefícios individuais” (MCCHESNEY, Robert W. Introdução. In: CHOMSKY, Noam. *O Lucro ou as Pessoas? Neoliberalismo e Ordem Global*. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2006).

¹⁸⁶ DRUCK, Maria da Graça. *Terceirização: (des)fordizando a fábrica*. São Paulo: Boitempo, 1999. p. 23.

¹⁸⁷ *Idem, ibidem*.

¹⁸⁸ DELGADO, Maurício Godinho. *Capitalismo, Trabalho e Emprego*. São Paulo: LTR, 2006, p.13-27.

regulamentações escritas, especialmente em matéria de direito trabalhista e representação dos assalariados. A política de demanda destinada a sustentar o crescimento e realizar o pleno emprego foi o principal alvo desses governos, para os quais a inflação se tornara o problema prioritário¹⁸⁹.

Os efeitos dessa demanda ideológica sobre a regulamentação dos contratos de trabalho foram desastrosos, atingindo o Direito do Trabalho em suas premissas centrais, mormente no seu caráter expansivo¹⁹⁰.

Destacadamente, a ideia de uma regulação mercantil das relações de trabalho, assentada nas premissas neoliberais, atinge o Direito do Trabalho não nas suas disposições normativas, mas em seu conteúdo principiológico, o que assenta o risco da descaracterização da proteção justralhista como tal. O principal atingido seria o princípio basilar do ramo laboral, que é o princípio da proteção¹⁹¹.

Bourdieu destaca a ofensiva do discurso neoliberal sobre os contratos de trabalho:

Essa violência também pesa sobre o que se chama contrato de trabalho (habilmente racionalizado e desrealizado pela ‘teoria dos contratos’). O discurso empresarial nunca falou tanto de confiança, de cooperação, de lealdade e de cultura de empresa como nessa época em que se obtém a adesão de cada instante fazendo desaparecer todas as garantias temporais (três quartos das contratações são de duração determinada; a parcela dos empregos temporários não para de crescer, a demissão individual tende a não estar mais submetida a nenhuma restrição). Aliás, tal adesão só pode ser incerta e ambígua, porque a precariedade, o medo da demissão e o ‘enxugamento’ podem, como o desemprego, gerar a angústia, a desmoralização ou o conformismo (taras que a literatura empresarial constata e depois deplora). Nesse mundo sem inércia, sem princípio iminente de continuidade, os dominados estão na posição de criaturas num universo cartesiano: estão paralisados pela decisão arbitrária de um poder responsável pela ‘criação continuada’ de sua existência – como prova e lembra a ameaça do fechamento da fábrica, do desinvestimento e do deslocamento¹⁹².

¹⁸⁹ DARDOT, Pierre; LAVAL, Christian. *A nova razão do mundo: ensaio sobre a sociedade neoliberal*. São Paulo: Boitempo, 2016, pp. 189.

¹⁹⁰ Por expansionismo do Direito do Trabalho, na lição de Maurício Godinho Delgado, compreende-se a tendência de generalização do espectro de proteção desse ramo do direito a todas as relações de trabalho. Para o autor, os caminhos para a retomada desse expansionismo, na atual realidade econômica de precarização do trabalho, seriam: a crescente busca pela efetividade do Direito do Trabalho; a ampliação do conceito de relação de emprego, de modo a abarcar novas facetas de prestação de trabalho por pessoas físicas no país; e a extensão do Direito do trabalho às relações de trabalho em geral, transcendendo o critério da relação de emprego, na linha também defendida por Gabriela Neves Delgado. Consultar: DELGADO, Maurício Godinho. Relação de emprego e relações de trabalho: a retomada expansionista do direito trabalhista. In SENA, Adriana Goulart de; DELGADO, Gabriela Neves; NUNES, Raquel Portugal (coord.). *Dignidade humana e inclusão social: para a efetividade do direito do trabalho no Brasil*. São Paulo: LTR, 2010. p. 25.

¹⁹¹ SILVA, Sayonara Grillo Coutinho Leonardo da.; HORN, Carlos Henrique. O princípio da proteção e a regulação não-mercantil do mercado e das relações de trabalho. *Revista de Direito do Trabalho (RDT)*, Editora Revista dos Tribunais, ano 34, vol. 32, out/dez de 2008, p. 185-205.

¹⁹² BOURDIEU, Pierre. *Contrafogos*. Rio de Janeiro: Zahar, 1998. p. 140-141.

A proposta de retirada da “excessiva” tutela trabalhista em prol da ampliação de outras formas de contratação desprotegidas ecoa no cenário econômico mundial. Baylos também relata o fenômeno:

Considerando esta contraposição entre o trabalho autônomo e o trabalho assalariado, pode-se afirmar que nos anos 80 ocorreu uma inversão da tendência a expandir as fronteiras do trabalho submetido à tutela do direito laboral, na medida em que o Direito foi sendo interpretado de modo cada vez mais restritivo, de maneira a não flexibilizar seus limites, e, em consequência, expulsando da tutela jurídico laboral a significativa e crescente parcela dos serviços prestados em regime autônomo. [...] Quanto ao regime jurídico do trabalho autônomo, as tendências econômicas e sociais que o estimulam contribuíram para revalorizar a autonomia individual, que possibilita então a criação de uma rede de relações independentes traduzida em vários atos contratuais de diferentes espécies. Assim, ganha particular relevância o que foi diagnosticado como “o discreto retorno” do arrendamento de serviços¹⁹³, isto é, o uso gradual desta figura em casos de descentralização produtiva e contratação externa de serviços profissionais, que alcança também a prestação de determinados trabalhos atípicos¹⁹⁴.

O recuo do Estado, o enfraquecimento de suas políticas sociais e a desorganização instalada no mundo do trabalho, que se torna fragmentado, heterogêneo e cada vez mais complexo¹⁹⁵, entretanto, não correspondem ao eficiente modo de funcionamento do capital: Harvey observa que é “*através* da dispersão, da mobilidade geográfica e das respostas flexíveis nos mercados de trabalho, nos processos de trabalho e nos mercados de consumo” que o capitalismo se torna cada vez mais organizado¹⁹⁶. Por consequência, mais empoderado quanto ao estabelecimento de agendas político-econômicas e de disciplina rígida para o trabalho.

Pierre Dardot e Christian Laval, em abordagem original, entendem que as avaliações realizadas a respeito do neoliberalismo e seus impactos foram profundamente subestimados pelos seus críticos. Para os autores, o neoliberalismo não se encerra em uma ideologia ou em uma política econômica, mas em “um sistema normativo que ampliou sua influência sobre o mundo inteiro, estendendo a lógica do capital a todas as relações sociais e a todas as esferas da vida”¹⁹⁷.

Os autores, estudando os pressupostos teóricos do liberalismo econômico, marcam as diferenças entre tal estrutura de pensamento e os contornos que hoje ostenta o sistema

¹⁹³ Figura contratual adotada para regular o trabalho autônomo.

¹⁹⁴ BAYLOS, Antonio. *Direito do trabalho: modelo para armar*. São Paulo: LTr, 1999. p. 106-107.

¹⁹⁵ A expressão é de Ricardo Antunes (ANTUNES, Ricardo. *Adeus ao trabalho? Ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade no mundo do trabalho*. São Paulo: Editora Cortez, 2010)

¹⁹⁶ HARVEY, David. *A Condição Pós-Moderna*. São Paulo: Editora Loyola, 2003. p. 150 (grifos do autor).

¹⁹⁷ DARDOT, Pierre; LAVAL, Christian. *A nova razão do mundo: ensaio sobre a sociedade neoliberal*. São Paulo: Boitempo, 2016, pp. 7.

neoliberal. Apontam que, enquanto a noção de democracia era cara aos defensores do *laissez-faire*, o neoliberalismo aprofunda um paradigma de ausência de controle público no domínio privado e, por outro lado, de intervenção do mercado no controle do Estado (forma, concepção, políticas, prioridades), que é incompatível com a ideia de democracia: para Dardot e Laval, se estaria diante de um momento de pós-democracia, com desativação do jogo democrático e até mesmo da política como atividade, que impediria a própria correção das trajetórias políticas adotadas¹⁹⁸.

Em verdade, os precursores do pensamento neoliberal teriam substituído a alternativa “intervenção ou não intervenção do Estado?” pela questão “qual deve ser a natureza dessa intervenção?”¹⁹⁹. Longe de uma retirada de cena, há um reengajamento político do Estado sobre novas bases, novos métodos e novos objetivos²⁰⁰.

Enquanto prática que se instala como premissa da gestão empresarial, da atuação do Estado e das relações entre os sujeitos, o neoliberalismo se caracterizaria por ter institucionalizado a concorrência como forma prioritária de relação entre os sujeitos. Dessa forma, se desenvolveriam novas formas de subjetivação incompatíveis com as ideias de solidariedade e de cidadania²⁰¹.

Nas palavras de Dardot e Laval, o neoliberalismo comporta aspectos políticos, econômicos, sociais e subjetivos, compondo, ao cabo, uma racionalidade que tende a estruturar não apenas a ação dos governantes, mas a própria conduta dos governados:

O neoliberalismo não destrói apenas regras, instituições, direitos. Ele também produz certos tipos de relações sociais, certas maneiras de viver, certas subjetividades. Em outras palavras, com o neoliberalismo, o que está em jogo é nada mais nada menos que a forma de nossa existência, isto é, a forma como somos levados a nos comportar, a nos relacionar com os outros e com nós mesmos. O neoliberalismo define certa norma de vida nas sociedades ocidentais e, para além dela, em todas as sociedades que as seguem no caminho da “modernidade”. Essa norma impõe a cada um de nós que vivamos num universo de competição generalizada, intima os assalariados e as populações a entrar em luta econômica uns contra os outros, ordena as relações sociais segundo o modelo de mercado, obriga a justificar desigualdades cada vez mais profundas, muda até o indivíduo, que é instado a conceber a si mesmo e comportar-se como uma empresa²⁰².

¹⁹⁸ DARDOT, Pierre; LAVAL, Christian. *A nova razão do mundo: ensaio sobre a sociedade neoliberal*. São Paulo: Boitempo, 2016, p. 8.

¹⁹⁹ *Idem*, p. 158.

²⁰⁰ *Idem*, p. 190.

²⁰¹ *Idem*, p. 9.

²⁰² *Idem*, p. 16-17.

Esse raciocínio fica evidenciado na célebre declaração de Margareth Thatcher: “*Economics are the method. The object is to change the soul*”²⁰³. Nessa frase, a dama de ferro do neoliberalismo expressa o exato raciocínio de uma economia forjada a partir da subjugação do ser humano, por meio de sua coerção a condutas que atendam aos comandos do mercado independentemente de suas necessidades e do seu bem-estar, individual e coletivo. O endurecimento das políticas para o trabalho e o desamparo social seriam os métodos para formatar os trabalhadores e conformá-los às exigências do capital. Tais estratégias traduzir-se-iam em técnicas de poder inéditas sobre condutas e subjetividades, que não podem ser reduzidas a uma mera dimensão econômica, mas que devem ser lidas como um novo modo de governar²⁰⁴.

Assim, o neoliberalismo poderia ser apresentado como um “conjunto de discursos, práticas e dispositivos que determinam um novo modo de governo dos homens [das pessoas] segundo o princípio universal da concorrência”²⁰⁵. Tais mudanças não residiriam apenas no modo de acumulação, mas conformariam outra sociedade singular, resultante de uma verdadeira transformação do capitalismo²⁰⁶.

A consequência desse modo de ser econômico é o incremento das condições de alienação, de insegurança e o desempoderamento dos trabalhadores.

A negação de classes e o mito da mobilidade social, que serviram de amparo para a construção de um pensamento individualista, calcado em identidades subjetivas (apartadas da noção de classe), tem massivamente contribuído para a incompreensão das coletividades que compõem a sociedade e de suas contradições²⁰⁷.

Tal perspectiva, entretanto, precisa omitir que o trabalho é uma relação social e que mesmo a absoluta mecanização não será capaz de eliminar a importância do trabalho humano. É que, ao contrário do que pregam os liberais e neoliberais, os altos níveis de desemprego resultam mais da demanda do próprio capital por um exército de reserva que desestabilize e atemorize os trabalhadores empregados e da superexploração daqueles que se encontram

²⁰³ PERELMAN, Michael. *The invisible handcuffs: how market tyranny stifles the economy by stunting workers*. New York: Monthly Review Press, 2011.

²⁰⁴ DARDOT, Pierre; LAVAL, Christian. *A nova razão do mundo: ensaio sobre a sociedade neoliberal*. São Paulo: Boitempo, 2016, pp. 21.

²⁰⁵ *Idem*, pp. 17.

²⁰⁶ *Idem*, pp. 24-26.

²⁰⁷ PERELMAN, Michael. *The invisible handcuffs: how market tyranny stifles the economy by stunting workers*. New York: Monthly Review Press, 2011.

empregados como forma de redução de postos de trabalho, do que da real desnecessidade do trabalho humano em tempos de desenvolvimento tecnológico²⁰⁸.

Daí porque os efeitos psicológicos deletérios do desemprego (e mesmo da mera ameaça do desemprego) são considerados fatores essenciais ao funcionamento da máquina neoliberal²⁰⁹.

Assim se dá a construção ideológica de altos níveis de tolerância com condições de trabalho francamente degradantes e com o desnível entre a atribuição de responsabilidades aos empregadores e aos trabalhadores, seja no senso comum social, seja no próprio discurso estatal²¹⁰.

Perelman indica, por exemplo, o modo de operar da agenda neoliberal em relação ao desenvolvimento de políticas públicas para os desempregados. A resposta estatal quanto a esse problema consiste, basicamente, na imposição de mais disciplina: o sistema penitenciário cresce para reprimir os excluídos, ao revés de proporcionar políticas públicas que os incluam.

Wacquant já havia demonstrado tal fenômeno, diante do crescimento da população carcerária norte americana e do Estado policial de forma proporcional à redução do Estado Social: reduz-se a rede de amparo social aos trabalhadores para que, quando as consequências dessa marginalização surjam, os próprios trabalhadores sejam penalizados por meio do encarceramento, construindo-se assim as “prisões da miséria”²¹¹.

Trata-se, pois, da difusão do ideal de responsabilização dos sujeitos pela sua condição social, numa perspectiva individualista que nega a interferência das relações sociais nos “resultados” de cada um, esvaziando as noções de responsabilidades públicas e coletivas.

A difusão da insegurança social, que acompanha tal processo, por meio da precarização do trabalho, da fragilização da proteção social estatal e do desfazimento dos coletivos de resistência é produto e reprodutora da racionalidade neoliberal, na medida em que funciona como motor da submissão dos sujeitos e que blinda, por meio do medo e da

²⁰⁸ PERELMAN, Michael. *The invisible handcuffs: how market tyranny stifles the economy by stunting workers*. New York: Monthly Review Press, 2011.

²⁰⁹ Ricardo Antunes é incisivo ao refutar tal compreensão: o processo de fragmentação, complexificação e heterogeneização da classe trabalhadora (fenômeno que responde às mudanças pelas quais o capitalismo tem passado) não representa o fim do trabalho, nem mesmo a perda da sua centralidade. O recuo do “trabalho vivo” em favor do “trabalho morto” vem acompanhado pela intensificação da exploração do “trabalho vivo”, de modo a explicar que, em verdade, os trabalhadores não são cada vez menos necessários: do contrário, assiste-se a uma intensificação e sofisticação da exploração do trabalho daqueles que continuam empregados como forma de seguir aumentando a produtividade na mesma proporção em que cresce o desemprego estrutural (ANTUNES, Ricardo. *Adeus ao trabalho? Ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade no mundo do trabalho*. São Paulo: Editora Cortez, 2010).

²¹⁰ O fenômeno da uberização do trabalho e a simpatia social construída em torno desses modos de trabalho é sintomática.

²¹¹ WACQUANT, Loïc. *As prisões da miséria*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2001.

necessidade individual de superação e sobrevivência, formas coletivas e radicais de enfrentamento.

Esse processo de subjetivação, portanto, é incompatível com a noção de cidadania desenvolvida no Estado Democrático de Direito, o qual implica que o indivíduo, mais que ser sujeito de direitos, sociais e políticos, esteja habilitado a participar da arena política na construção de mais direitos, e não de estratégias individuais de sobrevivência à margem da proteção jurídica e social.

Aliás, a perspectiva de negação da cidadania e a racionalidade concorrencial e individualista como chave para os problemas públicos e coletivos atuam como forma de esvaziar o conteúdo do Estado Democrático de Direito, ainda que sua forma (notadamente o sufrágio) seja preservada, uma vez que, embora assegurados os espaços formais de deliberação política, não é neles, ou com base em fundamentos políticos, que as decisões relevantes à sociedade são tomadas.

Sobre os efeitos desse processo no cenário brasileiro, e sua íntima relação com a desconstrução democrática, vale a ponderação de Chauí:

Acrescentemos a isso as duas grandes dídivas neoliberais: do lado da economia, uma acumulação do capital que não necessita incorporar mais pessoas ao mercado de trabalho e de consumo, operando com o desemprego estrutural; do lado da política, a privatização do público, isto é, não só o abandono das políticas sociais por parte do Estado, mas também o recrudescimento da estrutura histórica da sociedade brasileira centrada no espaço privado fortalecendo a impossibilidade para que a esfera pública possa constituir-se, pois antes que a distinção entre público e privado tivesse conseguido instituir-se, a nova forma do capital instituiu a indiferença entre o público e o privado. Política e socialmente, a economia neoliberal é o projeto de encolhimento do espaço público e do alargamento do espaço privado – donde seu caráter essencialmente anti-democrático –, caindo como uma luva na sociedade brasileira.

No caso do Brasil, o neoliberalismo significa: levar ao extremo à polarização carência-privilégio, a exclusão sócio-política das camadas populares, a desorganização da sociedade como massa dos desempregados; aumentar o espaço privado ocupado não apenas pelas grandes corporações econômicas e financeiras, mas também pelo crime organizado, o qual, diante do encolhimento do Estado, pode espalhar-se por toda a sociedade como substituto do Estado (proteção, segurança, emprego, privatização da guerra, privatização do uso da força, etc.); significa solidificar e encontrar novas justificativas para a forma oligárquica da política, para o autoritarismo social e para o bloqueio à democracia²¹².

²¹² CHAUI, Marilena. *Cultura e democracia*. Crítica y Emancipación, (1): 53-76, junio 2008.

Quando se lança luz, portanto, sobre os impactos do neoliberalismo nas noções de cidadania e democracia, observa-se que a questão transcende a esfera econômica e os modos de organização da produção.

Daí porque se pode compreender que o neoliberalismo não fragiliza apenas direitos sociais e o quadro normativo de proteção ao trabalho, mas que, por meio dos processos de subjetivação e de esvaziamento do político, debilita profundamente as capacidades regulatórias das instituições (construídas em sua práxis pela ação de sujeitos) e dos sujeitos envolvidos nas relações de trabalho. Como consequência, acarreta o enfraquecimento das premissas constitucionais de proteção ao trabalho, inclusive em seu conteúdo axiológico, pelo qual perpassa a aplicação e interpretação do Direito.

A lógica neoliberal se infiltra na regulação por meio do comprometimento de subjetividades dos agentes estatais e dos próprios trabalhadores, relativizando ou anulando o papel do controle público sobre o privado ao mesmo tempo em que debilita a organização, luta e resistência dos sujeitos explorados²¹³.

Nesse processo, a afirmação da identidade coletiva dos obreiros é minada de modo decisivo, na medida em que a coletivização da produção e o estabelecimento de vínculos de solidariedade são substituídos pelo individualismo e pela competição, que transforma trabalhadores alocados lado a lado na empresa em adversários, seja porque são divididos em categorias (centrais e precários), cujos empregos são reciprocamente ameaçados uns pela existência dos outros, seja porque precisam esforçar-se individualmente, independentemente das eventuais dificuldades dos demais, para alcançar resultados pré-definidos.

A dinâmica empresarial fragmentária, que supervaloriza as capacidades individuais e subdivide os trabalhadores em grupos hierárquicos tende a engendrar, como decorrência da busca individual pela sobrevivência no mercado, uma insensibilidade às diferentes capacidades e até mesmo aos riscos sociais.

O problema do outro passa a ser atribuído à incapacidade de adaptação do outro e só a ela. Em vez de um vínculo de solidariedade, o que se estabelece é o conformismo com a eliminação dos “inadapáveis”.

Ramalho relata o discurso corriqueiro dos vencedores e perdedores:

²¹³ Importante ponderar que a Reforma Trabalhista (Lei nº 13.467/2017), aprovada no momento da redação desta tese, busca ampliar os poderes de deliberação no espaço privado (prevalência do negociado sobre o legislado), sem se preocupar com o conteúdo e as efetivas condições democráticas dessas deliberações, numa construção semântica tipicamente neoliberal, em que a garantia da liberdade de escolha se desvincula da possibilidade de escolha. Consultar Capítulo V, item 5.5.

Como desdobramento dos processos indicados, identificam-se também outros tipos de problema, de corte político-organizativo. Um dos mais sensíveis tem sido o crescimento do conflito de interesses e da competição entre os trabalhadores, ou seja, uma ruptura que separa os trabalhadores masculinos, nacionais, qualificados e de meia-idade (que tradicionalmente dominam a política dos sindicatos e da representação de interesses na empresa) e os grupos mais sujeitos aos riscos do mercado de trabalho (mulheres, jovens, idosos, deficientes). Com o desemprego estrutural, quase todas as reivindicações e negociações sindicais tendem a favorecer os primeiros em detrimento dos demais. A crise não só aumenta o poder do capital, mas também repercute na classe trabalhadora, instaurando um corte entre ‘vencedores’ e ‘perdedores’²¹⁴.

O panorama complexo de obsolência das estruturas sindicais em relação à nova forma de organização do capital e a dificuldade de estabelecimento de vínculos subjetivos e de solidariedade entre os trabalhadores se apresentam como causa profunda da ausência de um projeto político coletivo de confrontação desse modelo e, muitas vezes, até mesmo de desenvolvimento, na esfera da representação sindical, de estratégias mínimas de defesa.

Reconfiguram-se, pois, a partir da concretude das relações sociais engendradas pelo neoliberalismo, os papéis dos agentes políticos, dos sujeitos coletivos e dos indivíduos na sua reação e conformação à organização do trabalho e aos esquemas de proteção social que se desenvolvem em relação a estes.

O neoliberalismo é, pois, uma questão a ser pensada do ponto de vista do trabalho, da democracia, da cidadania e, certamente, da regulação.

Longe de abdicar ou refutar dinâmicas regulatórias, essa nova racionalidade o faz de modo incisivo e difuso no sentido da mercantilização das relações laborais, colocando desafios à defesa e ao exercício dos direitos e da democracia.

Como pontuam Dardot e Laval, nesse cenário, a cidadania deixa de ser definida como a participação ativa na definição de um bem comum próprio de uma comunidade política, para ser vista como “mobilização permanente dos indivíduos que devem engajar-se em parcerias e contratos de todos os tipos com empresas e associações para a produção de bens locais que satisfaçam os consumidores”. E, nessa senda, a ação pública adquire a conotação de um mero instrumento destinado à criação de condições favoráveis para que os indivíduos ajam, eliminando a dimensão do Estado como produtor da coisa pública²¹⁵.

²¹⁴ RAMALHO, José Ricardo; SANTANA, Marco Aurélio. Trabalhadores, sindicatos e a nova questão social. In: RAMALHO, José Ricardo; SANTANA, Marco Aurélio (orgs.). *Além da Fábrica: trabalhadores, sindicatos e a nova questão social*. São Paulo: Editora Boitempo, 2003. p. 25-26.

²¹⁵ DARDOT, Pierre; LAVAL, Christian. *A nova razão do mundo: ensaio sobre a sociedade neoliberal*. São Paulo: Boitempo, 2016, pp. 239.

Reforçam-se, com isso, processos de exclusão e desigualdade sociais, que, ao cabo, engendram condições de subcidadania ou não-cidadania. Não é mais a condição de cidadão aquela que habilita o sujeito à fruição de direitos sociais (já que se desenvolve a concepção de sujeito ao qual a sociedade nada deve), mas a sua condição de empreendedor, bem-sucedido, que vence as adversidades²¹⁶.

O risco de ruptura e desconstrução jurídica, portanto, não se apresenta apenas para o Direito do Trabalho e os demais campos do Direito social, mas também para a construção jurídico-política que a partir dele se erige, notadamente a cidadania e a práxis democrática, que, do ponto de vista dessa pesquisa, são exercidas, por excelência, na dialética da regulação do trabalho.

²¹⁶ ²¹⁶ DARDOT, Pierre; LAVAL, Christian. *A nova razão do mundo: ensaio sobre a sociedade neoliberal*. São Paulo: Boitempo, 2016, pp. 381.

CAPÍTULO II – TELEATENDIMENTO EM SALVADOR

Considerando que esta pesquisa busca desenvolver os conceitos de regulação, cidadania e democracia na esfera do trabalho, a partir da análise de uma situação concreta – o trabalho dos operadores de telemarketing na região metropolitana de Salvador –, neste capítulo serão demarcadas as características importantes desse setor na região estudada, do ponto de vista de seu contexto histórico, do mapa empresarial e das características e marcadores da categoria. Em seguida, serão demonstrados, a partir das entrevistas realizadas e com amparo na revisão bibliográfica empreendida, os principais indicadores de precarização que se apresentam como pontos sensíveis à regulação. Por fim, o delineamento dos pontos centrais do padrão de gestão apresentado será confrontado com a normatividade trabalhista vigente.

2.1. A CONFORMAÇÃO DO SETOR

2.1.1. A privatização do sistema Telebrás: adeus Telebahia!

Ao final da década de 1980, como resultado de um período de grande dependência tecnológica do Brasil em relação aos países de capitalismo central, o país vivenciava um contexto de superdesvalorização da moeda, que acarretou um processo de endividamento das empresas estatais, além de significativa obsolescência da sua infraestrutura de telecomunicações.

Foi nesse momento que se efetivou a adesão do Estado brasileiro ao modelo neoliberal, o qual foi firmado politicamente pelo Consenso de Washington. O Brasil, um dos últimos países a aderirem ao referido Consenso, o fez de forma definitiva por meio da edição do Plano Real e da eleição de Fernando Henrique Cardoso (PSDB), que iria promover, em obediência às demandas do FMI e do Banco Mundial, o enxugamento da máquina estatal, a redução dos investimentos em políticas públicas e o recrudescimento das condições de trabalho. Essa conjuntura mais ampla compõe o cenário das privatizações.

Nessa linha, a privatização do setor de telecomunicações se insere num contexto geral de desestatizações que marcou a reforma do Estado brasileiro na segunda metade da década de 1990, com a redução de sua participação como agente econômico e a reorganização de dimensões importantes dos serviços públicos. Setores sob monopólio público, como

energia, transportes e telecomunicações, foram privatizados e, além disso, foram observadas reformas no sistema de ciência e tecnologia²¹⁷.

Com relação ao sistema de telecomunicações, Scholze observa que

a reformulação do sistema Telebrás no Brasil pode ser resumida em duas proposições basilares: as empresas estatais de prestação de serviços seriam transferidas para a iniciativa privada; e não mais haveria monopólio em sua prestação, sendo necessário instaurar a competição entre empresas²¹⁸.

Sávio Cavalcante registra, todavia, que desde a década de 1970 já se observava um processo de “privatização pelas beiradas”, em que começaram a ser terceirizados setores e funções das operadoras públicas a empresas contratadas. No final dessa década já era significativo o número de trabalhadores contratados por empresa interposta, o que levou à redução a praticamente zero do número de contratações via concurso público no setor na década de 1980. A infiltração da iniciativa privada no setor foi paulatina e já se dava, desde antes das privatizações, por meio de contratos de “empreitada” para execução de obras e serviços, que incluíam obras civis e de engenharia, inclusive de telecomunicações; construção de redes, comercialização de equipamentos (inclusive *modens* e CPCTs – centrais privadas de comunicação telefônica); manutenção de rede externa, de rede condominial e de rede interna de imóveis; conserto e manutenção de aparelhos de telex, telefonia e outros, independentemente do seu porte; e da cobrança bancária dos serviços prestados, entre diversos outros serviços²¹⁹.

A modificação da arquitetura produtiva do setor se deu num processo crescente, que se iniciou com as citadas investidas de remodelamento produtivo ainda na década de 1970, e caminhou efetivamente com a quebra do monopólio em 1995 (o fim do monopólio foi consagrado com a edição da Emenda Constitucional nº 8 de 1995), com a edição da Lei Mínima em 1996, com a edição da Lei Geral de Telecomunicações, em 1997 (Lei nº 9.472/97). Por fim, se concretizou com a fragmentação e venda do Sistema Telebrás, em 1998²²⁰.

²¹⁷ SCHOLZE, Simone Henriqueta Cossetin. A retomada dos esforços de P&D nas telecomunicações brasileiras: uma perspectiva das teorias regulatórias. *Revista de Direito, Estado e Telecomunicações*, v. 5, n. 1, p. 107-134 (2013).

²¹⁸ *Idem, ibidem*.

²¹⁹ CAVALCANTE, Sávio. *Sindicalismo e Privatização das telecomunicações no Brasil*. São Paulo: Expressão Popular, 2009. p. 101.

²²⁰ *Idem*, p. 115.

O processo de privatização, moldado em ampla resistência do movimento sindical²²¹, foi levado a cabo pelo Governo FHC com apoio do empresariado nacional e internacional, que se utilizaram do aparato midiático para converter as demandas dos trabalhadores – que temiam (como de fato se mostrou concretamente) que a quebra do monopólio e a privatização representassem a perda de direitos trabalhistas clássicos da categoria – numa defesa egoística de “privilégios”²²².

A pauta sindical, que guardava semelhança com a alternativa social democrata de junção do Estado, trabalhadores e capital nacional para enfrentamento do mercado mundial e para atendimento das demandas da população, “simplesmente não encontrou retorno num país em que boa parte do grande capital nacional já se encontrava vinculado com os interesses do capital internacional” e no qual incidia, de forma bem sucedida, enorme pressão dos organismos internacionais e dos blocos econômicos regionais em favor da liberalização e desestatização do setor produtivo²²³.

Por meio desse processo de privatização, houve significativo influxo de capitais no setor, acompanhado do remodelamento de toda a infraestrutura necessária à prestação dos serviços de telefonia fixa e móvel, com base em moderna tecnologia digital, além da própria oferta de serviços excedentes, o que, ao cabo, representou um significativo incremento do número de linhas telefônicas fixas e móveis no país, além de sua maior difusão entre as classes baixa e média.

Um dos principais focos do processo foi a ampliação da oferta de serviços e do mercado consumidor das telecomunicações. Os terminais de telefonia fixa duplicaram, o crescimento da telefonia celular foi significativo e boa parte da população que antes era excluída dos serviços passou a ter acesso a algum mecanismo de comunicação social²²⁴, embora num padrão de qualidade inferior e a um custo significativamente superior ao da telefonia nos países centrais²²⁵.

Como consequência do processo de privatizações, um crescimento vertiginoso do setor de serviços foi indicado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE, que

²²¹ A exceção aqui fica por conta da Força Sindical, que apoiou o processo de privatização, numa atuação que Ricardo Antunes enquadró como típica do sindicalismo de envolvimento e cooptação, próprio do modelo toyotista, “que pensa e age exclusivamente para o capital” (CAVALCANTE, Sávio. *Sindicalismo e Privatização das telecomunicações no Brasil*. São Paulo: Expressão Popular, 2009. p. 118).

²²² CAVALCANTE, Sávio. *Sindicalismo e Privatização das telecomunicações no Brasil*. São Paulo: Expressão Popular, 2009. p. 127.

²²³ *Idem*. p. 133 e 136.

²²⁴ *Idem*, p. 163.

²²⁵ UOL. “Minuto do celular no Brasil é o mais caro do mundo”. Em 13/10/2013. <http://www1.folha.uol.com.br/mercado/2013/10/1352956-minuto-do-celular-no-brasil-e-o-mais-carro-do-mundo.shtml>. Acesso em 15/10/2013, 8h39.

identificou, no período compreendido entre 1997 e 2001, ao lado do retrocesso de 23,32% dos postos de trabalho na indústria, crescimento de 11,05% no setor de serviços²²⁶.

Já influenciadas pela lógica toyotista, as empresas transnacionais que aqui aportaram trouxeram consigo a ideia de empresa enxuta, de articulação e gestão do trabalho por meio de redes e uma forte demanda por flexibilidade em suas relações produtivas, além, é claro, de um objetivo claro de lucrar com esse modelo de mercado em ascensão.

O que se assistiu, portanto, foi ao remodelamento da arquitetura produtiva do setor, assim como a reorganização dos métodos de gestão do trabalho, marcadamente afetados pela larga utilização da tecnologia e pelo consequente controle do “trabalho vivo” pelo “trabalho morto”²²⁷, o que se fez, sobretudo, por meio de *holdings* empresariais cujas empresas articuladas desenvolviam parcelas das atividades que compunham o todo empresarial.

O mapa do trabalho no setor foi profundamente alterado. Algumas atividades, com a incorporação de novas tecnologias, se tornaram desnecessárias, e outras foram sendo pulverizadas entre empresas subcontratadas pelas grandes empresas de telecomunicações, acarretando significativos processos de demissão incentivada.

Nesse sentido as conclusões do estudo de Sônia Guimarães, que observou que a nova configuração do emprego nas telecomunicações caracteriza-se pela polarização de dois grupos: um reduzido, formado por empregados qualificados desempenhando funções consideradas nobres na empresa (mercado de negócios, tecnologia da informação, desenvolvimento de produtos, *marketing* e vendas); e outro composto por uma força de trabalho muito mais extensa desempenhando funções de menor qualificação, em empresas subcontratadas, embora tenha crescido também o número de profissionais qualificados subcontratados²²⁸. A autora observa que

a subcontratação consolida-se à medida em que as empresas tentam ajustar-se a mercados cambiantes, conduzindo-se por princípios que guiam a produção no presente, ou seja, competitividade, preço qualidade e variedade. A estratégia da subcontratação, nesse sentido, não se restringira à busca pura e simples da redução de custos. Ao subcontratar parte de suas atividades, a empresa tem melhores condições de obter preço, prazo e qualidade do que teria internamente. Tais vantagens resultavam da forma de gestão da força de trabalho nas empresas subcontratadas que, sem desfrutar dos benefícios sociais característicos da grande empresa, careceria, muitas vezes, da

²²⁶ BRASIL. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE. Dados disponíveis em <http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/indicadores/industria/pimes/default.shtm>. Acesso em 3/8/2017, 14h49.

²²⁷ WOLFF, Simone; CAVALCANTE, Sávio. O mundo virtual e reificado das telecomunicações. In: ANTUNES, Ricardo (Org). *Riqueza e Miséria do trabalho no Brasil*. São Paulo: Editora Boitempo, 2006.

²²⁸ GUIMARÃES, Sônia. As telecomunicações no Brasil após a privatização. In: PICCININI, Valmiria Carolina [et al] (org.). *O mosaico do trabalho na sociedade contemporânea*. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2006. p. 157.

proteção sindical para reivindicar melhores condições de trabalho e remuneração²²⁹.

A atividade de teleatendimento recebeu um impulso no cenário do trabalho na região metropolitana de Salvador ao final da década de 1990, com a privatização da Telebahia e a chegada de novas empresas de telecomunicação no setor, as quais nele engendraram não apenas uma nova lógica privatística, mas que também o inseriram no contexto da reestruturação produtiva.

Nesse processo de privatização, a antiga Telebahia (hoje empresa Oi S.A.) promoveu a demissão de mais de 3.000 trabalhadores²³⁰, reformulando sua estrutura produtiva, notadamente a partir do uso da contratação terceirizada, de forma a diluir essa demanda por força de trabalho em diversos outros setores mais precários, inclusive o *call center*. A Empresa Oi S.A., segundo o registro das entidades sindicais, atualmente tem pouco mais que 300 empregados.

O desenvolvimento da telefonia móvel e a prática da terceirização no setor abriram espaço para que empresas de teleatendimento se firmassem na capital baiana como prestadoras de serviços, principalmente para empresas do setor de telecomunicações, mas também para bancos e, em menor medida, outros tomadores do setor de serviços.

A Associação Brasileira de Telesserviços registra que mais da metade dos *call centers* (76%) foram implantados após o processo de privatização do setor de telecomunicações²³¹. Efetivamente, foi com respaldo na perspectiva consumerista instalada com a onda de privatizações que a atuação de empresas que prestavam o teleatendimento ao público se destacou.

A exigência da ANATEL no sentido de que houvesse atendimento ao cliente dos serviços de telecomunicações, o advento do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990), a aprovação do Decreto nº 6.523/2008, que disciplinou o Serviço de Atendimento ao Cliente, além das demandas próprias da dinâmica capitalista com relação a *marketing*, captação de clientes e oferta de serviços acessórios ao consumidor, fizeram com que a atividade sofresse crescimento significativo.

²²⁹ GUIMARÃES, Sônia. As telecomunicações no Brasil após a privatização. In: PICCININI, Valmiria Carolina [et al] (org.). *O mosaico do trabalho na sociedade contemporânea*. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2006, p. 164.

²³⁰ BONFIM, Ana Soraya Vilasbôas. *Entre a voz e o ouvido: o trabalho emocional e os impactos para a saúde dos trabalhadores do teleatendimento/telemarketing em Salvador*. Dissertação de Mestrado - Programa de Pós-Graduação da FFCH da UFBA. Salvador, 2009.

²³¹ Dados da Associação Brasileira de Telesserviços. Disponível em <http://www.abt.org.br/pesquisa.asp?banner=ABT>. Acesso em 25/11/2013; 20h28.

No caso da capital baiana, no curto espaço entre o final da década de 1990 e os anos 2017, percebe-se que a até então inexistente profissão de operador de telemarketing (antes o atendimento telefônico era promovido pelas telefonistas, em condições bastante diversas) se consolidou no mercado de trabalho soteropolitano.

2.1.2. A migração para o Nordeste

Salvador foi uma das primeiras capitais nordestinas a receber empresas de teleatendimento, como resultado do movimento migratório por parte de tais empresas no território nacional, que foi bem observado por Almeida²³².

Instaladas originalmente no setor sudeste do país, coração econômico e tecnológico do Brasil, as empresas concessionárias dos serviços de telecomunicações e suas subcontratadas na nova atividade de teleatendimento fizeram do Estado de São Paulo sua matriz, o que contribuiu para que muito da literatura sociológica sobre o tema tenha sido produzida mediante investigações que, a partir do final da década de 1990 foram realizadas naquela região²³³.

Entretanto, o crescimento observado no setor já em relação à região sudeste, a partir da segunda metade da década de 2000, passou a se orientar em direção à região Nordeste do país, abarcando as principais capitais: Salvador, Fortaleza, Teresina, Recife, Aracaju e São Luís²³⁴. Segundo Marina Almeida, “a apropriação e a reprodução de desigualdades territoriais são evidentes nas estratégias de localização das empresas”²³⁵.

²³² ALMEIDA, Marina Castro de. *Em outro ponto da rede: desenvolvimento geográfico desigual e o “vaivém” do capital nas operações de contact center*. Tese de doutorado defendida perante o Programa de Pós-Graduação em Geografia Humana – Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas da USP. São Paulo, 2013 (206 pg).

²³³ Exemplificativamente, estudos relativos a São Paulo, Campinas e Porto Alegre: VENCO, Selma Borghi. *Telemarketing nos bancos: o emprego que desemprega*. Campinas, SP: Editora da Unicamp, 2003; NOGUEIRA, Cláudia Mazzei. *O trabalho duplicado: a divisão sexual no trabalho e na reprodução: um estudo das trabalhadoras de telemarketing*. São Paulo: Expressão Popular, 2006; VENCO, Selma Borghi. *As engrenagens do telemarketing: vida e trabalho na contemporaneidade*. Campinas, SP: Arte Escrita, 2009; ROSENFELD, Cinara Lerrer. *A identidade no trabalho em call centers: a identidade provisória*. In: ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy (orgs). *Infoproletários*. São Paulo: Editora Boitempo, 2009; BRAGA, Ruy. *A política do precariado: do populismo à hegemonia lulista*. São Paulo: Boitempo, 2012; FREITAS, Taís Viudes. *Entre o tempo da produção econômica e a reprodução social: a vida das teleoperadoras*. 2010. Dissertação (Mestrado em Sociologia). Universidade Estadual de Campinas, Campinas, 2010; OLIVEIRA, Sirlei Marcia de. *Os trabalhadores das Centrais de Teleatividades no Brasil: da ilusão à exploração*. In: ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy (orgs). *Infoproletários*. São Paulo: Editora Boitempo, 2009; BRAGA, Ruy. *A política do precariado: do populismo à hegemonia lulista*. São Paulo: Boitempo, 2012.

²³⁴ Esse movimento promove a produção de pesquisas importantes nas capitais nordestinas: BONFIM, Ana Soraya Vilasbôas. *Entre a voz e o ouvido: o trabalho emocional e os impactos para a saúde dos trabalhadores do teleatendimento/telemarketing em Salvador*. (Dissertação de mestrado). Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas da UFBA. Orientadora: Graça Druck. 2009; CAVAIGNAC, Mônica Duarte. *Relações de trabalho e relações no trabalho na lógica capitalista contemporânea: um olhar sobre atendentes do call center de uma empresa de telecomunicações*. 2010. 327f. – Tese (Doutorado) – Universidade Federal do Ceará, Programa de

O cenário que se identifica é a busca de força de trabalho disponível em regiões menos desenvolvidas do país, onde havia uma realidade de desemprego mais incisiva²³⁶ e, por consequência, onde a remuneração média praticada é inferior à região sul-sudeste. Nessa migração, as empresas contariam com incentivos fiscais dos governos locais, atraídos pela possibilidade de desenvolvimento decorrente da criação de postos de trabalho; contaram também com o fato de que não teriam dificuldades operacionais, já que a tecnologia permite a transferência dos atendimentos de consumidores de outras regiões do país com facilidade; além de perceberem uma redução dos custos com força de trabalho, eis que os salários praticados na região são inferiores, e que havia uma presumida menor articulação de categorias sindicais nessas regiões:

A expansão geográfica é um ajuste espacial sempre temporário, visto que o capital necessita constantemente ampliar sua reprodução. Assim, os territórios que agora representam novas alternativas para o capital superacumulado passarão a concentrar o capital excedente e novas áreas desvalorizadas precisarão ser incorporadas. Daí a lógica capitalista exigir novos ajustes espaciais e constantes expansões geográficas²³⁷.

A volatilidade das empresas desse setor permitiu a instrumentalização das desigualdades regionais para a prática de salários significativamente inferiores. Na comparação feita por Almeida, se o salário médio de uma operadora na cidade de São Paulo, em 2011, era de R\$ 849,72; na cidade de Caruaru, interior de Pernambuco, era de R\$ 679,15, já em 2013, a demonstrar uma vantagem efetiva na redução de custos trabalhistas nesse movimento. Por outro lado, há um decréscimo da participação da região sul do país em quantidade de posições de atendimento, que se conecta diretamente com a média salarial mais alta praticada nessa região²³⁸.

Dados do DIEESE ilustram essas disparidades regionais:

Pós-graduação em Sociologia, Fortaleza (CE), 2010; OLIVEIRA, Roberto Vêras de. Novo padrão de relações de trabalho e de ação sindical no setor de telecomunicações brasileiro: contribuição ao debate a partir do caso da Paraíba. In: *Revista Política e Sociedade*, vol. 10, n. 18, abr/2011, pp. 271-299.

²³⁵ ALMEIDA, Marina Castro de. *Em outro ponto da rede: desenvolvimento geográfico desigual e o “vaivém” do capital nas operações de contact center*. Tese de doutorado defendida perante o Programa de Pós-Graduação em Geografia Humana – Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas da USP. São Paulo, 2013 (206 pg). p. 3.

²³⁶ *Idem*, p. 150.

²³⁷ *Idem*, p. 6.

²³⁸ *Idem*, p. 145-146.

Trabalhadores do Teletendimento, por UF			
Estado	Nº	Remuneração	Participação total 2013
	trabalhadores	média (R\$)	
2013			
SP	215.530	R\$ 1.113,90	48,3%
MG	53.197	R\$ 1.028,47	11,9%
RJ	36.071	R\$ 1.175,61	8,1%
PE	29.885	R\$ 867,60	6,7%
BA	17.208	R\$ 780,59	3,9%
GO	16.412	R\$ 952,37	3,7%
PR	10.760	R\$ 1.153,85	2,4%
RS	10.569	R\$ 977,35	2,4%
CE	10.462	R\$ 915,71	2,3%
DF	8.147	R\$ 1.020,54	1,8%
PB	7.854	R\$ 930,20	1,8%
SC	7.075	R\$ 1.066,28	1,6%

Tabela 2 - Trabalhadores do teletendimento por UF

Fonte: RAIS/MTE. Elaboração: DIEESE (José Silvestre Prado de Oliveira).

As empresas também fazem uso de sua fluidez pelo território nacional para viabilizar o desvio de demandas de teletendimento para centrais localizadas em outros espaços do território como forma de se furta às consequências de mobilizações e processos de resistência coletiva dos trabalhadores, como as greves. A situação, também reportada nas entrevistas colhidas no bojo dessa pesquisa, foi registrada por Almeida:

Na escala nacional, durante uma greve contra as condições precárias de trabalho impostas pela empresa Atento, o uso da técnica conduziu à fragilização do movimento dos trabalhadores. A empresa, que era a maior companhia atuando no mercado brasileiro na ocasião, (em 2005), usou a transferência de chamadas para outra unidade e pôde dar continuidade aos atendimentos, desmobilizando a luta dos trabalhadores mesmo após 40 dias de paralisação²³⁹.

Nesse projeto, as desigualdades territoriais que se revelassem úteis à reprodução do capital seriam instrumentalizadas e apropriadas pelas empresas, ao passo que aquelas diversidades regionais que fossem lidas como problemas ou ônus para a instituição seriam violentamente aniquiladas. Foi o caso dos treinamentos para neutralização dos sotaques²⁴⁰ dos

²³⁹ ALMEIDA, Marina Castro de. *Em outro ponto da rede: desenvolvimento geográfico desigual e o “vaivém” do capital nas operações de contact center*. Tese de doutorado defendida perante o Programa de Pós-Graduação em Geografia Humana – Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas da USP. São Paulo, 2013 (206 pg), p. 116.

²⁴⁰O mesmo procedimento foi observado por Selma Venco em relação à terceirização dos serviços de call center envolvendo países diferentes. Consultar: VENCO, Selma. Novos contornos da divisão internacional do trabalho: um jogo de xadrez no planeta? In: ANTUNES, Ricardo (org.). *Riqueza e Miséria do Trabalho no Brasil III*. São Paulo: Boitempo, 2014, p. 171.

teleatendentes da região nordeste que tivessem que tratar com consumidores do sul sudeste²⁴¹ e da ausência de apoio ou construção da tolerância por parte das empresas, em relação aos consumidores que discriminassem os teleatendentes²⁴².

Recentemente, a Prefeitura da Cidade de Salvador (gestão de Antônio Carlos Magalhães Neto – DEM/BA) anunciou uma isenção fiscal da ordem de 250.000.000,00 (redução de em 3% do ISS - Imposto Sobre Serviços e 50% do IPTU - Imposto Predial e Territorial Urbano pelos próximos 4 anos) para permitir a instalação de uma nova unidade da empresa Atento em Salvador, com possível criação de 3.000 postos de teleatendimento²⁴³.

2.1.3. Centrais de teleatendimento em Salvador

Contemplando o referido movimento migratório, o número de teleatendentes em Salvador oscilou de 1.795, em 2003, para 18.605, em 2015, revelando um crescimento grandioso do setor na capital baiana (dados da RAIS/MTb) (Tabela 1 - página seguinte).

Em perspectiva superior aos registros oficiais, as entidades sindicais estimam que esse número chegue a 30.000 trabalhadores e, no mesmo sentido, informações da Associação Brasileira de Telesserviços estimavam, já em 2006, 28.000 empregos²⁴⁴.

Considerando que algumas empresas atuantes no setor têm tido por prática enquadrar seus empregados em numerações do Cadastro Nacional de Atividades Econômicas - CNAE outras que não a do teleatendimento (8220)²⁴⁵, circunstância que subnotificaria o quantitativo

²⁴¹ ALMEIDA, Marina Castro de. *Em outro ponto da rede: desenvolvimento geográfico desigual e o “vaivém” do capital nas operações de contact center*. Tese de doutorado defendida perante o Programa de Pós-Graduação em Geografia Humana – Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas da USP. São Paulo, 2013 (206 pg), p. 3.

²⁴² Um dos teleoperadores ouvidos na fase exploratória dessa pesquisa, natural de João Pessoa – PB, indicou como sendo um dos piores elementos do seu trabalho o que denominou de “xenofobia dos clientes paulistas”, relatando ocorrências de consumidores que pedem para serem transferidos para operadores em São Paulo, insultando os operadores nordestinos tão logo percebam o seu sotaque. Várias entrevistas com operadoras soteropolitanas registra ocorrências dessa natureza, sendo que, em uma das entrevistas da pesquisa, a escalada do discurso de ódio em relação ao nordeste fica evidenciada: foi relatado um caso de um consumidor paulista que, ao irritar-se com a teleatendente baiana ao telefone, começou a desferir impropérios, dentre eles, desejar que os filhos da atendente nascessem com microcefalia, malformação genética associada ao zica vírus e cujas ocorrências prevaleceram nessa região do país (operador de teleatendimento, entrevista nº 20).

²⁴³ MARQUES, Estela; RIBEIRO, Luana. *Prefeitura quer “fulanizar” prospecção. Atento vai gerar 3.000 novas vagas*. Bahia Notícias (sítio virtual). Matéria veiculada em 14/6/2017. Disponível em: <http://www.bahianoticias.com.br/noticia/208559-prefeitura-quer-fulanizar-prospeccao-atento-vai-gerar-3-mil-novas-vagas.html> Acesso em 16/6/2017, 14h46min.

²⁴⁴ BONFIM, Ana Soraya Vilasbôas. *Entre a voz e o ouvido: o trabalho emocional e os impactos para a saúde dos trabalhadores do teleatendimento/telemarketing em Salvador*. Dissertação de Mestrado - Programa de Pós-Graduação da FFCH da UFBA. Salvador, 2009.

²⁴⁵ Essa constatação, inclusive, deu azo a um dos pedidos da ação civil pública recentemente proposta pelo Ministério Público do Trabalho contra uma das três maiores empresas que atuam na capital baiana, no bojo da qual se discutiam condições ambientais de trabalho e, na qual, também foi requerido que a empresa adequasse o

efetivo de trabalhadores do setor, estima-se, com efeito, uma quantidade de trabalhadores superior a 18.605.

A Superintendência de Estudos Econômicos e Sociais da Bahia – SEI, partindo do CNAE 8220, fornece os seguintes dados a respeito do setor para a região metropolitana de Salvador:

Admitidos/Desligados	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016*	Total
Admitidos	50	6.411	6.227	8.204	11.660	15.386	8.054	10.229	10.618	7.834	84.673
Desligados	-26	-5.455	-5.465	-6.852	-8.417	12.618	-6.328	-9.033	11.759	-7.362	73.315
Saldo	24	956	762	1.352	3.243	2.768	1.726	1.196	-1.141	472	11.358

Fonte: Ministério do Trabalho - (Caged).

Dados sistematizados pela SEI/DIPEQ/COPEIS, 2017.

Notas: Dados contam com o ajuste das declarações realizadas fora do prazo.

* Dados até dezembro de 2016 com declarações fora do prazo até novembro de 2016.

Município	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
SALVADOR	10.974	11.233	12.206	12.938	14.955	12.489	12.216	13.946	20.148	18.605

Fonte: Ministério do Trabalho - RAIS.

Nota: Dados sistematizados pela SEI/DIPEQ/COPEIS, 2017.

Tabela 3 Comportamento e estoque do emprego formal no teleatendimento. Salvador, 2007-2016

A tabela permite observar, pela proporção de admitidos e desligados por ano, o índice de rotatividade elevado que se pratica no setor, que é condizente com o padrão nacional, já identificado pelo DIEESE²⁴⁶, em que se verificou que 57,4% dos trabalhadores desligados no setor de teleatendimento no ano de 2013 permaneceram menos de seis meses no trabalho. A marca da alta mobilidade laboral dos contatos de trabalho precários, já identificada por Márcio Pochmann em relação ao cenário nacional, se retrata aqui²⁴⁷.

Vale pontuar ainda que o crescimento no número de Posições de Atendimento – PA's não se concentra apenas na capital baiana (embora seja ela o recorte geográfico da

CNAE de um de seus estabelecimentos. O pedido foi acolhido em primeira instância. Referência processo nº 0000223-18.2014.5.05.0027.

²⁴⁶ Pesquisa DIEESE-FENATTEL, “Rotatividade no teleatendimento”, elaborada e apresentada por José Silvestre Prado de Oliveira durante a mesa nacional de negociação sobre teleatendimento. MTE, Brasília, 2015 (mídia digital).

²⁴⁷ POCHMANN, Márcio. *Nova classe média? O trabalho na base da pirâmide social brasileira*. São Paulo: Boitempo, 2012.

pesquisa), mas também se expande para outras cidades do interior da Bahia, notadamente Feira de Santana.

O setor tem caráter monopolista²⁴⁸ e é dominado nacionalmente por cinco grandes empresas²⁴⁹. Também em Salvador esse cenário é demonstrado, tendo em vista que três empresas empregam cerca de 75% dos trabalhadores em teleatendimento na capital baiana.

Duas delas tem estatura nacional e encontram-se em atividade em Salvador desde o início dos anos 2000, ao passo que uma terceira, de menor porte, atua na capital desde 2007, encontrando-se em franco crescimento²⁵⁰. Esse o mapeamento realizado por Ana Soraya Vilas-Boas, em pesquisa sua pesquisa, concluída em 2009:

A **Empresa A** – uma das maiores empresas do setor no país – tem três unidades ou centrais de teleatividades na capital baiana, onde atua com um total de 7.500 teleoperadores. Para o novo espaço de trabalho, que será ainda implantado até o final do ano, estão previstas mais 1.200 vagas. A empresa presta seus serviços de vendas como subsidiária à maior companhia de telecomunicações do Brasil e, como terceirizada, trabalha para bancos, cartões de crédito, lojas de departamentos, pizzarias e para a Companhia de Eletricidade do Estado da Bahia (Grupo Neenergia).

A segunda maior empresa do país, que também se encontra na cidade de Salvador, a **Empresa B**, tem duas centrais, atuando com um total de 3.600 trabalhadores, e é uma das empresas que mais cresce no ramo. Observa-se que, apesar de ter uma presença geográfica que se amplia cada vez mais, adaptando-se aos ditames do capital global – ela hoje se encontra presente em dezessete países e a sua posição é de atender às estratégias do mercado internacional – é uma das empresas de Call Center que mantém uma relação e condição de trabalho com seus trabalhadores de maior precariedade em Salvador. Tal empresa presta serviços a uma operadora de telefonia móvel com a maior quota de mercado e maior número de clientes do Brasil; a uma empresa do setor de Gás LP; e a grandes clientes como bancos, a Câmara de Vereadores de Salvador e o Governo do Estado da Bahia.

A terceira maior central de Salvador, a **Empresa C**, de implantação recente – tem apenas dois anos e meio de existência –, presta serviços para o maior banco estatal do Brasil, segundo informações de documentos oficiais do MPT, e atua com 1.000 teleoperadores. Convém destacar que os produtos e serviços, em todas as Centrais, são, a todo momento, “remodelados” em tempo justo, de acordo com a necessidade da contratante – novos produtos, novos serviços, novas metas e novas campanhas²⁵¹.

O perfil dos trabalhadores em Salvador não destoa da média nacional, em que cerca de 73% dos quadros são compostos por mulheres, entre 19 e 28 anos (67,7%), com

²⁴⁸ BRAGA, Ruy. *A política do precariado: do populismo à hegemonia lulista*. São Paulo: Boitempo, 2012.

²⁴⁹ Pesquisa DIEESE-FENATTEL, “Rotatividade no teleatendimento”, elaborada e apresentada por José Silvestre Prado de Oliveira durante a mesa nacional de negociação sobre teleatendimento. MTE, Brasília, 2015 (mídia digital).

²⁵⁰ BONFIM, Ana Soraya Vilasboas. *Entre a voz e o ouvido: o trabalho emocional e os impactos para a saúde dos trabalhadores do teleatendimento/telemarketing em Salvador*. Dissertação de Mestrado - Programa de Pós-Graduação da FFCH da UFBA. Salvador, 2009.

²⁵¹ *Idem*.

prevalência, acentuada no caso da Região Metropolitana de Salvador – RMS, de pessoas negras e pardas (que representam 95,3% do total de trabalhadores). Vale o registro do perfil racial do setor, ficando desde já ponderada a questão dos impactos do racismo na autodeclaração dos sujeitos a respeito da sua identidade racial, que acarreta uma prevalência do perfil identificado como “pardo”:

Estoque de emprego formal por raça/cor no setor de Atividades de Teleatendimento - Salvador, 2007-2015

Raça e Cor do Trabalhador	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
INDIGENA	15	25	14	15	3	1	2	3	3
BRANCA	1.533	1.479	2.230	3.003	150	208	175	152	126
PRETA	1.738	1.445	947	677	198	173	159	153	173
AMARELA	73	79	33	57	38	41	64	40	11
PARDA	7.874	9.178	9.578	11.135	11.367	10.243	12.406	18.885	17.566
NÃO IDENT.	0	0	136	68	733	1.550	1.140	915	726
Total	11.233	12.206	12.938	14.955	12.489	12.216	13.946	20.148	18.605

Fonte: Ministério do Trabalho -RAIS.

Nota: Dados sistematizados pela SEI/DIPEQ/COPEQ,2017.

Tabela 4 Estoque do emprego formal por raça/cor no teleatendimento - Salvador, 2007-2015

Elaboração: Superintendência de Estudos Econômicos e Sociais da Bahia – SEI (Guillermo Etkin)

Importante pontuar acerca do perfil predominantemente feminino da categoria, que se contextualiza num cenário global e nacional de inserção da força de trabalho feminina no mercado, após a reestruturação produtiva pós-fordista. Entretanto, a marca da inserção da mulher no mercado de trabalho no período indicado é a marca da precariedade. A absorção da força de trabalho feminina, como observa Ricardo Antunes, se deu pela instrumentalização da desigualdade de gênero pelo sistema capitalista, utilizando-se do desvalor socialmente atribuído ao trabalho feminino para tomá-lo de forma precária e a um baixo custo²⁵².

Nesse contexto, Hirata observa a intensificação da precarização do trabalho da mulher: elas são colocadas em postos de trabalho menos protegidos pela legislação trabalhista e, em regra, também são pouco tuteladas pelas organizações sindicais, o que também se confirma no universo desta pesquisa. A autora ainda acrescenta um dado perverso do processo de inserção feminina no mercado de trabalho: a mulher exerce um papel “experimental” na precarização. A reformulação da organização do trabalho para recrudescer as condições de

²⁵² ANTUNES, Ricardo. *Adeus ao trabalho?* Ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade no mundo do trabalho. São Paulo: Editora Cortez, 2010.

trabalho e reduzir custos, com burla à legislação trabalhista, geralmente tem sido “testada” entre mulheres, para, em caso de “sucesso”, ser estendida ao trabalho masculino²⁵³.

Nesse sentido, Cláudia Mazzei conclui que a ampliação da participação do trabalho da mulher costuma coincidir com trabalhos remunerados com baixos ou baixíssimos salários e com jornadas semanais menos extensas, que são “compensadas” com ritmos de trabalho mais intensos, como é o caso do teleatendimento. Por isso é possível afirmar que “a precariedade no mundo do trabalho tem gênero”²⁵⁴ e este é retratado com contundência no grupo de trabalhadoras investigado nessa pesquisa.

Também não se pode perder de vista a intensificação das formas de exploração e, por conseguinte, precariedade das condições de trabalho entre mulheres negras. Se há uma naturalização da pertinência de mulheres, de modo geral, a posições mais precárias no mercado de trabalho, fundada na divisão sexual do trabalho e na vulnerabilização social destas, em relação a mulheres negras essa condição é ainda mais acentuada em face do racismo, que revela a marca histórica do escravagismo como condição de subalternização destas, mesmo em relação às mulheres brancas. Como observou Davis, as mulheres negras sempre foram chamadas a produzir como homens, em termos de força e produtividade, sendo tratadas como fêmeas naquilo que concernia aos abusos e aos maus tratos, de um modo não dispensado às mulheres brancas²⁵⁵. Essa tradição histórica de exclusão e violência derrama suas consequências nos contextos de trabalho supostamente livre e regulado, também se prestando o racismo a instrumentalizar desigualdades, como concluiu Raíssa Roussenq²⁵⁶.

A presença de pessoas homossexuais, bissexuais, travestis e transsexuais entre os operadores também é significativa, como já evidenciado em outras pesquisas, e se relaciona ao fato de o trabalho, por ser exercido por trás do telefone, não implicar que o empregador assuma os ônus da contratação de um trabalhador que, por conta dos preconceitos difundidos socialmente, seria discriminado em outros segmentos. Embora não existam registros estatísticos a esse respeito, nem pelas empresas nem mesmo pelo sindicato, as entrevistas colhidas nessa pesquisa já revelaram a percepção da pluralidade e mesmo a autodeclaração de

²⁵³ HIRATA, Helena. Globalização e divisão sexual do trabalho. *Cadernos Pagu* (17/18). Núcleo de estudos de gênero, Unicamp, São Paulo, 2001/2002 *apud* NOGUEIRA, Cláudia Mazzei. A feminização do mundo do trabalho: entre a emancipação e a precarização. In: ANTUNES, Ricardo; SILVA, Maria A. Moraes (orgs). *O avesso do trabalho*. São Paulo: Ed. Expressão Popular, 2010. p. 208.

²⁵⁴ NOGUEIRA, Cláudia Mazzei. A feminização do mundo do trabalho: entre a emancipação e a precarização. In: ANTUNES, Ricardo; SILVA, Maria A. Moraes (orgs). *O avesso do trabalho*. São Paulo: Ed. Expressão Popular, 2010 (grifos nossos).

²⁵⁵ DAVIS, Angela. *Mulheres, raça e classe*. São Paulo: Boitempo, 2016, p. 19.

²⁵⁶ ALVES, Raíssa Roussenq. *Entre o silêncio e a negação: uma análise da CPI do trabalho escravo a ótica do trabalho “livre” da população negra*. Dissertação de Mestrado defendida perante o Programa de Pós-graduação em Direito da Universidade de Brasília. Orientação: Gabriela Neves Delgado. 2017.

quantidade significativa de entrevistados. O fato de a categoria ser composta por jovens, que guardam uma outra relação com a sexualidade e suas possibilidades, também torna mais vívido o trânsito de identidades de gênero e orientações sexuais não heteronormativas²⁵⁷.

A nível nacional, a escolaridade da maioria dos trabalhadores, segundo dados do DIEESE relativos ao ano de 2015, é o ensino médio completo (cerca de 80%). Os trabalhadores com nível superior completo ou incompleto representavam, em 2015, 15% do total²⁵⁸.

Importante observar, e essa conclusão decorre das entrevistas com as operadoras, que as trajetórias familiares, de vida e escolarização dessa juventude ocasionam vivências bastante diversas do trabalho, embora tais contextos não sejam estáticos ou determinantes²⁵⁹.

A prevalência é do perfil de jovens mulheres periféricas, pouco escolarizadas, que tem compromissos familiares, seja com genitores, seja com filhos e cônjuges/companheiros. Todavia, convivem nesse espaço com o perfil de universitárias que encampam a experiência de trabalho como forma de custeio dos estudos e com uma objetiva perspectiva de

²⁵⁷ Venco também observou a aptidão do *telemarketing* para acomodar a “invisibilidade dos não aceitos socialmente”. A autora detectou em sua pesquisa de campo uma presença significativa de homossexuais, de pessoas com alguma deficiência física e de obesos trabalhando no setor. Tais sujeitos, por não se adequarem aos padrões sociais e estéticos impostos, em regra, encontram dificuldades para se inserir no mundo do trabalho. A possibilidade de se “esconder por trás” do telefone que os *call centers* oferecem permitiria a absorção dessa mão de obra, desde que apta a mobilizar seus atributos de docilidade - aliás, reportados em semelhança aos atributos de gênero femininos - na lida diária com os clientes. (VENCO, Selma Borghi. *As engrenagens do telemarketing: vida e trabalho na contemporaneidade*. Campinas, SP: Arte Escrita, 2009, pp. 58-63). Igualmente, a avaliação de Esteves e Castilho: “Na verdade, é preferível contratar o indivíduo que não corresponda às preferências do mercado de trabalho, desprovido de recursos, fora dos padrões predefinidos. Estes últimos são mais dóceis, disciplinados, produtivos, e, portanto mais vantajosos para a empresa contratante” (ESTEVES, Juliana Teixeira; CASTILHO, Larissa Ximenes de. O direito trabalho na Categoria de Direito Humano Fundamental e a efetividade do princípio da proteção social: as práticas organizacionais e gerencialistas dos call centers e os rituais do sofrimento dos operadores de telemarketing. *Revista de Direito do Trabalho*. vol. 162. ano 41. p. 289-313. São Paulo: Ed. RT, mar.-abr. 2015). A respeito da dificuldade de inserção de homossexuais, transexuais e travestis no mercado de trabalho, em escalas distintas, consultar: IRIGARAY, Hélio Arthur R. Travestis e transexuais no mundo do trabalho. In: FREITAS, Maria Ester de; DANTAS, Marcelo (Orgs.). *Diversidade sexual no trabalho*. São Paulo: Cengage Learnig, 2012, pp. 121-147.

²⁵⁸ Pesquisa DIEESE-FENATTEL, “Rotatividade no teleatendimento”, elaborada e apresentada por José Silvestre Prado de Oliveira durante a mesa nacional de negociação sobre teleatendimento. MTE, Brasília, 2015 (mídia digital).

²⁵⁹ “(...) a inserção e permanência dos jovens trabalhadores no mercado de trabalho e suas mobilidades ocupacionais (ascendentes ou descendentes) não se processam em um vazio social, mas fazem parte de uma teia complexa de relações e processos sociais que envolvem os itinerários biográficos juvenis. [...] A centralidade do trabalho e os sentidos a ele atribuídos se fazem no e pelo itinerário biográfico, que devem ser apreendidos nas múltiplas conexões com as outras dimensões da vida dos jovens. Se a condição juvenil está baseada em uma dupla transição (profissional e familiar), isso significa que a juventude se constitui de itinerários (caminhos) percorridos pelos jovens para alcançar uma posição social (transição profissional) e a emancipação familiar, e, portanto, do ponto de vista da análise sociológica, o lócus de investigação é sempre a situação social dos jovens, suas segmentações e diferenciações, tipificadas a partir das modalidades de transições, que se alteram e são afetadas pelas mudanças sociais”. (OLIVEIRA, Luiz Paulo Jesus de. Filhos da precarização social do trabalho no Brasil: um estudo de caso sobre a juventude trabalhadora nos anos 2000 - Tese de Doutorado defendida perante o Programa de Pós-Graduação da Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas da UFBA. Salvador, 2013).

provisoriamente (ainda que esta não se concretize, muitas vezes, após a formatura). Nesse sentido, a relativização do olhar em relação à experiência do trabalho e em relação ao interesse de permanência (que não pode ser confundido com satisfação com o emprego) oscila significativamente entre esses grupos e o aprofundamento da condição de precariedade de uns decerto é influenciado pela prática de provisoriedade dos outros.

O padrão de gestão do trabalho desenvolvido também acompanha, inclusive sem grandes distinções entre as empresas envolvidas, um modelo já identificado em pesquisas realizadas em outros estados brasileiros. Tal padrão se assenta na contratação terceirizada, sub-remunerada, com alta rotatividade nos postos de trabalho, rigor acentuado quanto ao tempo do trabalho e quanto às pausas, bem como quanto à cobrança de metas, utilização excessiva das punições trabalhistas como forma de alcance de resultados e disciplinamento da força de trabalho, e práticas de assédio moral organizacional²⁶⁰.

Em síntese, trata-se de um padrão que engendra a precarização do trabalho (reunindo aspectos centrais da nova morfologia do trabalho, eis que para ele convergem a terceirização de serviços, a privatização neoliberal e a lógica da financeirização do trabalho²⁶¹) e a precariedade da vida daqueles que nele se engajam, como observou Jessé Souza:

O telemarketing é uma ocupação cuja constituição é precária. Essa atividade não tem apenas um efeito localizado nestas pessoas, restrito ao trabalho em si, mas contribui também para a piora da vida como um todo. Assim, veremos que ele ajuda a reproduzir uma condição precária que impede a construção do sentimento de segurança social²⁶².

A esse perfil de gestão do trabalho se somam, como aliados do processo de dominação, fatores como a pouca experiência profissional e a faixa etária da maior parte dos trabalhadores do setor (entre 18 e 29 anos)²⁶³, sendo agravado, no caso de Salvador, pelo dado

²⁶⁰ VENCO, S. B; DUTRA, R. Q. *Trajetória de gestão e dominação nas centrais de teleatendimento brasileiras: um estudo do caso da interdição da Contax S.A no Brasil*. In: Anais do Encontro Nacional da ABET 2015. Campinas, 2015. v. 10.; BRAGA, Ruy. *A política do precariado: do populismo à hegemonia lulista*. São Paulo: Boitempo, 2012; CAVAINAC, Mônica Duarte. *Relações de trabalho e relações no trabalho na lógica capitalista contemporânea: um olhar sobre atendentes do call center de uma empresa de telecomunicações*. Tese de doutorado - Programa de Pós-graduação em Sociologia da UFCE, 2010; VENCO, Selma Borghi. *As engrenagens do telemarketing: vida e trabalho na contemporaneidade*. Campinas, SP: Arte Escrita, 2009.

²⁶¹ BRAGA, Ruy. *A política do precariado: do populismo à hegemonia lulista*. São Paulo: Boitempo, 2012.

²⁶² SOUZA, Jessé. *Os batalhadores brasileiros: nova classe média ou nova classe trabalhadora?* 2ª ed. rev. e ampl. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2012. p. 62

²⁶³ Pesquisa DIEESE-FENATTEL, "Rotatividade no teleatendimento", elaborada e apresentada por José Silvestre Prado de Oliveira durante a mesa nacional de negociação sobre teleatendimento. MTE, Brasília, 2015 (mídia digital).

de que a capital baiana historicamente se destaca, no cenário nacional, pelos altos índices de desemprego, notadamente para a juventude²⁶⁴.

A representação dos operadores de telemarketing em Salvador hoje é feita pelo SINTTEL-Bahia, mesmo sindicato que abarca a representação dos empregados do setor de telecomunicações de forma geral, o qual reformulou seus estatutos para contemplar tal fragmento da categoria, após as modificações introduzidas com o processo de reestruturação produtiva (e aprofundamento da terceirização).

Em entrevistas com dirigentes sindicais, foi possível observar que o processo de transformação pelo qual passou a categoria, a partir das privatizações e da consequente reestruturação produtiva que ali se opera, reverbera na composição da direção sindical e nas prioridades do sindicato, embora esse seja um processo lento e também atravessado por questões de gênero e geracionais entre os trabalhadores aglutinados no sindicato: a categoria “original” nos trabalhadores em telecomunicações, composta por homens de meia idade, passa a ser confrontada com a realidade das jovens operadoras de telemarketing.

2.2 INDICADORES DE PRECARIZAÇÃO SOCIAL DO TRABALHO

Por precarização social do trabalho, entende-se, nas palavras de Graça Druck, o fenômeno “em que se instala – econômica, social e politicamente – uma institucionalização da flexibilização e da precarização moderna do trabalho, que renova e reconfigura a precarização histórica e estrutural do trabalho”. Para a autora, o conteúdo da precarização seria a condição de instabilidade, insegurança, de adaptabilidade, de fragmentação dos coletivos de trabalhadores e da destituição do sentido social do trabalho. O fenômeno, portanto, residiria para além da fragilidade das novas formas de contratação e inserção, espraiando seus efeitos por toda a relação social de trabalho e pela vida dos trabalhadores²⁶⁵. Assim, a precarização consistiria em um processo de mudança de uma dada situação dos trabalhadores para outra condição menos favorável, como mais vulnerável, penosa, perigosa, instável, insegura, etc., observando-se um determinado período de análise²⁶⁶.

Nessa chave, a precarização dos postos de trabalho formais pode ser mensurada por uma série de indicadores, que consideram elementos como a condição salarial, a segurança

²⁶⁴ No final de 2016, por exemplo, enquanto a média nacional de desemprego era de 11,8%, Salvador alcançava uma taxa de desocupação de 23,4%.

²⁶⁵ DRUCK, Graça. Trabalho, precarização e resistências: novos e velhos desafios? *Cadernos CRH*, Salvador, vol. 24, n. spe 01, p. 37-57, 2011.

²⁶⁶ FILGUEIRAS, Vitor. *Estado e direito do trabalho no Brasil: regulação do emprego entre 1988 e 2008*. (Tese de Doutorado). Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas da UFBA. Orientadora: Graça Druck. 2012.

dos postos de trabalho, a qualificação oferecida, a intensidade do trabalho, a saúde e segurança dos trabalhadores, as perspectivas de afirmação identitária e de inserção em coletivos, bem como a terceirização²⁶⁷.

Como forma de mapear o modelo de gestão praticado nas empresas de telemarketing e tentar perceber suas nuances centrais, bem como os aspectos em relação aos quais incidem disputas pela regulação, a fala das operadoras foi privilegiada, a partir de narrativas espontâneas a respeito do cotidiano de trabalho e dos principais eixos suscitados no roteiro semi-estruturado, que foi formulado tendo em conta a revisão bibliográfica da literatura sociológica relativa ao tema e o retorno da fase exploratória das entrevistas.

Sem a pretensão de realizar uma descrição e análise sociológica da integralidade dos processos de trabalho e de todas as suas nuances (pesquisas, aliás, já realizadas tanto em Salvador, como em outras localidades, mapeando suficientemente a questão), o que se buscou extrair das entrevistas, além das percepções subjetivas e da satisfação ou inconformismo dos operadores com o trabalho, foi a percepção dos trabalhadores e seus mecanismos de resistência (que serão estudados no capítulo IV) em relação aos pontos mais sensíveis dessa organização do trabalho, seja pela flagrante contrariedade à legislação trabalhista posta, seja pela potencialidade de gerar precarização do trabalho²⁶⁸.

O foco, portanto, é assentar quais são os fatores de precarização impostos pela gestão do trabalho e como são percebidos pelos operadores a fim de se desenhar, a partir deles, a dinâmica de regulação que se concretiza.

Nesse intuito, oito elementos centrais foram destacados: 1) a contratação terceirizada; 2) a forma de remuneração; 3) a intensidade e o rigor quanto à jornada de trabalho (faltas, horário e pausas); 4) a excessiva cobrança de metas; 5) a disciplina e o exercício do poder punitivo do empregador no ambiente de trabalho; 6) o adoecimento laboral e o tratamento dispensado aos adoecidos; 7) a rotatividade e as formas de desligamento; 8) e, por fim, as práticas de assédio moral e sexual no ambiente de trabalho.

De antemão, importa pontuar que há saturação na pesquisa em relação ao descontentamento com o trabalho: isso aparece na quase totalidade das entrevistas, seja pela ausência de apontamento de pontos positivos ou pela prevalência significativa de pontos negativos, seja pelo manifesto desejo de não permanecer naquele trabalho, seja ainda pelos

²⁶⁷ DRUCK, Graça. Trabalho, Precarização e resistências. Caderno CRH. Salvador: EDUFBA, v. 24, p. 35-54, 2011.

²⁶⁸ Cumpre salientar, como já registrado introdutoriamente nas considerações teórico-metodológicas, que os representantes das três maiores empresas de teletendimento de Salvador foram contatados, via e-mail e carta registrada, e não retornaram interesse em participar desta pesquisa a fim de apresentar suas perspectivas.

relatos de sofrimento expressos. Tais insatisfações concentram-se em aspectos como renda e desgaste físico/emocional, oscilando em relação a cada operador.

Essas narrativas, evidentemente, variam a partir das trajetórias dos trabalhadores, que, tendo sido submetidos a condições de trabalho detentoras de patamar de reconhecimento social inferior e com condições de precariedade mais contundentes (como o trabalho doméstico, por exemplo), tendem a manifestar insatisfações menores que aqueles que veem naquela a primeira experiência de emprego ou que tiveram oportunidades de emprego formal menos precarizadas.

A diversidade do perfil dos operadores, apesar do padrão majoritário de gênero, racial e etário, é uma chave imprescindível para a compreensão da categoria. Com empréstimo das palavras de Thompson, “é a sua diversidade que desafia qualquer generalização e é ela sua mais importante característica”²⁶⁹.

Em primeiro lugar, a condição precária da ocupação vem marcada pela **contratação terceirizada**, em que a prestação de serviços é apropriada e, de modo objetivo, dirigida pelas empresas tomadoras de serviços (predominantemente empresas de telecomunicações e bancos), embora a contratação se dê por meio de empresas especializadas na prestação dos serviços de *call center*, com patamar de contratação trabalhista inferior àquele verificado originalmente na contratação direta pelas empresas tomadoras de serviços (e aqui relevam a condição salarial, os benefícios ajustados mediante negociação coletiva e o reconhecimento social do trabalho).

A contratação terceirizada aparece na quase totalidade das relações de trabalho investigadas²⁷⁰. O registro dos operadores é de compreensão do fenômeno da terceirização e do fato de serem contratados por uma empresa, para prestação de serviços em favor de outra, sendo poucos os operadores ouvidos que não tinham clareza a respeito do seu empregador formal.

²⁶⁹ THOMPSON, E. P. *A formação da classe operária inglesa*, volume I: a árvore da Liberdade. São Paulo: Paz e Terra, 2011, p. 63.

²⁷⁰ As poucas exceções ficam por conta do *call center* de uma grande empresa jornalística de Salvador, que inclusive contratava as atendentes na condição de estagiárias, e de uma rede de laboratórios, que possuía *call center* próprio para marcação de consultas e comunicação de resultados.

A ideia de subordinação direta é refutada pelas entrevistadas, numa resposta mais imediata, quando perguntadas a respeito da relação estabelecida com as tomadoras de serviços (a quem são instruídas a chamar, no âmbito do *call center*, de “clientes”²⁷¹).

Entretanto, o relato das rotinas de trabalho evidencia que as trabalhadoras são submetidas a dinâmicas de trabalho completamente diferentes em função de quem seja o seu tomador de serviços, eis que acessam o sistema informatizado da empresa-mãe, submetem-se a seu manual de procedimento e à sua “monitoria”, circunstância que produz impactos remuneratórios (sobretudo em relação à remuneração variável), bem como em relação à duração da jornada e à sua intensidade.

A indicação de metas de vendas e a realização de campanhas com critérios e premiações definidas pelos tomadores de serviços também são registros comuns nas entrevistas:

A relação da Oi e da Contax é direta, porque eles estão sempre cobrando os resultados, eles estão sempre lá. Então é a relação...é praticamente, quase uma empresa só. (operadora de teleatendimento, entrevista nº 57)

As metas, as metas...Existem as metas estipuladas pelo próprio cliente e existem as metas estipuladas pela empresa. A do cliente, você tem... na verdade, tem dois RV: tem a RV da empresa...do cliente, e tem a RV da empresa. A RV do cliente é limitada. No meu caso, é limitada. São 20 pessoas que recebem, então os 20 melhores que vão receber. Já a da empresa não todos recebem se baterem, as metas se baseiam na... na... no cumprimento dos gatilhos. Por exemplo, rechamada, se não me engano, é 9%. E você não pode ter acima de 9% de rechamada. Conversão é... Chat, qualquer queda de ligações...Isso é muito complicado. E transferências...por que existem ligações que a gente não faz... (operador de teleatendimento, entrevista nº 50)

Observa-se que a terceirização é um fator de segmentação da classe trabalhadora, mesmo em relação àqueles que são contratados por um mesmo empregador: dentro de uma mesma central de atendimento, onde todos são empregados da mesma empresa, existem

²⁷¹ Interessante observar o mecanismo perverso da terceirização: os trabalhadores não só são privados de ter a empresa que é a real beneficiária da sua prestação de serviços como empregadora como também são educados a vê-la, simbolicamente, como “cliente”, que coloca exigências a serem atendidas pela empresa prestadora e pelos trabalhadores numa relação de troca mercantil, que refuta, de plano, a semântica das relações de trabalho e dos conflitos a ela inerentes. Druck, Franco e Seligmann apontam a sutileza das novas estratégias de gestão como artifício para disfarçar a dominação (FRANCO, Tânia; DRUCK, Graça; SELIGMANN-SILVA, Edith. As novas relações de trabalho, o desgaste mental do trabalhador e os transtornos mentais no trabalho precarizado. *Rev. bras. saúde ocup.* [online]. 2010, vol.35, n.122, pp.229-248). Por rejeitar teórica e ideologicamente esse artifício, nesta pesquisa, apesar de se conhecer o linguajar das empresas do setor e dos trabalhadores envolvidos, não se utilizará a expressão “cliente”, que sempre será indicado como tomador de serviços e, para evitar confusões, os usuários dos serviços bancários ou de telecomunicações que contatam as centrais de teleatendimento serão sempre denominados de consumidores. A expressão “cliente”, quando mencionada nas falas dos entrevistados, será preservada.

padrões remuneratórios totalmente distintos em função do “produto” que é operado, ou seja, em função daquele que figura como tomador dos serviços.

O momento mais direto de contato com os tomadores de serviços acontece quando são enviados seus representantes para visitar os *call centers*, dias em que, nas palavras dos operadores, a empresa funciona de modo anormal, com rigor diferenciado em relação à higiene do local de trabalho, à vestimenta e postura dos operadores e supervisores e também quanto à qualidade dos atendimentos. Nessa oportunidade, o alcance direto dos operadores pelos tomadores dá azo a ordens específicas de desligamento de trabalhadores, bem como a indicativos de promoções, o que corrobora o cenário geral de existência de uma subordinação jurídica em relação à figura do tomador, a qual adquire, nesses momentos, os contornos de uma subordinação jurídica clássica:

Geralmente, quando os clientes vêm aqui, tem aquela velha faxina porque, por exemplo... é aquela coisa, né? quando os gatos não estão, os ratos fazem a festa entre aspas. Aquela coisa, né? A gente tem armários, mas os armários não são suficientes porque não tem armários pra todo mundo, então é um guarda bolsa, guarda aquilo, fora o fato que, como temos pausas muito curtas, se a gente ficar o tempo todo com tudo dentro do armário, aí você precisa pegar comida, lá vai você pra dentro do armário, já perde 3 ou 4 minutos, entendeu? e quando cliente vem somos avisados: “Amanhã o cliente tá aí”. A supervisora vem de salto alto, todo mundo vem arrumado, todo mundo bem bonito, enfim...é encerado o chão, enfim, é aquela coisa toda, você não pode deixar uma bolsa, você não pode deixar nada que o cliente tá aí, não pode fazer aquilo por causa da monitoria da Vivo. Enfim não é aquele clima bom, é um clima pesado “de fique com medo que o cliente Vivo tá aí”. (operadora de teleatendimento, entrevista nº 26)

A terceirização também figura como justificativa para que as empresas contratantes repassem responsabilidades pelas suas escolhas de gestão aos tomadores, blindando críticas e reclamações dos operadores. São colocadas determinadas condições para os trabalhadores como se fossem inexoráveis, a fim de evitar a perda do “cliente” (tomador de serviços), a fim de satisfazer os interesses do “cliente” (tomador de serviços), por exigência expressa do “cliente” (tomador de serviços), que pouco aparece, mas que é fundamental na definição de diretrizes para o trabalho pelo qual ele não se responsabiliza. Esse mecanismo certamente interfere na formulação e direcionamento de críticas por parte dos trabalhadores.

Outrossim, a terceirização se evidencia como fator de rebaixamento do padrão de contratação, seja em relação à condição salarial, seja em relação ao conteúdo mesmo do trabalho e seu reconhecimento social. Isso é percebido muito imediatamente em relação ao trabalho dos bancários, cujas atribuições são exercidas, em grande parte, por telefone, pelos teleatendentes. No entanto, mesmo em relação ao trabalho dos empregados das empresas de

comunicação, um recorte histórico do processo que conduziu à reorganização produtiva do setor, por meio da terceirização, evidencia o recrudescimento das condições de trabalho e vida daqueles que se engajam no setor e sua associação direta com a forma de contratação terceirizada. Ademais, a auditoria fiscal do trabalho, em recente fiscalização nacional da Empresa 1, constatou disparidades entre as condições de trabalho dos empregados diretos da empresa-mãe e da terceirizada²⁷².

Indicadores associados à terceirização, como a baixa remuneração, a rotatividade, a acidentalidade e a fragilização da organização coletiva corroboram o cenário da precariedade do trabalho terceirizado também no teleatendimento. Nesse sentido, é importante firmar que o modo de contratação é não apenas um fator de precarização, mas a porta de entrada decisiva para os outros fatores que se seguem²⁷³.

Em relação à **remuneração**, além de a maior parte dos operadores considerarem a remuneração básica, que consiste no valor do salário mínimo, insuficiente, há também insatisfações com os critérios de quantificação da remuneração variável e com a transparência em relação aos descontos de faltas/atrasos.

A insatisfação com o fato de se perder a pontuação por vendas já realizadas, pela influência de critérios outros como o absenteísmo, aderência²⁷⁴, a incidência de re-chamadas²⁷⁵, as notas de monitoria (atribuídas subjetivamente pelos supervisores) ou a avaliação do consumidor ao final da ligação (que muitas vezes manifesta a insatisfação com a empresa, e não com o atendimento telefônico), afeta a certeza dos trabalhadores a respeito dos seus próprios rendimentos.

Os critérios para a percepção da remuneração variável não são completamente conhecidos tampouco debatidos com os operadores, que reclamam também da modificação

²⁷² Consultar Capítulo III, item 3.1.2.

²⁷³ DUTRA, Renata Queiroz. Call centers no brasil: uma vitrine do mundo do trabalho após eventual aprovação do PLC nº 30/2015. In: Marilane Oliveria Teixeira; Helio Rodrigues de Andrade; Elaine Dávila Coelho. (Org.). *Precarização e terceirização: faces da mesma realidade*. 1ed. São Paulo: Sindicato dos Químicos, 2016, v. 1, p. 69-90.

²⁷⁴ Esse critério relaciona-se com o tempo que o teleoperador permanece no seu posto de trabalho, durante sua jornada, sem deslogar, obedecendo exatamente aos horários programados no sistema informatizado; caso tenha pausa, deve obedecer ao prazo correto da pausa (horário, lanche, sistema sem problemas, banheiro). O absenteísmo, por outro lado, refere-se à presença efetiva ao trabalho e pode ser afetado por atestados médicos e faltas injustificadas, indistintamente. A partir de um determinado percentual de “não aderência”, o operador passa a ser penalizado, em outros indicadores, por isso, ainda que, por exemplo, seu saldo do banco de horas seja positivo.

²⁷⁵ As re-chamadas consistem objetivamente no fato de a ligação não ter sido resolvida naquele momento, implicando novo contato dos consumidores. O critério também é muito criticado pelos operadores, que explicam que, muitas vezes, o retorno da ligação pelo consumidor não decorre de um mal atendimento, mas de novas necessidades, de confirmações ou mesmo da dificuldade de compreensão daquele, mas, indistintamente, prejudicam os operadores em seu resultado.

das regras atinentes a cada produto durante o contrato e de forma desvantajosa, bem como da manipulação subjetiva dos superiores hierárquicos em relação à distribuição do trabalho. Ademais, a maior parte dos trabalhadores registra ter dificuldades para alcançar as metas estabelecidas para o recebimento da remuneração variável, que são taxadas de impossíveis, notadamente quando aliadas aos demais critérios comportamentais exigidos pelas empresas²⁷⁶:

- Você está satisfeita com sua remuneração?

a) Ô, um pouco. Como eu expliquei pra você, que depende muito. Às vezes nós nos esforçamos tanto, mas, por um descuido, ou então um descuido da empresa, acabamos perdendo o...no caso, o R.V, que é a remuneração variável, e então dependemos daquilo. Não deve nem se fazer planos porque (risos) você não sabe quando realmente vai receber ou não. (operadora de teleatendimento, entrevista nº 13)

b) Não, não. Porque era tipo assim, uma coisa de outro mundo você conseguir bater uma meta pra receber o RV. É...assim, eles fantasiavam muito, né? O que a gente deveria ganhar, mas era difícil você alcançar uma meta dessa. Era totalmente fora do normal, do comum. Então a remuneração era pouca mesmo, era baixa. Principalmente se você faltasse ou então se você chegasse atrasado, você tinha que pagar hora e era assim. (operadora de teleatendimento, entrevista nº 15)

c) Ah, um pouco. Poderia ser melhor em relação ao trabalho que temos, em relação que a empresa de call center ganham muito. Poderia repassar um pouco mais para o representante, o operador, que ele não ia faltar no bolso deles. Em relação à variável, muitas vezes ocorre situações que, quando batemos a meta, ele diz que não batemos só pra não pagar (risos). (operadora de teleatendimento, entrevista nº 16)

Importante frisar que os atendentes se dividem entre posições “ativas”, que se concentram na área de vendas, e posições “passivas”, que prestam atendimento quando solicitado pelos consumidores. No entanto, cada vez mais se percebe a redução do número de atendentes que atuam de forma estritamente passiva, eis que as empresas passaram a adotar conformações mistas, nas quais os operadores, mesmo que se conectem aos consumidores por demandas dos próprios interlocutores, ficam incumbidos de oferecer determinados produtos e tem metas de vendas a atingir também com relação a esses contatos.

Portanto, a lógica de produtividade a partir das vendas, aliada à necessidade de observância dos critérios de tempo (Tempo Médio de Atendimento – TMA), de quantidade de

²⁷⁶ O relatório da fiscalização da Empresa 1 pelo Ministério do Trabalho em Emprego, havida em Recife no ano de 2015 e que importou a interdição daquela unidade de teleatendimento, reportou, por exemplo, que 98,8% dos trabalhadores não alcança os valores remuneratórios mais vantajosos pela dificuldade extrema de atingimento das elevadas metas necessárias para tanto (Documento Público: RELATÓRIO TÉCNICO DE INTERDIÇÃO Nº. 407364-20012015 (nos termos da Portaria 1.719 de 05 de Novembro de 2014, do Ministério do Trabalho e Emprego).

ligações atendidas e de qualidade do atendimento (avaliada pela observância dos scripts disponibilizados pela empresa e pelas notas de monitoria, que advém tanto da escuta dos supervisores, como pela escuta dos representantes das empresas tomadoras de serviços) alcança a maioria dos trabalhadores.

Como consequência, a remuneração variável é apontada como fator de estresse e de conflitos entre os colegas de trabalho, na disputa por vendas e na competição por resultados, que é fomentada diretamente pela política de gestão empresarial.

Portanto, o uso da remuneração variável como estratégia de gestão mostra seus impactos, na medida em que, ainda que a maior parte não o atinja, sua previsão abstrata esvazia a discussão sobre a remuneração básica, enquanto insta os trabalhadores a ultrapassar seus limites e adotar posturas individualistas e competitivas em prol do alcance do maior ganho possível. Também se transfere aos operadores significativa parcela dos riscos da atividade econômica, na medida em que o cancelamento de vendas pelos consumidores e os infortúnios justificáveis vivenciados pelos trabalhadores (como doenças) geram ônus financeiros para si mesmos.

O auxílio alimentação, que na maior parte das relações estudadas não possui natureza remuneratória, também é alvo das críticas dos operadores, eis que, por seu baixo valor, é insuficiente para aquisição de refeições até na própria cantina da empresa – o que faz com que os operadores tenham que optar por lanches e petiscos menos saudáveis.

Note-se que a alimentação é um ponto sensível em relação aos operadores, por força da qualidade do alimento que é possível comprar com o ticket-alimentação bem como pela insuficiência do tempo de intervalo (20 minutos) para providencia-la, eis que a cantina da empresa, seja pelo preço, seja pela capacidade de atendimento da demanda, é insuficiente e os operadores ou levam a comida de casa (e aí enfrentam as filas para esquentá-la nos também insuficientes micro-ondas disponibilizados pela empresa) ou tem que sair do local de trabalho, para comprar lanches nos pequenos comércios informais que se instalam a sua frente (o que também consome tempo de deslocamento e de filas).

A forma de pagamento do auxílio alimentação (com registros de alterações contratuais lesivas para instituir o pagamento parcelado) e, em alguns casos, do próprio vale-transporte também é questionada pelos operadores, sobretudo em razão dos descontos decorrentes das faltas e de incorreções de modo geral.

A pontualidade do pagamento é um dos pontos positivos apresentados pelos operadores em relação às grandes empresas, sendo, contudo, registrados frequentes atrasos com relação às empresas menores.

No que concerne à **intensidade e ao rigor quanto à jornada de trabalho**, embora a flexibilidade do horário de seis horas seja vista como atrativo do trabalho, seja para estudantes, seja para mulheres que conciliam o trabalho com as atividades domésticas reprodutivas, os relatos dos operadores revelam ser muito pouco flexível a questão do tempo no trabalho: atrasos de minutos ou mesmo de segundos geram descontos e punições disciplinares ou, ao menos, prejuízos ao trabalhador nos indicadores que o tornam elegível ao recebimento da remuneração variável (aderência):

Eu tinha que atender o cliente em 6 minutos e eu tinha que pedir um momento a cada 30 segundos. Então, eu tinha que ficar olhando para a Vaia. A Vaia é como a gente chama, é como se fosse uma espécie de telefone onde caia a ligação. Então a gente ficava olhando, a cada 30 segundos a gente tinha que falar “só um momento”. Se passasse 40 segundos, a gente já era despontuado pela monitoria. E a gente nunca sabia quando estava sendo monitorado, que eles fazia 3 monitorações ao mês aleatoriamente. Então, a gente tinha que ficar ligado em 6 minutos para atender, para resolver a situação do cliente, 30 segundos para pedir novamente um momento e ainda tinha que verificar e estudar, nesse caso, o Help, que era uma espécie de pdf que tem todas as informações do cliente. E tinha que manter isso, se passasse desse 6 minutos, 10 minutos, aí ia aumentando nosso TMA – Tempo médio de atendimento- e isso aí também iria influenciar na remuneração variável. E o outro quesito... eu não me lembro agora qual que era. A gente tinha que tirar 10 na monitoria, nesse caso. Ele tinha que verificar isso se estava atendendo. Ah, e logo quando o telefone toca tem que atender em 2 segundos, acho que 2 a 3 segundos. Se passar de 10 segundos, a gente já leva zero na monitoria e já fica fora de receber a remuneração variável. O que pode eliminar, no caso, dá desconto no salário, mas se tirar zero na monitoria é automaticamente eliminado de receber a remuneração variável. E por aí vai. (operadora de teleatendimento, entrevista nº 40)

A dimensão fordista/taylorista da organização do trabalho no telemarketing, com rígidos controles do tempo e dos movimentos dos operadores, visando à eliminação completa dos tempos mortos por meio do uso de equipamentos informáticos que aprofundam a alienação do empregado em relação ao seu próprio trabalho se mostra de forma contundente nesses relatos²⁷⁷.

²⁷⁷ Ruy Braga considera a atividade do teleoperador como um exemplo de taylorização do trabalho informacional, no qual se dá o aprisionamento da força espiritual do trabalho e de seus conhecimentos práticos em uma rotina produtiva que, apesar de envolvida pelas tecnologias informacionais, não reúne as promessas do pós-fordismo. Do contrário, a base tecnológica promoveria uma regulação do trabalho para impor-lhe uma mobilização permanente e um ritmo extenuante, com aumento considerável do controle pelas gerências (BRAGA, Ruy. A vingança de Braverman: o infortaylorismo como contratempo. In: ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy (orgs). *Infoproletários*. São Paulo: Editora Boitempo, 2009. p.71-72). Isso não significa dizer,

O rigor quanto aos horários de entrada e saída e quanto às pausas se estende às faltas ao trabalho, havendo grande dificuldade por parte das empresas na aceitação de atestados médicos (matéria inclusive tratada nas negociações coletivas) e repercussões duras para as faltas, que vão além do desconto do dia trabalhado e da remuneração do descanso semanal remunerado. Por interferirem na avaliação dos operadores quanto aos quesitos de “aderência” e “absenteísmo”, mesmo a falta justificada (por atestado médico ou atestado de comparecimento) gera impactos negativos na remuneração variável dos operadores e em sua elegibilidade a promoções, encaminhando um comando implícito de “não adoecer”.

Numa verdadeira cruzada contra o absenteísmo, os gestores dos telecentros impõem uma série de consequências para as faltas, justificadas ou injustificadas ao serviço. A falta injustificada, em regra, vem acompanhada de alguma punição (na maior parte das vezes, de uma suspensão, podendo chegar à justa causa em caso de reincidência), além de implicar a perda da remuneração variável do mês correspondente, em virtude do não preenchimento dos requisitos comportamentais da “aderência”/“absenteísmo” para recebê-la. Já a falta justificada, normalmente em face da apresentação de atestados médicos, é de difícil obtenção pelos operadores, principalmente se atendidos pela rede credenciada ao plano de saúde pago pela empresa e, muitas vezes, não aceito pela empresa ou submetida à compensação do horário faltante a fim de não prejudicar resultados da equipe. Mesmo que aceito o atestado, o que implica a ausência de punição e de desconto do dia de trabalho, isso não significa dizer que o operador não seja prejudicado em outros fatores, notadamente a remuneração variável e sua posição perante a equipe e os supervisores:

Ah, eu tinha que levar o atestado no mesmo dia. Tem essas regras, não sei nas outras empresas, mas lá tem que levar no mesmo dia. Ou você ou alguém da família, mesmo doente. E eu que não tinha ninguém aqui, era praticamente sozinha, eu já fui várias vezes lá passando mal levar o atestado, senão depois eles não aceitavam. E o desconto sim, porque a remuneração variável diminuía. E diminuía as vendas, não atingia as metas e não ganhava as bonificações. (operadora de teleatendimento, entrevista nº 7)

Então, botou atestado já desconta aquela porcentagem. Botou 2 ou 3 dias, perdeu. Se você botasse atestado de 3 dias, já era. Bye, bye remuneração. Aí já perdia tudo. Então assim, eu só botava... Eu nunca botei atestado de dia não, acho que eu só colocava de comparecimento, porque eu tinha médico e essas coisas. Mas evitar ao máximo, porque já era. Então, assim, a remuneração eles botavam para a gente querer aquela parte, mas o que eles pudessem de todas as formas poder tirar, eles tiravam. Então, você tinha que trabalhar mesmo, independente: doente para não perder... (operadora de teleatendimento, entrevista nº 39)

todavia, que não haja convivência das dinâmicas tayloristas apresentadas com influxos do modelo pós-fordista, notadamente no que concerne à manipulação da subjetividade dos trabalhadores.

Importante observar que a quantidade de atestados médicos apresentados pelos trabalhadores nas centrais de teleatendimento é alta e se relaciona com o fato de o trabalho envolver riscos ocupacionais significativos. A Tabela 5, extraída do relatório de inspeção nacional realizada em uma das unidades da Empresa 1 em Salvador, revela, a título de exemplo, a quantidade e diversidade de causas para atestados médicos no curto período de 5 meses (janeiro a maio de 2014) analisados pela fiscalização:

Número e causas dos atestados médicos apresentados na Empresa 1 entre janeiro e maio de 2014

Mês	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai
Nº Empregados	1579	1144	1484	1431	1453
Doenças do Aparelho Osteomuscular – MMSS	24	16	20	11	28
Doenças do Aparelho Osteomuscular – Coluna	29	30	42	40	43
Doenças do Olho e Anexos	14	11	17	09	18
Doenças do Ouvido e Apófise	18	28	42	20	27
Doenças do Aparelho Fonatório	08	12	07	07	07
Transtornos Comportamentais	04	04	02	07	04
Total de adoecidos	97	101	130	94	127
	6,1%	8,8%	8,7%	6,5%	8,7%

Tabela 5 - Números e causas dos atestados médicos apresentados na Empresa 1 entre janeiro e maio de 2014

Fonte: Relatório final – MTE – Auto de Infração nº 20.449.758-2

Um dos fatores que aparece como maior fonte de insatisfação dos atendentes são as **pausas** conferidas pela NR 17, anexo II, e seguidas com rigor acentuado pelas empresas. Os trabalhadores não só reclamam da insuficiência das pausas para proporcionar o descanso e alimentação (duas pausas remuneradas de dez minutos e outra não remunerada de vinte minutos, para repouso e alimentação), como também do rigor das empresas com relação a atrasos mínimos (inclusive de segundos) em relação ao retorno e saída.

Isso gera os já mencionados problemas alimentares dos trabalhadores, bem como faz com que parte do tempo dos intervalos não seja fruída pelos operadores, que voltam à posição de atendimento (PA) antes do final da pausa para que possam fazer “login” no minuto exato apontado pelo sistema, garantindo sua “aderência”²⁷⁸:

Um dia desses eu fiquei muito chateada porque o supervisor no mês passado ele me cobrou porque eu tirei uma pausa de dez minutos. Eu tirei dez minutos de 56 segundos, ele me alegou os segundos. Eu não acreditei que ele estava fazendo isso porque uma pessoa que tira tudo certinho, no que atrasa 56 segundos, a criatura me cobrou. E outro eu trabalhei seis horas, dezenove minutos e sei lá quantos segundos, ele estava cobrando esses segundos que eu não trabalhei. Então você é cobrado por certas coisas assim, certos segundos, certas coisas que você acha desnecessária no dia a dia e isso me

²⁷⁸ Aliás, no relato comum dos operadores, é esse momento, e não do ingresso dos obreiros no local de trabalho, que é computado o início da jornada, o que, por si só, transfere para os trabalhadores o ônus do tempo de espera de elevadores, de procura da PA disponível, de ligação dos computadores e acesso aos sistemas informatizados.

estressa. No outro dia eu já chego chateada pra começar tudo de novo. (operadora de teleatendimento, entrevista nº 24)

A forma de controle de trabalho dos teleatendentes, como observa Venco, pode ser comparada a um “panóptico eletrônico público, 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 pelas chefias imediatas, mas também pelas empresas contratantes²⁷⁹.

Por outro lado, é importante registrar que há um clima de proibição nas entrevistas em torno da chamada “pausa pessoal”, que é aquela registrada no sistema quando os operadores desejam utilizar o sanitário fora das suas pausas regulares da jornada. O uso dessa pausa é registrando como algo submetido à autorização do supervisor, que controla tempo e frequência das ocorrências, e vista como algo prejudicial ao desempenho do operador, já que impacta sua aderência e, por consequência, sua remuneração variável.

É praticamente nula a menção a pausas após ligações estressantes, que não aparecem nas entrevistas sequer como possibilidade assegurada ao operador, ao contrário do que prescreve o anexo II da NR 17 (ver tópico 2.3).

Em relação à **cobrança de metas**, primeiramente, cumpre pontuar que estas adquirem relevância seja para efeito de recebimento da remuneração variável, já tratada acima, seja para efeito de avaliação do operador e garantia de sua própria permanência no emprego, circunstância em que adquire contornos mais dramáticos. As metas giram em torno de diversos fatores além das vendas efetivadas, como os já mencionados critérios de aderência, monitoria, absenteísmo, re-chamada, entre outros²⁸⁰.

A cobrança de resultados, que é feita individualmente e por equipes, vinculadas a cada supervisor, compete a este último, que o faz mediante estímulos como oferta de prêmios, folgas ou eventualmente viabilização de algum interesse pessoal do operador junto à

²⁷⁹ VENCO, Selma. *Centrais de Teleatividades: o surgimento dos colarinhos furta-cores?* In: ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy (orgs). *Infoproletários*. São Paulo: Editora Boitempo, 2009. p. 156-157.

²⁸⁰ Ana Soraya Vilas-Boas sistematizou os conceitos específicos utilizados pela gestão do teleatendimento, nos seguintes termos: “Re-chamada na PA: caso o cliente volte a fazer a chamada sem a solução do problema perde-se pontuação”; “Aderência: o teleoperador deve permanecer o máximo em seu posto de trabalho sem deslogar; caso tenha pausa, deve obedecer ao prazo correto da pausa (horário, lanche, sistema sem problemas, banheiro), pois algumas empresas recebem seu ganho ou faturamento por tempo de operador logado”; “Monitoria de Qualidade: obedecer ao procedimento para um bom atendimento, ou seja, desenvolver cortesia, desenvolver empatia o sorriso na voz, desenvolver sua atividade no tempo médio de atendimento (TMA), de 3 segundos, ter boa dicção, boa pronúncia, paciência, seguir o roteiro ou *script*” (BONFIM, Ana Soraya Vilasboas. *Entre a voz e o ouvido: o trabalho emocional e os impactos para a saúde dos trabalhadores do teleatendimento/telemarketing em Salvador*. Dissertação de Mestrado - Programa de Pós-Graduação da FFCH da UFBA. Salvador, 2009).

coordenação (como é o caso da dispensa, que será tratada adiante), mas também por meio de gritos e ameaças.

Nas empresas em que os trabalhadores são escalonados por resultados, é sabido que é necessário permanecer a uma determinada altura do escalonamento, sob pena de se tornar elegível ao desligamento ou a perseguições:

Olha, as regras mais importantes são: tirar as pausas no horário e nas questões das metas, você conseguir bater as metas pelo menos padrão para você não ser demitido, a depender do quartil que você fique, quanto mais tempo você passa nem no primeiro, nem no segundo quartil, que é tudo isso questão de tempo de atendimento, cliente não retornar com 24 horas, o cliente dá uma boa nota, se você ficar sempre no terceiro, quarto quartil quer dizer que você não está produzindo muito e se você não produz muito, a empresa entende que você não é um bom funcionário e que renda lucro a empresa.

[...]

Você depende da nota do cliente pra se manter em um determinado quartil, você é quartilizado do primeiro ao quarto quartil, terceiro e quarto quartil você é ameaçado constantemente de demissão, então se você atende o cliente bem, mas você não atendeu o que ele esperava, o cliente sai da ligação irritado, se você chegar no final da ligação e falar “por favor, atribua a nota de atendimento”, essa nota é importante para minha permanência na empresa, é a mesma coisa de você assinar sua carta de demissão, então você não pede, já fizeram várias vezes monitoria que eu não pedi nota, então eu acho que é abusivo, extremista na verdade. (operadora de teleatendimento, entrevista nº 26)

As entrevistas também dão conta de que antes de ser dispensado por sua colocação inferior no escalonamento da empresa, o trabalhador sofre, de modo informal, outras retaliações, como, por exemplo, ser designado para os horários de trabalho considerados “piores” (como os horários noturnos), ser mais cobrado pelos supervisores, etc.

Importante observar que a cobrança é difundida numa escala hierárquica de trabalhadores em que, acima dos operadores, todos sofrem cobranças e as repassam, bem como em que todos são pessoalmente afetados pelos resultados alcançados por si e por seus subordinados, formando uma verdadeira corrente de distribuição de pressão, que é apontada como grande motivo de estresse pelos operadores:

É puxado. Por ser um setor ativo, as cobranças são mais rígidas, são mais gritos. Porque o setor receptivo ele tem a facilidade de o cliente entrar em contato com a gente informando já que quer o plano, informando já o que quer. Por exemplo, tem uma meta estabelecida, tem, mas ainda é mais confortável. O ativo não. A meta é mais rígida porque o supervisor grita muito com a gente, puxa muito a nossa orelha porque tem que enfatizar para o cliente comprar aquele plano para que a gente possa bater a meta. Que na lógica é o que: o cliente comprando o plano automaticamente a gente bate a nossa meta, a gente batendo a nossa meta o supervisor bate a meta dele, o supervisor batendo a meta dele o coordenador também bate. Então assim,

fica uma corda, um puxando o outro e sempre os mais fracos, que somos nós, os operadores, somos os mais puxados, mas somos os que mais trabalhamos. (operador de teleatendimento, entrevista nº 38)

Isso aí é o dia inteiro, gritos. E geralmente eles até colocam algumas coisas pra impulsionar. Brinde, dinheiro, o que for. Mas ontem começou, por exemplo, a campanha. Não estavam vendendo muitos planos de cartão de crédito. Eles colocaram: se vendessem 10 planos até o dia 30, ganha R\$100. 15 planos, R\$150. 20 planos, R\$200, que é o teto. Mas aí, além de colocar isso aí, é grito de meia em meia hora: Vocês não bateram, vocês não estão vendendo. O tempo todo gritando. Eu até pedi pra mudar de turno por isso, porque pela manhã é muito mais gritaria e eu não aguentava mais, ficava muito estressada. Eu pedi pra ir pro noturno, porque a coordenadora já foi pra casa, não fica gritando, ficam só os supervisores. (operadora de teleatendimento, entrevista nº 5)

O exercício do poder diretivo direcionado à obtenção de resultados e produtividade (cobrança de metas e de indicadores de resultado) muitas vezes se confunde com o **exercício do poder punitivo do empregador** no ambiente de trabalho.

A relação com os superiores hierárquicos costuma ser um dos pontos mais delicados em relação ao bem-estar e ao sofrimento no trabalho. Ficou evidenciado que não existe um padrão objetivo de exigência, rigor e de gestão das empresas em relação aos trabalhadores. As perguntas a respeito das faltas, das punições e da relação com os colegas foram reiteradamente respondidas com a assertiva “depende do supervisor”. De outro lado, a pressão por metas e a distribuição da cobrança em cadeia hierárquica acaba por colocar muitas vezes o superior hierárquico, investido de um poder sem parâmetros objetivos, na posição de assediador. Essa circunstância dá azo ao uso excessivo do poder punitivo, com banalização da aplicação de advertências e suspensões e ampla margem para perseguições no ambiente de trabalho.

A estrutura do *call center* revela-se extremamente hierarquizada. Há uma escala ascendente formada por operadores, supervisores, coordenadores e gerentes, além da figura dos “clientes”, como são designados, dentro dos telecentros, as empresas tomadoras de serviços, as quais exercem sobre os operadores subordinação suficiente para indicar dispensas, punições e promoções.

Nessa hierarquia, há um exercício de poder acentuado por parte dos supervisores que, na estrutura de gestão, são responsáveis por cobrança de metas, individuais e da equipe, e controle das faltas, atrasos (inclusive de segundos) e pausas dos operadores (inclusive para uso do sanitário), da qualidade do seu atendimento, do linguajar utilizado e até mesmo das vestimentas utilizadas no local de trabalho.

Ocorre que, embora os supervisores encarnem de forma tão acentuada o exercício do poder empregatício sobre os operadores, os trabalhadores investidos da função de chefia, além de serem igualmente pressionados por resultados, exercem seu mister com uma margem de liberdade e sem treinamento e preparo compatíveis com a função. Cada supervisor lidera e gere os “seus operadores” da maneira como melhor lhe convém, havendo, no ambiente de trabalho, disparidades gritantes entre o tratamento e o rigor dispensados aos operadores tão somente a partir da mudança do supervisor ao qual estão subordinados.

Ora se tem uma postura de afetividade tão generosa quanto infantilizadora dos trabalhadores (uma supervisora, na entrevista, se refere aos operadores a ela vinculados como “meus meninos” – Entrevista nº 53) e que cobra, em contrapartida, uma suposta lealdade em relação ao cumprimento do trabalho, ora se tem uma prática extremamente rígida e abusiva no exercício do poder, que dá margem a perseguições e ao assédio moral.

Nesse cenário, a orientação geral da empresa de rigor na disciplina e de uso das punições para esse disciplinamento e para o alcance de resultados, acaba sendo recebida por cada supervisor, ao seu critério, como abertura e, até mesmo, incitação a práticas assediadoras. Há registro por parte dos operadores tanto de situações de favorecimento e, portanto, de quebra dos padrões de equidade na gestão do trabalho, como também de perseguições, com motivações variadas (antipatia pessoal, afronta à autoridade, e, principalmente, insatisfação com os resultados alcançados pelo empregado).

Daí advém o clima de medo no ambiente de trabalho. A quantidade de condutas indicadas como passíveis de punição no ambiente de trabalho é preocupante. Desde atrasos pequenos nas pausas e nas chegadas, até destratar o consumidor, há um universo de situações que justificam a punição: ir trabalhar de sandália ou com vestimentas consideradas inapropriadas pela empresa, não observar a fraseologia ou o script, realizar insurgências no local de trabalho, conversar com o colega ao lado, ficar de pé na posição de atendimento fora dos horários das pausas, entre outras. E essas exigências são lembradas e colocadas por meio de punições exemplares e de ameaças constantes aos operadores, caracterizando um padrão de gestão por intimidação²⁸¹:

Ele falou que não tinha nada contra mim, mas já que eu cometi o erro, ele queria que eu assinasse, e falei que não ia assinar, então ele me levou pra coordenação, aí fui tentar argumentar, e falei do meu comportamento dentro da empresa, e tentei contornar pra meu benefício, mas ela falou que não, e que a gente só aprende com a punição, foi o que eu entendi. **Eles meio que me puniram para me colocar como exemplo, mas no final todo mundo faz.** Eu nunca tinha falta injustificada na empresa, a primeira falta que eu

²⁸¹ GAULEJAC, Vincent de. *A gestão como doença social*. Aparecida – SP: Editora idéia e letras, 2007.

tive injustificada foi uma suspensão, e eu vi na folha descontando R\$ 66,00 reais, eu não ganhava bem, eu ganhava menos de R\$1000 mil reais. Naquele dia ali eu comecei a dar mais valor ao meu dinheiro e ao trabalho, mas que também aquilo ali não era um lugar pra eu ficar. Porque na conversa eles não tinham como contornar a situação, eles queriam alguém pra punir como exemplo, para que os outros não fizesse. (operador de teleatendimento, entrevista nº 34)

Foi um atraso, eu já tinha atrasado uma vez na semana, e tinha sido chamado atenção. Na segunda vez, eu tive uma suspensão, mais por conta que o supervisor também não ia muito bem com minha cara. (operador de teleatendimento, entrevista nº 54)

Eu já recebi medida disciplinar por questão de saúde, por estar impossibilitada de trabalhar ter ido a um atendimento médico no sistema único de saúde, um atendimento que é demorado e no final do atendimento como já passei muito tempo na unidade de atendimento, eu já estava melhor e o médico me dar um atestado de comparecimento, como a empresa não aceita atestado de comparecimento, por causa desse motivo eu fui até a empresa levei o atestado, expliquei o que tinha acontecido, falei com a supervisão, falei com a enfermeira do sistema médico ocupacional, mas a empresa não aceita, não entende, não acata e eu tive uma suspensão por conta desse atestado de comparecimento, não uma vez, mas em outras duas vezes também. (operadora de teleatendimento, entrevista nº 51)

A pretexto de cumprir estritamente a legislação trabalhista, as punições se desenvolvem nos termos da chamada “escala pedagógica”, em que, por mais banais que sejam, as condutas entendidas como indevidas geram advertências, a repetição de advertências gera suspensão, a repetição da suspensão gera aumento do número de dias de afastamento, podendo chegar, por fim, à justa causa. A questão é que essa aparentemente lícita e razoável escala perde por completo o sentido quando cada uma das sucessivas punições se dá em razão de deslizes e falhas mínimas dos operadores²⁸².

²⁸² Segundo dados extraídos do relatório final da fiscalização do trabalho, na empresa 1, verificam-se os seguintes números relativos a punições: “Nas centrais de teleatendimento da OI que funcionam em Salvador, embora com menor número de trabalhadores, o número de punições aplicadas foi bem maior, de acordo com os dados apresentados aos auditores fiscais pela Contax, para os operadores da central de teleatendimento da OI, no site Fonte Nova. No período de janeiro de 2012 a setembro de 2013, foram aplicadas 8.575 advertências e suspensões, sendo 5.211 em 2012, média mensal de 434,2 penalidades e 3.364 em 2013 (até o mês de setembro, que dá uma média mensal de 373,7 penalidades). Do total de penalidades aplicadas no período analisado, 4.200 (49,0%) foram advertências - sendo que em 19 casos os trabalhadores receberam duas no mesmo dia; e 4.375 (51,0%), suspensões. No entanto, ao analisar separadamente as advertências e as suspensões, observou-se que no ano de 2012, as 5.211 penalidades foram distribuídas em 3.333 advertências (64,0%) e 1.878 suspensões (36,0%). Já em 2013 esta proporção inverteu-se: do total de 3.364 penalidades, 867 (25,8%) foram advertências e 2.497 (74,2%) foram suspensões. Somente nos primeiros nove meses de 2013, a quantidade de suspensões aplicadas já superou em 619 casos o total de 2012. Estes números corroboram as queixas de diversos trabalhadores de que a empresa está aplicando as punições disciplinares com mais rigor, inclusive por motivos que anteriormente não suscitavam penalidades. Estas punições têm resultado num maior número de demissões por justa causa”. (Documento público, Parte integrante do auto de infração nº 20.530.056-1 – Relatório final – Empresa OI, pp. 140).

Não à toa, quando perguntados a respeito do envolvimento em manifestações, greves ou outras atividades sindicais a maior parte dos operadores registra não ter participado ou não ter visto ocorrerem ações coletivas dessa natureza no local de trabalho, justificando que a maioria dos colegas tem medo da punição por justa causa.

Há um pavor generalizado com a possibilidade de justa causa, justificado como o receio de “sujar a carteira” [de trabalho], de “ficar queimado” com outras empresas de teleatendimento, e, de forma geral, de sair daquela experiência de trabalho de uma forma negativa. A disciplina imposta, que, pela forma de agir da maior parte dos supervisores e pelo perfil etário dos trabalhadores, muito lembra a disciplina escolar, se assenta na ameaça abstrata de que sofrer a punição máxima, num ambiente que banaliza a aplicação de punições, pode representar para o futuro profissional de cada um dos jovens:

Era assédio moral. Como aconteceu comigo mesmo do colaborador me chamar na sala dele pra dizer que eu estava beirando a justa causa. Achei que isso foi um assédio moral, porque ele não tinha esse direito. A forma como ele falou: você tem que pedir demissão, já está beirando a justa causa, tem três notificações de faltas injustificadas e então é melhor pra você. (operadora de teleatendimento, entrevista nº 4)

O **assédio moral** no âmbito dos *call centers* analisados ocorre em escala organizacional, em que a conduta difusa e abusiva dos supervisores e coordenadores é uma estratégia de obtenção de resultados, no mínimo, tolerada pela empresa. A maior parte dos relatos se reporta ao despreparo e à falta de parâmetro para a atuação dos supervisores, que excedem os limites do seu poder, realizando perseguições e expondo os operadores aos demais colegas, sobretudo nas situações em que não há bom desempenho em matéria de vendas ou no quesito da assiduidade. Ofensas e gritos fazem parte do padrão de gestão:

E assim, ocorre muito assédio moral também. Os supervisores eles chegam na frente de todo mundo, não está nem aí, e aí começa falando um monte de coisas, começa dando bronca na frente do operador. Eu já chorei na frente dos operadores e do supervisor e várias e várias operadores, operadoras na verdade, choram. E assim, é muito complicado isso porque eles acabam acobertados porque as câmeras não servem para nada, só serve para, como eu falei, para pegar o que operador faz de errado, mas não em defesa do operador e isso o sindicato nunca está presente. (operadora de teleatendimento, entrevista nº 40)

É eu acredito que sim porque quando gritam o nome dos zerados é um assédio moral, então eu já tive por várias vezes a minha primeira supervisora ela... hoje em dia ela não trabalha mais lá, mas ela gritava toda vez que eu estava zerada, ela gritava meu nome, falava alto " Você não vendeu, está conversando por quê?" essas coisas então acredito sim que eu sofri. (operadora de teleatendimento, entrevista nº 47)

Nesses casos, a abordagem dos supervisores, da mesma forma como se dá a cobrança de metas, é feita de forma explícita e pública, expondo o operador aos olhos dos demais colegas, mediante tratamento pouco cortês. A infantilização dos operadores considerados “desajustados” também é reportada, envolvendo não só o tratamento áspero do supervisor, preterições em relação à escolha de horários e abono de faltas, mas também condutas de “castigo”, como exigir que se sentem perto do superior hierárquico e ter suas conversas paralelas monitoradas:

Eu sempre tinha um local que escolhia, ela: "[nome do entrevistado] você vai sentar aqui hoje". "Eu vou sentar aí por que?". "Porque sim, eu quero que você sente aqui". "Não vou sentar aí, porque eu vou ter que sentar aí?". "Ah, você não está vendendo!". "Sim, o que que tem a ver? Meu sentado, ou qualquer lugar, o meu modo de trabalho é o mesmo, não tenho nada a esconder de você". "Não, mas eu quero você aqui, você tem que sentar aqui, que você não está vendendo. É por isso que você tem que sentar perto de mim!" "Isso está errado, eu não aceito isso não! Ah você está tratando as pessoas como crianças, eu não sou criança!". Então foi uma situação complicada...eu tive com ela. Assim, acredito isso como um assédio moral e ela fazia isso sempre, não somente nessa área, em várias outras. (operador de teleatendimento, entrevista nº 50)

Essa não é, evidentemente, a generalidade da conduta dos supervisores, que também se valem de outras estratégias (como a criação de vínculos de lealdade e afeto) para capturar o compromisso dos operadores com o resultado, mas há uma certa naturalização e garantia de trânsito na conduta daqueles supervisores que procedem mediante condutas agressivas e persecutórias. Há diversos registros de supervisores “amigos”, que tinham compreensão com o estado emocional e com as demandas dos operadores, e que utilizavam seu próprio trabalho para blindar sua equipe, que, em contrapartida, devotava grande consideração, cumprindo à risca as exigências. Entretanto, esses são comportamentos pontuais nas chefias, e os próprios operadores costumam reportar a “sorte” de ter um supervisor dessa conduta.

Os operadores também indicam como assediadora a conduta de controlar o acesso e o tempo de uso do sanitário. Já existe, nos relatos, a naturalização da exigência de pedir autorização para ir ao banheiro (o que é vedado pelo anexo II da NR 17, ressalte-se). Mas tal controle é visto como assédio no momento em que o superior hierárquico nega o uso do sanitário ou interfere na intimidade do operador de forma desrespeitosa:

Eu considero assédio moral porque eu pedi para ir ao banheiro a primeira vez, fui ao banheiro e na segunda vez que eu solicitei o banheiro, meu então supervisor me perguntou se eu ia trocar a fralda descartável. Eu olhei pra cara dele (na verdade eu nem estava menstruada), respondi ele da seguinte forma, depende... ele falou assim, você vai demorar, vai trocar a fralda descartável, é? vai demorar? (operadora de teleatendimento, entrevista nº 26)

Importante o registro de que as doenças do trato urinário aparecem com frequência entre os problemas de saúde apontados pelos trabalhadores e se relacionam diretamente com o controle do uso do sanitário, de modo que, não apenas o caráter invasivo da autonomia e da intimidade dos sujeitos é problemático, inclusive porque infantilizador, mas também sua efetiva influência negativa sobre o funcionamento fisiológico dos trabalhadores.

A substituição da linguagem dos direitos pela linguagem dos favorecimentos também é compreendida pelos operadores como conduta assediadora. Há relatos de supervisores que condicionavam a fruição regular de direitos dos trabalhadores, mediada institucionalmente por eles, ao seu desempenho, de modo que a vivência normal do trabalho ficava condicionada a agradar o supervisor, criando-se um ambiente laboral em que o acesso a direitos era restrito àqueles que vendiam e atendiam aos demais critérios apontados pelas chefias.

Também as exigências colocadas pela empresa para a aceitação de atestados médicos, que envolvem a submissão do trabalhador doente a uma série de procedimentos constrangedores e desgastantes, são apontadas por alguns operadores como instrumento de assédio:

O assédio moral eu acredito que mais me chateou, eu tive uma supervisora que foi demitida por isso mesmo por essas trocas de favores, com ela só trabalhava assim: - eu te dou isso se você fizer aquilo. E se você não fizesse, ela favorecia um e outros não, então pra mim foi o momento que eu mais me senti assediada dentro da empresa porque eu precisava fazer de tudo pra que fizesse algo por mim, algo que era meu direito, então ela cobrava mesmo, ela acabou sendo demitida até por esse tipo de situação mesmo. (operadora de teleatendimento, entrevista nº 24)

É porque eu não acho que os supervisores lá tão bem treinados pra lidar com pessoas, então o que eu já vi é despreparo mesmo. A supervisora que era a minha anterior me tratava super bem, mas ela tinha isso. Eu vendia muito, ela me tratava muito bem, fazia o que podia pra me ajudar. A pessoa que não vende, pede qualquer coisa e ela: não vou fazer, será que você estava doente mesmo? Várias coisas assim, que são assédio moral, de não aceitar o atestado de comparecimento, dizer pra voltar e pedir assinatura. Aí o médico não aceitar assinar e você fica devendo hora e tem que pagar. Tem várias coisas desse tipo, mas eu acho que é despreparo mesmo, os supervisores não foram treinados para lidar com pessoas. (operadora de teleatendimento, entrevista nº 5)

Entrevista com o médico do sindicato, que atua, sobretudo em casos relacionados ao adoecimento psíquico, reporta que as situações de assédio são as queixas mais frequentes dos operadores doentes. Explica que tais queixas de acoso no ambiente laboral estão diretamente relacionadas aos cada vez mais frequentes quadros de depressão entre trabalhadores no teleatendimento.

A clivagem de gênero que existe na categoria e as diversas opressões sofridas pelas mulheres na sociedade não escapam a este ambiente do trabalho. Para além do reforço dos estereótipos das trabalhadoras que prestam serviços e realizam atendimentos (doces, educadas, afáveis²⁸³), e do direcionamento de postos de trabalho precários e de tempo parcial a mulheres como decorrência da necessidade de conciliar trabalho produtivo e trabalho reprodutivo, a especial vulnerabilidade feminina no âmbito das relações de poder as torna mais facilmente vítimas de assédio moral e sexual, por parte de consumidores, colegas e superiores hierárquicos.

Entre as entrevistadas, houve alguns registros de situações de **assédio sexual** por parte de superiores hierárquicos. Essas situações gradavam desde comentários sobre o corpo ou aparência das operadoras, excesso de contato corporal não solicitado, até investidas mais diretas e relacionamentos furtivos entre supervisor e operadoras em troca de vantagens no trabalho. As entrevistas registram que as investidas por parte dos chefes e eventuais relacionamentos estabelecidos entre supervisores e operadoras, quando descobertos pela coordenação e pela gerência, quando muito, dão margem ao desligamento de ambos os envolvidos, mas, em regra, colocavam a assediada como a única penalizada:

Comigo foi caso assim mais leve, mas tem um supervisor que passa e sempre fala. Eu tinha ele no facebook e excluí ele. E sempre fala: azul é a cor mais quente, viu? Você já viu esse filme, gostou? [o cabelo da entrevistada é tingido de azul]. Ele só solta essas piadinhas, que eu já acho super invasivas e excluí ele do facebook. Mas eu já vi ele passando a mão nas pessoas e de ficar com várias pessoas de lá. Depois já vi esse mesmo supervisor espalhando fotos das pessoas que ele já ficou. (operadora de teleatendimento, entrevista nº 5)

Tinha um supervisor lá que ele dava em cima de uma menina, uma operadora que entrou com a gente. E uma vez ele chamou a menina pra uma sala, dizendo que ia recolher uns papéis, que precisava da ajuda dela. E acabou que ele levou a menina pro banheiro. A menina foi demitida por justa causa e ele permaneceu mais uns 6 meses lá. A empresa ciente de que ele era, ele já tinha um “currículo grande”, já namorou várias meninas, mas mesmo assim não deu nada pra ele, deu pra minha colega de trabalho, que só ficou dois meses lá. (operadora de teleatendimento, entrevista nº 3)

Já aconteceu de um coordenador dar em cima de amiga minha. Aquela coisa do “te acompanho até o ponto de ônibus, te dou uma carona, vamo almoçar

²⁸³ As supostas qualidades femininas da paciência, capacidade de escuta e delicadeza no trato, associada à alegação de que “todos, homens e mulheres, preferem falar ao telefone com uma mulher”, tem sido indicadas pelas empresas como potenciais ao exercício do trabalho em *call centers*. Como observa Venco, justificativas como essas, que restringem a qualificação profissional das mulheres a atributos tácitos de sua condição de gênero, revelam desvalorização do seu trabalho concretizado (VENCO, Selma Borghi. *As engrenagens do telemarketing: vida e trabalho na contemporaneidade*. Campinas, SP: Arte Escrita, 2009. p. 56). Consultar, ainda, VENCO, Selma Borghi. *Telemarketing nos bancos: o emprego que desemprega*. Campinas, SP: Editora da Unicamp, 2003. p. 88.

junto.” Como também já rolou no início do ano um vídeo de um supervisor com uma atendente. (operadora de teleatendimento, entrevista n° 6)

Temendo tais retaliações e também descrentes de ações enérgicas das empresas contra os assediadores, há registros de defesas das operadoras em relação a tais práticas não pela via da reclamação ou da publicização dos fatos, mas, por exemplo, fingindo um relacionamento amoroso com um colega ou uma colega de trabalho, como forma de afastar o assediador.

Em alguns relatos das operadoras também apareceu a figura dos vigilantes e seguranças da empresa como assediadores sexuais, que se valiam das exigências da empresa quanto à vestimenta das trabalhadoras, para cobrar favores em troca de permitir o acesso à empresa quando os trajes utilizados pelas operadoras eram considerados indevidos. Para as operadoras, essas situações, apesar de desagradáveis, não “davam em nada”, então avaliavam que não valia a pena reclamar.

Os relatos de assédio sexual, por outro lado, tomam corpo em relação aos consumidores. Além dos já mencionados tratamentos agressivos dos consumidores nas ligações telefônicas ordinárias (que envolvem gritos, xingamentos, referências pejorativas ao fato de os atendentes serem baianos e nordestinos), houve diversos relatos de consumidores que ligam repetidamente para o *call center* a fim de assediar sexualmente as atendentes, descrevendo práticas sexuais que pretendiam realizar com elas, sussurrando, gemendo e até se masturbando ao telefone.

A orientação das empresas, nesses casos, era a leitura de um trecho do *script* em que se comunica ao consumidor que aquela ligação é impertinente e que, caso, a partir daquele ponto, ele não direcione uma demanda específica que possa ser atendida, a ligação será encerrada. Essa medida, entretanto, não impedia que esses mesmos consumidores retornassem a ligação tantas vezes quantas desejassem, a ponto de se tornarem conhecidos pelas operadoras. Ao relatar essas ocorrências, algumas das operadoras registraram que, de início, a prática até era vista em tom de piada, mas que sua repetição tornava a situação insuportável e que, sintomaticamente, a solução que se dava ao problema, a cada vez que ele ocorria, era transferir a ligação para um colega do sexo masculino, o que fazia com que os agressores se calassem e encerrassem a ligação. Não há notícia de adoção, por parte da empresa, de medidas protetivas como o bloqueio da chamada para aquele número ou de qualquer restrição de acesso do consumidor abusador às operadoras.

Em relação ao marcador do **adocimento laboral**, chama atenção, no conjunto das entrevistas, o registro de problemas de saúde apontados pelos operadores como surgidos após a prestação de serviços no teleatendimento.

As queixas variam desde dores de cabeça frequentes, gastrite, ganho de peso excessivo, problemas urinários, dores nas colunas e nos membros superiores (bursites, tendinites, LER, síndrome de túnel do carpo), problemas respiratórios (rinites, sinusites e alergias de modo geral), conjuntivites, inflamações oculares, dores de garganta, laringites, pólipos na garganta, afonia, rouquidão, problemas de pressão arterial, até quadros como depressão, transtornos de ansiedade, síndrome do pânico, crises de choro, além de irritação e estafa.

A respeito das condições de trabalho, há registro comum dos trabalhadores no sentido de que a atividade é submetida a muito estresse, oriundo das cobranças pelas metas, pelo cumprimento do tempo de trabalho e também da dificuldade da relação com os consumidores.

Também são colhidas reclamações a respeito das condições dos instrumentos de trabalho: computadores, mesas, cadeiras, *head-sets* e o próprio sistema informatizado são alvo de queixas, que incluem, ainda, a higiene do local de trabalho e dos aparelhos de ar-condicionado, cuja regulação térmica também causa desconfortos. Há registro de que o fornecimento de Equipamentos de Proteção Individual - EPI (protetores auriculares e esponjas de microfone pessoais) acontecia, mas que sua troca não era regular e que, em caso de perda pelo operador, seria ônus deste o custeio de um novo²⁸⁴.

A respeito dos treinamentos e das medidas de prevenção em saúde e segurança, o registro é praticamente nulo. Os operadores relatam que saúde e segurança é matéria tratada no treinamento inicial, de forma bem genérica, envolvendo prevenção a incêndios e recomendações pessoais de como preservar a voz e os ouvidos. No entanto, ao longo da relação de trabalho, esses treinamentos não persistem, havendo, quando muito, menção ao tema em treinamentos via Educação a Distância - EAD, que os operadores registram não dar muita atenção e que tampouco se implementam no cotidiano da relação de trabalho:

Periodicamente eles colocam no computador, que é online, como se fosse EAD mesmo, pra segurança do trabalho, outras coisas sobre saúde coletiva. De fazer ginástica laboral. inclusive no primeiro treinamento diziam que a gente tinha uma pausa pra ginástica laboral não tem. Tem um treinamento a cada 3 meses que é EAD e eles ensinam como fazer lá com um bonequinho,

²⁸⁴ Vale registrar que, em algumas das normas coletivas analisadas, houve chancela sindical para essa prática. Consultar Capítulo IV, item 4.4.3.

faz e manda você fazer. Mas não tem um horário de ginástica laboral. (operadora de teleatendimento, entrevista nº 5)

A questão da ginástica laboral, por exemplo, ou nunca foi vista ou ocorreu de forma irregular, sendo que os operadores, pressionados pela cobrança de metas e pela necessidade de alcançar a remuneração variável, tendem a optar por não participar, quando esta ocorre:

Então assim, a questão da pausa tinha a ginástica laboral, a gente fazia um alongamento antes do trabalho, mas era quando tinha e nem todos fazia e também a gente não tinha tanta motivação para fazer essa ginástica. Se fosse a gente tinha que fazer num horário inicialmente no dia, antes de tomar mundo sentar para trabalhar, fazer a sua ginástica mais tranquila, mas uma ou duas vezes na semana adianta o quê? Nada. Quem é que vai sentar lá na PA para está esticando a mão, alongando o braço e esticando o pescoço? Era sentou, trabalhou e acabou. (operadora de teleatendimento, entrevista nº 39)

Em verdade, toda a dinâmica de trabalho desenvolvida no *call center*, com pressão por resultados, cobrança excessiva, competição entre equipes e trabalhadores se revela incompatível com a conscientização dos operadores para a adoção voluntária de pausas para descanso físico e mental. Há registro de operadores, sobretudo aqueles que obtiveram resultados significativos em relação ao escalonamento empresarial e aos ganhos com vendas, de suprimirem seus momentos intervalares até chegarem ao limite do adoecimento:

Eu fui, imagina você, que com 57 anos eu fui primeiro lugar rankeada da vivo, em primeiro lugar nacional. Então, eu não trabalhava não, eu me “escalifava”. Eu batia pra qualquer menininha, menininho, não tinha...era primeiro quartil. Comecei pelo quarto, fiquei, entrei no terceiro, fui subindo, segundo, quando entrei no primeiro quartil ninguém me pegou mais. Eu batia tudo que tinha, eu batia. E eles pressionando, pressionando, eu entrei em depressão. (operadora de teleatendimento, entrevista da fase exploratória nº 5)

Com isso, eu alcancei sempre o ranking da melhor, ganhei prêmios extras do cliente....A campanha era um valor, eu acabava ganhando uma premiação a mais, me tornei a melhor do Brasil, bati meta de melhor do Brasil. Todos os churrascões eu ia, pra todas as premiações...[...]. Meu grill eu ganhei do [Banco], meu micro-ondas eu ganhei do [Banco], toalhas na minha casa tem o nome do [Banco], roupão de banho do [Banco], todos os prêmios que o [Banco] colocava eu ganhava. Todos. Ah, vai ter uma mesa ali de brinde. Eu ia pra casa e falava: um de cada eu levo. E levava um de cada. Então é muito bom! Meu salário era dois mil reais! Eu tenho hoje contracheques que eu olho, que eu choro...dois mil e quinhentos reais! Dois mil e poucos...então realmente...reformei minha casa, fiz um outro andar, tudo com dinheiro de campanha. Mesmo.[...] Só que com isso, falava assim “Ah, [nome da entrevistada], tá sentindo uma dor no braço?” “Não vou sair, não vou levantar, não vou faltar. Porque se eu faltar vai impactar minha aderência e vai impactar minha RV [remuneração variável] de 300 reais”, que só de RV era 300 reais. “Não, eu não vou sair, não vou botar atestado”, que se eu botar atestado, eu vou perder minha campanha, se tiver um evento, eu não vou. Então eu comecei a puxar de mim o que eu não podia. Tem ginástica laboral. “Ah, não vou fazer não senão eu deixo de atender não sei quantos cartões”, e

cada cartão retido eu ganhava um valor...eu ganhava por cartão retido. E eu me lembro que eu já tirei de campanha 1.500 reais sem meu salário. E sem minha RV. Então isso eu fui puxando, forçando, forçando, forçando de mim. (operadora de teleatendimento, entrevista da fase exploratória nº 8)

Como a duração média dos contratos é reduzida, acontece de muitos operadores se desligarem antes de os primeiros sintomas se converterem em um quadro de adoecimento consolidado. A quantidade de atestados médicos apresentados e a alta taxa de absenteísmo demarcam a predisposição ao adoecimento laboral. E, mesmo diante da realidade da duração reduzida do contrato de trabalho, considerado o universo de trabalhadores registrados sob o registro 8220 do Cadastro Nacional de Atividades Econômicas – CNAE (em 2015, 18605 trabalhadores de acordo com dados da RAIS/MTE), a concessão de benefícios previdenciários comuns e acidentários entre os trabalhadores vinculados ao referido CNAE, no período abrangido pela pesquisa, é significativa, sobretudo se considerada a pouca idade dos trabalhadores envolvidos:

Tabela 6 - Benefícios previdenciários concedidos para empregados das Empresas 1, 2 e 3 no período compreendido entre 2007 e 2017

Ano concessão	Concedidos						Total
	31	32	91	92	94		
2007	327	0	175	0	0	502	
2008	310	0	204	0	0	514	
2009	256	1	172	0	0	429	
2010	244	2	98	0	3	347	
2011	289	1	59	1	5	355	
2012	405	2	69	0	5	481	
2013	640	4	99	1	4	748	
2014	828	3	113	0	3	947	
2015	433	2	52	0	1	488	
2016	679	1	65	1	2	748	
2017	157	0	17	0	1	175	
Total	4568	16	1123	3	24	5734	

Seleções vigentes

Variável	Critério	Valor
Ano concessão	\geq	2007
	\leq	2017
Espécie	igual a	31 Auxílio-Doença Previdenciário 32 Aposentadoria Invalidez Previdenciária 36 Auxílio-Acidente de qualquer natureza 91 Auxílio-Doença por Acidente do Trabalho 92 Aposent. Invalidez Acidente Trabalho 94 Auxílio-Acidente de trabalho
Estado	igual a	Bahia
Empregador	início igual a	73.663.114/XXXX-XX, 02.757.614/XXXX-XX ou 02.879.250/XXXX-XX

Fonte: SUIBE – Sistema Único de Informações de Benefícios

Vale observar que na listagem dos registros do Classificação Internacional de Doenças – CID que ensejaram os mencionados benefícios previdenciários, despontam entre os benefícios reconhecidos como acidentários (ou seja, relacionados ao trabalho), prioritariamente, síndrome de túnel do carpo, sinovites e tenossinovites (144 ocorrências /98 ocorrências /96 ocorrências), ao passo que, entre os benefícios não acidentários prevalecem episódios depressivos (125 ocorrências), problemas ginecológicos (Leiomioma no útero - 115 ocorrências) e transtornos de ansiedade (80 ocorrências)²⁸⁵.

O não reconhecimento das doenças psíquicas como ocupacionais é sintomático em relação à conduta das empresas do setor e ao próprio INSS, num padrão geral de subnotificação do adoecimento psíquico que é reiteradamente verificado²⁸⁶.

Entretanto, quando se trata de teleatendimento, não se pode afirmar que apenas as doenças psíquicas sejam subnotificadas. A recusa à emissão de Comunicação de Acidente de Trabalho – CAT para o adoecimento laboral de forma geral é recorrente, a ponto de se verificar, em relação às maiores empresas do setor, a emissão da CAT estritamente para as situações de acidentes de trabalho típicos, que, por toda a descrição dos padrões da organização do trabalho já realizada, revela-se a modalidade acidentária menos provável de ocorrência²⁸⁷.

A conduta em relação aos trabalhadores que adoecem se manifesta pelo descarte, que, ao cabo, engendra a invisibilização do adoecimento laboral no setor. Isso acontece, primeiro, porque a apresentação de atestados médicos é fator de discriminação e efetivo motivo de desligamento dos operadores, o que faz com que, aos primeiros sintomas, os doentes sejam eliminados. Segundo, porque, diante da consolidação do adoecimento, a prática é a recusa da emissão da CAT e, por consequência, o não reconhecimento do caráter ocupacional da doença, prática que, em muitos casos, deixa o operador à míngua, visto que o auxílio doença comum é benefício que exige carência de 12 meses. Desse modo, caso se trate

²⁸⁵ Dados obtidos junto à gerência executiva do INSS em Salvador, via Lei de Acesso à informação (Anexo IV).

²⁸⁶ Giovanni Alves observa que a negação social do adoecimento mental conduz à subnotificação dessas patologias, na medida em que o seu reconhecimento depende diretamente da postura dos profissionais de saúde vinculados às instituições estatais de amparo. “Levar a sério” o sofrimento e o desgaste mental não parece ser o padrão de conduta majoritário entre os profissionais da saúde e agentes estatais responsáveis pela regulação hoje, também eles envolvidos pela ideologia de negação do adoecimento: “Os mecanismos da ideologia das doenças do trabalho são múltiplos. Um deles é a subnotificação ou notificações insuficientes. Depois, a dissimulação do nexos causal não apenas com respeito ao trabalho propriamente dito, mas com respeito às relações sociais onde estão inseridos os homens e mulheres proletários assalariados” (ALVES, Giovanni. *Dimensões da precarização do trabalho: ensaios de sociologia do trabalho*. Bauru: Canal 6, 2013. p. 129).

²⁸⁷ Consultar: FILGUEIRAS, Vitor; DUTRA, Renata. *O Supremo e a repercussão geral no caso de terceirização de atividade-fim de empresas de telecomunicações: o que está em jogo?*. Revista Eletrônica - Tribunal Regional do Trabalho do Paraná, v. 4, p. 123-135, 2014.

de trabalhador com vínculo de duração inferior a esse prazo, a ausência de emissão da CAT o afasta de qualquer amparo previdenciário. Terceiro, porque a despeito das reiteradas ocorrências de reconhecimento previdenciário do caráter laboral das doenças, e, por consequência, de determinação de reintegração ao emprego do trabalhador adoecido e dispensado, não há política institucional de readaptação, mas de assédio e isolamento dos doentes pelo estrito período de duração da estabilidade acidentária, durante o qual muitos são mantidos em inatividade remunerada.

Também atua como fator significativo da precarização do trabalho o pouco tempo e perspectiva de permanência das operadoras no posto de trabalho. A alta **rotatividade**, que é alimentada não apenas pelos recorrentes pedidos de demissão (não suportar o trabalho equivale a trocá-lo por qualquer outra oportunidade que surja ou mesmo pela condição de desemprego), mas também por uma política empresarial de fazer do *turn over* uma estratégia de manutenção de níveis de produtividade sempre altos, como observou Braga, ao descrever o “ciclo do teleoperador”²⁸⁸.

Entre os entrevistados, corroborando a média nacional, 45% permaneceu no *call center* menos de 2 anos, contra 41% que nele perduraram por entre 2 e 5 anos; e 14% que ficaram mais de 5 anos. A partir das entrevistas, é possível perceber que, embora exista um discurso forte dos operadores no que concerne à provisoriedade desse emprego, há registros de muitos trabalhadores que já haviam passado por mais de uma central de teleatendimento, acumulando tempo de permanência no setor.

Ressalvada a parcela dos operadores que efetivamente pede demissão, a maior parte dos desligamentos ocorre por iniciativa da empresa e, do ponto de vista formal, imotivadamente²⁸⁹.

²⁸⁸ Período envolvendo entre 20 e 24 meses que abrange desde a contratação do teleoperador até o seu “descarte” pela empresa. Segundo Braga, de início, os trabalhadores seriam contratados, ainda em condição de inexperiência em relação aos produtos e forma de trabalho, eis que é característica desse setor a contratação de mão de obra de baixa qualificação, sem exigência de atributos especiais. Com dois ou três meses de empenho, nos quais o trabalhador se depara com uma exigência excessiva, ele se tornaria proficiente no produto. Após esse período, o teleatendente se encontraria apto a alcançar as metas impostas pela gerência: no período de um ano que se segue, o alcance das metas e a consequente remuneração diferenciada é objeto de satisfação pelo trabalhador e é nesse período que ele apresenta o seu melhor desempenho. No entanto, como observa Braga, “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 provocam o adoecimento e alimentam desinteresse pelo trabalho” É nesse momento, com a queda dos resultados, que o trabalhador deixa de ser interessante para a empresa. Então, porque pouco produtivo ou porque já acometido de alguma espécie de adoecimento, ele é descartado pela empresa, dando lugar a outro trabalhador inexperiente que reiniciará o ciclo. (BRAGA, Ruy. *A política do precariado: do populismo à hegemonia lulista*. São Paulo: Boitempo, 2012).

²⁸⁹ Alguns operadores identificam suas dispensas “imotivadas” como decorrentes de cortes de pessoal, improdutividade ou conduta considerada inadequada ao trabalho.

Não houve, nas entrevistas, muitos registros de justa causa (embora esta tenha aparecido nas entrevistas relacionada à apresentação de atestado médico falso, burlas do sistema e envolvimento em reivindicações). Importa ressaltar, todavia, que, de acordo com dados da fiscalização do trabalho, apresentados em relatório, a taxa de demissões por justa causa, em 2012, entre os empregados intermediados pela Empresa 1 para uma Empresa de Telecomunicações representa 9,34%, número 5,49 vezes maior que a média nacional (1,7%), segundo índices calculados pelo DIEESE²⁹⁰.

A informação da fiscalização do trabalho completa o cenário, registrando que, em Salvador, no período de janeiro de 2012 a setembro de 2013, ocorreram 191 demissões por justa causa, só no site Fonte Nova (vinculado à empresa 1), sendo 110 em 2012 e 81 em 2013 (até o mês de setembro)”²⁹¹, o que representa uma média de 9 dispensas por justa causa por mês. Portanto, embora a proporção de desligamentos por justa causa não seja majoritária, ela se revela elevada quando comparada a outros setores e, sobretudo, se considerado que tal forma punitiva de desligamento é medida extrema e excepcional no Direito do Trabalho.

Quanto ao desligamento imotivado (dispensa sem justa causa), nem sempre significa que a iniciativa não tenha partido do trabalhador ou que a empresa não tenha motivo (embora não declarado) para fazê-lo. Há um grande processo de negociação em relação aos desligamentos, que envolve pedir para ser demitido, pedir para não ser demitido, ser sugestionado a pedir demissão e uma série de outras práticas que revelam que a forma de desligamento é uma moeda de troca entre operadores e supervisores.

Mais uma vez as trajetórias traçadas pelos operadores cumprem um importante papel na distinção desses mecanismos. As trabalhadoras com perfil universitário e menor dependência econômica em relação ao emprego, porque, embora de baixa renda, ainda se amparam na família, são aquelas que tomam a iniciativa de romper o vínculo em face de outra oportunidade (até mesmo estágios), para ficar desempregada (porque não suportam mais o labor) ou para se dedicar melhor aos estudos. Há, todavia, um outro contexto de trabalhadoras, majoritário, que dependem do emprego de uma forma mais acentuada, para sustento dos filhos e da família, tendendo, com isso, a um grau de tolerância maior em relação às condições de trabalho.

Também são registrados com importância pedidos de demissão para evitar penalidades de dispensa por justa causa. Os operadores que já acumulam muitas punições (e

²⁹⁰ Documento público, parte integrante do auto de infração nº 20.530.056-1 – Relatório final – Empresa OI, pp. 146.

²⁹¹ *Idem, ibidem.*

essas, como visto, não decorrem necessariamente de condutas faltosas, mas de pequenos deslizes que, caso o trabalhador não esteja bem visto na empresa, são penalizados) optam pelo pedido de demissão ou são sugestionados a fazê-lo pelos seus superiores para evitar perdas rescisórias:

Deixa eu ver... uma advertência verbal, uma escrita. Faltei 4 vezes no trabalho. Quatro vezes sem atestado sem nada. E aí eu já tinha tomado suspensão de dois dias. A próxima que eu faltasse era uma justa causa. Se eu faltasse, chegasse atrasada, qualquer coisa, poderia tomar uma justa causa. E era meu primeiro emprego, né? Fiquei com medo de mancharem minha carteira e tal. Totalmente desconhecimento do direito do trabalho. Mesmo estando numa faculdade, às vezes a gente não sabe de todos os nossos direitos. E aí teve a paralisação²⁹², porque tinha atrasado o salário muitos dias, tava todo mundo preocupado e eles nunca davam um posicionamento de quando o salário ia entrar. A gente parou e tal, uns dois dias a gente não trabalhou. Não trabalhamos o dia todo na operação. E antes disso, dessa paralisação, a minha supervisora chegou pra mim e falou assim: **né melhor você pedir demissão não? Porque se você faltar mais, a empresa vai lhe dar justa causa, você não pode faltar mais, não pode se atrasar mais. Às vezes é melhor você pedir demissão do que ficar com nome sujo.** Induzindo, dizer que qualquer coisa, qualquer falha minha era motivo pra me dar justa causa. Ai isso já me deixou com medo. Aí teve essa paralisação. No outro dia meu colega recebeu uma justa causa, por um motivo que eles nunca dera exatamente porque foi. E teve mais duas pessoas dentro da operação também que sofreu justa causa. E aí eu já tava sentindo pressão na faculdade, pressão lá e acabei pedindo demissão, antes mesmo de tirar férias. Já tinha um ano já, quatro meses de férias vencidas e não tinha nem previsão de quando ia sair minhas férias. Eu fui pedir demissão, porque, sabe? Eu tô no limite, no máximo do meu limite, eu vou surtar aqui dentro, saia chorando diversas vezes de lá e fiquei com medo de me demitirem por justa causa. Pô , fiquei esse tempo todo aqui e agora eles vão fazer isso? E aí eu pedi demissão. (operadora de teleatendimento, entrevista nº 67)

Mesmo quando desejosos do desligamento, é praxe entre os operadores pedir ou esperar a dispensa, para garantir o saque do FGTS e o recebimento “cheio” das verbas rescisórias.

Aliás, essa prática dá margem a uma circunstância bizarra: a dispensa imotivada como premiação. Muitos operadores, quando querem se desligar, pedem aos seus supervisores

²⁹² Insta ressaltar aqui o uso corrente da expressão “paralisação”, em detrimento da palavra “greve” pelos sindicalistas e trabalhadores escutados na pesquisa. O uso da expressão “greve”, no contexto descrito pela trabalhadora entrevistada, se justificaria em razão da compreensão do conceito de greve como suspensão da prestação de serviços (greve típica) ou como qualquer ruptura na rotina do cotidiano dessa prestação de serviços (greve atípica), pouco importando sua duração (VIANA, Marcio Túlio. Conflitos Coletivos de Trabalho. In: Revista do TST, vol. 66, nº 1, jan/mar de 2000, pp. 116-150). Isso porque o reforço do vocábulo greve, enquanto direito afirmado constitucionalmente e símbolo de luta da classe trabalhadora, se contrapõe à subtração dessa palavra pelo regime militar brasileiro, que a substituiu pelo vocábulo “paralisação”, como forma de fragilizar a ação coletiva dos trabalhadores (*Idem*). A prevalência da expressão paralisação na fala dos trabalhadores e a dessignificação política e jurídica da ideia de greve deve ser considerada no cenário geral de desarticulação da luta pela via sindical. Por essa reflexão, registro agradecimento à inteligência do Professor Márcio Túlio Viana.

que a empresa o faça e esse pedido somente é atendido em relação aos bons operadores, aos que “merecem”. Ou seja, já contando com o *turn over*, a empresa tenta capitalizar, no momento da substituição de pessoal, apresentando até mesmo a dispensa sem justa causa como prêmio para aqueles que produzirem melhor.

Desse modo, o fim da relação de trabalho aparece em muitas das entrevistas como momento de reconhecimento, como evento de alegria compartilhada com os colegas de trabalho e com familiares. O fim da relação de emprego, que já se anunciara desde o princípio como relação de natureza precária e provisória, é saboreado como alegria e *libertação*²⁹³:

Aí eu já estava pensando em tirar férias, em pedir demissão quando eu voltasse, mas eles optaram em me demitir antes, aí eu fiquei feliz, gostei muito, foi um presente que me deram, porque eu também já tinha exposto que eu queria ser demitido, eu fiquei muito feliz, até meus supervisores sabiam que eu tinha interesse em sair, então se tivesse uma oportunidade, eles iam priorizar minha saída, e não de um colega que de fato tinha vontade de permanecer lá. (operador de teleatendimento, entrevista nº 35)

É eu fiquei muito feliz, saí pulando e gritando "FUI DEMITIDA! Ê!" que eu queria ser demitida, né? (risos) meus pais já não queria que eu tivesse entrado pra trabalhar lá, quer que eu estude e tal, faça só um estágio, meu pai "não vá, não vá, não vá", minha mãe "não vá que é muito...que eu já várias histórias" e eu fui mesmo assim, meus pais gostaram que eu saí, porque eles viram que eu estava doente, né? e já falava pra mim sair há muito tempo, meus amigos também perceberam a mudança que eu não estava me dedicando aos estudos, e isso estava me atrapalhando, na verdade foi um bem geral pra todos (risos) certo... (operadora de teleatendimento, entrevista nº 48)

Eu já tava meio que sentindo que eu ia ser demitida, tava tão ansiosa e aí no dia primeiro não fui, não foi minha vez. De repente no dia eu cheguei com uma sensação tão boa que de repente a supervisora me chamou "[nome da entrevistada], por favor coloque uma pausa aí, um feedback". Aí eu disse "vai ser agora" (risos). Aí de repente quando eu cheguei lá sala para conversar com ela, ela disse "você está sendo desligada". Gente, eu confesso que eu ia dar um grito ali mesmo na frente dela de alegria, eu olhei para o outro supervisor dei um sorriso daqueles de liberdade, é uma sensação muito boa, aí eu assinei tudo direitinho e sair já pulando "ô fui demitidaaaaa" (palmas) e meus colegas todo mundo ficaram alegres, me abraçaram, foi muito bom, muito bom mesmo. (operadora de teleatendimento, entrevista nº 65)

A minha reação foi tipo a pessoa mais feliz do mundo (risos) eu fiquei tão feliz no dia que eu pedi minha demissão, quando eu fui embora... dos meus familiares? Tipo, ficaram felizes porque eles viram que eu não estava bem, que eu tava... tava estressada tendo vários problemas por conta desse trabalho eles ficaram felizes e tal e na Contax é...não falaram nada, não

²⁹³ A reflexão original sobre esse ponto deve ser atribuída à estudante Laís Francine, graduanda em Administração pela Universidade Federal da Bahia, que participou ativamente da coleta de dados e das discussões sobre as entrevistas.

tiveram nenhum tipo de reação porque é uma coisa normal lá, rotatividade é muita alta então o tempo todo tá entrando pessoas e saindo pessoas. (operadora de teleatendimento, entrevista nº 49)

Entrevistada: Eu fiquei feliz porque, tanto que um dia antes eu já sabia, já fui avisada que seria desligada no dia seguinte, aí eu fui levei toda documentação que precisava pra dar baixa.

Entrevistadora: E qual foi a reação dos seus colegas de trabalho?

Entrevistada: Todos ficaram felizes também, porque era o que eu queria e todos estavam no mesmo intuito que eu.

Entrevistadora: E a reação dos seus familiares?

Entrevistada: Também ficaram felizes por eu ter sido desligada. (operadora de teleatendimento, entrevista nº 55)

Paradoxalmente, o mesmo operador que se furta a praticar condutas mínimas de questionamento no ambiente de trabalho, por medo de perder o emprego, comemora seu desligamento “sem justa causa”, como uma circunstância de alívio e libertação (certamente reforçada pelo recebimento de quantia em dinheiro). Tal dinâmica de desligamentos no *call center* revela uma dimensão muito particular do sentido desse trabalho, dando conta de uma experiência sabidamente precária, provisória e da qual se tira “um pé de meia”, mas não um projeto de futuro ou uma inserção sólida no mundo do trabalho, nem um acesso continuado à rede de proteção social que o emprego promete²⁹⁴.

A situação se revela como verdadeiro paradoxo em relação ao princípio trabalhista da continuidade da relação de emprego, já tão mitigado na ordem jurídica brasileira em razão da ausência de garantia contra a dispensa imotivada.

O que se revela como prejuízo é a privação das verbas rescisórias (que acontece na justa causa e no pedido de demissão), mas não a perda do emprego em si. Vale observar que nenhum dos entrevistados declarou renda familiar superior a 6 salários mínimos e que 60% das pessoas ouvidas declararam renda familiar entre 2 e 3 salários mínimos, de modo que a condição econômica dos envolvidos não era de conforto suficiente a dispensar o emprego, mas as características daquele emprego tornavam válido e até excitante assumir o risco. Não se pode perder de vista a convivência com o risco que subjaz esses comportamentos.

A formulação a partir do medo e da provisoriedade criam condicionamento interessante na subjetividade dos trabalhadores a respeito dos seus limites, possibilidades e, sobretudo, do que “vale a pena” por aquele emprego.

²⁹⁴ Sobre as dimensões constitutivas da experiência do trabalho, pontuam Paixão e Loureço que “comprimido entre a ausência de futuro (uma espécie de não tempo) e a incerteza sobre a localidade (uma espécie de não espaço), o trabalhador terceirizado vai se transformando nessa mercadoria dispensável, precária e sem referências” (PAIXÃO, Cristiano; LOURENÇO FILHO, Ricardo. Impactos da terceirização no mundo do trabalho: tempo, espaço e subjetividade. In: *Revista do Tribunal Superior do Trabalho*. vol. 80, nº 3, jul/set 2014, p. 58-74).

Evidentemente, também há registros, observadas as circunstâncias e trajetórias de vida, em que a dispensa imotivada, sobretudo por insuficiência do desempenho, é recebida pelos operadores como juízo de reprovação e como supressão de importante fonte de renda, mas raramente como a supressão de um projeto de futuro.

O elo que liga os trabalhadores também é provisório, material e subjetivamente falando, o que desfigura a solidez da associação em categoria profissional.

Daí se conclui pela inserção dos operadores de telemarketing em um específico contexto da gestão pós-fordista do trabalho²⁹⁵ e também da racionalidade neoliberal²⁹⁶, em que há uma sobrecarga de exigências, inclusive subjetivas, em relação ao desempenho individual dos sujeitos, desacompanhada de proteção social, contexto que alimenta, além da precariedade das relações de trabalho, um clima de medo e insegurança social que reforça posições de submissão e mina abordagens e ações coletivas a partir da vivência do trabalho.

2.3. REGULAMENTAÇÃO, GESTÃO E ILEGALIDADES

Delineado o perfil do setor de teleatendimento na região metropolitana de Salvador e observados, a partir das entrevistas empreendidas e da revisão bibliográfica, os pontos sensíveis à regulação do trabalho, fica evidenciado um perfil de gestão do trabalho pelas empresas que dominam o setor, o qual se afasta, em muitos pontos, da normatividade vigente. Nesse tópico serão pensados os principais elementos da gestão que colidem com a legislação trabalhista vigente (e que, portanto, implicam disputar a sua efetividade).

2.3.1. A ilicitude da terceirização

Longe de ser carente de regulamentação, a terceirização, que se tornou uma realidade no país a partir da década de 1980, revela uma incongruência com o sistema jurídico trabalhista brasileiro, que prestigia, de forma estruturante, as contratações diretas entre empregado e empregador, com plena assunção dos riscos e custos sociais da contratação do trabalho humano pelo beneficiário da prestação dos serviços.

Essa assertiva evidente, que decorre dos arts. 2º e 3º da CLT e do fato de ser o contrato bilateral de trabalho a categoria central a partir da qual se constroem os demais institutos jurídicos trabalhistas, não impediu os tribunais trabalhistas de absorverem o fenômeno, que se

²⁹⁵ ANTUNES, Ricardo. *Adeus ao trabalho?* Ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade no mundo do trabalho. São Paulo: Editora Cortez, 2010.

²⁹⁶ DARDOT, Pierre; LAVAL, Christian. *A nova razão do mundo: ensaio sobre a sociedade neoliberal*. São Paulo: Boitempo, 2016.

moldou no contexto da reestruturação produtiva pós-fordista, seguindo a lógica do capitalismo flexível, com sua contrapartida precária para o mundo do trabalho.

A permissão da terceirização de atividade-meio, sem respaldo no ordenamento jurídico, já marca um momento de flexibilização do Direito do Trabalho brasileiro pela via jurisprudencial, que, arrefecendo um posicionamento restritivo anteriormente manifestado (Súmula nº 256 do TST), resolveu ceder às pressões empresariais e permitir a terceirização nas chamadas atividades-meio por meio da Súmula nº 331 do TST.

No entanto, esse principal marco regulatório firmado pela jurisprudência, que, em linhas gerais, proíbe a terceirização nas chamadas atividades-fim das empresas, mas a legitima no âmbito das atividades-meio (demandando, para tanto, a ausência dos elementos da personalidade e da subordinação jurídica direta ao tomador de serviços), rapidamente deixou de atender os anseios do setor empresarial, que, além de descumpri-lo reiteradamente, passou a tensionar o sistema jurídico pela sua superação, seja pela via legislativa (lobby empresarial pela aprovação do Projeto de Lei – PL 4330/2004²⁹⁷), seja pelo esgarçamento do debate nas instâncias jurisdicionais²⁹⁸.

Especificamente em relação aos telecentros, se valendo de uma verdadeira guerra judicial, as empresas do setor de teleatendimento vinham sendo vitoriosas em, senão afastar definitivamente a regulação da Justiça do Trabalho de seus empreendimentos, ao menos postergar ou suspender os efeitos de uma possível decisão que reconhecesse a ilicitude da terceirização por elas praticada.

Primeiro, com relação ao setor de telecomunicações, muito se delongou até uma definição da Justiça do Trabalho a respeito do tema, por meio da insistência do empresariado em uma interpretação do art. 94, II, da Lei nº 9472/97 (Lei Geral de Telecomunicações), que supostamente permitiria a terceirização de atividade-fim para esse setor.

O TST, órgão responsável pela uniformização da jurisprudência trabalhista no país, permaneceu por um período longo em divergência interna a respeito do tema, tendo pacificado a questão apenas em 2011, quando se entendeu que a vedação da terceirização de atividade-fim alcançava também o setor de telecomunicações²⁹⁹. Todavia, esse lapso de incerteza e insegurança jurídica entre a edição da legislação e a pacificação da sua

²⁹⁷ Vide documento veiculado pela CNI desde 2013, intitulado “101 propostas para modernização trabalhista”, Disponível em <http://www.portaldaindustria.com.br/publicacoes/2013/2/101-propostas-para-modernizacao-trabalhista/> Acesso em 18/6/2017, 11h26min.

²⁹⁸ Cenário que conduziu à recente aprovação da Lei nº 13.429/2017 (que, ressalte-se, não tem vigência sobre o período acobertado pela pesquisa).

²⁹⁹ Para uma abordagem aprofundada do tema, consultar: DUTRA, Renata Q. *Do outro lado da linha: Poder Judiciário, regulação e adoecimento dos trabalhadores em call centers*. São Paulo: LTr, 2014.

interpretação foi também um lapso no qual as empresas do setor assumiram a possibilidade de terceirizar, diante da contradição das decisões do Poder Judiciário, institucionalizando a prática da terceirização de atividade-fim.

Mesmo depois de pacificada a questão no TST, com a decisão definitiva da SBDI-1 no sentido de que seria **ilícita** a terceirização de atividade-fim inclusive nesse setor, as empresas recorreram ao STF, alcançando, no ano de 2014, a suspensão de todos os processos sobre o tema, até que sobrevenha a decisão final sobre a matéria³⁰⁰. Nesse sentido, enquanto dura a suspensão processual, perdura igualmente a prática da terceirização de atividade-fim nesse ramo, sem maiores incômodos.

Segundo, em relação ao setor bancário, a despeito das inúmeras condenações em reclamações trabalhistas individuais (ou seja, no “varejo” da Justiça do Trabalho), a prática persiste no sentido de serem terceirizados serviços bancários pelo telefone (vendas e contratações de cartões de créditos, bem como de cobranças e atendimento ao consumidor de forma geral). Ainda que “importunados” por condenações pequenas e reiteradas em reclamações singulares, os empregadores e tomadores seguem manejando seus recursos até as últimas instâncias, alimentando as expectativas (cada vez mais reais) de uma alteração no marco regulatório, e praticando a terceirização de atividade-fim como se proibição não existisse. A deficiência da atuação das instituições de fiscalização do trabalho³⁰¹ aliada ao quadro de insegurança jurídica sobre o tema fomenta a prática ilícita.

Recentemente, a aprovação da Lei nº 13.429/2017, que abre margem para interpretação questionável no sentido de autorizar a terceirização de atividade-fim, renovaria a questão³⁰², após um longo período de resistência empresarial à vedação legalmente imposta. No mesmo sentido, a reforma trabalhista (Lei nº 13.467/2017) chancelaria tal possibilidade.

³⁰⁰ No ARE 791932, de relatoria original do Ministro Teori Zavaski, os Ministros entenderam que há repercussão geral na controvérsia sobre se a não aplicação do art. 94, II, da Lei nº 9.472/97 (que supostamente permitiria a terceirização de atividade-fim pelas teles) pelos Tribunais Trabalhistas demandaria observância da cláusula de reserva de plenário, prevista no artigo 97 da Constituição Federal, que dispõe que: “Somente pelo voto da maioria absoluta de seus membros ou dos membros do respectivo órgão especial poderão os tribunais declarar a inconstitucionalidade de lei ou ato normativo do Poder Público”. Assim, será deliberado se a decisão do TST equivaleria a uma declaração de inconstitucionalidade desse artigo. E, no dia 24/9/2014, o Ministro Teori Zavascki, então relator do processo, deu um passo adiante, ao determinar o “sobrestamento de todas as causas que apresentem questão idêntica à que será resolvida com foros de repercussão geral no presente caso, sem prejuízo do término de sua fase instrutória, bem como das execuções já iniciadas”. Esse estado de suspensão perdura até a o fechamento dessa pesquisa.

³⁰¹ Somente em 2014 se consolidou, em âmbito nacional, uma fiscalização do setor que abrange a temática da terceirização, conforme será analisado no Capítulo III, item 3.1.2.

³⁰² Registre-se o entendimento da autora no sentido de que a Lei nº 13429/2017, ao inserir na Lei nº 6.019/74 o art. 4º-A, que dispõe que “Empresa prestadora de serviços a terceiros é a pessoa jurídica de direito privado destinada a prestar à contratante serviços determinados e específico” e que reconhece a licitude dessa atividade, não permite, a par do ordenamento jurídico trabalhista vigente a ilação de que os serviços “determinados e

Então, como se vê, no universo particular das empresas de teleatendimento, a terceirização de atividade-fim, por toda essa conjuntura específica já relatada, tem sido uma realidade desde sua instalação e crescimento no território nacional. Durante o período abarcado pela pesquisa (2007-2016), a prática, não obstante ilícita, foi desenvolvida com normalidade pelas empresas de teleatendimento, que prestam serviços terceirizados majoritariamente para empresas do setor de telecomunicações e para bancos, exercendo atividades tipicamente bancárias e de atendimento, orientação, acompanhamento e cobrança dos consumidores dos serviços de telecomunicação, ambas atividades indistinguíveis da atividade-fim de suas tomadoras de serviços.

Importante observar, que, do ponto de vista do Direito do Trabalho, a terceirização aparece como a porta de entrada para a fragilização e/ou violação de outros direitos, dando azo ao que Gabriela Neves Delgado e Helder Amorim denominaram de “relações de trabalho rarefeitas”³⁰³.

Como observam Sayonara Grillo e Ana Luísa Palmisciano:

Refletir sobre os motivos pelos quais a legislação e a jurisprudência trabalhista brasileira repudiam as triangulações contratuais permanentes e limitam temporalmente a interposição de mão de obra (nos termos da Lei nº 6.019, de 1974) é compreender que, ainda sob uma ambiguidade constitutiva, o direito do trabalho persiste tendo uma importante função para a concretização da dimensão social do constitucionalismo e a realização de um desenvolvimento orientado para os mais amplos e generosos objetivos da economia: o da realização das necessidades plenas das pessoas e da sociedade³⁰⁴.

No caso do teleatendimento, a rarefação dos direitos trabalhistas e a precarização das condições de trabalho associadas à contratação terceirizada incluem os patamares remuneratórios reduzidos, rotatividade elevada nos postos de trabalho, arbitrariedade no exercício do poder empregatício, com restrições ao que se compreende por democracia no ambiente de trabalho, prática do assédio moral organizacional, altos índices de adoecimento profissional verificados, e, por fim, fragilização da organização coletiva dos trabalhadores.

específicos” abrangeriam a atividade-fim das empresas, tampouco que o novo permissivo legal afastaria a aplicação e aferição dos requisitos dos arts. 2º e 3º da CLT, em nome da coerência do sistema e da incidência dos princípios justralhistas. Ademais, uma abordagem constitucional do tema elidiria essa conclusão, a par do caminho interpretativo construído por Gabriela Delgado e Helder Amorim (DELGADO, Gabriela Neves; AMORIM, Helder. *Os limites constitucionais da terceirização*. São Paulo: LTr, 2014). Consultar capítulo V, 5.5.

³⁰³ DELGADO, Gabriela Neves; AMORIM, Helder. *Os limites constitucionais da terceirização*. São Paulo: LTr, 2014.

³⁰⁴ SILVA, Sayonara Grillo Coutinho Leonardo da; PALMISCIANO, Ana Luísa de Souza Correia de Melo. A terceirização sob o prisma do trabalho e do desenvolvimento social. *Revista do TST*, Brasília, vol. 80, nº 3, jul/set 2014

Para além dos efeitos “visíveis” da terceirização, cumpre colher a contribuição de Márcio Túlio Viana, no sentido de que, numa esfera menos visível, a terceirização estaria a afetar, por meio da fragilização dos sindicatos, o próprio Direito do Trabalho, eis que dificulta a criação de normas protetivas, facilita a edição de normas precarizantes e, ainda, tira vida das normas construídas, tanto por meio do seu descumprimento, como de sua interpretação. Ela seria, portanto, mais que uma nova técnica de estruturação das empresas, uma estratégia de poder que fere frontalmente o Direito do Trabalho em seus pressupostos basilares³⁰⁵.

Cumpre firmar que não se pode, a partir da experiência do setor de teleatendimento, conceituar terceirização como uma forma de externalização ou de delegação das atividades de uma empresa (a tomadora de serviços) para outra empresa (a prestadora de serviços), como corriqueiramente se tem feito no campo jurídico³⁰⁶.

A partir da realidade empírica das relações terceirizadas que se investiga no setor de teleatendimento, a terceirização melhor se define como um processo de valorização do capital por meio de organização e gestão do trabalho³⁰⁷, em que não há admissão da relação contratual com os trabalhadores em atividade e que se utiliza, para tanto, de um ente interposto³⁰⁸.

Isso porque, como estudos da Sociologia do Trabalho vêm apontando, o que se tem observado nas empresas que terceirizam não é a retirada das empresas tomadoras de serviços do comando e coordenação da atividade terceirizada, mas, sim, um duplo exercício do poder empregatício, por contratante e contratada, que acabam por engendrar uma dupla subordinação em relação ao trabalhador. Observa-se, em regra, que a empresa tomadora delega para a empresa prestadora de serviços os custos e as responsabilidades da contratação do trabalho, sem, todavia, abrir mão da gestão e direção dessa força de trabalho³⁰⁹.

³⁰⁵ VIANA, Márcio Túlio. *Para entender a terceirização*. São Paulo: LTr, 2015.

³⁰⁶ Veja-se, por todos, o conceito de Alice Monteiro de Barros: BARROS, Alice Monteiro de. *Curso de Direito do Trabalho*. 5ª Edição. São Paulo: LTr, 2009. p.452.

³⁰⁷ DRUCK, Graça. Trabalho, Precarização e resistências. *Caderno CRH*. Salvador: EDUFBA, v. 24, p. 35-54, 2011.

³⁰⁸ FILGUEIRAS, Vitor; CAVALCANTE, Sávio. Terceirização: um problema conceitual e político. *Le Monde Diplomatique Brasil*, p. 26 - 27, 05 jan. 2015.

³⁰⁹ Relatório da fiscalização nacional realizada pelo MTE em relação à Empresa 1, na qual foi identificada a seguinte situação: “Na [Empresa 1], no site Fonte Nova, em Salvador, 3º andar do prédio AGV, os auditores encontraram uma sala exclusiva da [empresa de telecomunicações], onde trabalha permanentemente uma equipe de nove funcionários diretamente contratados pela [empresa de telecomunicações], nas funções de Analistas e Especialistas, responsáveis pelo “acompanhamento” das atividades do [empresa de telecomunicações] - Varejo e [empresa de telecomunicações] - Empresas. Essa equipe da [empresa de telecomunicações] acompanha, fiscaliza e controla o trabalho, recebendo, de hora em hora, relatórios de produtividade e performance dos operadores e das operações, quanto aos indicadores de desempenho. Constantemente fazem reuniões com os gerentes e coordenadores contratados com intermediação da [empresa 1], para quem dirigem as ordens, instruções e cobranças visando a melhoria da produtividade (rentabilização). Essas ordens são passadas aos operadores,

Esse cenário se repete no âmbito da terceirização de atividade-fim que é praticada no setor de teleatendimento. A pertinência dos serviços da *call center* aos fins centrais das empresas tomadoras e a sua ingerência, mesmo quando a contratação se dá sob a forma jurídica da terceirização, foi evidenciada por diversos estudos³¹⁰ e corroborada pela investigação realizada na região metropolitana de Salvador. Ou seja, mesmo quando existente uma empresa intermediária, o controle sobre as atividades dos teleoperadores é intenso e exercido conjuntamente pela empresa prestadora e pela empresa tomadora de serviços, seja por meio dos relatórios de produtividade, seja pela possibilidade de escutar em tempo real os atendimentos³¹¹.

É por isso que, em regra, a formação dos operadores é orientada pelo manual de treinamento das próprias tomadoras de serviços, que também são responsáveis, muitas vezes, pelo estabelecimento de metas de venda e campanhas promoções, pela escuta e monitoramento em tempo real dos operadores e que, não raro, dispõem de prepostos no âmbito da empresa prestadora. A chamada subordinação jurídica, portanto, se perfaz em suas formas integrativa³¹², estrutural³¹³, objetiva³¹⁴ e, até mesmo, clássica ou tradicional, na terceirização de atividade-fim que é praticada no setor.

Nesse marco e constatando o fenômeno da dupla subordinação, em maior ou menor grau, de forma mais explícita ou mais velada, porém sempre presente, é que se pode explicar a terceirização como uma forma específica de gestão e organização do trabalho e não necessariamente como uma modalidade de externalização de parcelas de uma dada atividade econômica, numa suposta busca por especialização.

A distinção dessa modalidade exploratória, que preserva o exercício do poder de quem terceiriza, é que tal arranjo evita que esses empregados tenham acesso, por exemplo, aos

evidenciando a linha de subordinação entre esses empregados em cargos de gestão, planejamento, comando, diretamente contratados pela [empresa de telecomunicações], e os empregados em cargos de execução, supervisores e operadores, contratados com intermediação da [empresa 1]”. (Documento público, Parte integrante do auto de infração nº 20.530.056-1– Relatório final, p. 37-38).

³¹⁰ OLIVEIRA, Sirlei Marcia de. Os trabalhadores das Centrais de Teleatividades no Brasil: da ilusão à exploração. In: ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy (orgs). *Infoproletários*. São Paulo: Editora Boitempo, 2009; VENCO, Selma. *As engrenagens do telemarketing: vida e trabalho na contemporaneidade*. Campinas, SP: Arte Escrita, 2009; BONFIM, Ana Soraya Vilasbôas. *Entre a voz e o ouvido: o trabalho emocional e os impactos para a saúde dos trabalhadores do teleatendimento/telemarketing em Salvador*. (Dissertação de mestrado). Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas da UFBA. Orientadora: Graça Druck. 2009 (267 p.).

³¹¹ VENCO, Selma. *Centrais de Teleatividades: o surgimento dos colarinhos furta-cores?* In: ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy (orgs). *Infoproletários*. São Paulo: Editora Boitempo, 2009. p. 156-157.

³¹² PORTO, Lorena Vasconcelos. *A subordinação no contrato de trabalho: uma releitura necessária*. São Paulo: LTr, 2009.

³¹³ DELGADO, Maurício Godinho. *Curso de Direito do Trabalho*. São Paulo: LTr, 2014, pp. 306.

³¹⁴ VILHENA, Paulo Emílio Ribeiro de. Relação de emprego – estrutura legal e supostos. São Paulo: Saraiva, 1975, p. 235 *apud* DELGADO, Maurício Godinho. *Curso de Direito do Trabalho*. São Paulo: LTr, 2014.

mesmos salários e benefícios que os empregados contratados diretamente pelas empresas teriam, coíbe que se afirmem identitariamente como trabalhadores dos setores contratantes e que possam galgar uma ascensão profissional no âmbito da tomadora ou se agremiar coletivamente contra a real beneficiária de sua força de trabalho. Do contrário, todas as perspectivas de permanência e resistência que se poderiam cogitar em relação a um posto de trabalho protegido são sonegadas aos operadores de *call center* pela volatilidade e descartabilidade com que essa força de trabalho tem sido adjetivada. Essa estratégia de gestão, interessante do ponto de vista da redução de custos empresarial e da redução dos mecanismos individuais e coletivos de resistência à exploração tem sido uma face importante do processo mais amplo de precarização social do trabalho.

Embora não encerre em si o fenômeno da precarização (estratégia de dominação mais ampla do atual momento do sistema capitalista), a terceirização apresenta-se como um importante indicador e, também, como um dos seus principais instrumentos³¹⁵ e, como visto, encontrava disciplina legal precária até o ano de 2017, embora praticada como atividade principal das empresas de teleatendimento durante mais de 20 anos.

Demonstra-se, ademais, pelos seus efeitos, a subversão dos postulados elementares do Direito do Trabalho, da dinâmica mínima de atribuição de responsabilidades a quem contrata força de trabalho e ao conteúdo dos direitos constitucionais trabalhistas.

2.3.2 O descumprimento das obrigações principais do contrato de trabalho: jornada, remuneração e limites ao poder empregatício

Ausente uma regulamentação específica sobre o trabalho em teleatendimento, a normatização da atividade se rege pelas disposições constitucionais e celetistas e, a partir de 2007, pelo anexo II da NR 17, norma específica voltada para proteção da saúde e segurança, física e mental, dos trabalhadores de *call centers*.

A chave interpretativa e ponto de partida para a regência das relações de trabalho no setor de teleatendimento há de ser a disciplina constitucional de proteção à pessoa humana (art. 1º, III, da CF/88), ao trabalho digno³¹⁶ e à noção alargada de cidadania que se adota nessa pesquisa. Nesse sentido, é a leitura dos princípios e garantias constitucionais, bem como dos

³¹⁵ DRUCK, Graça; BATISTA, Jair. Precarização, Terceirização e ação sindical. In: DELGADO, Gabriela. PEREIRA, Ricardo. *Trabalho, Constituição e Cidadania*. São Paulo: LTr, 2014. Pp. 31-45; COUTINHO, Grijalbo Fernandes. *Terceirização: máquina de moer gente trabalhadora*. São Paulo: LTr, 2015.

³¹⁶ DELGADO, Gabriela Neves. *Direito fundamental ao trabalho digno*. São Paulo: LTr, 2006.

contornos definidos constitucionalmente para a proteção ao trabalho (arts. 7º a 11) que devem orientar a leitura das normas infraconstitucionais vigentes.

No plano infraconstitucional, cumpre registrar que, em se tratando de uma empresa que opera com padrões de gestão tipicamente pós-fordistas, em muitos aspectos há omissões da Consolidação das Leis do Trabalho, que foi pensada e forjada para o trabalho industrial em moldes fordistas³¹⁷.

Isso aparece notadamente em relação às formas de remuneração por produção e à estipulação abusiva de metas e resultados (o chamado “engajamento estimulado”)³¹⁸. Embora a CLT não vede tal tipo de remuneração, não se ocupou de estabelecer limites e controles quantitativos e qualitativos às metas e sua forma de cobrança, bem como aos critérios que seriam lícitos para mensurar o pagamento por produção.

Nessa esteira, aparecem, indiretamente, como violações legais, por exemplo, o uso da falta justificada (acobertada por atestado médico) como critério negativo para mensuração da remuneração variável. O mesmo se dá com variações no registro de ponto não excedente a cinco minutos (tolerância prevista no art. 58, § 1º, da CLT), que nem configuram horas extraordinárias nem podem gerar descontos salariais. Ainda que o empregador, nesses casos, não procedesse desconto salarial pelo dia acobertado pelo atestado médico ou efetivasse desconto salarial por atraso inferior a cinco minutos, simplesmente fazer com que tais ocorrências repercutam desfavoravelmente ao trabalhador em sua remuneração variável é conduta evitada de ilicitude. A ilicitude do critério (absenteísmo/aderência) é manifesta, mas a ausência de uma regência específica para o cômputo da remuneração variável fragiliza o controle possível sobre a prática.

Igualmente, o uso de critérios subjetivos, não democratizados e não submetidos a controle também é infenso à normatividade trabalhista, que se omite sobre tal regramento, eis que tais padrões de aferição remuneratória não prevaleciam em 1943 e tampouco foram sendo absorvidos pela norma consolidada ao longo de suas sucessivas reformas. Evidentemente, na medida em que tais elementos repercutem no meio ambiente laboral, acarretando sua degradação e mesmo o adoecimento laboral, passam a atrair a incidência da proteção constitucional, ainda que seja mediante aplicação mediada dos princípios. A

³¹⁷ Nesse sentido, consultar a reflexão de Noemia Porto: PORTO, Noemia. Sofrimento banalizado em “Carne e Osso”: o direito a qual proteção fundamental? *In: Revista do TST*, Brasília, vol. 78, nº. 3, jul/set 2012, p. 221-239.

³¹⁸ Diferentemente do que ocorre em relação à terceirização, em que não se pode falar em omissão a respeito do fenômeno, mas de opção pela sua rejeição, quando demarcada como categoria básica a relação bilateral de emprego.

incompatibilidade de uma normatividade constitucional democrática com a ideia de arbítrio no ambiente de trabalho também incide sobre tal delineamento da remuneração variável, indicando caminhos outros para sua regência, que se tornam imperativos diante de novas morfologias do trabalho que passam a impactar a subjetividade e a própria concepção fundante do trabalho digno de forma pernicioso³¹⁹.

Em relação à jornada de trabalho, a CLT, já flexibilizada, serve a boa parte dos interesses patronais na gestão do tempo do trabalho. Os regimes de banco de horas e de trabalho em tempo parcial, embora precarizadores, já foram açambarcados pela legislação trabalhista³²⁰.

Entretanto, mesmo a partir desses parâmetros, há descumprimentos flagrantes da normatização trabalhista quanto ao modo de registro da jornada de trabalho e a definição de seus marcos.

Há um ponto de tensão em relação ao art. 4º da CLT, que determina como critério de cômputo da jornada de trabalho o tempo à disposição do empregador, o qual inclui, a teor da Súmula nº 429 do TST, o tempo despendido entre a portaria da empresa e o local onde há efetivo início da prestação de serviços. No caso do *telemarketing*, como visto, o uso dos sistemas informatizados para cômputo da jornada faz com que o início da jornada seja marcado pelo *login* dos operadores já na posição de atendimento, procedimento que ocorre após o ingresso na catraca da empresa, ascensão ao andar do local de trabalho, procura de uma PA disponível com máquina funcionando, ligamento do computador e abertura dos sistemas, ou seja, com considerável apropriação diária de tempo à disposição não remunerado pelo empregador. Vale ressaltar que a norma contida no item 5.3 do anexo II da NR 17 corrobora esse entendimento quando dispõe que “para o cálculo do tempo efetivo em atividade de teleatendimento/telemarketing devem ser computados os períodos em que o operador encontra-se no posto de trabalho, os intervalos entre os ciclos laborais e os deslocamentos para solução de questões relacionadas ao trabalho”. Ademais, a teor do item

³¹⁹ Consultar: WANDELLI, Leonardo Vieira. A reconstrução normativa do direito fundamental ao trabalho. *Revista do Tribunal Superior do Trabalho*, vol. 79, nº4, out/dez 2013. p 95-122; DUTRA, Renata Queiroz. Direitos fundamentais sociais à afirmação da identidade e à proteção da subjetividade no trabalho. *Revista do Tribunal Superior do Trabalho*, vol. 78, nº4, out/dez 2012. p 256-287.

³²⁰ Consultar a redação dos arts. 59, § 2º e 28-A da CLT, anteriores à reforma de 2017. É importante frisar, contudo, que as perspectivas flexibilizadoras incorporadas à CLT eram parciais (em relação a alguns aspectos do contrato de trabalho) e incapazes de desfigurar o Direito do Trabalho enquanto ramo protetivo e autônomo. Todavia, com a Reforma Trabalhista (Lei nº 13467/2017), que será abordada no item 5.5 do Capítulo V desta tese, altera-se o eixo estruturante da Consolidação das Leis do Trabalho e fragilizam-se os próprios princípios que a informam, numa perspectiva flexibilizatória do próprio campo do Direito do Trabalho, que resulta desfigurado enquanto sistema.

5.5, “o tempo necessário para a atualização do conhecimento do operador e para o ajuste do posto de trabalho é considerado como parte da jornada normal”.

Também quanto à jornada é questionável o labor em domingos e feriados (art. 7º, XV, da CF/88 e Lei nº 605/49), que seria autorizado para serviços de telefonia de forma restrita pelo Decreto nº 27.048/49, abrangendo, por força de interpretação sistemática do referido decreto em conjunto com o Decreto 6523/2008 (Lei do Serviço de Atendimento ao Cliente - SAC), apenas o atendimento a clientes e não o funcionamento dos call centers para ofertas, vendas e propagandas. Esse entendimento vem sinalizado no item 5.1 do anexo II da NR 17, ao encartar que

5.1. A organização do trabalho deve ser feita de forma a não haver atividades aos domingos e feriados, seja total ou parcial, com exceção das empresas autorizadas previamente pelo Ministério do Trabalho e Emprego, conforme o previsto no Artigo 68, “caput”, da CLT e das atividades previstas em lei.

Ainda quanto à jornada, a alteração constante dos horários de trabalho dos operadores, inclusive com perspectiva punitiva, fere a vedação da alteração contratual lesiva, prevista no art. 468 da CLT.

As formas de contratação precária, como o estágio³²¹ (regido pela Lei nº 11.788/2008) e o contrato de trabalho em tempo parcial, que ou refugam a aplicação plena da proteção trabalhista ou a fragilizam (permitindo, por exemplo, o recebimento proporcional do salário mínimo em relação ao número de horas trabalhados), já decorrem da flexibilização da ordem jurídica e também se fazem como instrumentos do padrão de gestão das empresas.

Importante registrar, ainda, no que se refere ao poder disciplinar do empregador, que a CLT não tem previsão para o uso de advertências (prática decorrente do costume e reconhecida pela jurisprudência) e tem previsão expressa a respeito da suspensão e da justa causa, embora o rol de faltas passíveis de punição seja expresso tão somente no que concerne à justa causa (art. 462 da CLT). Apesar da objetividade do texto consolidado sobre o tema, foram identificados, no âmbito da doutrina e da jurisprudência, princípios que versam acerca da aplicação das punições³²², de modo que, embora não constando expressamente da legislação posta, há parametrização protetiva para a aplicação válida de punições e exercício não arbitrário do poder diretivo do empregador³²³.

³²¹ Vale registrar que, embora tenham se valido do estágio como forma de contratação no início de sua instalação em Salvador, após atuação sindical, com intervenção do Ministério Público do Trabalho, foi suprimida tal forma de contratação, ao menos nas três maiores empresas.

³²² DELGADO, Maurício Godinho. *Curso de Direito do Trabalho*. São Paulo: LTr, 2014.

³²³ É importante ressaltar que, entre os doutrinadores trabalhistas, nem todos reconhecem ao empregador a prerrogativa de punir os seus empregados, extirpando do poder empregatício a dimensão disciplinar. São

Nesse sentido, são requisitos objetivos para a punição disciplinar: a tipicidade e gravidade da conduta. São requisitos subjetivos a comprovação efetiva de que a conduta típica e grave foi de autoria do trabalhador, mediante participação do empregado na conduta tipificada, com dolo ou culpa. Por fim, são requisitos circunstanciais que haja nexo causal, adequação e proporcionalidade entre a falta e a penalidade, bem como imediaticidade, *non bis in idem*, ausência de perdão tácito e ausência de discriminação na aplicação da punição³²⁴.

Portanto, a banalização da aplicação de punições, sua utilização como instrumento para refutar a improdutividade dos empregados e pressioná-los a melhor desempenho, ou o uso de formas de retaliação não previstas como punições trabalhistas válidas caminham pela ilicitude. Outrossim, os princípios e garantias constitucionais incidem no sentido de garantir ao empregado a possibilidade de defesa em relação ao ato punitivo e também no sentido de que a punição não seja aplicada de modo vexatório, mas no sentido de corrigir, pedagogicamente, a conduta faltosa.

Por fim, como enfrentamento jurídico da questão da rotatividade, em que pese a previsão constitucional da proteção contra dispensa arbitrária (art. 7º, I, da Constituição Federal), a matéria carece de regulamentação, de modo que, de fato, o único obstáculo à dispensa imotivada hoje é o pagamento regular da indenização rescisória (40% dos depósitos de FGTS), aviso prévio e outros direitos decorrentes da extinção do contrato, sem garantia dos próprios empregos, salvo em situações excepcionais e provisórias (gestante, acidentado, dirigente sindical, membro da CIPA, etc). A situação é resultado da denúncia da Convenção nº 158 da OIT pelo Governo Brasileiro, em 1996, e da ausência da não atribuição de densidade jurídica, pela jurisprudência, ao teor do art. 7º, I, do Texto Constitucional³²⁵.

2.3.3 Violação das regras de proteção à saúde do trabalhador e degradação do ambiente laboral

exemplos desses autores Luiz José de Mesquita, Dorval Lacerda, Ruy de Azevedo Sodré, Antonio Lamarca, entre outros. Consultar: VIANA, Márcio Túlio. *Direito de Resistência*. São Paulo: LTr, 1995, p. 165-166.

³²⁴ DELGADO, Maurício Godinho. *Curso de Direito do Trabalho*. São Paulo: LTr, 2014.

³²⁵ Merece registro o papel do STF no julgamento da ADI 1625, que discute a constitucionalidade do ato de denúncia da referida Convenção Internacional pelo Presidente da República à época (FHC/PSDB), por meio do Decreto nº 2.100/1996. Ajuizada ADC contra o Decreto de denúncia ainda no ano de 1997 (19/6/1997), a referida ação pendente de julgamento até a presente data. Iniciado em 2003, com o voto do então Ministro Maurício Corrêa, o julgamento vem se arrastando por mais de vinte anos, a demonstrar a seletividade e o manejo do tempo das ações judiciais como forma de fragilização e esvaziamento das pretensões jurídicas dos trabalhadores. O último andamento do referido processo foi o pedido de vista regimental do Ministro Dias Toffoli, ocorrido em 14 de setembro de 2016 e sem retorno até a data do fechamento desta tese. Cf.: Brasil. STF. Pedido de vista suspende julgamento sobre denúncia da Convenção 158 da OIT. Disponível em: <http://www.stf.jus.br/portal/cms/verNoticiaDetalhe.asp?idConteudo=325338>. Acesso em 3/8/2017, 20h39.

No que concerne à saúde, ponto de tensão específico dos operadores, e alvo de queixas constantes no local de trabalho, a normatização incidente é ampla.

Embora a tutela da integridade física e psíquica do trabalhador se encontre detalhadamente disciplinada na CLT e nas disposições regulamentares do Ministério do Trabalho, assento primeiro de proteção ao direito fundamental à saúde é a Constituição Federal de 1988.

Primeiramente, o art. 7º da Constituição Federal, cujo *caput* se reporta a “direitos dos trabalhadores urbanos e rurais”, sem a limitação da extensão desses direitos a uma relação jurídica tipificada, prevê a redução dos riscos inerentes ao trabalho, por meio de normas de saúde, higiene e segurança (XXII) e o pagamento dos adicionais de penosidade, insalubridade e periculosidade, na forma da lei (XXIII). Também consta do dispositivo constitucional a prescrição dos limites para as jornadas diária, semanal e anual de trabalho (incisos XIII, XIV, XV, XVI e XXVII), numa clara tutela do direito fundamental à saúde dos trabalhadores.

Depreende-se, a partir da análise do Texto Constitucional, que os direitos ali enunciados, além de dever do Estado, revestem-se de eficácia horizontal, eis que sua observância é imposta para as relações de trabalho *lato sensu* estabelecidas entre particulares.

Essa leitura ganha mais fôlego a partir da tutela constitucional do meio ambiente, cuja responsabilidade por reparação de lesões, nos termos do art. 225, § 2º e § 3º da Constituição, pertence, de forma objetiva, àqueles que se beneficiam da sua exploração e causam danos. E, por força do art. 200, VIII, do Texto Constitucional, na tutela geral do meio ambiente inclui-se a tutela do meio ambiente do trabalho.

Ademais, é imposta constitucionalmente a tutela do meio ambiente como princípio que rege a ordem econômica, nos termos do art. 170, VI, da Constituição de 1988.

Não se pode descurar que o bem jurídico da saúde e, em especial da saúde no trabalho, não pode ser dado como assegurado apenas quando se constata uma situação de ausência de doença. A saúde, em verdade, se associa ao estado de bem-estar³²⁶ que pressupõe o gozo pleno, pelo indivíduo, dos direitos da personalidade. Ou seja, pressupõe uma condição de trabalho que assegure ao ser humano o valor da dignidade.

As normas internacionais de proteção também se voltam para a tutela do meio ambiente, nele considerada a interação saudável entre os seres humanos e a natureza³²⁷.

³²⁶ DEJOURS, Christophe. *A banalização da injustiça social*. Rio de Janeiro: Editora Fundação Getúlio Vargas, 2006.

³²⁷ Consultar: Declaração do Rio, produzida na Conferência das Nações Unidas sobre meio ambiente (ECO 92).

Ademais, a tutela jurídica da saúde no ambiente de trabalho, à luz dos mandamentos de proteção contidos na Constituição de 1988, se refere mais a uma atuação preventiva em relação aos danos que o trabalho pode causar aos sujeitos, que propriamente a uma perspectiva reparatória (que, entretanto, também é assegurada no Texto Constitucional nos arts. 5º, V e X, 7º, XXVIII, da CF/88). O prisma da monetização e da reparação do dano, todavia, já pode ser considerado superado em relação ao paradigma preventivo³²⁸.

Por isso que o eixo de preocupação do ordenamento jurídico se desloca para o estabelecimento de limites diários e semanais para a jornada de trabalho, com pausas adequadas, nos termos da legislação específica, além do estabelecimento de férias e de prevenção e inibição de potenciais agentes hostis do ambiente de trabalho, o que dá azo a preocupações com ergonomia, com equipamentos de proteção individual e, ainda, para que não se despreze a situação de bem estar e saúde mental, com o desenvolvimento das relações de trabalho em um ambiente que contemple a dignidade do sujeito trabalhador.

Os mandamentos constitucionais, como vetor de afirmação de valores considerados superiores pela sociedade, certamente enfrentam desafios e disputas entre os fatores reais de poder para sua concretização.

O conflito entre a busca da efetividade máxima dos preceitos constitucionais protetivos e a pretensão de esvaziar seus conteúdos normativos tuitivos, como forma de aquisição de vantagens competitivas no mercado, se localiza na base de uma sociedade capitalista.

Esses conflitos se potencializam quando as atividades econômicas desenvolvidas demandam novas modalidades de trabalho e se organizam a partir de estruturas diferentes daquelas já conhecidas e disciplinadas pelo ordenamento jurídico. A inovação e o remodelamento produtivo são campo de fuga e desafio para a tutela jurídica, que precisa se reformular para, acomodando os conflitos de interesse subjacentes, responder às novas demandas.

Pode-se dizer que essa conjuntura se aplica aos trabalhadores de *call center* no setor de telecomunicações. Além de se tratar de categoria marcada pela contratação terceirizada, o que, em si, já a coloca no centro das incertezas jurídicas quanto às responsabilidades pelas obrigações trabalhistas e quanto ao enquadramento sindical dos trabalhadores terceirizados,

³²⁸ Nesse sentido, consultar: DELGADO, Gabriela Neves; DUTRA, Renata Queiroz. Obrigações constitucionais extrapatrimoniais das empresas prestadoras e tomadoras de serviços nas relações de trabalho terceirizadas. *Revista Síntese Trabalhista e Previdenciária*, São Paulo: IOB, v. 24, n. 293, (nov. 2013), p.74-99, ISSN: 1809-757X.

esse cenário foi agravado pela existência de uma legislação novíssima, a Lei Geral de Telecomunicações - LGT, que espalhou pretensões interpretativas díspares a serem acomodadas pelo Poder Judiciário.

O problema, entretanto, não se encerra no aspecto da contratação. Também quanto à disciplina dos processos de trabalho no setor, a criação de uma categoria de trabalhadores engajados em atividade informacional, altamente relacionada às inovações tecnológicas do ramo das telecomunicações, operando simultaneamente com atividade de telefonia e digitação, e submetida a uma mescla de controles produtivos taylorista e pós-fordista representa uma complexidade desafiadora para a normatização trabalhista.

De início foram realizadas tentativas de, por analogia, enquadrar os operadores de *call center* na jornada especial dos telefonistas (seis horas, conforme art. 227 da CLT) e torná-los beneficiários dos intervalos remunerados de 10 minutos, a cada 90 minutos de trabalho, que é assegurado aos digitadores (art. 72 da CLT). A respeito da ergonomia, a Norma Regulamentadora nº 17 do Ministério do Trabalho e Emprego (1978), inicialmente foi suscitada, por analogia, na parte em que se destinava à regulamentação do pessoal que trabalha em escritórios.

A lacuna normativa quanto às condições específicas dos operadores de *telemarketing* efetivamente representava entrave à atuação dos fiscais do trabalho e do próprio Ministério Público do Trabalho, como concluiu Silva em sua pesquisa, sobretudo no que concerne ao adoecimento dos trabalhadores³²⁹.

A ausência de previsões pertinentes para coibir os novos e sofisticados mecanismos de controle do ritmo de trabalho e redução dos tempos mortos, assim como para minorar o sofrimento dos trabalhadores pela restrição a *scripts* fechados e pelo assédio das gerências e dos consumidores, entregava a esse setor capitalista a autorização tácita para uma reprodução predatória.

Somente em março de 2007 a atuação do Poder Executivo supriu essa lacuna com a inclusão do Anexo II na NR nº 17, para tratar especificamente da situação dos trabalhadores em “teleatendimento/*telemarketing*”.

A demora na normatização, contudo, parece ter sido útil para que ela fosse uma resposta efetiva às práticas prejudiciais verificadas no ambiente de trabalho do *telemarketing*. As disposições normativas contidas na NR respondem, de forma direta, a boa parte dos

³²⁹ SILVA, Airton Marinho da. *A regulamentação das condições de trabalho no setor de teleatendimento no Brasil: necessidades e desafios*. (Dissertação de Mestrado). Programa de Pós-Graduação em Saúde Pública da Faculdade de Medicina da UFMG. 2004.

problemas relatados nas pesquisas sociológicas aqui revisitadas e de forma mais abrangente, em muitos aspectos, que a própria legislação do trabalho.

A pretensão de interferir, de forma consistente, nos processos de trabalho do *telemarketing* para afastar práticas ofensivas à saúde física e mental dos trabalhadores, sobretudo reduzindo ritmo e intensidade do trabalho, assim como o respaldo técnico em estudos das áreas de saúde no trabalho, são evidentes no texto final aprovado. A norma, cuja coercibilidade se ampara no art. 200 da CLT, também abre caminho para o estabelecimento de nexos causais entre determinados tipos de lesões à saúde e as atividades realizadas sem obediência aos seus mandamentos.

A norma se organiza nos seguintes tópicos: 1) disposições gerais sobre o trabalho em teleatendimento e *telemarketing*; 2) mobiliário do posto de trabalho; 3) equipamentos dos postos de trabalho; 4) condições ambientais de trabalho; 5) organização do trabalho; 6) capacitação dos trabalhadores; 7) condições sanitárias de conforto; 8) programas de saúde ocupacional e de prevenção de riscos ambientais; 9) pessoas com deficiência; 10) disposições transitórias.

A NR 17, em seu anexo II, disciplina desde as condições do mobiliário dos postos de trabalho, dos equipamentos utilizados pelos obreiros (*head-sets* e computadores) e as condições ambientais das instalações prediais, até a organização do trabalho, a capacitação dos teleatendentes e condições sanitárias e de conforto. O texto também veicula orientações expressas quanto à elaboração do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional – PCMSO e do Programa de Prevenção de Riscos Ambientais – PPRA.

A certificação do direito dos trabalhadores à jornada de seis horas (NR 17, Anexo II, item 5.3), a impossibilidade de trabalho aos domingos e feriados, salvo autorização expressa da DRT (NR 17, Anexo II, item 5.1), e o estabelecimento de um intervalo para repouso e alimentação de 20 minutos (e não de quinze, como previsto originalmente no art. 71, § 1º, da CLT para jornadas com duração de até 6 horas) aliado a duas outras pausas de 10 minutos a serem distribuídas durante a jornada (NR 17, Anexo II, item 5.4) se destacam na normatização³³⁰.

A norma ainda revela preocupação especial com a saúde mental e com o bem-estar dos trabalhadores, na medida em que assegura pausas no trabalho imediatamente após atendimentos em que tenham ocorrido “ameaças, abuso verbal, agressões ou que tenha sido especialmente desgastante”, de modo a permitir ao trabalhador “recuperar-se e socializar

³³⁰ O item 5.4.3 firma que, caso a jornada seja de até 4 horas, o trabalhador terá direito a apenas uma pausa de 10 minutos.

conflitos e dificuldades com colegas, supervisores ou profissionais de saúde ocupacional especialmente capacitados para tal acolhimento” (NR 17, Anexo II, item 5.4.5).

A disciplina rígida quanto ao uso do sanitário também foi objeto da consideração da NR, que, em seu item 5.7, coíbe qualquer restrição dos teleoperadores ao uso do banheiro: “Com o fim de permitir a satisfação das necessidades fisiológicas, as empresas devem permitir que os operadores saiam de seus postos de trabalho **a qualquer momento da jornada, sem repercussões sobre suas avaliações e remunerações**”³³¹.

Também foi demonstrada preocupação com o controle da velocidade do trabalho. Se buscou minorar os impactos do controle do tempo na rotina do trabalhador, a fim de reduzir o estresse do ambiente de trabalho. Nesse sentido, a norma determina que os mecanismos de controle da produtividade (mensagens nos monitores de vídeo, sinais luminosos, cromáticos, sonoros, indicações do tempo utilizado nas ligações ou de filas de consumidores em espera) não poderão ser utilizados como instrumento de aceleração do trabalho. De acordo com a NR, caso existam tais mecanismos, eles não devem ter visualização imediata, devendo ficar apenas disponíveis para consulta pelo operador, a seu critério (NR 17, Anexo II, item 5.9).

A norma também busca disciplinar o estabelecimento de metas razoáveis e os métodos para a cobrança de produtividade, orientando que os programas preventivos considerem a possibilidade de criação de desconforto pelos picos de atividade, pelos sistemas de avaliação e pelo monitoramento excessivo.

Por outro lado, veda expressamente ao empregador exigir a observância estrita do *script* ou roteiro de atendimento e imputar ao operador os períodos de tempo ou interrupções no trabalho não dependentes de sua conduta (NR 17, Anexo II, item 5.11), procedimentos nos quais se assenta, como visto, todo o modelo produtivo dos *call centers*, impondo verdadeira (e necessária) reformulação do processo de trabalho no setor.

As atividades jocosas e constrangedoras para cobrança de metas e de produtividade, assim como a instalação de clima de competição entre os trabalhadores também são coibidas pela normatização ministerial.

Por fim, há determinações criteriosas quanto ao treinamento dos trabalhadores, sobretudo com relação ao conhecimento dos riscos, das medidas preventivas e de posturas de trabalho que evitem as diversas modalidades de adoecimento a que estão expostos (NR 17, Anexo II, item 6.1.2).

³³¹ Grifos acrescidos.

Destaque-se que as disposições do Anexo II da NR 17 permitem perceber que o Poder Executivo exerceu seu poder regulamentar em matéria de saúde e segurança do trabalho se voltando não apenas para a proteção da integridade física do trabalhador, mas também para a tutela de sua integridade mental e, em última análise, de sua própria dignidade, num resgate valioso dos parâmetros constitucionais.

A dificuldade criada por uma norma tão avançada e sensível às debilidades causadas aos trabalhadores pela atividade de teatendimento reside justamente na sua efetivação. A existência de uma normatividade severa está aliada ao aparato de regulação estatal que é responsável pela sua aplicação, bem como à sua estratégia de efetivação da política pública de saúde implícita na regulação do trabalho.

A partir do elenco das entrevistas e da revisão bibliográfica de outras pesquisas que examinaram o mesmo padrão de gestão fica evidente que há descumprimento sistemático do anexo II da NR 17, sobretudo quanto aos mecanismos de cobrança, razoabilidade das metas, permissividade do uso do sanitário e prevenção do adoecimento ocupacional. A norma tenta completar algumas lacunas da própria legislação trabalhista em relação aos mecanismos de gestão é nisso é praticamente ignorada pelo empresariado em suas dinâmicas de gestão.

É bom registrar que, quando de sua aprovação, a NR 17, anexo II, previu um prazo de 90 dias para entrada em vigor de algumas cláusulas, 120 dias para outras, e 5 anos para a implementação daquelas referentes ao mobiliário do local de trabalho, como forma de oferecer tempo de adaptação aos empregadores. Entretanto, passados dez anos da vigência da norma, ainda há deliberado descumprimento de itens referentes a todo o seu teor. Importante frisar que, em 2015, a ABT – Associação Brasileira de Telesserviços buscou, por meio da Mesa Nacional de Negociação sobre teleatendimento, instituída no bojo do Ministério do Trabalho e Emprego, a flexibilização do conteúdo desse anexo, em procedimento ainda inconcluso.

Além das normas protetivas específicas das centrais de teleatendimento, dispostas no Anexo II da NR 17, aplicam-se também aos trabalhadores outras normas regulamentadoras, visando a ampla proteção à saúde do trabalhador e a prevenção dos riscos inerentes ao trabalho, como: NR 17 (Ergonomia); NR 4 (SESMT - Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho); NR 5 (Comissão e Prevenção de Acidentes), NR 6 (Equipamento de Proteção Individual), NR 7 (PCMSO – Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional), NR 9 (PPRA – Programa de Prevenção de Riscos Ambientais), NR 24

(Instalações Sanitárias e de Conforto nos locais de Trabalho), NR 28 (Fiscalização e Penalidades)³³².

Por fim, registre-se, ainda, que numa perspectiva reparatória, e não preventiva, há discussão jurisprudencial sobre o direito dos operadores de *telemarketing* ao recebimento do adicional de insalubridade em razão da recepção de sinais em fones de ouvido, a partir do enquadramento da atividade, por analogia, no anexo 13 da NR 15, mas, ante a ausência de inclusão expressa, o TST pacificou, por meio do julgamento do recurso de revista nº RR-356-84.2013.5.04.0007, afetado como recurso repetitivo repetitivo, que a atividade com utilização constante de fones de ouvido, tal como a de operador de telemarketing, “não gera direito ao adicional de insalubridade, tão somente por equiparação aos serviços de telegrafia e radiotelegrafia, manipulação em aparelhos do tipo Morse e recepção de sinais em fones”, reputando-se necessária previsão expressa em Norma Regulamentadora específica³³³.

Diante da ocorrência de doença ocupacional compete ao empregador a emissão de Comunicação de Acidente do Trabalho - CAT, com todas as consequências daí decorrentes, para efeito de elevação do Fator Previdenciário Acidentário, responsabilização pelo recolhimento de FGTS do período que durar o afastamento previdenciário, além da estabilidade provisória de um ano prevista no art. 118 da Lei 8213/91 a que faz jus o trabalhador, sendo certo que, em caso de limitação da capacidade laborativa adquirida como seqüela do adoecimento, compete ao empregador a readaptação do trabalhador em função compatível com suas forças.

Outrossim, mediante aplicação do Código Civil, há possibilidade de, em caso de adoecimento laboral consolidado, haver reparação de danos, de natureza moral e patrimonial, pelas lesões sofridas, bem como de pensionamento por parte do empregador e ressarcimento das despesas médicas, durante o período que durar a convalescença. Nesse ponto, a questão reside notadamente no nexa causal entre doença e trabalho e na atuação culposa (negligente, imprudente ou imperita) ou de risco do empregador na gestão do meio ambiente do trabalho. Essa previsão decorre da aplicação conjugada da Constituição (art. 5º, V e X) e do Código Civil (arts. 186, 927 e 950).

2.3.4. A responsabilidade do empregador por práticas de assédio moral e sexual no ambiente de trabalho

³³² Relatório final – Autos de infração nº 20.530.056-1, nº 20.449.629-2 e nº 20.449.758-2.

³³³ BRASIL. Tribunal Superior do Trabalho. SBDI-1. RR-356-84.2013.5.04.0007. Julgamento em 25/5/2017. Relator Ministro Walmir Oliveira da Costa. Acórdão publicado no DJ de 2/6/2017.

A despeito da ausência de uma legislação específica a respeito dos temas em epígrafe no âmbito laboral (o assédio sexual é previsto como crime no Código Penal, embora com uma aceção mais restrita que aquela hoje compreendida na seara trabalhista³³⁴), a ideia de que a Constituição da República e as garantias individuais nela assentadas irradiam seus efeitos para as relações de trabalho asseguram ao trabalhador a proteção de sua dignidade, honra e higidez física e mental no espaço de trabalho.

Pautado na amplitude dessa proteção, que se centra na dignidade da pessoa humana (art. 1º, III, da CF/88), é que a jurisprudência trabalhista tem incorporado conceitos inclusive de outros campos do conhecimento para coibir práticas de assédio moral e sexual no ambiente de trabalho, mediante a condenação ao pagamento de indenizações por danos morais e, a depender da escala da ocorrência, de indenizações por dano moral coletivo e imposições de obrigações de não fazer.

O assédio moral tem sido compreendido tanto em sua perspectiva individual, como em sua perspectiva organizacional. No plano individual, como enuncia Margarida Barreto:

Assédio Moral é a exposição dos trabalhadores e trabalhadoras a situações humilhantes e constrangedoras, repetitivas e prolongadas durante a jornada de trabalho e no exercício de suas funções, sendo mais comuns em relações hierárquicas autoritárias e assimétricas, em que predominam condutas negativas, relações desumanas e aéticas de longa duração, de um ou mais chefes dirigida a um ou mais subordinado(s), desestabilizando a relação da vítima com o ambiente de trabalho e a organização, forçando-o a desistir do emprego. Caracteriza-se pela degradação deliberada das condições de trabalho em que prevalecem atitudes e condutas negativas dos chefes em relação a seus subordinados, constituindo uma experiência subjetiva que acarreta prejuízos práticos e emocionais para o trabalhador e a organização

³³⁵.

Coincide com a referida definição, a perspectiva de Marie France Hirigoyen, que compreende o assédio moral como “qualquer conduta abusiva (gesto, palavra, comportamento, atitude...) que atente, por sua repetição ou sistematização, contra a dignidade ou integridade psíquica ou física de uma pessoa, ameaçando seu emprego ou degradando seu clima de trabalho”³³⁶.

Por outro lado, também já se observa o assédio mesmo quando ele não decorre de uma conduta discriminatória e abusiva contra um sujeito específico, mas quando se afirma a

³³⁴ Dispõe o art. 216-A do Código Penal, estabelecendo a conduta que constitui crime “Constranger alguém com intuito de levar vantagem ou favorecimento **sexual**, prevalecendo-se o agente de sua forma de superior hierárquico, ou ascendência inerentes a exercício de emprego, cargo ou função”.

³³⁵ BARRETO, Margarida. *Uma jornada de humilhações*. São Paulo: Fapesp; PUC, 2000.

³³⁶ HIRIGOYEN, Marie France. *Mal-estar no trabalho: redefinindo o assédio moral*. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2012, p. 17.

partir de um conjunto de práticas violentas banalizadas no ambiente de trabalho, a degradação de suas condições. A exagerada cobrança por metas que são elevadas constantemente, o estímulo interno à competição e uma gestão do trabalho que banaliza a aplicação de punições disciplinares, numa hierarquia de monitoração dos trabalhadores extremamente difusa parecem ser uma combinação inevitavelmente tendente à degradação do ambiente de trabalho. Como aponta Gaulejac, a incompatibilidade entre objetivos e meios atribuídos, a defasagem entre a prescrição e a prática concreta e a diferença entre as retribuições esperadas e as efetivas são as três práticas basilares para o florescimento do assédio moral³³⁷.

Diferentemente da prática de assédio moral individual, que se pauta no isolamento e estigmatização de um indivíduo pelo grupo ou por superiores, numa prática de violência psicológica que destrói a autoestima da vítima, a prática do assédio moral organizacional se apresenta como estratégia de gestão, que objetiva produtividade e eficiência e se legitima por meio de um discurso assentado na inevitabilidade do mal, que tudo justifica para assegurar que a empresa garanta sua posição de competitividade no ambiente de trabalho³³⁸.

Adriane Reis de Araújo conceitua como o assédio moral organizacional como

conjunto de condutas abusivas, de qualquer natureza, exercido de forma sistemática durante certo tempo, em decorrência de uma relação de trabalho, e que resulte no vexame, humilhação ou constrangimento de uma ou mais vítimas com a finalidade de se obter o engajamento subjetivo de todo o grupo às políticas e metas da administração, por meio da ofensa a seus direitos fundamentais, podendo resultar em danos morais, físicos e psíquicos³³⁹.

A manipulação da subjetividade e o engajamento moral que é demandado dos trabalhadores pelas novas formas de organização do trabalho facilmente se degradam em contextos de assédio moral organizacional, na medida em que invocam os afetos dos trabalhadores em favor do crescimento e desenvolvimento da empresa, ao mesmo tempo em que retornam para esse trabalhador pouco ou nada em termos de segurança e crescimento profissional, criando nos indivíduos um senso de responsabilidade exclusiva pelo seu sucesso ou fracasso, apesar das vicissitudes e, se preciso, contra os coletivos, que é de todo incompatível como a preservação da saúde mental no trabalho.

³³⁷ GAULEJAC, Vincent. *A gestão como doença social*. São Paulo: Idéias e Letras, 2007.

³³⁸ COUTINHO, Aldacy Rachid. Meio ambiente do trabalho – a questão do poder empregatício e a violência silenciosa do perverso narcísico. Revista LTR, vol. 77, agosto de 2013 *apud* BORGES, Lara Parreira Faria. *Espiando por detrás da persiana: um olhar sobre a discriminação traduzida em assédio moral organizacional contra mulheres*. São Paulo: LTr, 2015.

³³⁹ ARAÚJO, Adriane Reis de. *O assédio moral organizacional*. São Paulo: LTr, 2012. p. 76.

Na síntese poética de Márcio Túlio Viana, enquanto o objetivo do assédio moral individual seria destruir o indivíduo, no assédio moral individual se pretende multiplicar o indivíduo, dele exigindo um desempenho superior às suas forças por meio de estratégias de gestão perversas³⁴⁰.

Na esfera dos *call centers* práticas assediadoras são descritas como instrumentais em relação ao alcance de metas e resultados, havendo ampla tolerância, senão fomento patronal quanto a tais comportamentos dos gestores.

Por outro lado, abarcando também a discussão sobre assédio sexual, a dignidade da pessoa humana e o feixe de direitos que ela enseja dão azo à proteção da liberdade sexual, assim compreendida a possibilidade de o sujeito não ser constrangido a comportamentos sexuais indesejáveis. O estrito teor do Código Penal pode ser melhor deduzido no “comportamento consistente na explicitação de intenção sexual que não encontra receptividade concreta da outra parte, comportamento esse reiterado após a negativa”³⁴¹. Importa dizer que, na perspectiva trabalhista, a conduta que gera responsabilidade do empregador pode partir de superiores, colegas ou consumidores, desde que, sendo do conhecimento do empregador, não seja por ele coibida.

Notadamente num ambiente de trabalho predominantemente feminino, em que as dimensões estruturais do machismo se manifestam, a preocupação patronal com a integridade física e moral das trabalhadoras é medida que se impõe como decorrência da preservação da dignidade e, portanto, da cidadania, no local de trabalho.

Ressalte-se que o empregador, nesses casos responde por atos de seus prepostos, nos termos do art. 942 do Código Civil, assim compreendidos supervisores, coordenadores e gerentes, mas igualmente por práticas de seus consumidores e de outros trabalhadores, a partir da regra geral de responsabilidade do empregador pela higidez do ambiente de trabalho que é de sua propriedade, direção e, evidentemente, responsabilidade.

Nessa medida, a “vista grossa”, a tolerância ou a adoção de medidas insuficientes para coibir situações de assédio sexual implica a negligência do empregador em relação ao ambiente laboral e, por consequência, sua responsabilidade pelos danos causados aos empregados. Essa responsabilidade se afirma não só numa perspectiva reparatória

³⁴⁰ Ponderação do Professor Márcio Túlio Viana durante sua arguição na banca de defesa dessa tese de doutorado na Faculdade de Direito da Universidade de Brasília, em 20/11/2017.

³⁴¹ FERREIRA SOBRINHO, José Wilson. Assédio sexual e justa causa. In *repertório IOB de Jurisprudência*. São Paulo: IOB, fev./1996, n. 4, p. 62.

(indenização por dano moral, individual ou coletivo), mas também em um viés preventivo, consistente na imposição de obrigações positivas que evitem a ocorrência de tais situações.

CAPÍTULO III – INSTITUIÇÕES PÚBLICAS DE REGULAÇÃO DO TRABALHO

Nesse capítulo será analisada a atuação dos agentes estatais de regulação do trabalho (Ministério do Trabalho e Emprego; Ministério Público do Trabalho, Justiça do Trabalho e INSS), que comumente são compreendidos como sujeitos exclusivos da regulação social do trabalho.

O foco da pesquisa, como já assentado, é pensar a participação dos sujeitos da relação de trabalho nesse processo regulatório, aqui compreendido de forma mais ampla. Entretanto, considerando que o caráter restrito (fragilidade em face dos esquemas de regulação próprio do capital e vulnerabilidade social dos sujeitos que trabalham) da regulação exercida pelos trabalhadores faz com que esta seja invisibilizada ou subestimada, considera-se relevante demonstrar que, tal qual a regulação exercida pelos sujeitos que trabalham, a regulação pública reveste-se de fragilidades e ineficiências, que além de demandarem reformulações nas ações institucionais, deixam espaço importante para que outros sujeitos de regulação atuem.

Assim, o que ora se denomina de regulação pública do trabalho, tendo como participante os agentes estatais, será analisada a partir da práxis de cada uma das instituições, no intuito de perquirir a responsividade de tais ações às demandas e queixas dos trabalhadores e sua capacidade de oferecer limites à exploração do trabalho, nos termos do marco constitucional.

Nesse escopo, cada uma das instituições terá suas ações analisadas a partir de suas próprias dinâmicas e por meio de dados oficiais obtidos junto a estas. Na análise será tomado como referência o levantamento feito no capítulo anterior, a respeito dos principais indicadores de precarização e das principais ilegalidades verificadas no setor, e serão consideradas, ainda, as ações que predominam no contexto institucional e aquelas que porventura destoem do padrão ordinário de atuação, a fim de capturar os componentes hegemônicos e contra hegemônicos vigentes nas instituições.

Ao empreender tal análise, vislumbra-se que, além de pouco responsiva às demandas dos trabalhadores e pouco eficiente em relação ao cumprimento da própria legislação à qual se vincula, a regulação pública do trabalho deixa espaço para um agir cotidiano e mais imediato dos trabalhadores mediante seus mecanismos de resistência, os quais atuam num espaço-tempo que, em regra, a regulação pública não alcança.

A limitação da regulação pública (lenta, distante do trabalhador e pouco coercitiva em relação aos aspectos centrais do padrão de gestão predatório praticado no teleatendimento) é uma das justificativas da presente pesquisa e será demonstrada no capítulo a seguir, mediante acompanhamento das principais ações das instituições de regulação pública selecionadas, na região metropolitana de Salvador, entre 2007 e 2016.

3.1 A ATUAÇÃO DO MINISTÉRIO DO TRABALHO

3.1.1 Ações pontuais na Bahia no período compreendido entre 2007 e 2016

As informações contidas nesse tópico foram obtidas através da Superintendência Regional do Trabalho da Bahia, por meio de consulta aos dados cadastrados no Sistema Federal de Inspeção do Trabalho – SFIT, alcançados via Lei de Acesso à Informação.

Como cediço, a fiscalização do trabalho costuma atuar em razão da atribuição aos auditores fiscais do trabalho de uma listagem de empresas que devem ser visitadas, por amostragem. Requerimentos específicos de outras instituições, como o MPT, e denúncias específicas feitas pelos trabalhadores, inclusive de modo anônimo, influenciam na distribuição de prioridades entre os auditores. Eventualmente também ocorrem metas de fiscalização por setor, em razão de ações de caráter nacional ou regional.

Entretanto, o contingente de auditores fiscais do trabalho é reduzido, sendo reputado, pela própria Organização Internacional do Trabalho – OIT, por meio do parâmetro estabelecido na Convenção nº 81, insuficiente ao atendimento do mercado de trabalho brasileiro. De acordo com a OIT, o número adequado de auditores fiscais do trabalho, em relação ao número de trabalhadores, deveria seguir a seguinte proporção: a) para economias de mercado industrializadas - 1/10000; b) para economias em processo rápido de industrialização -1/15000; c) para economias em transição - 1/20000; d) para economias em processo atrasado de desenvolvimento -1/40000.

Vasconcelos explica que:

(...) seguindo tais orientações e considerando que o Brasil estaria hoje migrando da situação 'c' para a situação 'b', ou seja, 1 AFT na proporção de 15000 a 20000 trabalhadores, possuindo uma população economicamente ativa de 120 milhões de brasileiros, isso resultaria que o país deveria ter entre 6000 e 8000 AFT³⁴².

³⁴² VASCONCELOS, Fernando Donato. Atuação do Ministério do Trabalho na fiscalização das condições de segurança e saúde dos trabalhadores, Brasil, 1996-2012. *Rev. bras. saúde ocup.* [online]. 2014, vol.39, n.129 [cited 2017-06-15], pp.86-100.

Entretanto, dados do SINAIT, de janeiro de 2016, dão notícia de um contingente de apenas 3644 auditores fiscais do trabalho no Brasil³⁴³³⁴⁴.

Desse modo, a visita por amostragem também se mostra deficitária, em muitos momentos, não por negligência dos auditores, mas por insuficiência de quadros, e acaba gerando a necessidade de estabelecimento de prioridades e metas técnico-políticas que, como observam Pessanha e Noronha, acabam implicando o poder de hierarquizar princípios de direitos³⁴⁵.

Dados colhidos para os anos de 2011 e 2012 revelam a prevalência da atuação da fiscalização em matéria de saúde e segurança do trabalho, por exemplo, em relação aos setores da construção civil e do comércio, de modo significativamente desproporcional em relação aos demais setores³⁴⁶.

Durante o período analisado na pesquisa, qual seja o período compreendido entre janeiro de 2007 e dezembro de 2016, foram registradas, na Bahia, 162 ações fiscais incidentes sobre empresas de teleatendimento. Embora o sistema não tenha permitido a filtragem em relação às ações realizadas na região metropolitana de Salvador, dos 69 estabelecimentos fiscalizados, 62 se localizavam em Salvador (ao lado de 4 em Feira de Santana, 1 em Juazeiro, 1 em Itabuna e 1 em Lauro de Freitas), o que implica dizer que a informação refere-se predominantemente à capital baiana e sua região metropolitana.

Os dados informam a ocorrência de quantidades reduzidas de fiscalizações por ano, à exceção dos anos de 2012 e 2015, em que se consolidaram ações nacionais específicas em relação ao setor de teleatendimento. Nesse sentido, os números apresentados na página seguinte demonstram essa disparidade entre a quantidade de fiscalização dos demais anos da pesquisa e a quantidade de fiscalizações havidas em 2012 e 2015:

³⁴³ Disponível em: <https://www.sinait.org.br/site/noticiaView/12221/retrospectiva-2015baixo-numero-de-auditores-fiscais-do-trabalho-reflete-no-desempenho-da-fiscalizacao>. Acesso em 15/6/2017, 17h33min.

³⁴⁴ Krein e Filgueiras registram uma queda do número de auditores fiscais do trabalho no Brasil depois da década de 1990: o número cairia de 3285 para 2740, não obstante, nesse período a população ocupada no Brasil tenha crescido mais do que 50% e o emprego formal tenha dobrado (KREIN, José Dari; FILGUEIRAS, Vitor. Precarização do trabalho e omissão ilegal do Estado. In *Jornal Brasil de fato*. Disponível em <http://www.brasildefato.com.br/node/29200>. Aceso em 5/9/2015, 17h36min)

³⁴⁵ PESSANHA, Elina; NORONHA, Eduardo. A Complexidade da normatização do trabalho no Brasil. In: KREIN, José Dari; CARDOSO JR, José Celso Pereira; BIAVASCHI, Magda Barros; TEIXEIRA, Marilane Oliveira (ORGS.). *Regulação do Trabalho e Instituições Públicas*. São Paulo: Editora Fundação Perseu Abramo, 2013. pp.69.

³⁴⁶ VASCONCELOS, Fernando Donato. Atuação do Ministério do Trabalho na fiscalização das condições de segurança e saúde dos trabalhadores, Brasil, 1996-2012. *Rev. bras. saúde ocup.* [online]. 2014, vol.39, n.129 [cited 2017-06-15], pp.86-100.

Tabela 7 - Ações fiscais no setor de teleatendimento por ano na Bahia - 2007-2016

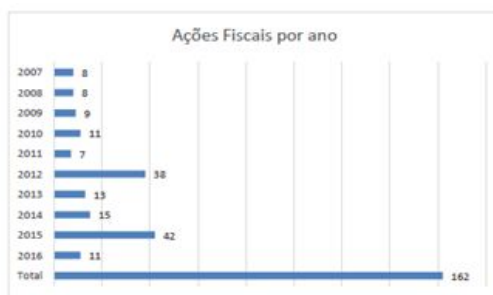


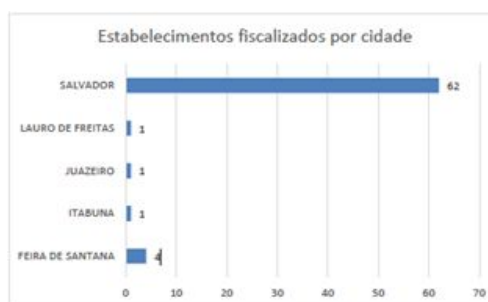
Tabela 8 - Empresas do setor de teleatendimento fiscalizadas por ano na Bahia - 2007-2016



Tabela 9 - Estabelecimentos de teleatendimento fiscalizados por ano na Bahia - 2007-2016



Tabela 10 - Estabelecimentos de teleatendimento fiscalizados por cidade da Bahia - 2007-2016



Fonte: Sistema Federal de Inspeção do Trabalho – SFIT.

Elaboração: Superintendência Regional do Trabalho e Emprego na Bahia – SRTE/BA

No ano de 2012, a Bahia participou da fiscalização nacional da Empresa 1, tarefa envolvendo auditores fiscais do trabalho que, empenhados em combater as cada vez mais frequentes denúncias de adoecimento no setor, articularam uma ação envolvendo estabelecimentos da empresa, que é a maior do país, nos Estados de Minas Gerais, Pernambuco, Bahia, Ceará, Rio Grande do Sul, Rio de Janeiro e São Paulo. No ano de 2015, o resultado das ações realizadas no período de 2012/2013, cujos registros foram analisados criteriosamente pela equipe de auditores durante quase dois anos, veio a público, ensejando uma nova rodada de fiscalização temática³⁴⁷.

Na oportunidade da fiscalização nacional, as inspeções tiveram uma metodologia específica e conceberam todos os aspectos da organização do trabalho, a partir de um estudo aprofundado sobre o funcionamento do setor, o que discrepa das fiscalizações pontuais conduzidas nos demais anos, em que o nível de conhecimento sobre os processos do trabalho no setor e, por consequência, a profundidade das fiscalizações foram diversos. Também é importante observar que a fiscalização nacional se organizou a partir da premissa de que a terceirização de serviços praticada no setor, seja em relação aos bancos seja em relação às empresas de telecomunicações, estaria eivada de ilicitude, razão porque a lavratura dos autos envolveu, solidariamente, a empresa 1 e suas tomadoras de serviços, algo inédito em relação às fiscalizações anteriores.

Como consequência dessa ação organizada, basta observar que a atuação da equipe nacional, nos setes estados envolvidos, concluiu seu trabalho com a lavratura de 932 autos de infração, os quais corresponderam a R\$ 318,6 milhões em multas, R\$ 119,7 milhões de dívidas com o FGTS e quase R\$ 1,5 bilhão em débitos salariais³⁴⁸.

Por outro lado, das 162 fiscalizações realizadas na Bahia ao longo dos 9 anos abrangidos pela pesquisa, decorreram 288 autos de infração, distribuídos entre os grupos de ementas elencados na tabela da página seguinte:

³⁴⁷ Em especial no ano de 2015, a propositura de uma ação civil pública pelo MPT em Feira de Santana contra a Empresa 3 teve seu acompanhamento (inclusive do cumprimento da tutela antecipada) realizado por sucessivas inspeções da fiscalização do trabalho, o que gerou, somente contra essa empresa, um total de 109 autos de infração na Bahia (APC-240-47.2014.5.05.0191), o que também contribuiu para ao elevado número de fiscalizações no referido ano.

³⁴⁸ OJEDA, Igor. *Megaoperação do Ministério do Trabalho responsabiliza Oi, Vivo, Santander, Itaiú, NET, Citibank e Bradesco por abusos trabalhistas contra 185 mil pessoas em sete estados*. Sítio virtual da ONG Repórter Brasil. Matéria veiculada em 23/12/2014. Disponível em <https://reporterbrasil.org.br/2014/12/teles-e-bancos-superexploram-operadores-de-telemarketing-aponta-fiscalizacao/>. Acesso em 16/6/2017, 10h18min.

Tabela 11 - Quantidade de autos de infração lavrados por grupo de ementas no setor de teleatendimento na Bahia entre 2007 e 2016

QUANTIDADE DE AUTOS DE INFRAÇÃO LAVRADOS POR GRUPO DE EMENTAS		
Grupo da Ementa	Qtde de Autos	% do total de Autos
NR 17 - Ergonomia	134	46,53%
NR 07 - PCMSO	29	10,07%
NR 24 - Condições sanitárias e de conforto nos locais de trabalho	11	3,82%
Fiscalização	11	3,82%
Registro de empregado	10	3,47%
NR 09 - PPRA	9	3,13%
Proteção ao Trabalho do Menor	9	3,13%
Remuneração	9	3,13%
FGTS	8	2,78%
Quadro de horário	8	2,78%
NR 05 - CIPA	7	2,43%
NR 08 - Edificações	6	2,08%
Remuneração das férias	4	1,39%
Jornada de trabalho	4	1,39%
RAIS	4	1,39%
Rescisão do contrato de trabalho	4	1,39%
Períodos de descanso	4	1,39%
NR 04 - SESMT	2	0,69%
NR 23 - Proteção contra incêndios	2	0,69%
CTPS - anotação	2	0,69%
Pessoas portadora de deficiência	2	0,69%
NR 01 - Disposições gerais	2	0,69%
Férias	2	0,69%
Contrato de experiência	1	0,35%
NR 11 - Transporte, Movimentação, Armazenagem e Manuseio de Materiais	1	0,35%
NR 06 - Equipamento de proteção individual	1	0,35%
Contribuição social mensal	1	0,35%
Vale-transporte	1	0,35%

Fonte: Sistema Federal de Inspeção do Trabalho – SFIT.

Elaboração: Superintendência Regional do Trabalho e Emprego na Bahia – SRTE/BA

Como é possível depreender da tabela acima, a maior parte dos autos de infração lavrados na Bahia (46,53%) se refere ao descumprimento do anexo II da NR 17 do MTE, norma específica sobre o trabalho no teleatendimento. Em seguida, aparecem ocorrências relativas à NR 07 (10,07%) e à NR 24 (3,82%), que tratam respectivamente do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional – PCMSO e das condições sanitárias do ambiente de trabalho, cujo desrespeito veio a gerar tantas autuações quanto a resistência aos comandos da fiscalização do trabalho por parte das empresas envolvidas (3,82%).

A tabela dá conta da pluralidade temática das violações de direitos identificadas pela fiscalização do trabalho e pode ser melhor compreendida a partir do exame da quantidade de autos de infração por ementas, abaixo discriminadas:

Tabela 12 - Quantidades de autos lavrados, por ementa, contra as empresas de teleatendimento na Bahia entre 2007 e 2016

Ementa	Quantidade de autos
11681 - Deixar de apresentar documentos sujeitos à inspeção do trabalho no dia e hora previamente fixados pelo AFT.	11
1171321 - Deixar de conceder pausas de descanso em dois períodos de 10 minutos contínuos.	10
108 - Admitir ou manter empregado sem o respectivo registro em livro, ficha ou sistema eletrônico competente.	10
1171860 - Deixar de contemplar, na análise ergonômica do trabalho, a avaliação da organização do trabalho.	9
15989 - Deixar de empregar aprendizes em número equivalente a 5% (cinco por cento), no mínimo, dos empregados existentes em cada estabelecimento, cujas funções demandem formação profissional.	9
1170279 - Manter local de trabalho com nível de iluminação em desacordo com a NBR-5413.	8
574 - Deixar de consignar em registro mecânico, manual ou sistema eletrônico, os horários de entrada, saída e período de repouso efetivamente praticados pelo empregado, nos estabelecimentos com mais de 10 (dez) empregados.	8
1171976 - Deixar de contemplar, na análise ergonômica do trabalho, o registro e análise de impressões e sugestões dos trabalhadores.	7
1070690 - Deixar de submeter o trabalhador exposto a risco e/ou portador de doença crônica a avaliação clínica, integrante do exame médico periódico, a cada ano ou deixar de submeter o trabalhador a avaliação clínica, integrante do exame médico periódico, em interv (...)	7
1070789 - Providenciar a emissão de Atestado de Saúde Ocupacional sem o conteúdo mínimo previsto na NR-7.	6
1171160 - Manter local de trabalho com níveis de ruído em desacordo com o estabelecido na NBR-10152 ou deixar de observar, nos locais de trabalho, o nível de ruído aceitável para efeito de conforto de até 65 dB(A) e/ou a curva de avaliação de ruído (NC) de valor não (...)	6
1171950 - Deixar de contemplar, na análise ergonômica do trabalho, o relatório estatístico da incidência de queixas de agravos à saúde colhidas pela Medicina do Trabalho nos prontuários médicos.	6
1171070 - Deixar de fornecer gratuitamente conjuntos de microfone e fone de ouvido (headsets) individuais ou fornecer conjuntos de microfone e fone de ouvido (head-sets) individuais que não permitam ao operador a alternância do uso das orelhas ao longo da jornada d (...)	6
13986 - Deixar de efetuar, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao vencido, o pagamento integral do salário mensal devido ao empregado.	6
1171216 - Deixar de adotar as medidas para a prevenção da síndrome do edifício doente.	6
1242385 - Deixar de garantir condições de conservação e higiene adequadas e/ou os meios para o aquecimento em local próximo ao destinado às refeições para os trabalhadores que levam a própria alimentação.	5
9784 - Deixar de depositar mensalmente o percentual referente ao FGTS.	5
1070673 - Deixar de executar ou interpretar os exames médicos complementares com base nos critérios constantes nos Quadros I e II da NR-7 ou deixar de observar a periodicidade semestral para avaliação dos indicadores biológicos do Quadro I da NR-7.	5
183 - Prorrogar a jornada normal de trabalho, além do limite legal de 2 (duas) horas diárias, sem qualquer justificativa legal.	4
11916 - Apresentar a Relação Anual de Informações Sociais (RAIS), contendo omissão, declaração falsa ou informações inexatas.	4
1171984 - Deixar de contemplar, na análise ergonômica do trabalho, as recomendações ergonômicas expressas em planos e propostas claros e objetivos, com definição de datas de implantação.	4
1080202 - Manter rampas e/ou escadas fixas construídas em desacordo com as normas técnicas oficiais e/ou em mau estado de conservação.	4
1090666 - Deixar de contemplar, na etapa de reconhecimento dos riscos do Programa de Prevenção de Riscos Ambientais, os possíveis danos à saúde relacionados aos riscos identificados, disponíveis na literatura técnica.	4
1171844 - Deixar de emitir a Comunicação de Acidente de Trabalho, no caso de doença profissional ou produzida em virtude das condições especiais de trabalho, comprovada ou objeto de suspeita.	4
13900 - Deixar de efetuar o pagamento da remuneração ou do abono de férias, mediante recibo, até 2 (dois) dias antes do início do período de gozo.	4
1241893 - Manter estabelecimento, em que trabalhem mais de 300 operários, sem refeitório ou permitir	3

que os trabalhadores tomem suas refeições fora do refeitório.	
1171755 - Deixar de garantir boas condições sanitárias e de conforto ou deixar de disponibilizar sanitários permanentemente adequados ao uso e separados por sexo ou deixar de disponibilizar local para lanche ou deixar de disponibilizar armários individuais dotados	3
1170554 - Instalar iluminação de forma que não evite ofuscamento e/ou reflexos incômodos e/ou sombras e/ou contrastes excessivos.	3
1171267 - Deixar de conceder descanso de 15 minutos antes do início do período extraordinário do trabalho, quando da prorrogação do horário normal.	3
1170376 - Deixar de realizar a análise ergonômica do trabalho, para avaliar a adaptação das condições de trabalho às características psicofisiológicas dos trabalhadores ou realizar análise ergonômica do trabalho que não aborde aspectos relacionados ao levantamento,	3
1171909 - Deixar de contemplar, na avaliação da organização do trabalho da análise ergonômica, a demonstração do número de ciclos de trabalho e sua descrição, incluindo trabalho em turnos e trabalho noturno.	3
1171801 - Deixar de implementar programa de vigilância epidemiológica para detecção precoce de casos de doenças relacionadas ao trabalho comprovadas ou objeto de suspeita ou implementar programa de vigilância epidemiológica que não inclua procedimentos de vigilância	3
1171569 - Efetuar exposição pública das avaliações de desempenho dos operadores.	3
1171437 - Impedir ou dificultar operador de sair do posto de trabalho para satisfação das necessidades fisiológicas ou produzir repercussão sobre a avaliação ou remuneração do operador em razão das suas saídas do posto de trabalho para satisfação das necessidades	3
1171518 - Exigir a observância estrita do script ou roteiro de atendimento.	3
1171372 - Deixar de disponibilizar o registro eletrônico de pausas impresso para a inspeção do trabalho.	3
1171054 - Deixar de fornecer apoio para os pés, nos casos em que os pés do operador não alcancem o piso mesmo após a regulagem do assento ou fornecer apoio para os pés que não se adaptem ao comprimento das pernas do trabalhador ou fornecer apoio para os pés sem inc	3
1070592 - Deixar de garantir a elaboração e efetiva implementação do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional.	3
9792 - Deixar de computar, para efeito de cálculo dos depósitos do FGTS, parcela integrante da remuneração.	3
1171178 - Manter local de trabalho com índice de temperatura efetiva inferior a 20°C ou superior a 23°C.	2
1171780 - Deixar de reconhecer e registrar os riscos identificados na análise ergonômica no Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional.	2
1172042 - Deixar de incluir a etapa de avaliação e revisão das intervenções efetuadas com a participação dos trabalhadores, supervisores e gerentes na análise ergonômica do trabalho.	2
1170546 - Manter local de trabalho com iluminação que não seja uniformemente distribuída e difusa.	2
1171895 - Deixar de contemplar, na avaliação da organização do trabalho da análise ergonômica, a demonstração das variações diárias, semanais e mensais da carga de atendimento, incluindo variações sazonais e intercorrências técnico-operacionais mais frequentes.	2
1040286 - Manter serviço especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho dimensionado em desacordo com o Quadro II da NR-4.	2
1070762 - Deixar de manter a primeira via do Atestado de Saúde Ocupacional arquivada no local de trabalho, à disposição da inspeção do trabalho.	2
1070576 - Deixar de conferir ao Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional o caráter de prevenção, rastreamento e diagnóstico precoce dos agravos à saúde relacionados ao trabalho, inclusive de natureza subclínica, além da constatação da existência de casos de	2
1171402 - Impedir a fruição de pausas de descanso e/ou intervalos para repouso e alimentação aos trabalhadores.	2
3956 - Não pagar ao empregado multa em valor equivalente ao seu salário, devidamente corrigido em decorrência do descumprimento do prazo legal de pagamento das verbas rescisórias.	2
9920 - Deixar de efetuar as anotações relativas ao contrato de trabalho na CTPS do empregado.	2
11932 - Deixar de preencher, de 2% (dois por cento) a 5% (cinco por cento) dos seus cargos, com beneficiários reabilitados ou pessoas com deficiência, habilitadas.	2
2050765 - Deixar de realizar reuniões ordinárias mensais da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes, de acordo com o calendário preestabelecido.	2
10227 - Deixar de comunicar a concessão de férias ao empregado, por escrito, e com antecedência de, no mínimo, 30 (trinta) dias.	2
1010018 - Deixar de cumprir disposição legal sobre segurança e medicina do trabalho.	2
442 - Deixar de conceder intervalo para repouso ou alimentação de, no mínimo, 1 (uma) hora e, no	2

máximo, 2 (duas) horas, em qualquer trabalho contínuo cuja duração exceda de 6 (seis) horas.	
1171062 - Disponibilizar assentos em desacordo com o disposto no Anexo II da NR-17.	2
1171020 - Disponibilizar mobiliário cujas superfícies de trabalho não sejam reguláveis em altura ou disponibilizar mobiliário cujas superfícies de trabalho sejam reguláveis em altura em um intervalo inferior a 13 cm, medidos de sua face superior.	2
2050013 - Deixar de constituir e manter em regular funcionamento a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes.	2
1171291 - Manter trabalhador em efetiva atividade de teleatendimento/telemarketing por mais de 6 horas diárias, incluídas as pausas.	2
1090429 - Deixar de elaborar e/ou de implementar o Programa de Prevenção de Riscos Ambientais.	2
11460 - Efetuar o pagamento do salário do empregado, sem a devida formalização do recibo.	2
1080296 - Manter local de trabalho em edificação que permita a insolação excessiva ou falta de insolação.	1
1172026 - Deixar de incluir a etapa de discussão e restituição dos resultados aos trabalhadores envolvidos na análise ergonômica do trabalho.	1
1171887 - Deixar de contemplar, na avaliação da organização do trabalho da análise ergonômica, a descrição da produção em relação ao tempo alocado para as tarefas.	1
1171879 - Deixar de contemplar, na avaliação da organização do trabalho da análise ergonômica, a demonstração do trabalho real e trabalho prescrito.	1
3530 - Exceder de 90 (noventa) dias o contrato de experiência.	1
1110330 - Manter material empilhado a uma distância inferior a 50 cm das estruturas laterais do prédio.	1
1171992 - Deixar de adotar as providências para que a análise ergonômica do trabalho seja datada e/ou impressa e/ou tenha folhas numeradas e/ou rubricadas.	1
1171364 - Deixar de consignar as pausas para descanso em registro impresso ou eletrônico.	1
1241664 - Deixar de manter os banheiros em bom estado de conservação, asseio e higiene.	1
1090526 - Deixar de indicar claramente os prazos para o desenvolvimento das etapas e cumprimento das metas no cronograma do Programa de Prevenção de Riscos Ambientais.	1
1070819 - Deixar de incluir, no Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional, um planejamento em que estejam previstas as ações de saúde a serem executadas durante o ano ou deixar de providenciar a elaboração do relatório anual do Programa de Controle Médico de	1
1170465 - Utilizar assentos nos postos de trabalho em desacordo com o disposto na NR-17.	1
2060256 - Deixar de exigir o uso dos equipamentos de proteção individual.	1
1080261 - Manter partes externas e/ou partes que separem unidades autônomas de uma edificação em desacordo com as normas técnicas oficiais relativas à resistência ao fogo, isolamento térmico, isolamento e condicionamento acústico, resistência estrutural e impermeab	1
1230980 - Deixar de sinalizar claramente aberturas, e/ou saídas, e/ou vias de passagem por meio de placas e/ou sinais luminosos, que indiquem a direção de saída.	1
1230972 - Manter local de trabalho sem saídas em número suficiente e/ou dispor as saídas de modo que dificulte o abandono de local de trabalho com rapidez e segurança em caso de emergência.	1
1070088 - Deixar de submeter o trabalhador a exame médico admissional.	1
1090488 - Deixar de efetuar análise global anual do Programa de Prevenção de Riscos Ambientais, para avaliação do seu desenvolvimento, realização dos ajustes necessários e estabelecimento de novas metas e prioridades.	1
2050854 - Deixar de convocar eleições para escolha dos representantes da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes, no prazo mínimo de sessenta dias antes do término do mandato em curso.	1
1170457 - Manter bancadas e/ou mesas e/ou escrivaninhas e/ou painéis que não proporcionem ao trabalhador condições de boa postura e/ou visualização e/ou operação.	1
1171399 - Deixar de conceder pausa no trabalho imediatamente após operação na qual tenha ocorrido ameaça, abuso verbal, agressão ou que tenha sido especialmente desgastante.	1
1171933 - Deixar de contemplar, na avaliação da organização do trabalho da análise ergonômica, a demonstração do histórico mensal de horas extras realizadas em cada ano.	1
15121 - Deixar de conceder ao empregado o repouso semanal remunerado de vinte e quatro horas consecutivas, preferentemente aos domingos, nos termos da legislação em vigor.	1
1172018 - Deixar de incluir a etapa de análise das tarefas, atividades e situações de trabalho na análise ergonômica do trabalho.	1
3930 - Deixar de efetuar o pagamento das parcelas devidas na rescisão do contrato de trabalho até o 1º (primeiro) dia útil imediato ao término do contrato.	1
1171208 - Deixar de implementar projeto adequado de climatização do ambiente de trabalho ou implementar projeto de climatização do ambiente de trabalho que não permita a distribuição homogênea	1

das temperaturas e fluxos de ar.	
1240404 - Deixar de dotar os gabinetes sanitários de recipientes com tampa, para guarda de papéis servidos.	1
1171917 - Deixar de contemplar, na avaliação da organização do trabalho da análise ergonômica, a demonstração da ocorrência de pausas interciclos.	1
1070096 - Deixar de submeter o trabalhador a exame médico periódico.	1
1241990 - Deixar de manter local adequado, fora da área de trabalho, para o consumo de refeições.	1
1171607 - Deixar de fornecer aos trabalhadores de operação e de gestão capacitação que proporcione conhecer as formas de adoecimento relacionadas à sua atividade, suas causas, efeitos sobre a saúde e medidas de prevenção.	1
1171771 - Deixar de manter ambiente confortável para descanso e recuperação durante as pausas, fora dos ambientes de trabalho ou manter ambiente para descanso e recuperação durante as pausas dimensionado em proporção inadequada ao número de operadores usuários ou (...)	1
2050900 - Deixar de realizar eleição para a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes no prazo mínimo de trinta dias antes do término do mandato em curso.	1
1171453 - Utilizar mecanismo de monitoramento da produtividade para aceleração do trabalho ou utilizar mecanismo de monitoramento da produtividade que se apresente quando não consultado pelo operador.	1
1090690 - Deixar de adotar as medidas necessárias e suficientes para a eliminação, a minimização ou o controle dos riscos ambientais.	1
1070681 - Permitir que o trabalhador assuma suas atividades antes de ser submetido a avaliação clínica, integrante do exame médico admissional.	1
2050714 - Deixar de garantir, por meio dos seus indicados para a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes, a representação necessária para a discussão e encaminhamento das soluções de questões de segurança e saúde no trabalho.	1
1171011 - Disponibilizar mobiliário com plano de trabalho sem bordas arredondadas.	1
1170970 - Disponibilizar mobiliário com monitor de vídeo e teclado apoiados em superfícies sem mecanismos de regulação independentes.	1
9903 - Deixar de recolher, ou recolher após o vencimento sem os acréscimos legais, a contribuição social incidente sobre a remuneração paga ou devida a cada empregado, à alíquota de 0,5% (cinco décimos por cento).	1
11703 - Deixar de conceder ao empregado o vale-transporte nos casos em que o transporte fornecido, por meio próprio ou fretado, não abranger todos os segmentos da viagem.	1
3654 - Efetuar descontos nos salários do empregado, salvo os resultantes de adiantamentos, de dispositivos de lei, convenção ou acordo coletivo de trabalho.	1
3913 - Deixar de submeter à assistência da autoridade competente o pedido de demissão ou recibo de quitação de rescisão do contrato de trabalho, firmado por empregado com mais de 1 (um) ano de serviço.	1
10081 - Deixar de conceder um intervalo de 15 (quinze) minutos, quando a duração do trabalho ultrapassar de 4 (quatro) horas e não exceder de 6 (seis) horas.	1

Fonte: Sistema Federal de Inspeção do Trabalho – SFIT.

Elaboração: Superintendência Regional do Trabalho e Emprego na Bahia – SRTE/BA

Embora as ocorrências de autuações registradas no período da pesquisa sejam diversificadas, salta aos olhos o baixo número de autos de infração a respeito de descumprimentos normativos sistemáticos, nos quais se assentam a dinâmica ordinária de gestão do trabalho no setor, como demonstrando em inúmeras pesquisas e corroborado pelas entrevistas analisadas no capítulo segundo.

Por exemplo, a tabela acima registra apenas 3 autos de infração, por todo o período analisado, em relação às ementas “Efetuar exposição pública das avaliações de desempenho dos operadores”; “Impedir ou dificultar operador de sair do posto de trabalho para satisfação das necessidades fisiológicas ou produzir repercussão sobre a avaliação ou remuneração do

operador em razão das suas saídas do posto de trabalho para satisfação das necessidades”; e “Exigir a observância estrita do script ou roteiro de atendimento”. O controle do uso do sanitário, a cobrança de resultados mediante exposição pública dos trabalhadores e a exigência da observância de scripts, sob pena de punição disciplinar, como visto, fazem parte do *modus operandi* da gestão dos telecentros, não consistindo num desvio normativo eventual, mas numa prática ordinária e generalizada. Nesse sentido, o que se observa é que a insistente reiteração da conduta, sem regularização, não implicou a penalização das empresas com múltiplos autos de infração, mas apenas 3, para cada infração, no período de nove anos analisado. Trata-se, ademais, de um perfil de regulação que se orienta muito pouco pelas principais queixas e vivências dos trabalhadores na experiência cotidiana do trabalho, conforme debatido no capítulo 2.

Importante observar que o relatório fornecido cataloga as fiscalizações realizadas em função de ocorrências de regularização e ocorrências de não regularização, tendo havido uma prevalência de situações de regularização (em número de 667) comparativamente às ocorrências de não regularização, que contariam 196 casos. Dentre os registros de ausência de regularização, estão os exemplos mencionados acima, o que revela que a fiscalização do trabalho, embora não venha conseguindo fazer frente à prática, tem mapeada a sua ocorrência.

Por outro lado, de fato, há autuações reiteradas em face do descumprimento das exigências da fiscalização do trabalho, em relação ao controle de jornada e das pausas, das condições ambientais e das normas de ergonomia, do fornecimento de equipamentos de proteção individual, bem como sobre a contratação da proporção legal de aprendizes determinada por lei e da ausência de registro regular de trabalhadores (autuação que, considerando ser direcionada às empresas prestadoras de serviços, e não em relação às tomadoras, não decorre do reconhecimento da ilicitude da terceirização praticada, mas, potencialmente, do fato de os trabalhadores serem mantidos em “treinamento” sem o registro regular do vínculo, como dados institucionais do MPT e do próprio MTE revelam ser de praxe entre algumas empresas do setor).

Muitas dessas situações aparecem nos registros de regularização do Ministério do Trabalho, porém é importante observar que os itens regularizados revelam uma relevante atuação do Ministério do Trabalho no sentido de estabelecer limites mínimos para os padrões ambientais de prestação do trabalho (o que inclui padronização do mobiliário, fornecimento e troca regular de EPI, exigência dos exames médicos admissionais e demissionais e da emissão

de Atestado de Saúde Ocupacional – ASO, elaboração de PCMSO e PPRA, regular funcionamento da CIPA, observância de higiene, iluminação dos edifícios, entre outras)³⁴⁹.

De fato, a pesquisa retorna diversas referências à inadequação desses mesmos itens, o que não implica reconhecer negligência da fiscalização, mas os limites estruturais da atuação do MTE, já mencionados, e, principalmente a dificuldade de reconhecimento pelo próprio Poder Judiciário da possibilidade de reincidência do auto de infração em razão da mesma conduta anteriormente autuada (que supostamente implicaria uma coerção da ação fiscal sobre o ente particular, medida que competiria ao Poder Judiciário).

Por outro lado, não se pode deixar de ponderar a “coincidência” entre os itens não regularizados e aquelas práticas que se afiguram como estruturais para a gestão do trabalho nos moldes nocivos praticados no setor de teleatendimento. O que se observa é que a provocação da fiscalização do trabalho rende efeitos naquilo que não atinge o núcleo da gestão, mas que, em relação aos pontos fulcrais do anexo II da NR 17 (controle do tempo, exigência de metas, restrição das pausas, restrição do uso do banheiro, impedimento de práticas de cobrança estressantes e/ou assediadoras, etc.) a atuação do MTE (que também não se revelou assertiva) é ignorada pelas práticas empresariais.

A baixa taxa de autuações pela fiscalização do trabalho no Brasil é um dado que vem sendo diagnosticado nas pesquisas e que, todavia, sofre um incremento na segunda metade dos anos 2000. A respeito desse incremento, aponta-se o possível aprofundamento de uma divergência interna entre os fiscais do trabalho, no sentido de romper com um padrão institucional de perfil mais conciliatório, que entenderia ser atribuição da fiscalização educar a respeito das práticas adequadas no ambiente de trabalho e tentar, pedagogicamente, obter a regularização, ao invés de buscar, por meio de impulsos regulatórios decorrentes da autuação e penalização financeira das empresas, a incitação ao cumprimento da legislação trabalhista.

Em pesquisa anterior, Vitor Filgueiras identifica algo de cultural no comportamento dos agentes públicos de regulação do trabalho no país em relação ao cumprimento da legislação trabalhista, que não seria isolado em um determinado setor da economia, mas generalizado em relação ao mercado de trabalho e que induziria uma identificação de classe e não propensão à transformações por parte dos agentes públicos em relação aos agentes econômicos³⁵⁰.

³⁴⁹ Tabela disponível no anexo IV.

³⁵⁰ FILGUEIRAS, Vitor. *Estado e direito do trabalho no Brasil: regulação do emprego entre 1988 e 2008*. (Tese de Doutorado). Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas da UFBA. Orientadora: Graça Druck. 2012.

O autor considera que o aumento do número de autos, embargos e interdições é resultado de atuação contra-hegemônica de grupos isolados de auditores que, por exemplo, atuam no Grupo Especial de Fiscalização Móvel – GEFM do trabalho escravo, assim como de novos auditores que estariam resistindo a uma postura conciliatória outrora predominante na instituição³⁵¹.

Vasconcelos pondera outras alternativas para justificar esse cenário, que envolvem a pressão social no sentido da fiscalização, a ampliação do quadro de auditores fiscais do trabalho e a práxis da nova geração a partir das consolidação das garantias democráticas, além dos benefícios da tecnologia:

Quanto ao crescimento da proporção de autos de infração, indica que as ações fiscais não têm conseguido coibir as irregularidades, o que estaria levando ao aumento na média de autuação, sobretudo nas ações de SST. Vários outros fatores podem ter contribuído para tal variação, tais como: constatação de que é necessário haver o crescimento das "práticas coercitivas" (FILGUEIRAS, 2012) em relação às "práticas pedagógicas" enfatizadas por (Pires (2009); existência de maior cobrança de punição aos infratores por parte da sociedade; ingresso na última década de grande número de AFT que não conviveram com o período da ditadura militar em que havia restrições gerenciais à autuação; maior facilidade de lavratura com a utilização de meios eletrônicos em substituição à lavratura grafada à mão etc.³⁵²

Com efeito, não se pode negar que há um influxo na atuação da fiscalização do trabalho quando esta se organiza em torno de grupos de atuação específica, como o da ação nacional de fiscalização da Empresa 1, que revela uma concepção do trabalho, uma profundidade da análise das práticas e a imposição de consequências legais significativamente mais assertiva que o padrão identificado nas fiscalizações ordinárias verificadas no período.

3.1.2 A fiscalização nacional da Empresa 1 (2012-2013)

Motivados por diversas denúncias que foram realizadas por trabalhadores diretamente na SRTE/PE, pelo sindicato, pelo MPT e pelo Ministério Público do Estado de Pernambuco, a SRTE/PE deflagrou uma ação mais ampla de fiscalização dos estabelecimentos da Empresa 1 naquele Estado. Entretanto, a gravidade das situações que foram encontradas num primeiro momento (o que inclui a morte de uma trabalhadora dentro de uma central de atendimento em Recife e o recebimento de dados do INSS com ocorrências

³⁵¹ FILGUEIRAS, Vitor. *Estado e direito do trabalho no Brasil: regulação do emprego entre 1988 e 2008*. (Tese de Doutorado). Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas da UFBA. Orientadora: Graça Druck. 2012, p. 450

³⁵² VASCONCELOS, Fernando Donato. Atuação do Ministério do Trabalho na fiscalização das condições de segurança e saúde dos trabalhadores, Brasil, 1996-2012. *Rev. bras. saúde ocup.* [online]. 2014, vol.39, n.129 [cited 2017-06-15], pp.86-100.

massivas de adoecimento no setor, por exemplo) levaram o Ministério do Trabalho e deflagrar a fiscalização em abrangência nacional, que incluiu, entre os sete Estados fiscalizados, a Bahia, por meio da fiscalização de duas unidades da Empresa 1 na cidade de Salvador.

Um importante diferencial dessa ação fiscal nacional, além da sua amplitude e profundidade, que passa pela compreensão dos mecanismos nos quais se assentam o padrão de gestão comum às diversas unidades da Empresa 1 (amparando-se, para isso, em entrevistas com trabalhadores, análise de documentos colhidos nas empresas³⁵³ e de e-mails trocados entre trabalhadores, gestores e tomadoras de serviços), foi o fato de ter-se compreendido a terceirização como eixo estruturante do processo de precarização deflagrado no setor e, como consequência, ter sido feito uso dos instrumentos legais e jurisprudenciais em vigor para responsabilizar não apenas a Empresa 1, mas todas as suas tomadoras de serviços, que, no caso de Salvador, incluíam uma empresa de Telecomunicações e duas instituições bancárias.

A fiscalização, detectando, a partir de análise minuciosa, a terceirização ilícita, porque identificada a subcontratação da atividade-fim das empresas tomadoras, bem como a presença de subordinação jurídica (tanto direta quando estrutural) e pessoalidade na prestação de serviços desenvolvida, determinou a correção dos vínculos empregatícios, para que fosse reconhecido e formalizado com cada uma das respectivas tomadoras de serviços e, por consequência, a lavratura de autos de infração em relação a todas as empresas envolvidas, por cada uma das infrações legais aferidas no ambiente de trabalho.

Essas infrações abrangeram jornada (duração diária, pausas, repouso semanais remunerados e feriados), remuneração e descontos, alterações contratuais lesivas, excesso no exercício do poder disciplinar, assédio moral organizacional por meio da cobrança de metas e resultados, adoecimento profissional (ausência de condutas preventivas, não recebimento de atestados médicos, ocultação das ocorrências por meio do descarte dos trabalhadores, recusa à emissão de CAT e relação perniciosa com a rede médica credenciada), discriminação de trabalhadores doentes e com deficiência.

A análise ora empreendia se ampara nos exaustivos relatórios finais que são parte integrante dos autos de infração nº 20.530.056-1 (203 páginas); nº 20.449.629-2 (148 páginas); e nº 20.449.758-2 (120 páginas), firmados contra as três principais empresas tomadoras de serviços da Empresa 1 em Salvador.

³⁵³ Resistindo à realização da fiscalização, a Empresa 1 manejou 3 mandados de segurança no intuito de obter proteção judicial contra a ação fiscal: MS00854-20.2013.5.06.0010 (PE), MS0000995-18.2013.5.06.0017 (PE), MS11416-11.2013.5.01.0016 (RJ).

O ponto de partida da fiscalização, que foi a discussão sobre a ilicitude da terceirização, passou pela análise dos estatutos das empresas envolvidas e dos contratos de prestação de serviços entre elas firmados, como forma de compreender quais serviços estariam sendo terceirizados. Nessa avaliação, seja com relação aos bancos seja com relação à empresa de telecomunicações, ficou evidenciado que não havia especialização por parte dos serviços prestados pela Empresa 1, senão o fato de que seus empregados eram treinados e dirigidos pelas tomadoras para fazerem, ao telefone, exatamente o mesmo tipo de atendimento que os consumidores poderiam receber pessoalmente em uma agência bancária ou em uma unidade da empresa de telecomunicações.

Também houve análise da cadeia de comando nas centrais de teleatendimento, em que ficou revelado que os comandos importantes sobre a forma de prestação de serviços, controle de produtividade e qualidade, dispensas e promoções, bem como o padrão remuneratório advém diretamente das empresas tomadoras sendo que, nas palavras dos fiscais responsáveis pela operação, a Empresa 1 figuraria como verdadeiro “setor de recursos humanos” das tomadoras de serviços. A comunicação interna das empresas e a comunicação entre gestores de ambas as empresas revelou essa cadeia de comando, cabendo às tomadoras inclusive a monitoração das ligações, o estabelecimento de campanhas de vendas e resultados, e a presença física em salas privativas dentro das centrais da Empresa 1.

Também foi evidenciada a pessoalidade da prestação de serviços dos trabalhadores às tomadoras de serviços, eis que estes eram pessoalmente credenciados (e descredenciados) para acesso aos diversos sistemas informatizados das tomadoras, bem como era exigida exclusividade no atendimento às demandas de cada uma das tomadoras e, no caso das instituições bancárias, isso envolvia a assinatura, pelo trabalhador, de contrato de confidencialidade, para efeito de preservação do sigilo bancário dos consumidores atendidos.

Nesse sentido, a terceirização é apontada pela fiscalização do trabalho como fator de burla à formação do vínculo de emprego diretamente com o empregador do setor bancário ou de telecomunicações, o que enseja a redução do padrão de contratação a que teria direito o trabalhador. Isso foi demonstrado por meio das seguintes tabelas comparativas do padrão contratual dos teleoperadores e dos empregados das empresas de telecomunicação e dos bancos envolvidos:

Tabela 13 - Comparativo de salário e benefícios entre empregados do Banco 1 e da Empresa 1

	Salário contratual - Empregados próprios do Banco 1	Salário contratual - Terceiros Empresa 1
Operador de teleatendimento	1648,12 a 2790,00 (Operador de Bankfone)*	678,00
Supervisor de central de teleatendimento	2933,49 a 5097,73 (Supervisora de Bankfone)**	1300,00

Fonte: Relatório final – Parte integrante do Auto de infração nº 20.449.629-2.

Tabela 14 - Comparativo de salário e benefícios entre empregados do Banco 2 e da Empresa 1

Função/Atividade	Salário contratual - Central Própria do BANCO 2	Salário contratual Terceiros Empresa 1
Operador de teleatendimento	R\$ 1.648,12	R\$ 690,00
Supervisor de central de teleatendimento	R\$ 3.605,15	R\$ 1.172,19

Fonte: Relatório final – Parte integrante do Auto de infração nº 20.449.758-2.

Tabela 15 - Comparativo de benefícios entre bancários e teleatendentes a partir das Convenções Coletivas de Trabalho de 2013

	Bancários – CCT (set/2013-ago/2014)	Terceiros – CCT Sintel (jan a dez/2013)
Piso Salarial	R\$ 1648,12 para 150 horas mensais	Salário Mínimo R\$ 678,00 R\$ 724,00 Para 180 horas mensais
Adicional Noturno	35%	20%
Vale-refeição/dia	R\$ 23,18	R\$ 4,21
Auxílio-cesta mensal	R\$ 397,36	Não
Décima-terceira cesta alimentação	R\$ 397,36	Não
Auxílio-creche	R\$ 330,71 para filhos até 71 meses	R\$ 150,00 para filhos de até 48 meses
Auxílio-funeral	R\$ 758,80	Não
Ajuda-deslocamento noturno	R\$ 79,21/mês	Não
Licença maternidade	4 + 2 meses	4 meses
Estabilidade da gestante	6 + 2 meses	165 dias
PLR	Sim	Não

Fonte: Relatório final – Parte integrante dos Autos de infração nº 20.449.629-2 e 20.449.758-2

Tabela 16 - Comparativo de salário e benefícios entre empregados de Empresa de Telecomunicações e da Empresa 1

	Salário contratual Empregados próprios da empresa de telecomunicações. Fonte: RAIS/MTE 2013	Salário contratual Terceiros Empresa 1
Operador de teleatendimento	R\$ 1.619,00	R\$ 678,00
Supervisor de central de teleatendimento	R\$ 2.500,00	R\$ 1.098,00

Fonte: Relatório final – Parte integrante do Auto de infração nº 20.530.056-1

Tabela 17 - Comparativo de benefícios entre empregados de empresas de telecomunicações (ACT/2013) e teleatendentes (CCT/2013)

	Empresa de telecomunicações – Acordo CT (nov/2012-out/2013)	Terceiros – CCT Sintel (jan a dez/2013)
Piso Salarial	R\$ 695,00 (180 horas) R\$ 850,00 (220 horas)	R\$ 678,00 (180/220 horas) (Salário mínimo 2013)
Vale-refeição/dia	R\$ 16, 50 (6 horas) R\$ 23,50 (8 horas)	R\$ 4,21 (PE - 6 horas) R\$ 12,10 (PE – 8 horas) R\$ 3,90 (MG – 6 horas) R\$ 11,20 (MG – 8 horas)
Auxílio-creche	R\$ 350,00/criança para filhos até 6 (seis) anos	R\$ 150,00/criança para filhos de até 48 meses
Auxílio-educação especial	R\$ 820,00/dependente especial	Não
Auxílio – medicamento	Limitado a R\$ 200,00/mês	Não
Programa de medicamentos de uso contínuo	Valor extra, variável com o tipo de doença, a exemplo de diabetes tipo I, R\$ 250,00	Não
Licença maternidade	4 + 2 meses	4 meses
Participação nos lucros e Resultados – PLR	Sim	Não

Fonte: Relatório final – Parte integrante do Auto de infração nº 20.530.056-1.

Por outro lado, de acordo com a aferição da fiscalização, a terceirização, além de precarizar o conteúdo dos direitos e isentar de responsabilidade as tomadoras, afetaria a dinâmica de trabalho de modo a exacerbar o controle e a monitoração dos operadores.

É importante registrar que a construção da análise contida nos relatórios de inspeção se ampara fortemente na literatura jurídica, médica e sociológica sobre o trabalho no setor de teleatendimento, bem como se ampara em posicionamentos jurídicos de proteção, buscados na doutrina e na jurisprudência trabalhista. O acúmulo teórico de estudos sobre o setor e sobre as normas incidentes qualificam a abordagem proposta pela fiscalização do trabalho nesse caso.

A fiscalização detalha, a partir da consulta aos registros de frequência dos operadores e dos seus respectivos contracheques, a ausência de cômputo do tempo à disposição do empregador como jornada de trabalho, o uso de sistema de controle de jornada sujeito à manipulação dos registros pelo empregador, a não observância da tolerância de variações não excedentes a 5 minutos nos cartões de ponto, o rigor excessivo quanto ao controle dos tempos de início e pausa do trabalho, a partir do ilícito critério do absenteísmo, a penalização de faltas justificadas e a recusa ao recebimento de atestados. Também é registrada a indevida exigência de trabalho aos domingos e feriados, indiscriminadamente, para os setores que trabalham com SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente e também para os demais setores.

A fiscalização também aferiu a ocorrência constante de trocas de horário de trabalho dos operadores, como prática arbitrária da empresa, utilizada mesmo quando implicava prejuízos à vida pessoal dos trabalhadores, notadamente os estudantes. Essas práticas foram enquadradas pela fiscalização como alterações contratuais lesivas.

O excessivo controle do tempo e da qualidade dos atendimentos realizados pelos operadores, com exigência simultânea de resultados quantitativos e qualitativos que proporcionam grande estresse aos empregados, foi entendido como prática assentada no exercício exacerbado do poder punitivo do empregador, com exemplificação de punições por banalidades e instituição no ambiente de trabalho, de clima de temor constante:

Nas centrais de teleatendimento da [empresa de telecomunicações] que funcionam em Salvador, embora com menor número de trabalhadores, o número de punições aplicadas foi bem maior, de acordo com os dados apresentados aos auditores fiscais pela [empresa 1], para os operadores da central de teleatendimento da [empresa de telecomunicações], no site Fonte Nova. No período de janeiro de 2012 a setembro de 2013, foram aplicadas 8.575 advertências e suspensões, sendo 5.211 em 2012, média mensal de 434,2 penalidades e 3.364 em 2013 (até o mês de setembro, que dá uma média mensal de 373,7 penalidades). Do total de penalidades aplicadas no período analisado, 4.200 (49,0%) foram advertências - sendo que em 19 casos os trabalhadores receberam duas no mesmo dia; e 4.375 (51,0%), suspensões. No entanto, ao analisar separadamente as advertências e as suspensões, observou-se que no ano de 2012, as 5.211 penalidades foram distribuídas em 3.333 advertências (64,0%) e 1.878 suspensões (36,0%). Já em 2013 esta proporção inverteu-se: do total de 3.364 penalidades, 867 (25,8%) foram advertências e 2.497 (74,2%) foram suspensões. Somente nos primeiros nove meses de 2013, a quantidade de suspensões aplicadas já superou em 619 casos o total de 2012. Estes números corroboram as queixas de diversos trabalhadores de que a empresa está aplicando as punições disciplinares com mais rigor, inclusive por motivos que anteriormente não suscitavam penalidades. Estas punições têm resultado num maior número de demissões por justa causa.

[...]

As punições gradativas estabelecidas na “Escala Pedagógica” visam, na verdade, a fundamentar o processo da demissão por justa causa e, em geral, começam a ser aplicadas quando aparecem sinais de desgaste, insatisfação, resistência, adoecimentos frequentes ou diagnóstico.

Em relação à prática de gestão por estresse, a fiscalização aponta as seguintes práticas, indicativas de assédio moral organizacional:

- estímulo abusivo à competição e a exibição dos resultados individuais;
- monitoramento contínuo e vigilância ostensiva do trabalhador;
- cobrança de metas inalcançáveis;
- controle do tempo de permanência no banheiro;
- disciplinamento com rigor excessivo e punições abusivas;
- ameaças de demissão por justa causa - coação para pedido de demissão;

A fiscalização também destacou o *turn over* excessivo da empresa, com rotatividade acima da média nacional e com ímpar quantidade de pedidos de demissão e de dispensas por justa causa. De acordo com a fiscalização, “Os adoecidos, os menos produtivos e os que questionam os métodos e procedimentos adotados são expurgados do quadro, substituindo-se por novos, constatando-se que a alta rotatividade é programada e faz parte da estrutura organizacional”³⁵⁴.

Registre-se que a grande motivação para a realização da inspeção de porte nacional, qual seja, o adoecimento laboral excessivo, é vista como consequência direta de todos os pontos antes delineados: desde a precarização gerada pela contratação terceirizada e a dupla subordinação que ela engendra, até o rigor e controle excessivo do tempo, dos movimentos, do conteúdo imaterial do trabalho e da condição disciplinar dos trabalhadores são vistos como fatores de estresse e contingenciamento físico, que, associado a um ambiente de trabalho hostil em relação a ruído, ergonomia, luminosidade, temperatura, higiene, produziria adoecimento da juventude empregada no setor.

Nesse sentido, a fiscalização aponta a ausência de reconhecimento dos riscos ocupacionais pela empresa como fator que inibe práticas preventivas. Também a recusa de atestados médicos e de atestados de comparecimento, além do impacto negativo dos resultados dos operadores, mesmo quando os atestados médicos são recebidos e a identificação, pela fiscalização, de prática de inibição da emissão de atestados pela rede médica conveniada da Empresa 1 (inclusive com previsão contratual) foram apontadas como fatores que estimulam o presenteísmo na empresa e que tendem a agravar quadros clínicos. A ação fiscal detectou o uso constante de medicamentos como anti-inflamatórios e antidepressivos pelos operadores, muitos deles fotografados sobre as mesas de trabalho.

A apresentação de atestados médicos e as diversas ocorrências de adoecimento que estes sinalizam também foi apontada pela fiscalização como problema a ser enfrentado pela empresa: “Como exemplo, foram constatados 184 atestados médicos de funcionários com doenças do aparelho osteomuscular - coluna, no período janeiro/2014 a maio/2014, considerados apenas os trabalhadores do site Comércio, em Salvador/BA”³⁵⁵.

Nesse sentido, foram observados problemas como mobiliário quebrado, defeito nos instrumentos de trabalho, que exigem maior esforço da voz e dos ouvidos, ausência de concessão do tempo necessário para que o operador ajuste o mobiliário à sua altura, rigor excessivo quanto a posturas sem conforto para o trabalhador, cobrança da substituição de EPI

³⁵⁴ Relatório final – Parte integrante do Auto de infração nº 20.530.056-1, p. 198.

³⁵⁵ Relatório final – Parte integrante do Auto de infração nº 20.449.758-2, pp. 99.

ou dos aparatos individuais do EPI compartilhado, restrição de ingestão de água como decorrência da limitação do uso dos banheiros, entre outros aspectos. A fiscalização, por fim determina:

Para atender aos princípios da prevenção e da precaução, deve o empregador elaborar e implementar adequado Programa de Prevenção de Risco Ambiental– PPRA, Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional – PCMSO (em que deve reconhecer e registrar os riscos identificados na Análise Ergonômica, para acompanhamento médico da saúde dos trabalhadores) e o Programa de Vigilância Epidemiológica – PVE (para a detecção precoce de casos de doenças relacionadas ao trabalho, comprovadas ou objeto de suspeita)³⁵⁶.

Por fim, a fiscalização detecta uma postura de ocultamento e descarte dos trabalhadores adoecidos. Segundo o relatório de inspeção, as análises empreendidas permitiram concluir que a empresa se valeria do *turn over* para eliminar os trabalhadores adoecidos, recusando ainda a emissão de CAT, senão para situações de acidentes típicos, e renegando, com isso, os trabalhadores ao abandono, eis que, em se tratando de vínculos com duração inferior a um ano, o trabalhador sequer preenche a carência do auxílio doença comum e, diante da ausência de emissão da CAT pela doença ocupacional, deixa de ter acesso ao auxílio doença acidentário, que não exige carência. Assim, a empresa deixaria de ser impactada pelo FAP (Fator Acidentário Previdenciário) e mascararia também o NTEP – Nexo Técnico Epidemiológico Previdenciário, ao inviabilizar o acesso dos trabalhadores com doenças ocupacionais à Previdência Social.

No entanto, os impactos financeiros dessa atuação excepcional do MTE ainda não se concretizaram: o acompanhamento desses autos de infração, em junho de 2017, informa que a grande maioria das empresas (5 empresas) não efetuou o pagamento das multas, fazendo uso dos recursos administrativos. Desses recursos, a maioria ainda se encontrava pendente de deliberação na SIT/CGR (Coordenação Geral de Recursos). Apenas o recurso das duas empresas de telecomunicações que eram tomadoras de serviços tiveram andamentos diversos: uma delas obteve a suspensão judicial do procedimento (em referência a decisão do STF no ARE 791932) e a outra ainda não havia sido notificada para pagamento da multa, por mudança de endereço.

Por fim, é importante registrar, que, no âmbito de Pernambuco, onde teve início a fiscalização, um dos importantes resultados da ação fiscal nacional, que somente naquele

³⁵⁶ Relatório final – Parte integrante do Auto de infração nº 20.449.758-2, pp. 99.

Estado lavrou 297 autos de infração, foi a interdição do estabelecimento da Empresa 1 situado no bairro Santo Amaro, cidade de Recife, com respaldo nos seguintes fundamentos³⁵⁷:

Logo, tendo em vista:

- Inspeção “in loco”, entrevistas com empregados e prepostos das empresas citadas acima,
- Forma como o trabalho é organizado no local, que será detalhado a seguir, gerando sérios riscos à saúde dos trabalhadores;
- Verificação dos documentos apresentados, onde constatamos que os programas de SST (Saúde e Segurança do Trabalho) não cumprem seu papel de propor medidas para minimização e controle dos riscos presentes na atividade, e de prevenção, rastreamento e diagnóstico precoce dos agravos à saúde relacionados ao trabalho, uma vez que não levam em consideração os riscos à saúde presentes no local, na atividade de teleatendimento;
- O Art. 7º da Constituição Federal: “São direitos dos trabalhadores urbanos e rurais, além de outros que visem à melhoria de sua condição social: inciso XXII - redução dos riscos inerentes ao trabalho, por meio de normas de saúde, higiene e segurança;
- O item 3.1.1 da NR 3: "**Considera-se grave e iminente risco toda condição ou situação de trabalho que possa causar acidente ou doença relacionada ao trabalho, com lesão grave à integridade física do trabalhador.**"

Verificamos que a situação encontrada nos setores de teleatendimento das referidas empresas no estabelecimento acima identificado, é de **grave e iminente risco à saúde do trabalhador.**

A interdição aconteceu no dia 20/1/2015, com a determinação de fechamento das portas da empresa e a interrupção das atividades até a adequação das condições irregulares detectadas pelos oito auditores fiscais do trabalho envolvidos na operação. Importante destacar o caráter atípico da medida, considerando-se que as ações de interdição pelo MTE são raras e normalmente vinculadas a situações extremas³⁵⁸.

Contudo, 48 horas após a interdição, a empresa recorreu ao Poder Judiciário postulando a suspensão da interdição realizada pelos auditores fiscais do trabalho e logrou êxito em seu intento: a juíza do trabalho responsável pelo caso, em decisão liminar, determinou a suspensão da interdição. O conteúdo dessa decisão será analisado no item 4.3.1.

Embora a medida não tenha acontecido na Região Metropolitana de Salvador, a criação do precedente em ação de âmbito nacional, num cenário em que nunca havia sido feita uma interdição com tal amplitude e causalidade (possibilidade de adoecimento ocupacional)

³⁵⁷ Discussão originalmente realizada em: VENCO, Selma B.; DUTRA, Renata Q. Trajetória de gestão e dominação nas centrais de teleatendimento brasileiras: um estudo do caso da interdição da Contax S.A no Brasil. In: Encontro Nacional da ABET - Associação Brasileira de Estudos do Trabalho, 2015, Campinas - SP. *Anais do Encontro Nacional da ABET 2015*. Campinas, 2015. v. 10.

³⁵⁸ FILGUEIRAS, Vitor. *Estado e direito do trabalho no Brasil: regulação do emprego entre 1988 e 2008*. (Tese de Doutorado). Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas da UFBA. Orientadora: Graça Druck. 2012.

anteriormente³⁵⁹, decerto irradia efeitos também sobre as dinâmicas regulatórias de outros locais, sobretudo considerando-se tratar da mesma empresa.

3.2 A ATUAÇÃO DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO

3.2.1 Procedimentos e ações ajuizadas na Bahia entre 2007 e 2016

A pesquisa a respeito da atuação do Ministério Público do Trabalho na Bahia se ampara em dados colhidos a partir do sistema “MPT Digital”, que foram acessados com respaldo na Lei de Acesso à Informação. Assim como foi feito em relação à fiscalização do trabalho, as ações do MPT serão analisadas em seu andamento ordinário e, posteriormente, por meio do destaque para ações de âmbito nacional e decorrentes de um acúmulo de investigações anteriores.

Diferentemente do que se fez em relação à fiscalização do trabalho, no sistema informatizado do MPT não é possível a consulta de ocorrências a partir do CNAE da atividade. Por essa razão, optou-se pela pesquisa das ocorrências havidas, no período estudado (2007-2016), entre as três maiores empresas instaladas na capital baiana, consoante já delimitado no capítulo 2.

A atuação do MPT é pautada, sobretudo, por denúncias (as chamadas “Notícias de Fato” – NF), que podem ser feitas pelos trabalhadores até mesmo de forma anônima pela *internet*, bem como por provocações oriundas de outras instituições e, caso assim entendam pertinente, por ação de ofício dos procuradores.

Toda notícia que alcança o MPT é registrada como NF que pode, ou desde o primeiro momento (se consistente) ou a partir da reiteração de ocorrências, dar azo à instauração de um inquérito civil. Deste podem redundar a pactuação de um Termo de Ajustamento de Conduta – TAC ou a propositura de ação judicial (ação civil pública).

³⁵⁹ O relatório fornecido pela Superintendência Regional do Trabalho da Bahia, com respaldo em dados do SFIT, informam a ocorrência de dois embargos e uma interdição no setor de teleatendimento, na Bahia, em razão das ementas “Deixar de submeter trabalhador a exame médico admissional”, “Deixar de submeter trabalhador a exame médico demissional”, “Deixar de submeter trabalhador a exame médico periódico”, “Permitir que o trabalhador assuma suas atividades antes de ser submetido a avaliação clínica, integrante do exame médico admissional” e “Manter serviço especializado em engenharia e segurança e em medicina do trabalho dimensionado em desacordo com o Quadro II da NR-4”. Não foi possível obter maiores detalhes sobre a efetividade e a duração de tais medidas, que não obtiveram repercussão midiática, tampouco foram mencionadas nos registros das entrevistas. Por outro lado, na petição inicial da ação civil pública nº 240-47.2014.5.05.0191 foi mencionado que, após a fiscalização pela GRTE/Feira de Santana, alguns setores de trabalho da empresa foram interditados, conforme o Auto de Interdição n.º 3560000001/2013, em razão de prévio desabamento do teto da central de teleatendimento, ferindo trabalhadores, por ação de cupins, situação extrema e relacionada com acidente típico.

No período analisado apenas uma empresa (a Empresa 1) aceitou firmar TAC com o MPT a respeito das condições de trabalho no teleatendimento (o que aconteceu em 2007, com aditivo em 2009), que, entretanto, foi descumprido, dando azo a uma ação judicial para execução forçada do TAC em 2011 e, posteriormente, a uma nova ação de execução em 2017, ante a persistência do descumprimento.

As demais empresas recusaram as diversas propostas de TAC oferecidas pelo MPT nesse sentido, havendo ocorrências de dois TACs com a Empresa 2, um em razão da contratação de trabalhadores da área de informática por meio de cooperativa fraudulenta (arquivado em face do desaparecimento da cooperativa envolvida) e um em razão do não cumprimento da cota mínima de pessoas com deficiência prevista no art. 93 da Lei nº 8213/91; e de um TAC com a Empresa 3, que versava sobre a proibição de contratação de estagiários para o desempenho da função de atendente de telemarketing (arquivado por cumprimento).

As informações extraídas do sistema MPT digital dão conta do seguinte cenário em relação à quantidade total de procedimentos abertos por empresa, em Salvador, no período analisado pela pesquisa, bem como à ocorrência, entre tais procedimentos, de inquéritos civis e ações civis públicas:

Tabela 18 - Procedimentos instaurados contra as Empresas 1, 2 e 3 pelo MPT na Bahia entre 2007 e 2016

	Empresa 1	Empresa 2	Empresa 3
Total de procedimentos abertos	240	285	254
Inquéritos civis	14	18	10
Ações civis públicas	3	2	2
Termos de ajustamento de conduta	1	2	1

Fonte: MPT Digital. Elaboração própria.

Vale dizer que entre os procedimentos registrados prevalecem ocorrências como Notícias de Fato (NF) e Procedimentos Preparatórios para abertura de inquérito civil (PP), havendo também, em menor quantidade, ocorrências de Mediações (MED) em que o MPT é convidado pelas partes a figurar como árbitro. É importante registrar a relevância da participação dos trabalhadores nas notícias de fato anônimas feitas pela *internet*, uma vez que, a despeito de as provocações serem proporcionalmente poucas em relação ao número de trabalhadores que atuam/atuaram no setor, têm sido relevante para pautar a atuação do MPT e instruir ações judiciais.

Por outro lado, embora o sistema informatizado do MPT forneça o dado a respeito do *status* ativo ou arquivado dos procedimentos, em consulta pública aberta no site da PRT na *internet*, tal informações não contribui para a elucidação do cenário, uma vez que são indistintamente registrados como arquivados procedimentos avaliados como impertinentes ou inconsistentes pelos Procuradores do Trabalho, como também procedimentos que são agrupados a outros para discussão em sede inquérito civil ou ação civil pública.

Assim, para efeito da análise da atuação concreta do MPT, serão analisados os TACs celebrados no período (4) e as ações civis públicas ajuizadas contra as três empresas (6).

Vale registrar que a ação civil pública ajuizada em uma determinada localidade, pela natureza coletiva que ostenta, produz efeitos para além da jurisdição perante a qual corre o processo. Nesse sentido, algumas das ocorrências de ACP observadas na pesquisa se referem a Feira de Santana, porém com reconhecimento expresso de sua abrangência para todo o Estado da Bahia³⁶⁰.

a) Empresa 1

A Empresa 1, uma das mais antigas instaladas em Salvador, participa de audiências no Ministério Público do Trabalho desde 2006, quando uma equipe interinstitucional, composta por representantes do CESAT, da Fundacentro - Fundação Jorge Duprat Figueiredo de Segurança e Medicina do Trabalho e da Superintendência Regional do Trabalho da Bahia foi provocada pelo SINTTEL-BA a pensar as condições de trabalho nas centrais de teleatendimento em Salvador³⁶¹. Essas tratativas, que precederam a própria edição do anexo II da NR 17, implicaram a realização de inspeções detalhadas pelas entidades envolvidas e levantamento das principais vulnerabilidades do meio ambiente do trabalho nessas empresas.

Embora as demais empresas (por exemplo, a Empresa 2) tenham recusado a pactuação de TAC na oportunidade, a Empresa 1 o fez em julho de 2007, quando subscreveu TAC contendo cláusulas sobre saúde e segurança do trabalho. Essa adesão, todavia, se deu após a empresa ter sido pressionada pelo ajuizamento de uma ação civil pública (Ref. ACP nº 703-2007.011.05.00-9) da qual o órgão desistiu posteriormente à assinatura do TAC.

³⁶⁰ Recentemente, alteração do entendimento jurisprudencial do TST a respeito da eficácia da decisão proferida em sede de ação coletiva, materializado na OJ nº 130 da SBDI-1 do TST autoriza até mesmo pedido com abrangência nacional, como de fato ocorreu na ação civil pública apreciada no item 4.2.2.

³⁶¹ Como relatado na pesquisa empreendida por Ana Soraya Vilas Boas Bonfim (BONFIM, Ana Soraya Vilasboas. *Entre a voz e o ouvido: o trabalho emocional e os impactos para a saúde dos trabalhadores do teleatendimento/telemarketing em Salvador*. Dissertação de Mestrado - Programa de Pós-Graduação da FFCH da UFBA. Salvador, 2009).

As cláusulas do TAC firmado se referiam a medidas a serem adotadas a respeito de aspectos problemáticos como: mobiliário inadequado/ não ajustável, falta de higiene dos ambientes de trabalho, ruído excessivo, pressão sonora excessiva, regulação térmica inadequada, prorrogação da jornada, sobrecarga, descontos remuneratórios por afastamentos legítimos, não concessão de pausas posteriores a ligações desgastantes, não concessão de tempo para abastecimento da garrafa de água e ajustes da estação de trabalho, exigência de uso do nome e sobrenome dos operadores em atendimento, exigência rígida do script, estímulo abusivo à competição, ausência de medidas preventivas do estresse, ausência de previsão no PCMSO dos riscos ocupacionais, não emissão de CAT, número excessivo de atestados médicos, análises ergonômicas insuficientes, ambiente de trabalho com fiações expostas, entre outros aspectos.

Posteriormente, em 2009, foi feito um termo aditivo ao TAC celebrado, a fim de se inserirem cláusulas relativas à recusa ao recebimento de atestados médicos, à garantia da cobertura do plano de saúde e de sua extensão aos ex-empregados lesionados, ao descumprimento dos comandos de readaptação do órgão previdenciário, ao tratamento dispensado aos trabalhadores que retornam de afastamento pela Previdência Social (vedação da manutenção em inatividade remunerada ou da insistência na função anteriormente desempenhada, bem como garantia da manutenção do plano de saúde sem cobrança de co-participação aos trabalhadores em afastamento previdenciário) e, ainda repressão e prevenção ao assédio moral.

Em 2011, contudo, o MPT observou o descumprimento de 27 cláusulas do primeiro TAC (2007) e 4 cláusulas de seu aditivo (2009), o que levou ao ajuizamento de ação civil pública para execução do TAC nesse mesmo ano (Ref. ACP nº 930-21.2011.5.05.0017). Cobrando o valor da multa prevista para cada descumprimento, o montante total devido pela empresa em função do desrespeito ao TAC e seu aditivo equivaliam a R\$ 235.000,00. Após um longo processo de execução, *no qual as obrigações de fazer/não fazer não foram pautadas*, mas apenas a cobrança do valor da multa, tem-se que em dezembro/2016 o último andamento do processo havia sido a determinação judicial de atuação dos cálculos, depois do desprovimento dos embargos à execução da Empresa 1 em todas as instâncias competentes.

Embora fuja ao período delimitado na pesquisa, é importante registrar que já no ano de 2017, o MPT ajuizou uma nova ação de execução do referido TAC (Ref. ACP nº 499-80.2017.5.05.0015), em virtude das reiteradas notícias de fato que demonstravam o descumprimento do termo pela Empresa 1, bem como pelas evidências advindas do CESAT,

da Fundacentro e da Fiscalização do Trabalho (notadamente em decorrência da ação fiscal intensificada em 2015) que demonstram a total inadequação do ambiente de trabalho à normatização vigente e aos termos do TAC firmado. Importante registrar que nessa ação de 2017 o MPT corrige a omissão da execução anterior, incluindo na pretensão executiva as obrigações de fazer/não fazer contidas no TAC.

Além dessa ação civil pública, a Empresa 1 também foi acionada para efeito de cumprimento da cota legal de aprendizes por empresa, em 2014, diante de fiscalização da SRTE/BA e da recusa da empresa em pactuar o TAC sobre a matéria. Foi ajuizada ação (Ref. ACP nº 1115-30.2011.5.05.0191), com pedido adequação da conduta e de condenação ao pagamento de indenização por dano moral coletivo no valor de R\$ 500.000,00. No entanto, o processo encontra-se suspenso em virtude da possibilidade, anunciada pela empresa nos autos, e acatada pelo MPT de celebração de um acordo de âmbito nacional a respeito da matéria. A última consulta aos autos, realizada em junho de 2017, informa esse estágio de suspensão do processo.

Sobre esse ponto, importante referir a diversos estudos a respeito da inefetividade do TAC na coerção pelo cumprimento da legislação trabalhista. Pesquisas na área têm revelado que a via acordada, em verdade, tem se prestado a sanear descumprimentos passados, mantendo as empresas descumpridoras da legislação trabalhista indenidas de condenações pelas suas práticas e, de outro lado, tem funcionado como modo de ganhar tempo em detrimento da preservação das garantias trabalhistas. Fonseca observa proporção significativa de renegociações de TACs descumpridos e, ainda, a presença acentuada de TACs descumpridos, sinalizando ainda a superficialidade da fiscalização dos TACs após a assinatura³⁶².

No caso em análise, tais elementos sobejam, notadamente quando se observa que é a existência de um TAC de 2007, renegociado em 2009, e noticiadamente descumprido, que manteve a Empresa 1, maior da cidade, infensa a qualquer ação coercitiva do Poder Judiciário quanto ao seu meio ambiente laboral, na via coletiva, durante o lapso de quase 10 anos que a pesquisa abrange³⁶³.

³⁶² SOUZA, Ilan Fonseca de. *Efetividade dos termos de ajuste de conduta firmados pelo Ministério Público do Trabalho: uma análise empírica*. Dissertação de mestrado defendida perante o Programa de Pós-Graduação em Direito da UDF – 2016.163 f.

³⁶³ Importante observar que, quando já finalizada a pesquisa, foi identificada uma ação civil pública proposta pelo MPT na Bahia contra uma instituição bancária por terceirização ilícita de serviços de *call centers*. Todavia, tal ação não apareceu nos registros da pesquisa, uma vez que o MPT propôs a ação exclusivamente contra a instituição bancária e só posteriormente, por determinação judicial, veio a inserir a Empresa 1 no polo passivo (litisconsorte necessária), o que furtou o referido processo judicial do crivo da pesquisa. A ação foi ajuizada em 2011 e sentenciada em 2013, julgando a ação improcedente, por entender a magistrada sentenciante que as funções terceirizadas não se traduziam em atividade-fim bancária e que, portanto, seria lícita a terceirização

b) Empresa 2

A Empresa 2, como já assentado, firmou, no ano de 2008, dois TACs no período analisado: um em razão da contratação de trabalhadores da área de informática por meio de cooperativa fraudulenta (arquivado em face do desaparecimento da cooperativa envolvida) e um em razão do não cumprimento da cota mínima de pessoas com deficiência prevista no art. 93 da Lei nº 8213/91.

Assim como a Empresa 1, está instalada em Salvador desde antes de 2005, e participou do Procedimento de Investigação Coletiva que envolveu Fundacentro, CESAT e SRTE/BA nos idos de 2006, porém recusou, nesse procedimento, a assinatura de TAC sobre as condições de trabalho em 2007. Dessa recusa decorreu a abertura de um inquérito civil específico para a referida empresa, ao qual foram reunidos diversos outros inquéritos e notícias de fato pertinentes, tendo sido desenvolvida, no âmbito do MPT e das entidades parceiras extensa avaliação técnica a respeito do meio ambiente do trabalho na Empresa 2.

Nesse cenário, o CESAT, em sucessivas inspeções havidas nos anos de 2005 e 2006, registrou o descumprimento das normas de saúde e segurança do trabalho, notadamente em relação à jornada de trabalho, a práticas de assédio moral, à inadequação do mobiliário, à ausência de regulação térmica e ao não fornecimento e manutenção adequada dos head-sets e dos EPI aos quais eles se acoplam. O CESAT também registrou os desvios em relação à ausência de cômputo do tempo à disposição, à irregularidade da distribuição dos trabalhadores para labor nos feriados, a excessiva pressão no ambiente de trabalho, quanto a metas e ao uso do poder disciplinar, e, ainda, a irregularidades no pagamento.

Novas inspeções em 2010 e 2013, em outras unidades da empresa, revelam inadequação na iluminação, na ergonomia, a ausência de medidas para evitar a síndrome do edifício doente, o desrespeito aos limites de jornada e pausas, a ausência de treinamentos específicos de saúde e segurança do trabalho, inadequação do mobiliário, das condições sanitárias, as falhas do PMOC, entre outros pontos.

Como resultado dessa investigação, que se desenvolve por cerca de 9 anos, durante os quais se agregaram diversas notícias de fato anônimas contendo denúncias dos trabalhadores³⁶⁴, houve o ajuizamento da ação civil pública em 2014 (Ref. Proc. Nº 223-

realizada. Trata-se do processo judicial nº 873-55.2011.5.05.0032, cuja decisão foi publicada no DJ de 17/7/2013.

³⁶⁴ Embora o fato não tenha interferido no resultado do julgamento, importante o registro da grande dificuldade do Ministério Público do Trabalho, durante a instrução processual, de levar a juízo os referidos noticiantes na

18.2014.5.05.0027), oportunidade na qual a discussão do processo foi restrita ao tema do meio ambiente laboral, entendido pela Procuradora oficiante, de forma restrita aos aspectos biofísicos do ambiente (ergonomia, mobiliário, pausas, jornada, conformidade das escalas, ajuste do enquadramento no CNAE). Salvo itens pontuais (vedação da escuta das ligações sem ciência do operador e respeito às pautas após ligações estressantes), ficou de fora dessa ação a discussão sobre assédio moral e práticas gerenciais que implicam sofrimento e adoecimento mental no trabalho. Além do ajustamento das condutas empresariais às obrigações listadas na ACP, a ação buscou a condenação da Empresa 2 ao pagamento de indenização por danos morais coletivos no valor de 2 milhões de reais.

A ação recebeu tramitação e julgamento relativamente rápidos, tendo obtido sucesso com a sentença prolatada em janeiro de 2017: os pedidos concernentes a obrigações de fazer/não fazer foram acolhidos de forma praticamente integral (a exceção de um, em relação ao qual a empresa comprovou que já havia se adequado), no entanto, a magistrada sentenciante houve por bem fixar o valor da indenização por danos morais coletivos no montante de R\$ 300.000,00.

Paralelamente a esse procedimento, a partir de uma notícia de fato em 2007, o MPT tomou conhecimento da dispensa discriminatória de um portador de HIV pela Empresa 2, bem como em razão de sucessivas notícias e informações decorrentes de reclamações trabalhistas individuais em que se discutia a dispensa imotivada da empregados que retornavam à empresa após fruição de benefícios previdenciários, ou que não eram readaptados após o padecimento de doenças ocupacionais, ou ainda que, mantidos na empresa, eram submetidos a práticas de assédio moral. O MPT, após oferecer, sem êxito, TAC à empresa 2, em 2010, 2012 e 2013, ajuizou ação civil pública postulando a adequação da conduta da Empresa 2 e o pagamento de indenização por dano moral coletivo no valor de R\$ 500.000,00 (Ref. ACP nº 849-53.2013.5.05.0033).

Até o mês de junho de 2017 ainda não havia julgamento em primeira instância dessa ação.

c) Empresa 3

Como já assentado, a Empresa 3 firmou um TAC com o MPT no ano de 2007, que versava sobre a proibição de contratação de estagiários para o desempenho da função de atendente de telemarketing (arquivado por cumprimento).

condição de testemunhas. A grande maioria recusou abrir mão do anonimato para depor, o que levou o MPT a se valer de prova testemunhal em quantidade significativamente inferior ao número de denunciante envolvidos.

Além dessa investida do MPT, a referida empresa, que exerce suas atividades com maior importância na cidade de Feira de Santana do que em relação a Salvador, foi alvo, no ano de 2009, de uma ação civil pública em razão da prática denominada “lide simulada”, por meio da qual a empresa condicionava o trabalhador a celebrar judicialmente um acordo no qual este renunciava aos seus direitos trabalhistas, como forma de garantir sua futura contratação por empresa consorciada (Ref. Proc. nº 64000-56.2009.5.05.0025).

A ação foi encerrada por meio de um acordo judicial firmado entre MPT e Empresa 3, no qual esta se comprometia a não mais praticar a referida conduta, sobre pena de multa de R\$ 10.000,00 por descumprimento. O acordo abrangeu também o pagamento de indenização por dano moral coletivo no valor de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais)³⁶⁵.

Por fim, em março de 2014, no ofício de Feira de Santana, porém pretendendo abrangência para toda a Bahia, o MPT, a partir de uma quantidade significativa de notícias de fato contendo denúncias dos trabalhadores e de uma atuação concertada com a fiscalização do trabalho em FSA, com a Fundacentro, com o CESAT, com o INSS e com o SINTTEL-BA em 2008, oportunidade em que a Empresa 3 recusou o TAC proposto, foi ajuizada a ação com maior abrangência temática dentre todas as ações ministeriais havidas no período e com pretensão de produzir efeitos sobre todas as instalações da Empresa 3 no Estado da Bahia (Ref. Proc. nº 240-47.2014.5.05.0191).

Nessa ação, o MPT tematizou a questão do assédio moral organizacional, da restrição ao uso de banheiros, do abuso do poder disciplinar, da gestão por estresse, da ausência de menção a medidas preventivas no PCMSO e no PPRA, das inadequações ergonômicas do ambiente laboral, da ausência de vigilância epidemiológica, da ausência de emissão de CAT, do não atendimento aos trabalhadores lesionados, da ausência de notificação de doenças e riscos ocupacionais, das questões de iluminação, temperatura, umidade e qualidade do ar nos locais de trabalho, da síndrome do edifício doentes, da ausência de PMOC, de SESMT, da falta de capacitação dos trabalhadores em matéria de saúde e segurança do trabalho, das condições dos banheiros e armários, da ocorrência de acidentes típicos em razão da inadequação da estrutura predial (no caso de Feira de Santana, em uma

³⁶⁵ Interessante observar como a prática da conciliação judicial acaba por mitigar a importância econômica do direito discutido judicialmente, implicando a submissão da dinâmica dos direitos aos mecanismos de barganha típicos do mercado. Nesse sentido, refletindo sobre a meta das conciliações na Justiça do Trabalho, a pesquisa de Jaime Hillesheim, que enxerga na prática uma medida de flexibilização e esvaziamento dos direitos laborais associada à cultura nacional de pretensa conciliação política e de classes, bem como a percebe como direcionamento político do Banco Mundial em seus programas de preparação das estruturas estatais dos países periféricos para o atendimento das novas demandas do mercado globalizado (HILLESHEIM, Jaime. *Conciliação trabalhista: ofensiva sobre os direitos dos trabalhadores na periferia do capitalismo*. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2016).

das unidades da Empresa 3, o teto havia desabado em 2013 por ação de cupins, ferindo diversos trabalhadores), da ausência de anotação das carteiras de trabalho durante o período de treinamento dos trabalhadores (média de 17 dias), da incidência de fraude ao contrato de experiência, da ausência de recolhimento regular de FGTS, do registro irregular da jornada de trabalho, da não observância das pausas e da não observância da cadência do repouso semanal remunerado, da cobrança pelos EPI e da recusa ao recebimento de atestados médicos.

A ação foi instruída com diversos autos de infração lavrados pela fiscalização do trabalho no período, incluindo fotografias e documentos apreendidos pela fiscalização. Além da adequação das condutas citadas, sob pena de multa diária de R\$ 100.000,00 por obrigação descumprida e R\$ 5.000,00 por trabalhador atingido, o MPT postulou o pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 30.000.000,00 (trinta milhões de reais), cálculo que, de acordo com os subscritores da ação, equivaleria à soma do valor que a empresa teria sonogado em relação a cada trabalhador alcançado por suas práticas ilícitas.

Em 1º/4/2014, foi deferido pelo magistrado o pedido de tutela antecipada formulado pelo MPT, com cominação de multa diária de R\$ 50.000,00 por obrigação descumprida e R\$ 2.500,00 por trabalhador atingido.

A decisão judicial foi descumprida durante o curso do processo, fato que o MPT certificou por meio da atuação da fiscalização do trabalho, por ele demandada, razão porque em março de 2015 o MPT postulou execução provisória das multas por descumprimento das obrigações de fazer/não fazer determinadas em decisão liminar, totalizando um montante de R\$ 15.560.000,00.

Ao final do ano de 2015, após substituição do magistrado originalmente oficiante, a nova juíza responsável pelo caso entendeu que a discussão sobre os efeitos da tutela antecipada (incidência de multa) seria postergada para o provimento final, em razão de a empresa poder questionar administrativa e judicialmente os autos de infração lavrados pela fiscalização do trabalho.

Em outubro de 2016 foi prolatada sentença julgando a ação procedente em parte: embora tenha deferido a pretensão do MPT quanto à condenação da empresa ao cumprimento das obrigações de fazer/não fazer, indeferiu o pagamento da indenização por danos morais postulados e condicionou a incidência de astreintes à comprovação nos autos do descumprimento, para o que ficaram descreditados os autos de infração do MTE. Até o fechamento desse trabalho não havia desdobramentos desse processo em sede recursal.

Os dados apresentados em relação às três empresas podem ser sistematizados na tabela a seguir e, de plano, revelam uma abordagem setorizada de cada tema em ações civis públicas e TACs pontuais e específicos, chamando a atenção o fato de que apenas uma das medidas adotadas na Bahia envolveu a discussão sobre a ilicitude da terceirização (a discussão sobre contratação por cooperativa referia-se ao setor de informática da Empresa 2, e não ao teleatendimento).

Tabela 19 - Ações civis públicas e TACS no setor de teleatendimento em Salvador (2007 a 2017)

	Empresa 1	Empresa 2	Empresa 3
2007	ACP nº 703-2007.011.05.00-9 (Desistência) TAC (padrão de gestão do trabalho)	-	TAC (estágio irregular)
2008	-	-	-
2009	ADITIVO DO TAC	-	ACP nº 64000-56.2009.5.05.0025 (lide simulada)
2010	-	-	-
2011	ACP nº 930-21.2011.5.05.0017 (execução das multas do TAC) ACP nº 1115-30.2011.5.05.0191 (contratação de aprendizes) ACP nº 873-55.2011.5.05.0032 (terceirização ilícita)	-	-
2012	-	-	-
2013	-	ACP nº 849-53.2013.5.05.0033 (discriminação)	-
2014	-	ACP nº 223-18.2014.5.05.0027 (meio ambiente do trabalho)	ACP nº 240-47.2014.5.05.0191 (padrão de gestão do trabalho)
2015	-	-	-
2016	-	-	-
2017	Proc. nº 499-80.2017.5.05.0015 (execução do TAC)	-	-

Elaboração própria. Fonte: MPT digital.

d) A interação institucional entre SINTTEL-BA e MPT

Antes de concluir esse item, cumpre realizar um breve registro que se destacou entre os achados da pesquisa. A interação entre MPT e SINTTEL-BA já havia sido mencionada pelos próprios dirigentes sindicais entrevistados, que registram o recurso ao MPT, quando instados pelas empresas à pactuação de cláusulas ilícitas ou prejudiciais aos trabalhadores em

sede de negociação coletiva. Por isso, há diversas ocorrências de procedimentos deflagrados no MPT tendo o SINTTEL como parte (precisamente 22 ocorrências), seja para registrar notícias de fato, seja para instaurar procedimentos de mediação tendo o MPT como árbitro.

Entretanto, se destacou o fato de que o SINTTEL já foi parte de três TACs firmados com o MPT: dois deles em 2010, que se referiam respectivamente à prática de assédio moral e à não observância das normas de saúde e segurança (notadamente a elaboração do PCMSO e do PPRA e o cumprimento das regras de ergonomia) pelo Sindicato contra os seus empregados e trabalhadores terceirizados. Um terceiro TAC foi firmado em 2015, no bojo de um inquérito civil em face da Empresa 2, em referência aos acordos coletivos de 2013 e 2014, pactuados com a referida empresa, nos quais constavam cláusulas (respectivamente 13ª e 30ª) prevendo jornada diária de 8 horas para o labor em teleatendimento, caso houvesse compensação aos sábados, em discrepância com o teor do anexo II da NR 17, item 5.3. Nesse sentido, o MPT instou o Sindicato a não mais pactuar tal tipo de cláusula, tendo o procedimento sido arquivado em janeiro de 2017 por cumprimento do TAC³⁶⁶.

Ainda, o SINTTEL foi parte em um Inquérito Civil decorrente da previsão, nos ACTs da Empresa 3, de 2013/2014 e 2015/2016, de filiação automática dos empregados admitidos³⁶⁷, com a consequente autorização automática para desconto das mensalidades do sindicato. A defesa do sindicato, nesse procedimento, consistiu em afirmar que as referidas normas deixavam assegurado o direito de oposição do trabalhador à filiação automática, argumento que foi acatado pelo procurador do trabalho oficiante, que deliberou pelo arquivamento do feito.

Entretanto, a CCR – Câmara de Coordenação e Revisão do MPT não homologou o referido arquivamento e determinou a remessa dos autos a outro Procurador do Trabalho, para prosseguir no inquérito. Isso deu azo ao ajuizamento da Ação Civil Pública nº 52-25.2017.5.05.0005, em janeiro de 2017, que postula o cumprimento de obrigação de não fazer pelo SINTTEL-BA, por ofensa à liberdade sindical. Interessante observar que a Empresa 3 não foi parte da referida ação, que ainda pende de apreciação pelo Poder Judiciário.

3.2.2 Ações de repercussão nacional

³⁶⁶ Nada obstante, o parágrafo 5º da Cláusula 12ª do ACT firmado pelo SINTTEL com a empresa 2 em 2016 e a cláusula 13ª do ACT firmado com a Empresa 2 em 2015 reproduzem o exato teor das cláusulas 13ª do ACT 2013 e 30ª do ACT 2014.

³⁶⁷ Tal informação será retomada no Capítulo 4.

Assim como se observou em relação à atuação da fiscalização do trabalho, como decorrência da fiscalização nacional da Empresa 1 realizada nos anos de 2014 e 2015, o MPT, a partir da PRT de Pernambuco, ajuizou ação civil pública, em 2016, com pretensão de abrangência nacional a fim de judicializar as condutas desajustadas identificadas pela fiscalização nacional (Ref. Proc. nº ACP-0001075-10.2016.5.06.0006).

Nessa ação, de forma inédita em relação aos demais processos analisados, o MPT coloca como ré não apenas a Empresa 1, porém também todos os seus tomadores de serviços. Entretanto, embora registre preambularmente que reputa ilícita a terceirização praticada, o MPT não adentra à discussão dessa questão em sua petição inicial tampouco formula pedidos a respeito da regularização da forma de contratação. Em verdade, a ilicitude da terceirização é suscitada como reforço argumentativo para que as empresas tomadoras de serviços possam ser responsabilizadas solidariamente pelas obrigações discutidas na ação civil pública, que se refere centralmente ao meio ambiente laboral.

De resto, a ação consiste exatamente na judicialização dos autos de infração discutidos no item 4.1.2, abrangendo, portanto, ampla e profunda análise das questões referentes à organização do trabalho e ao meio ambiente laboral. O MPT motiva a ACP na crescente preocupação com o adoecimento laboral no setor, que é demonstrado a partir de estudo realizado em parceria com o INSS, que revela o seguinte volume de benefícios previdenciários concedidos em nível nacional a empregados da empresa 1 apenas no ano de 2014:

Tabela 20 - Benefícios concedidos pelo INSS para empregados da Empresa 1 em 2014 – abrangência nacional

Capítulo do CID	'21	'25	'31	'32	'36	'41	'42	'80	87	'91	'94	Total Geral
'Capítulo I - Algumas doenças infecciosas e parasitárias	0	0	137	0	0	0	0	0	0	1	0	138
'Capítulo II - Neoplasias [tumores]	0	0	217	0	0	0	0	0	0	0	0	217
'Capítulo III - Doenças do sangue e dos órgãos hematopoéticos e alguns transtornos imunitários	0	0	12	0	0	0	0	0	0	0	0	12
'Capítulo IV - Doenças endócrinas, nutricionais e metabólicas	0	0	125	0	0	0	0	0	0	0	0	125
'Capítulo IX - Doenças do aparelho circulatório	0	0	152	0	0	0	0	0	0	0	0	152
'Capítulo V - Transtornos mentais e comportamentais	0	0	1024	0	0	0	0	0	0	50	0	1074
'Capítulo VI - Doenças do sistema nervoso	0	0	105	0	0	0	0	0	0	28	0	133
'Capítulo VII - Doenças do olho e anexos	0	0	250	0	0	0	0	0	0	2	0	252

'Capítulo VIII - Doenças do ouvido e da apófise mastoide	0	0	44	0	0	0	0	0	0	2	0	46
'Capítulo X - Doenças do aparelho respiratório	0	0	118	0	0	0	0	0	0	9	0	127
'Capítulo XI - Doenças do aparelho digestivo	0	0	302	0	0	0	0	0	0	1	0	303
'Capítulo XII - Doenças da pele e do tecido subcutâneo	0	0	48	0	0	0	0	0	0	1	0	49
'Capítulo XIII - Doenças do sistema osteomuscular e do tecido conjuntivo	0	0	1086	0	0	0	0	0	0	279	0	1365
'Capítulo XIV - Doenças do aparelho geniturinário	0	0	199	0	0	0	0	0	0	0	0	199
'Capítulo XIX - Lesões, envenenamento e algumas outras conseqüências de causas externas	0	0	1158	0	0	0	0	0	0	144	0	1302
'Capítulo XV - Gravidez, parto e puerpério	0	0	405	0	0	0	0	0	0	0	0	405
'Capítulo XVI - Algumas afecções originadas no período perinatal	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
'Capítulo XVII - Malformações congênitas, deformidades e anomalias cromossômicas	0	0	16	0	0	0	0	0	0	1	0	17
'Capítulo XVIII - Sintomas, sinais e achados anormais de exames clínicos e de laboratório, não classificados em outra parte	0	0	142	0	0	0	0	0	0	15	0	157
'Capítulo XX - Causas externas de morbidade e de mortalidade	0	0	9	0	0	0	0	0	0	0	0	9
'Capítulo XXI - Fatores que influenciam o estado de saúde e o contato com os serviços de saúde	0	0	111	0	0	0	0	0	0	5	0	116
(vazio)	97	25	61	23	1	78	82	1629	1	7	8	2012
Total Geral	97	25	5722	23	1	78	82	1629	1	545	8	8211

Fonte: INSS – Petição Inicial da Proc. nº ACP-0001075-10.2016.5.06.0006

Assim, são pontos discutidos na ação civil pública o assédio moral, gestão por estresse, prevenção ao adoecimento, vícios na estipulação e pagamento da remuneração variável, irregularidades no cômputo da jornada e das pausas, problemas na análise ergonômica do trabalho, no programa de vigilância epidemiológica, nos Atestados de Saúde Ocupacional, e nos PCMSO e PPRA, síndrome do edifício doente, questões de iluminação, ruído, mobiliário, ergonomia e higiene do ambiente de trabalho, não fornecimento gratuito e regular de EPI, monitoramento e rigor excessivo na prescrição do trabalho, controle abusivo, exposição pública e estímulo à competição, estrutura de refeitórios e local para repouso insuficientes, entre outros pontos já mencionados.

Foi postulada tutela antecipada, cumprimento das obrigações de fazer/não fazer sob pena de multa diária de R\$ 50.000,00 e pagamento de indenização por dano moral coletivo no importe de 100.000.000,00 (cem milhões de reais).

O Juiz oficiante no caso não concedeu a antecipação da tutela, sendo que o MPT ingressou com MS e aguarda o pronunciamento do desembargador responsável a respeito da possibilidade de concessão de tutela antecipada. A ação ainda se encontrava em fase de instrução quando da conclusão desta pesquisa.

3.3 A ATUAÇÃO DO PODER JUDICIÁRIO

Considerando a opção metodológica realizada na pesquisa, a atuação do Judiciário na regulação social do trabalho no setor de teleatendimento em Salvador será aferida a partir de sua atuação nas demandas coletivas propostas³⁶⁸, bem como a partir de análise quantitativa de sua atuação no bojo das ações individuais.

Diante da evidência de que houve uso da ação civil pública pelo Ministério Público em relação a temas diversos, as decisões proferidas pelo TRT da 5ª Região serão analisadas, a partir de suas conclusões e fundamentos. Também será analisada a decisão proferida no Mandado de Segurança decorrente da interdição promovida pela fiscalização nacional do MTE, diante da sua relevância para a sinalização jurisprudencial no bojo de ação de tal amplitude.

Por outro lado, no que concerne às ações individuais, ante a impossibilidade de análise do volume significativo de ações envolvendo as empresas estudadas, será feita uma análise quantitativa das decisões, dos principais temas e dos provimentos obtidos na segunda instância.

³⁶⁸ A priorização da via coletiva no exame da atuação do Poder Judiciário considera não só o alcance geográfico e a abrangência de trabalhadores por essas demandas, mas também considerando sua relevância política e simbólica, como pontuou Jacques Commaille, ao refletir sobre os ganhos políticos verificados no processo de judicialização de demandas por direitos: Nesta perspectiva, a mobilização do direito, especialmente para reforçar o poder dos cidadãos marginalizados ou mesmo o poder de simples cidadãos comuns, contribui para um processo político. Na opinião de Michael McCann, o direito fornece simultaneamente princípios normativos e recursos estratégicos para a materialização das lutas sociais. Para este autor, o suporte empírico destas análises foi principalmente constituído pelas ações colectivas encetadas pelos juristas dos sindicatos a respeito do pay equity nos Estados Unidos, relativamente, em primeiro lugar, às mulheres, mas também aos indivíduos mal remunerados ou subvalorizados devido à sua orientação sexual ou etnia. Utilizando assim o direito e a justiça como recurso, transformando-os em instrumentos privilegiados no repertório da acção colectiva dos movimentos sociais, para Michael McCann é estabelecida uma verdadeira “bottom up jurisprudence”. Os efeitos destas estratégias em relação ao direito e à justiça não são, além disso, apenas reais e concretos, mas também simbólicos, na medida em que actuam sobre representações que os cidadãos têm daquilo a que estão submetidos e do possível papel do direito e da justiça, até adquirirem uma rights consciousness, uma consciência dos direitos ou dos seus direitos. Os estudos canadianos fornecem igualmente exemplos destas mobilizações da justiça pela sociedade civil, desta deslocação do espaço político em direcção ao espaço jurídico-judiciário para tratar de um problema que, em princípio, o político estaria incumbido de tratar. Tais mobilizações são também encorajadas pela Carta dos Direitos e Liberdades de 1982: por exemplo, recurso aos tribunais como estratégia política considerando que a referência aos direitos fundamentais poderia ser um meio privilegiado para consagrar a ideologia da “gay liberation” (Smith, 2005; Morton e Allen, 2001) (COMMAILLE, Jacques. O Modelo de Janus da regulação jurídica. O carácter revelador das transformações do estatuto político da justiça. Revista Crítica de Ciências Sociais, 87, Dezembro 2009: 95-119).

Sobre o Poder Judiciário, é fundamental firmar que se trata de instância inerte, ou seja, que depende da provocação de outros sujeitos (individuais, coletivos ou instituições) para agir, limitando-se, no bojo dessas ações, aos estreitos limites do que foi pedido pelas partes envolvidas. Dessa forma, a delimitação e as escolhas temáticas feitas pelo MPT bitolam a ação do Poder Judiciário de forma definitiva.

3.3.1 Resposta às principais demandas coletivas

Da análise empreendida em relação à atuação do MPT foi possível depreender o manejo de seis ações civis públicas no período estudado pela pesquisa (2007-2016). Entretanto, dessas seis ações, uma encontrava-se suspensa em face da possibilidade de celebração de acordo a nível nacional, um terminou por meio de acordo judicial e outra, de mais recente ajuizamento, ainda não havia sido julgada sequer pela primeira instância. Portanto, remanescem três ações civis públicas, cujas decisões serão analisadas.

Antecipa-se que uma delas consistiu em mera execução de TAC, razão porque não há discussão sobre o direito de fundo e que as duas outras decisões, em fases de conhecimento de ACP discrepam completamente em suas orientações e fundamentos.

a) ACP nº 930-21.2011.5.05.0017

Essa ACP, assim intitulada pelo procurador oficiante, destinava-se à execução do TAC e do aditivo firmados com a Empresa 1. Trata-se, pois, de ação de menor complexidade, visto que se voltava à garantia da efetividade de um título extrajudicial já formado, prescindindo, pois, da fase processual de conhecimento.

A discussão, no âmbito da ação executiva, se circunscreve à forma de saldamento da condenação e à mensuração do seu valor, sem que sejam tocadas as questões de fundo, eis que os temas objeto do TAC já haviam sido consentidos pela empresa.

De toda sorte, foram rejeitados os embargos à execução da reclamada, que interpôs agravo de petição e, em seguida, agravo regimental contra a decisão de segundo grau que denegou seguimento ao agravo de petição por não cumprimento, pela parte, do dever de trazer aos autos “o demonstrativo de cálculos no seu texto devidamente atualizados até a data em que foi interposto o apelo, ou, então, em separado, na planilha respectiva”.

Todavia, essa dilação processual ocorreu no interregno entre 2011 e 2015, sem que, em 2017, tal processo estivesse finalizado.

b) ACP Nº 240-47.2014.5.05.0191

A segunda decisão analisada foi proferida em 20/20/2016 no bojo da ação civil pública proposta contra a Empresa 3, na comarca de Feira de Santana, na qual se postulou abrangência de todas as unidades da empresa na Bahia.

Como analisado anteriormente, essa ação, que não tangencia a questão da terceirização, contém uma amplitude significativa, eis que investe contra aspectos de saúde e segurança do trabalho, em suas dimensões biofísica e psíquica, alcançando também a discussão sobre as estratégias de gestão e as práticas dela decorrentes, como o assédio moral organizacional e a gestão por estresse. O MPT postulou a condenação da empresa em obrigações de fazer/não fazer, sob pena de multa diária de R\$ 100.000,00 por obrigação descumprida e R\$ 5.000,00 por trabalhador atingido e, ainda, postulou indenização por dano moral coletivo no valor de R\$ 100.000.000,00.

Superadas as preliminares suscitadas pela empresa reclamada, a magistrada sentenciante organiza sua fundamentação quanto ao mérito da demanda, em quatro tópicos principais: assédio moral organizacional, controle do uso dos banheiros, normas de saúde e segurança e dano moral coletivo. Em relação aos dois primeiros tópicos, a fundamentação da sentença é refratária ao conjunto das alegações do MPT. O terceiro tópico é inteiramente acolhido e, por fim, o pedido de dano moral coletivo é julgado improcedente em razão do desprovimento em relação aos dois primeiros temas. A conclusão da sentença é no sentido de determinar o ajustamento da conduta da empresa às normas de saúde e segurança, sem, todavia, condená-la ao pagamento de valores condenatórios.

Em relação ao assédio moral organizacional, amparada em dois dos depoimentos acostados aos autos, entende que o desgaste das relações de trabalho após a persistência do tempo é usual e que a cobrança é algo natural em uma empresa que se vincula a resultados, sendo também comuns e toleráveis brincadeiras e pilhérias.

No julgado, o relato de sofrimento e perseguição é compreendido como “excesso de subjetivismo e sensibilidade”, que não poderia ser creditado em face do imperativo de se prestar atendimento eficaz aos consumidores dos serviços públicos e dos serviços bancários sobre os quais recaem os atendimentos prestados pela Empresa 3:

Do depoimento exarado se colhe um excesso de subjetivismo e sensibilidade, carregado de impressões e leitura muito pessoais. Ora, numa relação de emprego que supera a quatro anos é quase impossível que um empregado não sofra nenhuma medida disciplinar.

A transferência de setor, a princípio, nada tem de aflitivo ao patrimônio imaterial do ser humano trabalhador, tampouco pode se reputar ofensivo o fato de um empregado mais experiente ser designado a frequentar cursos

com iniciantes, afinal, é saudável o processo ininterrupto de aprendizado e aperfeiçoamento do trabalhador, em todas as fases do liame laboral.

As pilhérias e brincadeiras entre colegas são extremamente comuns no ambiente de trabalho, e, embora chateiem aquele que é o seu alvo, por certo, não têm o condão de macular o patrimônio subjetivo, não detendo cunho aviltante.

Com efeito, a cantilena de que a acionada tem por hábito deslogar o terminal dos operadores de telemarketing, ou mesmo determinar a permanência dos mesmos em seus postos de trabalho sem se ativarem, embora os remunere e exija a presença dos mesmos no ambiente da empresa, nos turnos designados, soa como tese absurda que não se respalda em qualquer lógica.

(...)

Neste contexto, não há como emprestar credibilidade à informação exarada pelo testigo de que a acionada bloqueava os terminais dos empregados, vedando ou retardando a prestação de serviços, pelo que, deixo de emprestar qualquer valia ao depoimento das testemunhas neste sentido.

Por outro lado, se faz extremamente razoável que a requerida exija dos seus empregados o cumprimento de metas, mormente em relação ao tempo de atendimento, afinal, o consumidor tem direito à solução ou esclarecimento das suas queixas e reclamações de modo breve e cortês.

A requerida possui metas a alcançar, como, aliás, se exige em todos os setores empresariais, nos serviços públicos, nas instituições financeiras, nos mais variados setores do mercado de trabalho.

A abordagem é significativamente individualizada na pessoa dos depoentes escolhidos para referência na sentença e a mensuração dos impactos da gestão na subjetividade é feita pela magistrada, a partir da sua percepção pessoal, dissociada de qualquer parâmetro de fundamento médico ou psicológico, que, entretanto, compunham os autos.

Nessa senda, a decisão não reconhece a prática de assédio moral organizacional na reclamada e, com isso, justificará mais à frente a improcedência da pretensão quanto à indenização por dano moral coletivo. Entretanto, defere o pedido do MPT quanto à condenação da reclamada às seguintes obrigações de fazer:

7. Abster-se de impor metas de desempenho abusivas e de penalizar, por qualquer meio, aqueles empregados que não atinjam as metas preestabelecidas;

8. Abster-se de expor publicamente rankings e avaliações de desempenho dos empregados;

9. Abster-se de tratar os empregados com rigor excessivo, estabelecendo parâmetros fixos e razoáveis de punições a serem aplicadas;

10. Abster-se de aplicar penalidades e chamar a atenção dos empregados na presença de outros colegas;

11. Expedir norma interna, com prova de recebimento por todos os empregados, contendo informação sobre o conceito de assédio moral, suas implicações no campo do relacionamento entre os trabalhadores, fixando-se procedimento de apuração e punição a todos que vierem descumprir o comando interno;.

É interessante observar a aparente contradição entre os comandos, quais sejam determinar a observância das condutas acima, o que implica reconhecer que estas não são praticadas, e, por outro lado, refutar a existência de assédio moral, como se a não observância das condutas supra não se traduzisse em assédio.

A leitura que se faz dessa aparente contradição revela exatamente o abismo entre a prescrição abstrata de direitos, e a interferência concreta do Estado no âmbito das escolhas e práticas gerenciais. Se o discurso da proteção constitucional ao meio ambiente saudável é adotado pela magistrada, de outro lado, lhe parece absurdo concretizá-lo por meio de limitação ou interferência nos imperativos econômicos de desempenho e lucro, que na sentença aparecem mediados pela ideia de satisfação do consumidor.

No segundo tópico da sentença, que é o controle do uso dos banheiros, o padrão de abordagem se centra na ideia de abuso de direito. Sem sequer mencionar o teor do anexo II da NR 17 (norma em vigor, que expressamente veda o controle do uso do sanitário), a magistrada entende que a medida se mostra razoável tendo em vista que a prática dos empregados, quando não há controle, é o abuso do direito de ausentar-se do trabalho para satisfação das necessidades fisiológicas, circunstância que teria sido evidenciada durante o período em que foi deferida pelo magistrado que a antecedeu, a tutela antecipada.

Entendo que a postura é absolutamente aceitável, uma vez que o atendimento aos usuários é ininterrupto, sendo necessário manter um número razoável de terminais em funcionamento, ademais, o empregado sujeito a jornada de seis horas já teve três oportunidades de ir ao banheiro, o que, dentro deste espaço temporal, é absolutamente compatível com um sistema fisiológico de um ser humano saudável.

Registro que, fora essas três pausas, o trabalhador poderia ir novamente ao banheiro, necessitando tão somente de autorização prévia, por evidente questão de logística de atendimento, evitando a debandada de terminais.

Ademais, o que está materializado nos autos é que, na prática, após a concessão da medida antecipatória em caráter liminar, neste feito, houve inequívoco abuso das denominadas pausas particulares.

(...)

Reside nos autos, às fls. 3538, mídia digital contendo um áudio que denota uma paródia criada por uma das empregadas da empresa em tom de ironia e pilheria, evidenciando que, para os empregados o uso livre e indiscriminado do banheiro deixou de ser para as necessidades fisiológicas, mas para utilização dos aparelhos celulares em aplicativos de mensagens instantâneas ou outro tipo de navegação, pausa para o livre recreio dos empregados.

(...)

Utilizando o parâmetro do registro do sistema informatizado da empresa ré, a respeito do login dos empregados, estabeleceu uma média do tempo de uso do sanitário e, a partir daí concluiu que não apenas o controle do uso do sanitário se fazia legítimo como que o tempo estipulado (5 a dez minutos) se mostrava suficiente:

Também durante a inspeção *in loco* a equipe aguardou ao lado de terminais de atendimento em pausa, e, ao retorno do empregado se constatou o terminal logado, em normal funcionamento, com pausas que variavam de seis a treze minutos, relatório d fls. 3708, que comprova que o tempo de cinco a dez minutos é perfeitamente razoável e permite o regular uso do banheiro.

Por fim, em relação ao tema, a magistrada revoga a tutela antecipada anteriormente deferida e indefere o pedido do MPT quanto às obrigações de fazer descritas nos pedidos 1 a 4 da petição inicial, dentre as quais se incluíam o seguinte pedido “Abster-se de restringir o uso do banheiro pelos seus empregados, permitindo-lhes sair de seus postos de trabalho a qualquer momento da jornada para satisfação de suas necessidades fisiológicas, independentemente da quantidade de vezes e de duração (tempo) que se façam necessárias, sem repercussão sobre suas remunerações e avaliações, e sem exigir compensação pela carga horária referente às pausas” que apenas parafraseia o estrito teor do item 5.7 do anexo II da NR 17, não mencionado pela sentença³⁶⁹.

Sem mencionar a recusa expressa à aplicação de norma em vigor, sem justificar o seu afastamento, o uso, em sede de ação coletiva, da noção de abuso para afastar o exercício regular do direito aproxima-se da presunção de má-fé da coletividade dos empregados da empresa 3 e deixa patente uma determinada concepção de cidadania que subjaz à lógica emprestada ao binômio direito-abuso de direito. Vale dizer que a dureza das palavras da magistrada na decisão re-vitimiza os operadores que, de tutelados pelo MPT na ação civil pública, se tornam alvo da crítica da juíza sentenciante, que neles coloca a pecha de não afeitos ao trabalho.

Por outro lado, a sentença é extremamente singela em relação aos pedidos concernentes ao meio ambiente laboral, em sua dinâmica biofísica. Nesse ponto, a magistrada registra o descumprimento das normas de saúde e segurança do trabalho atestado por parecer técnico e, em consequência, defere os pedidos de obrigação de fazer/não fazer deduzidos na petição inicial do MPT nos extensos itens 12 a 39. Mais uma vez, resulta reconhecido o descumprimento pela empresa e determinada abstratamente a obrigação de observância.

Todavia, no tópico concernente ao dano moral coletivo, que foi indeferido, a sentença simplesmente afirma que “não restaram comprovadas as práticas noticiadas na vestibular”, e o faz expressamente refutando a ocorrência de assédio moral ou de dano pelo

³⁶⁹ “Com o fim de permitir a satisfação das necessidades fisiológicas, as empresas devem permitir que os operadores saiam de seus postos de trabalho a qualquer momento da jornada, sem repercussões sobre suas avaliações e remunerações”.

controle do uso do banheiro, mas também afirmando que “também quanto ao ambiente físico de trabalho não foram verificadas situações inadequadas e aviltantes a ponto de afrontar o patrimônio imaterial de uma coletividade de trabalhadores”. É certo, portanto, que as normas de saúde e segurança não são compreendidas como direitos sociais fundamentais cuja violação, no conceito adotado pela própria sentenciante, implicaria a ocorrência do dano moral coletivo.

Nessa senda, a condenação se resume à determinação do cumprimento das obrigações de fazer/não fazer, sob pena de multa diária de R\$ 50.000,00 por ocorrência e R\$ 2.500,00 por trabalhador atingido, ressalvando, contudo, que a mera autuação por parte da fiscalização do trabalho (que, por força de lei, ostenta fé pública) não seria suficiente para ensejar o reconhecimento do descumprimento e a incidência da multa.

Nesse sentido, a pretensão já expressamente deduzida pelo MPT sobre a execução provisória do valor da multa decorrente do descumprimento das obrigações durante o período em que vigente a tutela antecipada não foi acatada pela sentença.

c) ACP nº 223-18.2014.5.05.0027

A terceira decisão analisada foi proferida no bojo de ação proposta contra a Empresa 2, após um período longo de investigações, em que os pedidos se circunscreveram às questões de meio ambiente de trabalho, restritas a uma perspectiva biofísica. Não houve nesses autos discussão, por exemplo, sobre assédio moral organizacional e controle do uso do sanitário. O MPT postulou a condenação da empresa em obrigações de fazer/não fazer, sob pena de multa diária de R\$ 10.000,00 por obrigação descumprida e, ainda, postulou indenização por dano moral coletivo no valor de R\$ 20.000.000,00.

Superadas as preliminares, o mérito da ação foi resolvido basicamente a partir da perícia judicial, que, como prova técnica que é, foi adotada pela magistrada como fundamento para conferir plena aplicabilidade ao teor dos dispositivos constitucionais, legais e regulamentares que informam a proteção ao meio ambiente laboral. Nesse sentido, a magistrada responsável por este processo afasta expressamente a alegação da empresa ré de inconstitucionalidade do anexo II da NR 17:

A proteção ao meio ambiente do trabalho é tratada pela Carta Magna, em seus arts. 196 e 200 da CF, bem como em normas infraconstitucionais, a exemplo da Lei de Política Nacional do Meio Ambiente e a CLT.

Quanto a esta última, importa ressaltar o Capítulo V, que cuida da segurança e medicina do trabalho, e dos arts. 155 e 220 ali inseridos, que delegam ao Ministério do Trabalho e Emprego a elaboração de

normas gerais e específicas sobre segurança, medicina e higiene do trabalho, cujo resultado é a Portaria n.º 3.214/78 e as várias NRs de uso diário e obrigatório nos ambientes do trabalho.

Diante dessa percepção jurídica e amparada na prova técnica, foram deferidos, a exceção de um (a respeito do qual a perícia observou regularização), todos os pedidos de obrigação de fazer/não fazer postulados pelo MPT, inclusive em sede de tutela antecipada, que, todavia, conferiu prazo de 90 dias para a empresa se adequar ao comando, para, só então, fazer incidir, por eventual descumprimento, multa no valor de R\$ 30.000,00 por descumprimento.

Todavia, em relação ao dano moral coletivo, a magistrada, embora tenha reconhecido sua ocorrência em face da violação das normas de saúde e segurança e do meio ambiente de trabalho sadio, aqui entendidos como direitos extrapatrimoniais coletivos, fixou seu valor em R\$ 300.000,00, indeferindo a pretensão do MPT quanto à condenação ao pagamento de R\$ 20.000.000,00 com respaldo nos seguintes fundamentos:

No que concerne ao *quantum*, tenho que este deve ser fixado em razão do bem ofendido, da gravidade do quantum dano, da extensão temporal da prática ilícita, da intensidade da culpa das Réis, das condições econômicas e sociais das partes envolvidas, e do caráter reparatório, punitivo, inibitório e educador da pena ora imputada, considerando ainda a possibilidade de reversão do quadro.

Arbitro, assim, a indenização devida pela Acionada, a título de danos morais coletivos, no montante de R\$ 300.000,00 (trezentos mil de reais), valor que deverá ser revertido em favor de entidades ou projetos a serem especificados em liquidação, que permitam a recomposição do dano coletivo e difuso, no prazo de trinta dias, a contar da publicação desta sentença, corrigindo-se monetariamente o valor da presente condenação a partir da data de publicação desta sentença (Lei n. 8.177/91).

A marca da subjetividade em relação ao valor do arbitramento do dano moral, que dispensa fundamentação concreta e específica a respeito da adequação ou inadequação do valor postulado às circunstâncias do caso concreto, corrobora um cenário geral de indenizações em valores relativamente baixos, inclusive na esfera coletiva, como forma de evitar o reiteradamente invocado risco de inviabilizar a atividade empresarial.

d) Mandado de Segurança nº 77-52.2015.5.06.0014

O último conjunto de decisões analisadas são oriundas do TRT da 6ª Região (Pernambuco) e foram proferidas em decorrência da fiscalização nacional contra a Empresa 1, quando, de forma inédita, em face da quantidade de riscos ocupacionais identificados, a auditoria fiscal do trabalho determinou a interdição de uma das unidades da referida empresa

na cidade de Recife. A atuação, nesse aspecto, é inovadora dentro do próprio perfil da atuação institucional do MTE, que costuma destinar medidas de interdição para casos extremos, notadamente aqueles que envolvem risco acentuado de acidentes típicos³⁷⁰. Nesse caso, o apelo dos excessivos registros de adoecimento ocupacional e a inadequação, em diversos aspectos, do ambiente de trabalho, revelou para os auditores riscos ocupacionais diversos e acentuados, que demandavam regularização imediata, sob pena de exposição da saúde de um grande contingente de trabalhadores.

Entretanto, a medida de interdição perdurou por menos de 48 horas, quando houve deferimento de liminar em sede de mandado de segurança, para suspendê-la, com respaldo na ausência de garantia da ampla defesa e do contraditório à empresa interditada, que foi surpreendida com a ação, bem como na restrição da atividade de interdição quando esta envolve atividade essencial, pelos mesmos motivos que a Lei de Greve o faz. Arrematou a magistrada com os fundamentos que a seguir transcreve-se:

Entendo, ainda, que a medida de interdição em si parece-se excessiva diante da tentativa da empresa em se adequar às exigências legais, as quais foram tratadas no relatório de interdição. Isso porque tal medida ultrapassa os limites da empresa e atinge a sociedade como um todo.

A cessação do risco iminente à saúde dos trabalhadores, objetivo máximo de tal medida, deve levar em conta a paralisação da atividade essencial à população e à própria economia do Município, considerando a extensão dos seus efeitos, ou seja, se o dano resultante dela pode ser superior ao que se deseja evitar

[...]

Ademais, como é sabido, a impetrante é a maior empregadora do Município e a paralisação de suas atividades, com a possibilidade de perda dos contratos de prestação de serviços, acarretará em demissão em massa de mais de 10.000,00 funcionários, afetando a vida particular de cada um, gerando sofrimento e angústia destes e de seus familiares, bem como a economia da localidade, sem contar com a infinidade de impostos recolhidos.

Assim, o fim econômico da empresa interditada afigura-se imprescindível ao regular funcionamento das atividades de telecomunicações e bancária (enquadrando-se no espectro de atividade essencial) e tendo influência direta na economia do Município são motivos suficientes para coibir o ato de interdição³⁷¹.

A fundamentação amparada em razões econômicas, notadamente a ameaça do desemprego, se destaca nessa decisão de caráter ainda precário (emergencial).

Nesse sentido, se demonstra a absorção pela agente responsável pela efetivação do direito do trabalho nos moldes da Constituição de 1988 da “crítica liberal” que vê no direito

³⁷⁰ FILGUEIRAS, Vitor. *Estado e direito do trabalho no Brasil: regulação do emprego entre 1988 e 2008*. (Tese de Doutorado). Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas da UFBA. Orientadora: Graça Druck. 2012.

³⁷¹ Decisão Liminar proferida no Mandado de Segurança nº 77-52.2015.5.06.0014, DJ de 22/1/2015.

do trabalho o principal obstáculo ao direito ao trabalho, numa sincera preocupação como o emprego que vem caucionando e facilitando práticas de exclusão e precarização do trabalho, na mesma medida em que servem de registro da evolução da relação de forças no mercado de trabalho³⁷².

A União interpôs mandado de segurança contra a decisão liminar, mas teve seu pleito indeferido, sob o fundamento de que a interdição efetivada não observara as regras do processo administrativo, na medida em que não concedera defesa prévia à Empresa 1 e que, por se tratar de medida extrema, ameaçava os empregos de mais de dez mil trabalhadores.

Em 13/4/2015, todavia, a decisão acima mencionada foi ratificada pela Justiça do Trabalho em sentença, com a declaração definitiva de nulidade do auto de interdição. Na oportunidade, a fundamentação adotada foi desenvolvida, tendo figurado como principais fundamentos para amparar a definitiva suspensão da interdição os seguintes:

- 1) A qualidade técnica e grau de aprofundamento do relatório de inspeção revelariam que ele não foi lavrado na data da inspeção (20/1/2015), mas ao longo de reiteradas e anteriores visitas à empresa. Por essa razão, concluiu a magistrada que o mesmo tempo dispendido na feitura do relatório deveria ter sido oferecido à empresa para ampla defesa e contraditório, antes que se procedesse à interdição;
- 2) Teria havido demonstração do interesse e esforço da empresa em se adequar às normas trabalhistas, tendo em vista que as fotografias por ela apresentadas do local de trabalho seriam bem diferentes das fotografias constantes do relatório de fiscalização. Nesse ponto, a magistrada registra que as fotografias não foram impugnadas pela União e que não é cabível dilação probatória em mandado de segurança;
- 3) Não estaria conceitualmente configurado o “risco”, com a imediaticidade defendida pelos fiscais do trabalho: “condições da impetrante, trazidas à baila pelo relatório do MTE, afiguram-se como sendo de possibilidade de acidentes e doenças laborais (perigo), mas não com a probabilidade (risco) de que isso ocorra hoje, amanhã, ou daqui a meses”;
- 4) A NR 17 não deixaria claros quais os riscos da atividade de teleatendimento e por isso, teria havido preenchimento subjetivo dessa lacuna normativa pelos fiscais do trabalho;
- 5) O conflito entre os valores constitucionais da saúde e integridade física dos trabalhadores, de um lado, e da livre iniciativa, de outro, deveria ser resolvido de acordo com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, que, no caso, imporiam a preservação

³⁷² BOLTANSKI, Luc; CHIAPELLO, Ève. *O novo espírito do capitalismo*. São Paulo: Editora WMF Martins Fontes, 2009, p. 253.

da atividade empresarial, da economia municipal, dos contratos assumidos pela empresa e dos empregos por ela gerados;

6) Por fim, foi identificado abuso de autoridade administrativa por parte dos auditores e auditoras do trabalho envolvidos na operação, cuja conduta foi tachada de desproporcional, já que poderiam ter exigido adequações no ambiente de trabalho antes de proceder à interdição, a qual gera consequências gravosas para toda a sociedade.

7) A questão do tempo que levam as instituições para aferição das violações e adoção de medidas efetivas a respeito dos problemas, tão evidenciada na demonstração dos dados alusivos ao MPT e ao MTE, que certamente também são compartilhados pela Justiça do Trabalho, foi levantada pela magistrada como evidência da paulatina regularização da conduta da empresa:

A fiscalização vem se desenrolando desde 2013 e se não houvesse o mínimo de tentativa da impetrante em sanar as irregularidades a interdição já teria sido levada a cabo há mais tempo. Deixar transcorrer quase dois anos com a situação crítica apresentada, que, frise-se, não mudou (segundo a impetrada) e vir a, sumariamente, interditar o estabelecimento ao argumento de risco à saúde dos trabalhadores, apresenta-se como desproporcional a conduta da Administração, haja vista que o meio adequado não é razoável ao fim perseguido.

8) Também considerou que os fiscais incidiram em abuso da autoridade administrativa, porque, em relação a alguns aspectos da gestão empresarial (remuneração variável e assédio moral), teriam excedido os limites do poder de polícia, já que não poderia ultrapassar as fronteiras da “legalidade estrita” e das próprias competências administrativas da fiscalização do trabalho:

Acontece que ao adentrar em questões como forma de estipulação de metas para recebimento de remuneração variável e tratar questões de assédio moral, os auditores-fiscais do trabalho o fizeram em interpretação ampliada das normas o que lhes é vedado considerando as funções do Estado.

9) Igualmente, entendeu a Juíza que, ao enfrentar a questão da terceirização, os fiscais estariam usurpando competência da Justiça do Trabalho.

Cumpram ressaltar no julgado a prevalência de fundamentos de ordem administrativista, em detrimento de fundamentos de ordem constitucional ou trabalhista.

Houve destacada preocupação quanto a não “surpreender” a empresa, que, segundo a própria decisão, vinha sendo fiscalizada desde 2013, quanto a não adotar medidas de caráter emergencial para reagir a danos cuja ocorrência, se existente, se materializaria em longo prazo e, sobretudo, quanto a uma atuação “excessiva” do Estado em prejuízo do desenvolvimento da

atividade econômica e da sua potencial geração de empregos. Tais excessos foram definidos de forma legalista, a partir daquilo que não estava respaldado na literalidade das leis e normas vigentes. Interessante pontuar que na maior parte dos aspectos declinados pela fiscalização se invoca o cumprimento da normatização vigente, especificamente o anexo II da NR 17, que já havia concedido aos empregadores, quando editada em 2007, prazo de 5 anos para adequação das obrigações mais complexas.

Dessa decisão a União interpôs recurso ordinário, que foi igualmente desprovido pelo Tribunal Regional do Trabalho. No acórdão, reafirma-se a ausência de competência dos auditores fiscais do trabalho para discutir questões sobre sistema de remuneração variável, assédio moral e terceirização ilícita. Aqui a decisão é contraditória eis que reconhece que a jurisprudência autoriza a lavratura de autos de infração a respeito da terceirização ilícita, por exemplo, mas afirma que isso não se estenderia à interdição. A decisão também menciona a controvérsia sobre a questão da terceirização na Justiça do Trabalho, embora a decisão tenha sido proferida em 2015 e a matéria esteja uniformizada pela SBDI-1 do TST ao menos desde 2011, como mencionado no capítulo 2.

No mérito, a decisão reproduz os fundamentos da sentença no sentido de que a medida extrema da interdição fora adotada sem que houvesse sido concedido prazo para que a empresa regularizasse as condutas anteriormente, embora o próprio acórdão reconheça que a fiscalização ocorria desde 2012. Agita-se com ofensa ao contraditório e à ampla defesa, que aqui adquiriram amplitude de uma oportunidade não para defender a conduta apontada como ilícita, mas também para regularizá-la. E, em seguida, é o tempo da fiscalização resgatado: se se fiscalizava desde 2012 porque não concedeu à empresa, nesse período, prazo para regularização?

A decisão se constrói em torno do signo da excepcionalidade da medida de interdição, reputada incabível para situação como adoecimento ocupacional, que é minimizada:

Essa medida extrema de interdição não se mostra razoável nem proporcional ao "imminente risco de dano à saúde dos trabalhadores" alardeado no relatório técnico, pois, na minha ótica, o conceito conferido à expressão "imminente risco e dano à saúde" relaciona-se ao elevado grau de probabilidade de um empregado adoecer ou ter sua integridade física atingida repentinamente no local de trabalho, tal como poderia correr em virtude de superexposição a gases ou por uma explosão, no que não se enquadra, de forma alguma, as lesões por esforço repetitivo e os problemas auditivos e vocais relatados pelos auditores fiscais, os quais não causam lesões graves à integridade física do trabalhador (NR-03 do MTE) e ainda demoram anos para se consolidarem e serem diagnosticados.

Também como fundamento, mais uma vez, a questão da geração de empregos e da proteção aos interesses dos consumidores dos serviços prestados pela empresa impetrante é levantada, como defesa final da finalidade econômica da interdita.

A decisão se complexifica quando a essencialidade das atividades da empresa é invocada como fundamento e, para tanto, a paralisação das atividades por interdição é equiparada, para todos os efeitos, à paralisação das atividades pelo exercício do direito de greve.

Embora o fundamento da primeira seja imperativo de ordem pública no sentido de manter a saúde e integridade dos que laboram e a segunda seja um instrumento de busca pela melhoria das condições de trabalho, na narrativa judicial elas se confundem porque tratadas são no signo uniforme em que foi possível reuni-las: impedimentos indesejáveis à reprodução do capital.

Nessa linha, sequer a discussão que já se faz, inclusive no âmbito do OIT, sobre a restrição do rol de atividades essenciais como garantia do exercício do direito de greve, se transpõe ao contexto da essencialidade da atividade a despeito dos prejuízos à saúde dos que laboram, levando a situação a uma analogia absurda:

Portanto, o fim econômico da empresa interdita, na espécie, afigura-se imprescindível ao regular funcionamento do serviço de atendimento aos clientes dos bancos e empresa de telefonia, todos de atuação em território nacional, enquadrando-se, portanto, no mesmo espectro de abrangência de que trata aquilo que se denomina "atividade essencial" para fins de coibir atos como o que aqui impugna a agravante.

Dentro deste contexto, cite-se que o artigo 10 da Lei nº 7.783/89, ao fixar condições ao exercício do direito de greve dos trabalhadores, estabelece como serviços ou atividades essenciais, "telecomunicações" (inciso VII) e "compensação bancária" (inciso XI) - em ambas as hipóteses relacionando-se com o objeto social das empresas tomadoras dos serviços prestados pela impetrante -, restringindo, em casos tais, a deflagração do movimento paralisista.

Nessa mesma lei, resta, ainda, estabelecido que eclodida a greve nos casos previstos no dispositivo citado no parágrafo antecedente, devem ser estabelecidas negociações de modo a manter 'em atividade equipes de empregados com o propósito de assegurar os serviços cuja paralisação resultem em prejuízo irreparável, pela deterioração irreversível de bens, máquinas e equipamentos, bem como a manutenção daqueles essenciais à retomada das atividades da empresa quando da cessação do movimento'.

Assim, se há limitações ao exercício do direito de paralisação das atividades laborais em razão da essencialidade dos serviços, essa restrição também é extensiva à imputação de penalidade de ordem suspensiva da atuação empresarial do estabelecimento, pois a restauração desta última não depende da simples contratação de empregados temporários, especificamente quando - como ocorrido no caso vertente - a vedação abrange todo o setor de teleatendimento aos bancos e empresa de telefonia - atividade especializada prestada pela empresa impetrada.

Face a essa realidade, resta apenas manter a sentença impugnada que suspendeu os efeitos do auto de interdição de fl. 295, lavrado pela Superintendência Regional do Trabalho e Emprego em Pernambuco (MTE), ante a sua desproporcionalidade à realidade fática identificada.

Nesse contexto, a ponderação de Hillesheim, no sentido de que se de um lado a proteção laboral aparece como necessidade do sistema capitalista para a garantia de que os trabalhadores a ele se sintam pertencentes e assim adiram ideologicamente, de outro, a mesma proteção é solapada sob o argumento de que não pode ser garantida diante das contingências do próprio sistema, tornando a normatividade trabalhista um pacto de natureza provisória e incompleta³⁷³.

Interessante também observar que quando se coloca a essencialidade do serviço como argumento, o funcionamento da empresa capitalista é descrito a serviço do consumidor, e não a serviço do lucro, forma de apresentação já descrita por Boltanski e Chiapello como mais palatáveis e infensas à formulação da crítica:

Nos anos 90, sempre são mobilizados os argumentos mais clássicos invocados para defender o capitalismo. Entre eles, o tema das liberdades é, evidentemente, o mais presente. A ele se associa outro argumento, não menos tradicional, que consiste em ressaltar que a empresa está a serviço dos consumidores (sempre foi mais legítimo dizer que a empresa serve os clientes, e não enriquece os proprietários). Essa generalização é muito fácil nos anos 90, em vista da focalização no cliente proposta pelos novos dispositivos³⁷⁴.

Também não se pode deixar de mencionar a abertura a juízos não declarados que subjaz ao uso supostamente neutro das ideias de razoabilidade e proporcionalidade, preenchidos, de fato, pelos fundamentos que o julgador desejar utilizar. O que é razoável e proporcional dentro da ordem do capital certamente não é razoável e proporcional dentro da ordem do trabalho e é sob esse signo que se camuflam, muitas vezes, posições ideológicas que permeiam a atuação institucional.

Não houve recurso da AGU contra a decisão de segundo grau.

3.3.1.1 A interação entre o SINTTEL-BA e o Poder Judiciário na via coletiva

Embora não tenham sido mencionadas como parte importante da atuação sindical pelos dirigentes entrevistados, pesquisa no sítio virtual do TRT da 5ª Região informa o

³⁷³ HILLESHEIM, Jaime. *Conciliação trabalhista: ofensiva sobre os direitos dos trabalhadores na periferia do capitalismo*. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2016, p. 274.

³⁷⁴ BOLTANSKI, Luc; CHIAPELLO, Ève. *O novo espírito do capitalismo*. São Paulo: Editora WMF Martins Fontes, 2009, p. 123.

ajuizamento de duas ações civis públicas pelo SINTTEL-BA no período abrangido pela pesquisa.

Em 2008, o SINTTEL fez uso da ACP nº 306.2008.001.5.05.00-0 contra a Empresa 2 para questionar a aplicabilidade do anexo II da NR 17 aos teleoperadores cujos contratos de trabalho já se encontravam em vigor ao tempo da edição da norma. Entendeu o SINTTEL-BA que a previsão no sentido de que haveria um intervalo intrajornada de 20 minutos, não computado na jornada de trabalho, em detrimento de um intervalo de 15 minutos, que supostamente era computado na jornada, estenderia o período total de permanência dos trabalhadores no âmbito da empresa, configurando alteração contratual lesiva.

No entanto, essa ação foi julgada improcedente nas duas instâncias ordinárias e o recurso de revista teve seu seguimento denegado. O fundamento do julgamento foi prevalência da proteção à saúde e segurança, bem como o fato de que, em contrapartida, foram criados dois intervalos remunerados de 10 minutos, o que, de toda sorte, afastaria o prejuízo aventado. Embora o Sindicato se manifeste favoravelmente à norma de saúde e segurança e hoje realize ampla defesa do anexo II da NR 17, é interessante pontuar que, num primeiro momento, a perspectiva patrimonial tenha prevalecido.

Por outro lado, em 2010, o SINTTEL ajuizou em 2010, contra a Empresa 1, a ACP nº 1139-76.2010.5.05.0032, por meio da qual se discutia a conduta da reclamada de restringir o pagamento do PLR aos empregados que estivessem ativos até 01/06/2010. No ensejo, o Sindicato postulou que fossem ressarcidos aos trabalhadores os descontos relativos aos dias de greve, realizada para questionar a condução do PLR pela empresa.

Duas questões despontam dessa ACP: primeiramente a conduta sindical de questionar judicialmente os termos do próprio acordo celebrado e, segundo, a referência à ocorrência de greve com duração de dias, que havia sido negada não apenas pelos próprios trabalhadores como pelos dirigentes sindicais ouvidos, muitos dos quais já eram dirigentes ao tempo dos fatos. A fragilidade do sindicato no processo negocial, que implica o recurso ao Poder Judiciário como alternativa ao que não se conseguiu firmar em mesa de negociação e a perda da narrativa da greve no âmbito da categoria, seja pelos operadores, seja pelos dirigentes, é sintomática.

Nessa ação, o sindicato logrou êxito em relação ao PLR dos empregados mais antigos, se valendo da jurisprudência do TST consubstanciada na Súmula nº 451³⁷⁵, porém

³⁷⁵ “Fere o princípio da isonomia instituir vantagem mediante acordo coletivo ou norma regulamentar que condiciona a percepção da parcela participação nos lucros e resultados ao fato de estar o contrato de trabalho em vigor na data prevista para a distribuição dos lucros. Assim, inclusive na rescisão contratual antecipada, é devido

não obteve sucesso em relação aos descontos dos dias parados, eis que não havia sido feito acordo com a empresa nesse sentido quando do retorno do movimento paredista.

3.3.2 O perfil da atuação do Poder Judiciário em face das demandas individuais

Sem a pretensão de realizar uma análise qualitativa da atuação do Poder Judiciário em face das demandas coletivas, nesse tópico, busca-se particularmente destacar o papel regulatório relevante que é exercido pela Justiça do Trabalho no julgamento das múltiplas demandas individuais perante as quais é colocado, o qual reverbera em comandos que podem estimular ou desestimular as práticas empresariais e, igualmente, os exercícios de resistência e de provocação das instituições pelos trabalhadores.

A parte dos trabalhadores que, após a experiência do emprego no teleatendimento, recorre ao Poder Judiciário é reduzida, considerado o universo total de trabalhadores que passam pelo setor.

Considerando os dados da SEI, já apresentados no capítulo 2 (e já considerados subnotificados), é possível afirmar que, no período de 2007 a 2016, no mínimo 84673 passaram pelo setor de teleatendimento. No entanto, observados os dados da Justiça do Trabalho a respeito do número de ações ajuizadas contra as três maiores empresas do setor (incluindo dados até junho de 2017 e sem filtrar apenas as ações de operadores de teleatendimento, mas incluindo trabalhadores de outras categorias que porventura tenham demandado contra as referidas empresas) é possível verificar que, até 2013, havia o seguinte quantitativo de processo, entre arquivados e ativos:

Tabela 21 - - Número de processos judiciais tendo como parte as Empresas 1, 2 e 3 entre 2013-2017 (Dados extraídos do SAMP - sistemas dos processos físicos)

	Empresa 1	Empresa 2	Empresa 3	TOTAL
Quantidade de processos relacionados	1594	1046	836	3476

Fonte: SAMP – TRT da 5ª Região. Elaboração própria.

Por outro lado, dados extraídos do PJE (que cadastra todos os processos a partir de maio/2013), informam, em junho de 2017, o seguinte contingente de processos contra as mesmas empresas:

Tabela 22 - Número de processos judiciais tendo como parte as Empresas 1, 2 e 3 entre 2013-2017 (Dados extraídos do PJe)

	Empresa 1	Empresa 2	Empresa 3	TOTAL
Quantidade de processos relacionados	1875	3026	878	5779

Fonte: PJe – TRT da 5ª Região. Elaboração própria.

o pagamento da parcela de forma proporcional aos meses trabalhados, pois o ex-empregado concorreu para os resultados positivos da empresa”.

Donde se extrai que o somatório total das demandas ajuizadas contra as três empresas no período (9.255), representa pouco mais de 10% do total de trabalhadores que, se não experimentaram situações particulares de violações de direitos, foram submetidos ao padrão de gestão e aos indicadores delineados no capítulo 2.

Também corroborando o que já fora colhido nas entrevistas, uma análise, por amostragem, dos acórdãos julgados pelo TRT da 5ª região em processos envolvendo essas três empresas no ano de 2015³⁷⁶, foi possível observar a prevalência da discussão sobre terceirização ilícita no setor bancário (com pedido de reconhecimento de vínculo empregatício direto com os bancos reclamados, aplicação das normas coletivas dos bancários e da jornada especial dos bancários) nas ações envolvendo as empresas 1 e 2.

Também em relação a essas empresas, os pedidos que mais apareceram, em seguida à discussão da terceirização, foram assédio moral (pedido de indenização por danos morais) e doença ocupacional (pedidos de reintegração, pensionamento, indenização por danos morais e materiais).

A empresa 3, por sua vez, apresenta um perfil diverso, com prevalência das demandas em que se discutia a aplicação da penalidade de justa causa. Seguem essa ocorrência, em menor quantidade, pedidos de rescisão indireta do contrato de trabalho, por rigor excessivo e assédio, bem como pedidos de indenização em razão de assédio moral, notadamente pelo controle do uso do banheiro.

Do perfil dessas demandas individuais pode-se aventar dois fatores que movem a provocação do Judiciário pelos trabalhadores.

De um lado, situações extremas em que os empregados foram acometidos de punições graves ou de adoecimento profissional ou ainda que foram vítimas de situações acentuadas de assédio.

De outro lado, a perspectiva de ganho financeiro em relação ao tema da terceirização ilícita no setor bancário, a respeito do qual o TRT foi relativamente assertivo, com prevalência de acolhimento da pretensão dos trabalhadores nesses casos, anima a mobilização do Judiciário. Esse dado é interessante quando considerada a omissão a respeito do tema na via coletiva, seja pela ação sindical, sejam pela ação do MPT e até da fiscalização do trabalho.

Importante verificar que os pleitos judicializados se distanciam, de forma significativa, das queixas e percepções dos trabalhadores sobre o seu cotidiano de trabalho, de

³⁷⁶ Nesse ano há um decréscimo significativo do número de julgados do TRT em relação às empresas de teleatendimento, fato que pode ser atribuído à decisão do Min. Teori Zavascki em setembro de 2014, determinando a suspensão dos processos em que discutida terceirização de serviços no setor de telecomunicações, discussão apresentada no capítulo 2.

modo a revelar que a “tradução” jurídica das demandas e dos inconformismos não traslada ao Judiciário os inconformismos efetivos da categoria. Inajá Oliveira de Borba, em pesquisa semelhante realizada em Porto Alegre, pontua também o distanciamento entre o objeto de análise do Judiciário e a realidade identificada pela literatura médica e sociológica³⁷⁷.

Sobre o resultado dos julgamentos é importante frisar que a questão da terceirização foi predominantemente resolvida no sentido da identificação da sua ilicitude, sobretudo em relação ao setor bancário. Por outro lado, em relação às punições por justa causa, mesmo quando decorrentes de aplicação da escala pedagógica por faltas ao serviço, a ação do TRT da 5ª região prevaleceu no sentido de legitimar a conduta empresarial, chancelando diversas dispensas por justa causa em razão de desídia.

Em relação aos casos de assédio moral e adoecimento, a abordagem individualizada – já identificada em pesquisa anterior³⁷⁸ – fez com que parte importante dos pedidos fossem indeferidos por ausência de provas, seja da conduta assediadora ou do controle do uso do sanitário, seja por ausência de demonstração do nexos causal.

3.4. INSS, AGU E A POSSIBILIDADE DAS AÇÕES REGRESSIVAS

Por fim, concluindo o mapeamento sobre a ação estatal institucionalizada na regulação do trabalho no setor de teleatendimento, não se pode perder de vista a instituição que atua na “ponta” do processo de precarização do trabalho, qual seja, o adoecimento dos trabalhadores. O INSS, ao acolher trabalhadores doentes, em razão do trabalho ou não (quando não há reconhecimento e emissão de CAT), compõe a rede estatal de proteção ao trabalho no momento de infortúnios e, ao fazê-lo, mensura os impactos do trabalho em determinados setores sobre a saúde da população de trabalhadores envolvidos.

Incumbido da gestão dos benefícios e contribuições, a autarquia previdenciária tem poder de regulação indireto por meio do braço da Advocacia Geral da União – AGU, através da recente atuação desse órgão via ações regressivas contra empresas que oneram a Previdência Social em razão do adoecimento sistemático de seus trabalhadores, numa ação de caráter ressarcitório e também pedagógico.

³⁷⁷ BORBA, Inajá Oliveira de. Teleoperadores: onde lhes dói? Estudo comparativo entre os dados disponíveis na literatura especializada sobre suas queixas e o objeto de ações trabalhistas ajuizadas por empregados. In: HORN, Carlos Henrique; COTANDA, Fernando Coutinho (Orgs.). *Relações de trabalho no mundo contemporâneo: ensaios multidisciplinares*. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2011. pp. 557-582.

³⁷⁸ DUTRA, Renata Queiroz. *Do outro lado da linha: poder judiciário, regulação e adoecimento dos trabalhadores em call centers*. São Paulo: LTr, 2014.

Esse, aliás, um dos resultados da fiscalização nacional do Ministério do Trabalho contra a Empresa 1, que implicou, também em Pernambuco, no ajuizamento, perante da Justiça Federal da ação regressiva nº 0802548-90.2015.4.05.8300, em que o impacto orçamentário dos 330 benefícios de natureza acidentária pagos aos trabalhadores da categoria e ex-empregados da referida empresa é cobrada.

Via Lei de Acesso à Informação, foi demandado ao escritório da AGU na Bahia a respeito de eventual manejo de medida similar no Estado, considerando os números apresentados no capítulo 2 (1123 auxílios doenças acidentários concedidos entre 2007 e 2016 a trabalhadores empregados das três maiores empresas atuantes em Salvador), porém a resposta foi negativa.

3.5. PADRÕES DA ATUAÇÃO INSTITUCIONAL: TEMPO, IDEOLOGIA E INTERVENÇÃO LIMITADA

Nesse capítulo foram amalgamados dados sobre a atuação das principais instituições estatais de regulação do trabalho. Os dados permitem aventar padrões de atuação institucional, bem como padrões de interação entre essas mesmas instituições.

É de se registrar, a partir dos elementos levantados, que as diversas instituições suscitadas têm perfis e papéis diversos dentro da arquitetura constitucional de regulação das relações de trabalho, entretanto, existem alguns traços marcantes no agir prevalecente em todas as instituições que podem ser considerados comuns.

Não se pode perder de vista que, enquanto braços do Estado que são, as instituições e os agentes por elas responsáveis guardam relativa independência em relação às forças capitalistas dominantes, estando inseridas na estrutura que garante a forma jurídica adequada ao funcionamento da economia capitalista, sem deixar de ser, ao mesmo tempo, suscetíveis à ação de forças contra hegemônicas, como observou Poulantzas³⁷⁹.

Nesse sentido, identificam-se padrões que prevaleceram no tempo e espaço de forma mais contundente, sem deixar de registrar, como de fato já se fez, práticas divergentes que rompem esses mesmos padrões. **Todavia, o padrão identificado como prevalecente envolve intervenção limitada em face das violações legais, seja pela dilação temporal excessiva na reação, seja pela omissão/seletividade em relação a aspectos relevantes das práticas empresariais ilícitas, seja ainda pela adesão ideológica à premissa de inevitabilidade de**

³⁷⁹ POUTLANZAS, Nicos. *O Estado, o poder, o socialismo*. Rio de Janeiro: Edições Graal, 1980.

um modelo de gestão incompatível com a normatividade posta, implicando disputa e esgarçamento dos sentidos desses mesmos comandos jurídicos.

Em razão de comportamentos omissivos ou comissivos, portanto, o padrão geral das instituições estudadas revela, na prática (ainda que com orientação discursiva diversa), tolerância com as violações legais desenvolvidas no setor de teleatendimento, na medida em que assegura, predominantemente, impunidade àquilo que Wilson Ramos Filho denomina de “delinquência patronal”³⁸⁰.

A análise dos dados levantados revela que, em regra, há duas condutas possíveis: a postura proativa de regulação (de abordagem individual ou coletiva) e a omissão. Em ambos os casos, a lentidão do processo (inclusive em relação à frustração da expectativa de uma ação destes entes) é contrastante com a forma que o padrão de gestão predatório do teleatendimento contrata trabalhadores (curta duração dos contratos de trabalho). Como consequência, os eventuais êxitos destas ações não são aproveitados por quem sofreu a lesão.

No fundo, a regulação institucional acontece fora do tempo (demoradíssima em comparação com as vivências do trabalho e o “prazo de validade” dos trabalhadores nas empresas³⁸¹) e fora do espaço (intervenções qualitativamente ineficientes contra o padrão de gestão em si) do trabalhador de teleatendimento.

A omissão fica expressa no número ações institucionais diante da demanda apresentada e também diante da omissão em relação a alguns temas centrais (quando, mesmo existindo uma ação, essa não abarca temáticas demandadas).

Em relação à regulação proativa, duas observações merecem ser apresentadas: 1) Quando essa regulação tem uma abordagem individual, ela tem um caráter restrito (abordagem de pontos específicos de ilicitude, perdendo de vista o conjunto de práticas que conformam a gestão empresarial predatória enquanto totalidade) e ostenta caráter individualista-patrimonial (ações do MTE/AFT e ações judiciais individuais). Além disso, dá-se margem para penalizar o indivíduo de acordo com o padrão de referência do próprio modelo predatório de gestão; 2) Quando essa regulação tem abordagem mais coletiva, ela pode até alcançar e discutir a gestão empresarial predatória em um nível mais profundo, porém, as suas respostas são lentas e limitadas; os ganhos, quando existem, se limitam a

³⁸⁰ RAMOS FILHO, Wilson. A conciliação como obsessão no capitalismo descomplexado. In: GUNTHER, Luiz Eduardo; PIMPÃO, Rosemarie Diedrichs (Coords.) *Conciliação: um caminho para a paz social*. Curitiba; Juruá, 2013, p. 69-96.

³⁸¹ Basta observar que, embora no setor prevaleçam contratos de trabalho com duração inferior a um ano, em alguns dos casos analisados nesse capítulo, o encaminhamento de denúncias pelo MPT ou a solução judicial de questões excedeu o período de 8 anos.

novas tentativas de coerção das empresas à mudança de comportamento/adequação de conduta; a tônica é a não penalização da gestão empresarial pelos prejuízos já causados, o que, quando excepcionalmente acontece, traduz-se em valores reduzidíssimos em face do porte das empresas envolvidas; há, por fim, um debate sobre política de trabalho de caráter institucional, que varia desde o reconhecimento da gestão predatória à minimização e a naturalização das práticas como próprias do sistema competitivo (quando não uma defesa direta da posição da empresa).

Com base na bibliografia revisada e na pesquisa empírica empreendida é possível constatar que essa regulação formal é ineficaz no sentido de punir o empregador e **está distante dos trabalhadores**, além de ter um aparato subdimensionado diante da demanda.

Essas deficiências conduzem a pensar ações do próprio trabalhador que ofensivas/defensivas contra essas lesões. Na dinâmica da regulação do trabalho, embora as inúmeras limitações das ações dos trabalhadores, há algo que as diferencia dessa regulação institucional: a aptidão para respostas imediatas (contrapondo-se à lentidão institucional) e concretas no espaço de trabalho (em contraposição às medidas abstratas-jurídicas prescritas).

É importante registrar que as coerções praticadas, quando tardias ou quando insuficientes do ponto de vista coercitivo (por exemplo, indenizações de valores irrelevantes para o porte das empresas envolvidas) equivalem à própria ausência de coerção num dado espaço-tempo da reprodução capitalista e da exploração do trabalho.

Por outro lado, é importante observar que, do ponto de vista regulatório, as instituições funcionam, nas interações entre si, por meio de freios e estímulos que culminam em conclusões específicas. No caso analisado nessa pesquisa, observou-se a prevalência de conclusões conservadoras na dinâmica regulatória, eis que o comando final apresentou perspectivas de preservação da ordem, ainda quando houve atuações mais incisivas por parte dos agentes de provocação. Ou seja, ainda quando a fiscalização do trabalho ou o MPT se aprofundam e endurecem suas práticas contra as empresas (o que se prefigurou como atuação extraordinária), encontram no Judiciário a instância última de conservação e manutenção do padrão de regulação prevalecente. É nessa relação dialética que se afirmam as características da regulação pública, que se consolida apesar das disparidades eventualmente havidas no bojo de alguma das instituições envolvidas.

Nesse sentido também, impende destacar que a atuação sindical na provocação das instituições públicas é nula ou relativa a temas periféricos, apresentando-se o sindicato, na

disputa da regulação, mais como alvo de controle das instituições do que propriamente como sujeito ativo das dinâmicas regulatórias.

O primeiro aspecto comum que se observa entre as duas instituições que possuem capacidade de agir independente de provocação foi o silenciamento, nas atuações-padrão, a respeito da matéria da terceirização, que, como já visto, é reputada ilícita nos termos em que praticada. A Auditoria Fiscal do Trabalho somente na fiscalização nacional passa a autuar os tomadores de serviços; e o Ministério Público do Trabalho, na maior parte das ações civis públicas ajuizadas na Bahia, omitiu-se sobre tal aspecto, vindo a tratar o tema apenas em 2011. O Judiciário que, por sua vez, lida com o tema apenas mediante provocação, na oportunidade do julgamento da única demanda coletiva identificada a esse respeito, legitimou a prática empresarial; ao passo que, nas demandas individuais prevaleceu posicionamento no sentido de repudiar a prática.

Daí se deduz, portanto, que uma das principais práticas precarizantes do setor, embora deslegitimada pelo direito posto durante o período abrangido pela pesquisa, se institucionaliza pela absoluta ausência de coerção por parte das instituições competentes a respeito do tema. A flexibilização pelo descumprimento da legislação, já apontada por Krein³⁸², é reforçada pela impunidade da prática.

Exatamente no que essencial para o modelo de dominação praticado (a forma contratual precária) se observa o recuo estratégico das instituições, que dentre justificativas formais e seletivas, encetam na prática uma postura de tolerância.

Se é verdade que o Judiciário emprestou resposta assertiva às demandas individuais que veicularam o tema³⁸³, também é verdade que, quando foi provocado pela via coletiva a fazê-lo, não proferiu resultado idêntico, mas declarou a licitude da terceirização.

É a atuação coletiva (aqui compreendidas, grosso modo, todas as atuações que implicam o alcance de grande quantidade de trabalhadores, porque afetas a práticas empresariais gerais) o campo onde as instituições mais poderiam demonstrar sua potência regulatória e o agir contra hegemônico do Direito do Trabalho na dinâmica capitalista. Não coincidentemente, é também na via coletiva em que se observaram posturas denunciadoras mais vacilantes e que questões jurídicas latentes foram afastadas por fundamentos de natureza econômica e política, a pretexto de contemplar a imperatividade das conveniências

³⁸² KREIN, José Dari. *Debates contemporâneos: economia social e do trabalho*, 8: as relações de trabalho na era do neoliberalismo no Brasil. São Paulo: LTr, 2013.

³⁸³ Não sobeja rememorar que tal ação nas demandas individuais, alcançará, quando muito, 10% dos trabalhadores que optam pela litigância e que, ainda que fosse uniforme em 100% desses casos, pela sua importância proporcional, não teria o condão de instar a revisão da prática na seara econômica.

necessárias à reprodução do capital (vide a forma de tratamento emprestada ao controle do uso do sanitário na ação civil pública proposta contra a empresa 3 e as decisões proferidas no caso da interdição da empresa 1 em Recife).

A necessidade de preservar empregos, manter a economia local em funcionamento e prestar atendimento aos consumidores dos serviços são fundamentos que se mostram oponíveis a toda e qualquer normatividade, instaurando uma racionalidade própria e infensa à razão constitucional, numa verdadeira colonização do direito pela esfera privada e infensa ao controle democrático que é o mercado. A complacência dos agentes de regulação do trabalho, no caso, aparece como parte integrante da política de incentivos fiscais concedidos para as empresas do setor para se instalarem no nordeste gerando empregos e revelam, também assim, a face seletiva da ideia de não-intervenção estatal na economia que o neoliberalismo preconiza.

As “escolhas” dos agentes públicos no cumprimento de seus misteres, que não se apresentam como tal e não se submetem ao crivo público de legitimidade, também envolvem não enfrentar os direcionamentos que orientam a gestão do trabalho e, assim, o exercício da liberdade de iniciativa pelas empresas. Vê-se que a “caixa-preta”³⁸⁴ da organização do trabalho e do *modus operandi* da empresa capitalista não é aberta nem pela fiscalização do trabalho, nem pelo MPT, tampouco pelo Poder Judiciário, em suas práxis dominantes.

A concentração das instituições em relação aos pontos marginais à organização do trabalho e que não alteram seus contornos principais, bem como a fuga em direção a comandos abstratos (“não assediar”), em detrimento de comandos que se aproximam de alguma materialidade concreta (“não utilizar a aderência como critério para remuneração variável”, por exemplo) revelam que a regulação jurídica institucional, embora justifique sua existência em prol da manutenção de um patamar mínimo de proteção ao trabalho, funciona com limites claros, que são conformados constantemente pelas novas nuances da empresa capitalista.

A debilidade da atuação coletiva que implique efetivos impulsos de transformação das formas de exploração no trabalho igualmente decorre da dificuldade de se situarem formas de ação que transcendam a esfera do indivíduo e que percebam na coletividade dos trabalhadores (inclusive enquanto classe) destinatários das medidas regulatórias de proteção. Nesse sentido, tanto o funcionamento prevalentemente individualista do processo judicial quanto a conformação da tutela jurídica aos limites do contrato de trabalho atuam,

³⁸⁴ BOLTANSKI, Luc; CHIAPELLO, Ève. *O novo espírito do capitalismo*. São Paulo: Editora WMF Martins Fontes, 2009, p. 393.

impulsionados, ademais, pela perspectiva cognitiva individualista, prisma pelo qual se conforma a racionalidade neoliberal.

Nesse sentido, é interessante observar a atuação das instituições mais assertiva em casos considerados extremos: esses casos normalmente envolvem a vitimização específica de um indivíduo de forma acentuada (pelo adoecimento ou por circunstância de assédio moral), mas essa mesma assertividade não se apresenta quando se tratam de medidas de prevenção coletiva ao adoecimento ou de interferência nos dispositivos de gestão que engendram e naturalizam o assédio organizacional contra todos os trabalhadores.

Nesse sentido, a ponderação de Boltanski e Chiapello quando observam, à luz do conteúdo da crítica das sociedades em rede, que:

essa focalização nas conexões individuais e nas pessoas singulares parece afastá-los da busca de uma posição de conjunto que possibilite criar normas de justiça não só no nível de cada nó, mas também no conjunto da rede. Trata-se de uma abordagem local da rede que, por se concentrar em cada uma das conexões tomadas individualmente, fica cega para as formas específicas oriundas do acúmulo de conexões, cuja força coletiva é superior à soma das pequenas forças que estão em jogo em cada relação individual³⁸⁵.

A leitura e a compreensão dos conflitos do trabalho centrada em perspectivas individualistas, por outro lado, faz com que, notadamente nas decisões judiciais, a solução dos conflitos passe pela desproteção do indivíduo, que é responsabilizado individualmente por suas reações “abusivas”.

Também não se pode perder de vista que esse mesmo indivíduo apresenta-se perante as dinâmicas regulatórias institucionais, sobretudo na via coletiva, não como protagonista ou sujeito, mas como objeto dos processos de regulação³⁸⁶, eis que as demandas verbalizadas pelos operadores ou mesmo contidas nas denúncias anônimas que engendram ações coletivas são “traduzidas” pelas instituições com ordens de importância e prioridade diversas das colocadas (ou silenciadas) por aqueles que trabalham.

Adiciona-se a tais fatores a incompatibilidade entre os diversos **tempos** que são envolvidos na regulação: o tempo dos contratos de trabalho precários e excessivamente rotativos, o tempo das transformações e mobilidades do capital e o tempo da burocracia institucional se (in)compatibilizam a serviços da dinâmica capitalista, de modo a tornar fluída

³⁸⁵ BOLTANSKI, Luc; CHIAPELLO, Ève. *O novo espírito do capitalismo*. São Paulo: Editora WMF Martins Fontes, 2009, p. 405.

³⁸⁶ CHAUI, Marilena. *Cultura e democracia: o discurso competente e outras falas*. São Paulo, Editora Cortez, 2011, p. 22.

a flexibilidade do novo modelo de acumulação³⁸⁷ na medida em que infensa aos mecanismos institucionais que supostamente deveriam frear sua carga exploratória.

Ao passo que a tessitura das narrativas sobre a exploração no trabalho – e, por conseguinte, do inconformismo e da resistência – consiste em construção de longo prazo, que envolve o repasse entre gerações (e, por isso, mesmo podem ser minadas pela supressão de perspectivas de futuro, como observou Sennett³⁸⁸), o agir do capital e a afirmação de seus novos mecanismos e conformações, inclusive subjetivas, acompanham a velocidade das dinâmicas financeiras e tecnológicas, reagindo responsivamente a impulsos ágeis³⁸⁹ e driblando os impulsos lentos ou ineficientes. Como explicam Paixão e Lourenço:

O tempo do trabalho também envolve narrativa e experiência. Trabalhadores constroem um quadro de referências que pressupõe encadeamento entre passado, presente e futuro. As dimensões do aprendizado, do ensino, da transferência de conhecimento, da liderança e da coordenação se inserem numa estrutura temporal. Além disso, essas dimensões exigem o uso de formas de narrar, que se desdobram em múltiplos planos: dos trabalhadores mais experientes para os mais jovens, entre os trabalhadores organizados em sindicato e, numa perspectiva individual, na gradual construção de uma memória do trabalho que confere significado à atividade laboral³⁹⁰.

Por outro lado, é na velocidade das coerções econômicas que agem as empresas e suas táticas de exploração do trabalho, reagindo às também ágeis demandas de mercado e de consumo. A morosidade dos procedimentos e ações institucionais para a correção de determinadas práticas permite que estas se consolidem e que, por outro lado, já tenham cumprido seus objetivos antes mesmo que a coerção aconteça, quando ela há de acontecer (já que a aplicação da lei é medida por interpretações, possibilidades de leniência e seletividade das denúncias).

Como observam Boltanski e Chiapello, a concretização e o aperfeiçoamento das disposições que visam limitar os abusos e perigos do modelo de acumulação atual, bem como a rapidez com que se implementam, dependem “da força da crítica à qual será exposto o

³⁸⁷ HARVEY, David. *A Condição Pós-Moderna*. São Paulo: Editora Loyola, 2003.

³⁸⁸ Partindo de histórias concretas de gerações de trabalhadores que vivenciaram a experiência do trabalho sobre os diferentes paradigmas de produção, Richard Sennett compreende que a nova faceta flexível do capital torna obsoletas as narrativas profissionais de longo prazo, antes apresentadas como diretas para vida pessoal e familiar, fundamentais à construção de vínculos de confiança, de lealdade e de compromisso mútuo (SENNETT, Richard. *A corrosão do caráter: o desaparecimento das virtudes com o novo capitalismo*. Rio de Janeiro: Bestbolso, 2012).

³⁸⁹ É na mobilidade e na desorganização que o capitalismo se reorganiza, como observou Harvey (HARVEY, David. *A Condição Pós-Moderna*. São Paulo: Editora Loyola, 2003)

³⁹⁰ PAIXÃO, Cristiano; LOURENÇO FILHO, Ricardo. Impactos da terceirização no mundo do trabalho: tempo, espaço e subjetividade. In: *Revista do Tribunal Superior do Trabalho*. vol. 80, nº 3, jul/set 2014, p. 58-74.

processo capitalista e da pressão exercida sobre os governos para utilizar a arma que só pertence a eles: o direito”³⁹¹. Essa crítica, segundo os autores, está sempre atrasada em relação aos movimentos do capital³⁹².

Belluzzo, utilizando-se do pensamento do jurista italiano Guido Rossi, reconhece a assimetria também em relação ao processo de disputa do ordenamento jurídico:

A velocidade das transformações nos mercados financeiros e na estratégia das empresas supera em muito a capacidade de resposta do ordenamento jurídico. Para complicar o jogo das regras, as inovações quase sempre escapam à compreensão dos assim chamados operadores do direito³⁹³.

José Eduardo Faria pontua que, desde a reestruturação do capitalismo, Judiciário e Ministério Público se vêem “diante de um cenário novo e incerto, no qual o Estado vem perdendo sua autonomia decisória e o ordenamento jurídico vê comprometida tanto sua unidade quanto seu poder de programar comportamentos, escolhas e decisões”. Avalia o autor que:

Por causa das pressões centrífugas resultantes das inovações tecnológicas, dos novos paradigmas industriais e da desterritorialização da produção, o Judiciário e o MP, com sua estrutura organizacional hierarquizada, operativamente fechada, orientada por uma lógica de caráter formal e submetida a uma rígida e linear submissão à lei, tornaram-se instituições que enfrentam o desafio de alargar os limites de sua jurisdição, modernizar suas estruturas administrativas e rever seus padrões funcionais, para sobreviver como poderes independentes³⁹⁴.

Essa característica institucional, segundo o autor, define um determinado modo de agir das instituições no tempo, que se incompatibiliza com o tempo das transformações do capitalismo e da dinâmica dos mercados, ora de forma a tornar o Judiciário um obstáculo a tais transações econômicas (quando se recorre ao Judiciário para garanti-las, ora capitalizando tais diferimentos no tempo (quando o Judiciário é chamado a agir como limitador das dinâmicas de mercado):

Em termos *organizacionais*, o Judiciário e o MP foram estruturados para operar sob a égide dos códigos e leis processuais cujos prazos e ritos são incompatíveis com a multiplicidade de lógicas, valores, procedimentos decisórios e horizontes temporais prevalentes na economia globalizada. Nesta, o sentido de tempo é dado por uma racionalidade de caráter material, pelo cálculo de custo/benefício e pelas expectativas de lucro com relação a

³⁹¹ BOLTANSKI, Luc; CHIAPELLO, Ève. *O novo espírito do capitalismo*. São Paulo: Editora WMF Martins Fontes, 2009, p. 415.

³⁹² *Idem*, p. 343.

³⁹³ BELLUZO, Luiz Gonzaga de Mello. Estado, o direito e o mercado. *In: Direito: teoria e experiência: estudos em homenagem a Eros Roberto Grau*. São Paulo : Malheiros, 2013, v. 1, p. 254-260.

³⁹⁴ FARIA, José Eduardo. O sistema brasileiro de Justiça: experiência recente e futuros desafios. *Estud. av.*, São Paulo , v. 18, n. 51, p. 103-125, Aug. 2004 .

um dado ciclo de rotação dos capitais, enquanto nos tribunais e no MP ele é associado ao garantismo processual e forjado como instrumento de organização social e controle da dinâmica dos processos judiciais. No âmbito do direito positivo, o tempo do processo judicial é o tempo diferido, encarado como sinônimo de segurança e concebido como uma relação de ordem e autoridade, representada pela possibilidade de esgotamento de todos os recursos e procedimentos numa ação judicial. Cada parte, intervindo no momento certo, pode apresentar seus argumentos e ter a garantia de ser ouvida na defesa de seus interesses. O tempo diferido é utilizado como instrumento de certeza, na medida em que impede a realização de julgamentos precipitados, sem o devido distanciamento com relação aos acontecimentos que deram margem à ação judicial. O tempo da economia globalizada é o tempo real, o tempo da simultaneidade. À medida que se torna mais complexa, gerando novas contingências e incertezas, a economia globalizada obriga os agentes a desenvolver novos mecanismos para proteger negócios, capitais e investimentos da imprevisibilidade e do indeterminado. A presteza se converte numa das condições para a neutralização dos riscos inerentes às tensões e desequilíbrios dos mercados, levando a um processo decisório orientado pelo sentido de urgência e baseado tanto na capacidade como na velocidade de processamento de informações técnicas e especializadas. Por isso, empresas e instituições financeiras passam a ver o tempo diferido do processo civil e penal como sinônimo de elevação dos custos das transações econômicas, encontrando, na tendência de aumento do número de causas decididas por aplicação de normas processuais em detrimento da decisão de mérito baseada no direito substantivo, um bom argumento para justificar esse ponto de vista³⁹⁵.

Importante observar que, em face da disparidade do tempo de ação dos agentes públicos de regulação do trabalho, numa perspectiva imediata, que acompanhe o desenvolvimento do cotidiano de trabalho, a regulação concretizada é aquela que se dá mediante práticas de resistência dos trabalhadores no dia-a-dia, ainda que de forma precária, vulnerável e limitada.

Outrossim, os mecanismos de impulsionamento das instituições revelam também debilidades e são pouco considerados na discussão sobre a efetividade constitucional, o que se demonstra notadamente diante da fragilização dos sindicatos e da objetificação dos trabalhadores enquanto partes do processo de regulação do trabalho.

Importante o registro, por exemplo, que as sedes da Empresa 1 em Minas Gerais, um dos alvos da fiscalização nacional, foram reduzidas a um número ínfimo de trabalhadores antes mesmo que a nova rodada de fiscalizações se efetivasse em 2015. Como forma de se furta à inesperada e extraordinária ação do Ministério do Trabalho naquele estado, a empresa se valeu de sua mobilidade para direcionar-se a outros Estados da federação em que a incidência da fiscalização não era tão intensa.

³⁹⁵ FARIA, José Eduardo. O sistema brasileiro de Justiça: experiência recente e futuros desafios. *Estud. av.*, São Paulo, v. 18, n. 51, p. 103-125, Aug. 2004.

Na pesquisa apresentada nessa tese, por outro lado, é possível vislumbrar que, na região metropolitana de Salvador, a empresa 1, entre 2007 e 2017 ainda não foi efetivamente constringida ao pagamento de nenhum valor a título de ações coletivas do MPT (ainda que tenha firmado TACs e tenha sido executada por eles). Ainda que essa coerção venha a ocorrer (e se sabe que a lógica empresarial poderá reagir a essa constrição, inclusive movendo-se), a prática de precarização do trabalho em favor do lucro por dez anos se concretizou, implicando a apropriação de riquezas e a imputação de severos prejuízos, materiais e imateriais, aos sujeitos que laboram.

É nesse sentido que se identifica, por uma dinâmica multifatorial, que envolve desde os limites orçamentários das instituições envolvidas, até mesmo a constrição dos procedimentos burocráticos, a seletividade da atuação (não utilização de todos os instrumentos e possibilidades de coerção diante da ilicitude) e a infiltração de perspectivas ideológicas incompatíveis com uma leitura protetiva e constitucional da normatividade trabalhista, um **padrão regulatório público de tolerância aos descumprimentos da legislação pelas empresas no setor de teleatendimento**.

Nesse sentido, embora o foco da discussão sobre regulação venha sendo, inclusive na perspectiva acadêmica, a feição pública da regulação do trabalho, não se pode perder de vista a limitada eficiência dessa regulação e, por consequência, a consolidação do padrão de precarização do trabalho pelo descumprimento da lei (que se associa, ademais, com a própria flexibilização da legislação trabalhista e do conteúdo dos contratos na via negocial), indissociável da atuação estatal.

Na percepção de Jaime Hillesheim, no Brasil, as relações de trabalho formalizadas vão se tornando informais ao longo do desenvolvimento da trajetória do contrato de trabalho, pelo descumprimento da legislação trabalhista (cuja impunidade o autor também aponta, como realidade generalizada em diversos setores), a demonstrar a precarização do trabalho formal, supostamente regulado pelo direito, mas informalizado no mundo concreto, ante as práticas de gestão ilegais que encontram na esfera da regulação pública uma tolerância de fato³⁹⁶.

Essa perspectiva de desamparo dos trabalhadores diante de práticas generalizadas de descumprimento da lei no ambiente de trabalho, já identificadas em diversas pesquisas³⁹⁷,

³⁹⁶ HILLESHEIM, Jaime. *Conciliação trabalhista: ofensiva sobre os direitos dos trabalhadores na periferia do capitalismo*. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2016, p. 352.

³⁹⁷ KREIN, José Dari. *Debates contemporâneos: economia social e do trabalho, 8: as relações de trabalho na era do neoliberalismo no Brasil*. São Paulo: LTr, 2013; FRENCH, French, John D. *Afogados em leis: a CLT e a cultura política dos trabalhadores brasileiros* / John D. French; tradução: Paulo Fontes. São Paulo: Fundação

permite lançar luzes não só sobre a necessidade de aperfeiçoamento da atuação das instituições de regulação pública do trabalho, como também sobre o fato de que, em face de tantas omissões, as dinâmicas de regulação se desenvolvem no cotidiano das relações de trabalho, em grande medida, de forma infensa à normatividade estatal.

Nesse sentido, os empregadores exercem, em grande escala, atitudes de arbítrio, que, como condutas privadas, desrespeitam a feição social do trabalho e se colocam à margem dos controles institucionais e democráticos. Por outro lado, por meio das construções defensivas, os trabalhadores, autonomamente, também desenvolvem suas práticas de resistência para colocar limites aos excessos da exploração capitalista. A regulação do trabalho que se efetiva, portanto, é mais distante das instituições que dos sujeitos da relação de emprego, em suas assimetrias.

Assim, é no dia-a-dia dos ambientes de trabalho que se colocam para os sujeitos trabalhadores, vulnerabilizados nas esferas individual e coletiva e pouco socorridos pela atuação interventiva estatal, o desafio de resistir, na medida das suas possibilidades, fazendo uso da linguagem do direito posto e também caminhando para além dele.

CAPÍTULO IV - AS DONAS DAS VOZES

A partir do contexto do trabalho vivido apresentado no capítulo segundo, do estado da arte da regulação estatal apresentado no capítulo terceiro e das premissas teóricas já assentadas no capítulo primeiro, pretende-se, nesse capítulo, com respaldo na pesquisa empírica levantada (notadamente as entrevistas³⁹⁸), analisar o papel dos sujeitos que trabalham na dinâmica regulatória que se desenhou no setor de teleatendimento em Salvador no período recortado (2007-2016).

Inspirado na canção de Chico Buarque de Holanda³⁹⁹ e também na associação já proposta por Venco⁴⁰⁰, o título propõe abrir a escuta para o que pareceu ser silenciado na esfera regulatória: as vozes daqueles que trabalham. E, no caso desta pesquisa, precisamente as vozes daquelas que trabalham e que entrelaçam, com a complexidade consubstancial⁴⁰¹, as suas posições de classe, de gênero e de raça na experiência vivida.

A condição de silenciamento que aparece na objetificação dessas trabalhadoras e na distância tempo-espacial das suas pautas em relação àquilo que é levado ao crivo público se reproduz, em grande medida, nos espaços de representação sindical. É a partir da observação da construção da resistência no local de trabalho e também das interações entre essas resistências e as estratégias e práticas sindicais, que se lança o olha sobre a (im)possibilidade de construção de uma voz constitucional por essas mulheres trabalhadoras, através dos processos de disputa da regulação social do trabalho.

É no contexto da empresa de matiz neoliberal e de uma categoria extremamente fragilizada pela vivência da precariedade do trabalho (resultado dos processos de terceirização, da prática da remuneração variável, de registros organizacionais de assédio moral, da intensidade do trabalho e da sua baixa remuneração, que igualmente se insere num contexto de alta competitividade e prática de metas excessivas) que será perquirido o papel

³⁹⁸ Como assentado na introdução, as entrevistas são resultado da aplicação, por um grupo de bolsistas de graduação e pela autora, de um roteiro semiestruturado (Anexos I, II e III), no período de setembro a dezembro de 2016, em Salvador, que abrangeu 76 entrevistados, entre operadoras, ex-operadoras, supervisores e sindicalistas.

³⁹⁹ HOLANDA, Francisco Buarque de. *A voz do dono e a dona da voz*. In: Almanaque. Universal, 1982.

⁴⁰⁰ VENCO, Selma B. *Telemarketing nos bancos: o emprego que desemprega*. São Paulo: Editora Unicamp, 2003, pp. 88.

⁴⁰¹ Nesse sentido a ideia de consubstancialidade, a partir da qual se busca “compreender de maneira não mecânica as práticas sociais de homens e mulheres diante da divisão social do trabalho em sua tripla dimensão: de classe, de gênero e de origem (Norte/Sul)” (KERGOAT, 2010, p. 93 *apud* HIRATA, Helena. Gênero, classe e raça Interseccionalidade e consubstancialidade das relações sociais. *Tempo Social*, São Paulo, v. 26, n. 1, p. 61-73, june 2014. ISSN 1809-4554. Disponível em: <<http://www.revistas.usp.br/ts/article/view/84979/87743>>. Acesso em: 02 aug. 2017. doi:<http://dx.doi.org/10.1590>)

das trabalhadoras na dialética da regulação do trabalho, avaliação que se fará em diversos níveis que se sobrepõem.

Certamente, a análise considerará o papel fundamental dos sindicatos, seja na condução das negociações coletivas, seja na atividade de mobilização e construção de pautas com a categoria. Também serão observadas as interações entre os sujeitos trabalhistas, em sua feição coletiva (institucionalizada no sindicato) e individual, na provocação e consequente mobilização das instituições públicas de regulação do trabalho (MTE, MPT, Justiça do Trabalho). Igualmente, os processos de resistência travados no âmbito do cotidiano das relações de trabalho, de forma individual ou coletiva, ainda que não angariados pelas instituições sindicais, foram colhidos das falas dos trabalhadores e das trabalhadoras entrevistados.

Todas essas ocorrências, que se sobrepõem no espaço-tempo, serão consideradas em sua potencialidade de interferir nas dinâmicas de regulação, ou, ao menos, tensioná-la, bem como em sua significação social e jurídica, consideradas as ideias de democracia e cidadania em face dos processos regulatórios.

Parte-se da premissa de que tais dinâmicas de resistência, embora tenham aptidão para contrapor a lógica da acumulação, o fazem em movimento contraditório ou ambíguo, eis que seus sujeitos estão inseridos e são forjados por processos de trabalho (e de convivência social) condicionantes de suas subjetividades⁴⁰², de forma, aliás, mais intensa sob a égide do neoliberalismo que o que já ocorrera em outros ciclos do capitalismo.

Chega-se, pois, à intersecção entre a conformação subjetiva ao trabalho, decorrente das dinâmicas de precarização, cobrança excessiva e disciplina rígida nas quais se assentam a estratégia de gestão da empresa de matiz neoliberal, e o agir dos trabalhadores, individual ou coletivamente, em face delas.

Para construção dessa análise, as categorias estudadas no contexto das falas espontâneas dos trabalhadores nas entrevistas foram: as dinâmicas de solidariedade/cooperação no trabalho; os discursos de medo/insegurança/individualismo; as narrativas individuais de resistência; as narrativas coletivas de resistência; as relações com o sindicato; as percepções sobre direitos; e, por fim, as relações com as instituições públicas de regulação.

⁴⁰² MARX, Karl. *Manuscritos econômico-filosóficos*. São Paulo: Boitempo, 2010, pp. 106.

Em síntese, as sete categorias permitem que se avalie, num primeiro momento, a posição subjetiva de predisposição ao conformismo e/ou à construção conjunta e efetiva de resistências.

Num segundo momento, autoriza que se perceba em que medida essas predisposições são traduzidas em ações concretas e de que maneira essas ações se restringem aos indivíduos ou são capazes de alcançar os coletivos, bem como quais são as formas de manifestação escolhidas, contra o que elas se voltam e que significado elas adquirem nas relações individuais e coletivas de trabalho. Nesse segundo momento será considerada a participação, as ausências e os conflitos com a organização sindical, bem como a percepção dos trabalhadores a esse respeito.

Por fim, as duas últimas categorias permitem avaliar se e como essas insurgências são traduzidas na linguagem dos direitos, bem como se, realizada essa vinculação, o recurso a instituições estatais de vigília do Direito do Trabalho é uma prática ou não dos trabalhadores e quais são as contingências postas.

4.1 DINÂMICAS DE SOLIDARIEDADE X DINÂMICAS DE INDIVIDUALISMO E MEDO

Pensar a condição dos trabalhadores, enquanto sujeitos que se deparam com a gestão e a disputa regulatória travada pela empresa neoliberal é pensar numa experiência vivida de forma necessariamente ambígua, como é inerente aos objetos e seres culturais⁴⁰³.

Se a experiência do trabalho é vivida a partir do contexto de exploração e o compartilhamento dessa vivência atravessa a socialização dos sujeitos, decerto ocorrências de resistência perpassarão, de modo dialético, tais processos. Não é menos certo, todavia, que essa mesma vivência será moldada pela racionalidade neoliberal que, além de difusa nos diversos meios de formação de opinião e convivência social, é erigida, sobretudo, a partir de uma organização do trabalho que deposita na individualização dos sujeitos, de suas demandas e de suas reponsabilidades, a resposta para questões sociais de maior complexidade.

É por essa razão que as categorias da solidariedade e do individualismo (aqui englobando, indiferentemente, tanto perspectivas que, egoisticamente, autodeclaram a prioridade nas demandas do sujeito em detrimento do coletivo, assim como aquelas que, por medo ou insegurança social, assim se apresentam, de forma defensiva) devem ser analisadas

⁴⁰³ CHAUI, Marilena. *Conformismo e resistência: aspectos da cultura popular no Brasil*. São Paulo: Editora Fundação Perseu Abramo, 2014.

em par, não se entendendo as menções a um ou outro como excludentes, mas como componentes necessários da complexidade que desenha a vivência contraditória do trabalho.

Muitas vezes, a contradição apareceu no discurso de um mesmo trabalhador. Em outros casos, a depender da trajetória dos operadores, entrevistas diferentes pareciam ter conteúdos e oferecer informações opostas. Entretanto, é sob o **signo da ambiguidade**⁴⁰⁴ (não só da narrativa, mas da experiência mesma) que tais ocorrências serão analisadas, como forma de tentar exaurir os limites de cada um dos elementos considerados, e não de tentar observar a prevalência de um ou outro.

A referência aos laços estabelecidos com os colegas de trabalho como algo positivo e engrandecedor prevalece nas narrativas. Amizades, relacionamentos amorosos, parcerias e o cotidiano compartilhado aparecem nos relatos. Aliás, é esse sentimento de grupo e apoio mútuo que aparece também, muitas vezes, como o ponto positivo que os operadores enxergam em seu trabalho, dentre muitos pontos negativos desabafados. Ou seja, as relações afetivas estabelecidas entre colegas são apontadas como suporte importante para o enfrentamento da aridez do trabalho:

Sim, entre os operadores sim, a maioria sente a dor do outro e, se tiver que parar, para. É sempre assim um ajudando o outro (operadora de teleatendimento, entrevista n° 15).

Aí é festa, aí é ótimo. O relacionamento entre operadores tem que existir, se não a gente fica louco. Porque trabalhar hoje como telemarketing realmente parece ser fácil para as pessoas, mas é muito estressante. Eu não faço comparação com outras profissões, mas eu posso dizer que realmente é estressante por viver nela. Desgaste mental, desgaste físico, é estressante e o que faz agente fugir dessa loucura é a relação com os operadores, com os amigos. A gente cria amizades, dá risada, no cotidiano conversar o que ouviu do cliente um do outro, ao sair da empresa poder sair, comemorar, se divertir em outro lugar ou até mesmo, como eu vejo muito, estudarem juntos porque estuda o mesmo curso, cursa a mesma faculdade. Então, hoje é o que faz a gente equilibrar mais, o que dar vontade de continuar aquelas 6 horas e 20 empurrando é aquele seu amigo operador do seu lado. Que faz você dar risada, espairer. (operador de teleatendimento, entrevista n° 38)

A questão da equipe, de trabalho em equipe, ter amizades. Hoje eu vou na casa das meninas, as meninas vão na minha casa no meu aniversário. Então assim, as amizades que eu peguei lá são amizades ótimas, boas, maravilhosas, entendeu? Não foi só amizade do trabalho e acabou eu não falo mais com ninguém, não. Eu tenho amizades até hoje. Não são amizades de 'face', 'zap', não. São amizades de sair, de conversar. Sair para almoçar, ir na casa da outra, vai lá, chama o pai de tio, a mãe de tia. Então assim, foi algo muito bom conhecer pessoas que você consegue manter uma amizade mesmo fora do trabalho. (operadora de teleatendimento, entrevista n° 39)

⁴⁰⁴ THOMPSON, E. P. *Costumes em comum*. São Paulo: Companhia das Letras, 1998, p.20.

Quando perguntados expressamente sobre a existência de solidariedade entre os operadores, a maior parte dos entrevistados responde que sim. Quando indagados, todavia, a respeito do que significaria essa solidariedade, os operadores esclarecem que há relações de afeto, de amizade, que se traduzem em atitudes de colaboração no dia-a-dia do trabalho, mas observam um limite claro nessa colaboração:

Não existe solidariedade entre as pessoas porque nós vivemos em um sistema capitalista e a primeira coisa que o sistema faz é deixar as pessoas individualistas, a gente...cada um pensa em si, não é assim que eu não me importe com Alanna, não me importe com Igor, mas aquela coisa se ela for lá colocar pausa zero e ela ter resultado na reivindicação dela eu vou lá e colo, mas eu não vou colocar porque não quero me prejudicar, você tá entendendo? é aquela coisa de cada um por si e eu preciso do meu trabalho, é a primeira coisa que o sistema faz com a gente. (operadora de teleatendimento, entrevista n° 26)

Olhe, como a empresa já tinha um histórico muito grande de justa causa, algumas pessoas tinham muito medo de se envolver, inclusive eu, era meio que cada um por si. Não tinha muita coletividade nisso aí não. (operadora de teleatendimento, entrevista n° 4)

Por exemplo, os operadores sinalizam um registro positivo de solidariedade ao vislumbrarem que há colaboração dos colegas no sentido de trocar o turno, quando isso é necessário, de ajudar a bater as metas, de “segurar o atendimento” para o outro ir ao banheiro quando a supervisão assim não autoriza, de defender os colegas em relação a uma punição arbitrariamente aplicada pelo supervisor, de encobrir falhas (desde pequenos erros até um cochilo indevido no turno noturno de trabalho) e, de forma geral, oferecer acolhimento e consolo para momentos de estresse e de fragilidade:

No turno da madrugada é legal entre os operadores, entendeu? A gente se ajuda muito, um ajuda muito o outro porque é desgastante, cada um tem um problema diferente, cada um tem... uns tem dois empregos, outros é a necessidade, caso de filhos...Eu mesmo, eu, eu quis passar pra madrugada pra conseguir um outro emprego. Então um é um ajudando o outro mesmo porque é todo mundo na mesma situação e são poucos os operadores, agora a gente tá com vinte e sete pessoas, mas já fomos sete, logo quando começou eram sete operadores, então a gente criou assim um vínculo de amizade entre a gente que é o que fortalece pra aguentar a madrugada e aguentar os clientes que chegam que, que é tanto cliente atribulado, tanta coisa que você não aguenta...é um ajudando o outro mesmo. Você tá dormindo aí vem um outro lhe acorda, brinca com você pra que o supervisor não veja, pra que o segurança não venha lhe reclamar, entendeu? O clima entre os analistas, os operadores é show de bola. (operadora de teleatendimento, entrevista n° 64)

Fica claro, portanto, que a colaboração com que contam os colegas se dá por meio de recursos no sentido de, uns a custa dos outros, conviver com os impactos das regras do

trabalho que os desagradam ou que tornam difícil a rotina. O signo do inconformismo com essas condições de trabalho é claro, mas a forma de enfrenta-lo se coloca passivamente. Os exemplos relacionados às pausas e às metas são os mais representativos disso: o tempo insuficiente concedido pela empresa e o rigor nessa concessão, assim como as metas exageradas cobradas são vencidas pelos operadores através de apoio mútuo, que, ao fim e ao cabo, se prestam a otimizar a prestação do trabalho, permitindo que os resultados esperados e que a prescrição da empresa seja atendida.

Em alguns casos, o fomento dos laços de afetividade, lealdade e consideração são conduzidos pelos próprios supervisores em favor do bom desempenho de sua equipe: um dos operadores entrevistados menciona sua sorte de ter tido uma supervisora “generosa”, e relata que em função desse vínculo, muitos dos colegas atendiam a demandas que consideravam injustas ou que não se vinculavam aos seus próprios interesses, para evitar prejudicar a supervisora. São exemplos de vínculos dessa qualidade:

Eu tive uma sorte muito grande, porque eu tive uma supervisora que foi incrível, que nunca me perseguiu, nunca perseguiu ninguém, era uma mãezona mesmo. Ao contrário, ela encobria muitas coisas da gente, dava um jeito da gente sair dentro nossa escala de trabalho ali, ia e voltava ela era muito parceira. Problemas de relacionamento com a gestão a gente não tinha, poucas pessoas tiveram assim, porque Anne, se você quiser você sair, você falava “Anne, eu quero sair”. E ela dava um jeito de conseguir sua demissão de boa, ela nunca tentava te prejudicar. Se ela não aguentasse mais a pessoa, que era muito raro, aí ela transferia a pessoa pra outro supervisor. Mas só se a relação tivesse no limite, normalmente a relação era muito tranquila. Eu lembro de um colega nosso que já tinha passado num concurso da PM, só tava esperando chamar, então ele tava naquela fase bem desgostoso com a empresa. Mas ele atendia todas as ligações e alguém questionou ele por que você atende às ligações se você já vai embora? Ele falou assim: “porque se eu tiver uma nota de qualidade ruim, eu prejudico Anne. Eu não me prejudico mais porque eu não quero mais nada com isso aqui, mas eu prejudico ela”. Então nossa equipe tinha esse diferencial, a gente tinha uma relação muito gostosa. (operador de teleatendimento, entrevista nº 66).

O nosso grupo é mais unido, ele consegue se ajudar mais. Hoje até o meu supervisor fez uma brincadeira que vai chegando o fim de mês agora e fica difícil de bater meta, como a gente trabalha com cartão de crédito, o cliente já está com o cartão de crédito cheio e espera o mês virar para poder pagar o cartão para que possa fazer o plano. Então ele virou para gente e disse “gente, vamos fazer a linha irmã Dulce. Quem já bateu a meta do dia ajuda o coleguinha que não conseguiu bater” porque na nossa operação a gente tem isso, graças a Deus a gente consegue. Hoje eu bato minha meta, então eu ajudo a colega que está faltando vender e a minha colega ajuda o outro para que todo mundo possa conseguir e não sair zerado e nem prejudicado e conseguir bater a sua meta. Na minha operação a gente consegue ter essa brincadeira de um ajudar o outro. (operador de teleatendimento, entrevista nº 38)

Por exemplo, em relação à insatisfação comum dos operadores com a pausa destinada à refeição (apenas 20 minutos), a solidariedade dos operadores aparece no sentido de um esquentar o almoço do outro durante a pausa fruída primeiro, a fim de que o colega possa aproveitar seu tempo efetivamente se alimentando, e não aguardando a fila do micro-ondas disponibilizado pelo empregador:

Antigamente, quando os supervisores não estavam por perto aí, a gente queria ir no banheiro, um sempre ficava, tava na pausa, um sempre ficava pro outro ir, entendeu? E ficava no local deles, é, na parte também do almoço essas coisas, café, se um saía primeiro, já esquentava o do outro, pra não perder tempo, tipo: vamos dizer, que eu largava uma hora, e o meu amigo já iria, já tava na pausa dele, e iria sair uma e vinte mais ou menos, eu já descia, esquentava e ficava esperando ele pra almoçar, pra não perder o tempo dele. (operadora de teleatendimento, entrevista n° 59).

Mesmo dentro desses limites, os operadores registram ser mais fácil que atitudes solidárias aconteçam nos setores de atendimento receptivo (os quais atendem demandas dos consumidores) que em relação aos setores ativos (que demandam os consumidores com ofertas de vendas), porquanto a dinâmica de trabalho dos setores que atuam com metas de vendas tende a ser mais competitiva, o uso do tempo mais racionalizado e, com isso, há uma redução da disposição para atitudes de cooperação⁴⁰⁵:

No setor onde eu ficava, no receptivo, era. Todo mundo muito mais novo que eu e era aquela coisa de meninada mesmo, todo mundo contando besteira, conversando, tal. Então tinha aquela coisa dos mais antigos, eles me receberam muito bem, ficava com dúvida, sentavam do meu lado, faziam comigo os procedimentos. Aqui da mesma forma. Eu acho que o ambiente é competitivo quando é a questão do telemarketing que envolve recompensa. Por exemplo, no setor de vendas a galera não é tão solidária assim, porque a venda é minha e o bônus é meu. Mas no setor que não envolve isso, por exemplo, é tudo tranquilo, cada um ajudando o outro, porque sabe que tá todo mundo no mesmo barco e não tem muito o que perder nessa questão de dinheiro. (operadora de teleatendimento, entrevista n° 2)

No caso, o recebimento de comissões e da remuneração variável adquire uma relevância no comportamento dos trabalhadores, que acaba por tornar rotineiras posturas individualistas e de pouca interação ou preocupação com os colegas. Essa diferença é percebida, sobretudo, pelos operadores iniciantes, que chegam do período de treinamento teórico (consensualmente insuficiente, segundo os entrevistados) demandando os colegas com muitas dúvidas práticas. Quando engajados nos setores ativos, os mais antigos costumam ter pouca paciência ou disponibilidade para atendê-los.

⁴⁰⁵ É de se observar que a existência de setores exclusivamente receptivos é cada vez mais rara, uma vez que as empresas praticam sistemas de venda (exigindo dos operadores o alcance de metas) em relação aos consumidores que contactam a central para resolver outros problemas.

A competitividade do ambiente de trabalho (entre operadores e entre equipes), a intensidade da jornada, e a preocupação constante com o alcance de metas para remuneração variável e para alcance de comissões são apontados como fatores que fazem minguar e desqualificar o convívio entre os colegas. O estresse também é colocado como um elemento que, em situações extremas, gera conflitos e agressões verbais entre os trabalhadores, para além dos já registrados comportamentos abusivos dos supervisores:

Em certa parte sim, aqueles que são mais próximos e tal, só que em muitos casos a própria empresa estimula a competitividade entre os próprios colegas de trabalho e aí a solidariedade fica um pouco a desejar, mas nesse atual momento pela demanda do produto que a gente tem nós estamos, podemos dizer que a gente vive um momento de maior solidariedade, mas a partir do momento que entra um produto que exige mais competição entre um operador e outro pra brindes, vendas, o que seja folgas, aí depende muito de...do momento que a gente tá na empresa, nesse momento sim, mais em outro momento possa ser que não. (operadora de teleatendimento, entrevista nº 51)

Até quando você precisa de alguém, você não encontra, se você precisa de alguém pra fazer uma troca pra pegar em um horário mais cedo, você não encontra, eu não vejo uma solidariedade entre os colegas, eu acho que acaba criando um clima de competição entre os próprios colegas. (operadora de teleatendimento, entrevista nº 24).

A palavra “medo” aparece com uma certa frequência quando os operadores são questionados sobre direitos, reivindicações, solidariedade. O medo de perder o emprego e o medo da punição por justa causa, que, na visão dos operadores, representa “sujar a carteira” de trabalho, é a justificativa mais recorrente para a adoção de posturas individualistas, pelo não envolvimento com problemas de outros colegas ou com problemas coletivos⁴⁰⁶. Embora se registre a empatia, esta muitas vezes não se converte em uma atitude proativa justamente em razão do medo da exposição e do sentimento de impotência:

A rotina é tranquila, no começo era pior porque você tem que medo de ser demitido, porque quando você fica muito tempo sem trabalhar e tem a necessidade de trabalhar, você tem muito medo então você tem aquela coisa de ameaça de ser demitido, então você fica com medo de não bater os indicadores. Os indicadores são loucos, muda o tempo todo, quem tem pouco tempo e chega lá, vê que os indicadores são feitos pra você não bater, e agora por exemplo lá tá mania por conta da crise e dessa reforma, dessa mudança de quadro do governo, o que acontece, eles estão muito nessa

⁴⁰⁶ Importante observar que pesquisas realizadas há mais de dez anos já identificavam essas características no padrão de gestão das centrais de teleatendimento brasileiras, bem como o reflexo do medo que recaía sobre os trabalhadores e trabalhadoras. Assim, detecta-se uma permanência em relação ao uso da pressão e da ameaça como instrumentos de alcance de produtividade. Como observou Venco, em estudo relativo ao ano de 2006, os modelos gerenciais transcendem o aparato tecnológico, se assentando também nos mecanismos de pressão, que são exportados de empresa para empresa (VENCO, Selma B. *As engrenagens do telemarketing: vida e trabalho na contemporaneidade*. Campinas: Ed. Arte Escrita, 2009, pp. 160-163).

pressão de que emprego lá fora está difícil, quem tem pouco tempo e chega lá fica assustado. (operador de teleatendimento, entrevista nº 28)

E pelo que eu tinha visto no ambiente de trabalho, os funcionários parecem que eram coagidos a não reclamar, aceitavam tudo, todas as ordens que chegavam da gerência da coordenação ou do setor eram aceitas, sem nenhum manifesto, todo mundo aceitava, mas no fundo todo mundo começava a falar mal da ordem, que não era boa. Mas nunca partiu essa vontade de reivindicar, porque ninguém fazia isso. [...] Muitos tinham medo de perder o emprego, como era um cargo, função quem tem uma rotatividade alta, eles tinham medo, e com isso eles não reivindicavam. (operadora de teleatendimento, entrevista nº 31)

Eu sou operadora, eu tenho que obedecer o que eles querem. Eu não posso entrar em confronto porque se eles dizem o que é para fazer, eu tenho que obedecer apenas, dentro da minha possibilidade. Mas, assim, eu sou uma pessoa tranquila, eu nunca gostei de estar debatendo, fazendo essas coisas não. (operadora de teleatendimento, entrevista nº 39)

Nessa linha, são poucos os casos em que a solidariedade ou que os laços afetivos construídos se transpõem para uma postura reivindicativa ou de defesa mais ativa do grupo em face de abusos da empresa ou dos seus prepostos, ou no sentido de ampliar o patamar dos seus direitos. O elemento do medo e a necessidade do emprego, nesses casos, falam mais alto e são compreendidos mesmo pelos colegas que deixam de ser amparados.

A ideia de que é preciso obedecer e não questionar, a concepção clara de que há uma postura desejável no ambiente de trabalho e que ela não é compatível com participação em “tumultos”, faz com que aqueles que trabalham se adequem ao comportamento ditado pelo padrão empresarial, ainda que repute injustas práticas contra si ou contra seus colegas de trabalho.

Essa perspectiva, que, como visto, convive com atitudes de simpatia e cooperação com os colegas no dia-a-dia, é apontada seja pelo sindicato seja pelos trabalhadores que já se envolveram em ações coletivas no ambiente de trabalho como a grande causadora de “furos” nas greves ou mesmo em formas de insurgência mais simples, como um acordo para deixar de vender um determinado produto cujo percentual de comissão era muito reduzido e a respeito do qual a empresa não aceitava negociar para aumentar o valor.

De outro lado, há uma perspectiva de provisoriedade no trabalho⁴⁰⁷, para parte significativa dos operadores, que é determinada tanto pela possibilidade de, em razão da

⁴⁰⁷ Interessante destacar a contradição latente nesse elemento de provisoriedade, o qual, embora marque a narrativa da maior parte dos operadores, não se concretiza na prática, seja porque alguns operadores passam períodos de tempo mais longos do que o desejado no *call center* (5, 7 anos), seja porque muitos vivem novas experiências de teleatendimento em outras empresas após o pedido de demissão, eis que nem sempre a busca de uma nova colocação ou a conclusão do ensino superior assegura a ascensão profissional almejada, dando azo à

escolarização, vir a conseguir uma colocação melhor, como pela própria condição precária do trabalho, que impulsiona os operadores, ao menos subjetivamente, a projetar que não permanecerão na atividade por muito tempo. Essa ideia de provisoriedade difundida entre os operadores, que se contrapõe à noção de segurança social, dificulta um engajamento em pautas de longo prazo ou pautas que impliquem mobilizações mais concentradas, a partir de uma perspectiva de crítica mais estrutural.

Por exemplo, a pauta de regulamentação das atividades de teleatendimento ou operações de telemarketing (PLC 12/2016), que foi a grande bandeira do sindicato nos anos de 2015 e 2016⁴⁰⁸, além de não fazer muito sentido para parte dos operadores, é percebida como uma medida que traria benefícios para aqueles que permanecerão na categoria (na percepção de alguns, quando da aposentadoria), circunstância que é refutada pela maior parte, porque não pretende ficar no *telemarketing* sequer a médio prazo, muito menos considerando perspectivas de aposentar-se na profissão.

A ideia de que o estado de coisas das condições de trabalho no *telemarketing* decorre da ausência de reivindicação dos operadores, da falta de uma postura mais ativa em relação aos seus direitos e do fato de que a maioria não adere a mobilizações e outras ações coletivas é tão difundida quanto a noção de afeto e solidariedade entre os operadores. Nesse sentido, reforça-se a perspectiva de que aqueles que se insurgirem serão penalizados individualmente (como muitos relatos efetivamente demonstram que acontece) porque o grupo não permanecerá unido.

Desse modo, fica latente uma concepção de que a solidariedade e a cooperação são bem-vindas quando aproveitadas em favor da organização do trabalho, mas se dissolvem, inclusive no imaginário dos operadores, quando invocada para contestações⁴⁰⁹. Isso não significa dizer que não remanesçam tais ações, mas que elas sofrem um enfraquecimento, inclusive simbólico, na narrativa dos operadores.

É importante observar que a vulnerabilidade das condutas de resistência à retaliação do empregador, ou seja, o fato de estas não serem protegidas dentro da dinâmica do contrato de trabalho, é um fator determinante na concepção que os trabalhadores desenvolvem a respeito dessas práticas.

permanência na função, ainda que em outra empresa. Esse processo é acentuado com a crise econômica e o incremento do desemprego.

⁴⁰⁸ Essa discussão será retomada no item 4.4.1 deste Capítulo.

⁴⁰⁹ O mapeamento das possibilidades e fragilidades do “Direito de resistência” no contrato de trabalho foi realizado por Márcio Túlio Viana. Consultar: VIANA, Márcio Túlio. *Direito de resistência*. São Paulo: LTr, 1996.

A reflexão de Dejours no sentido de que as práticas de resignação se traduzem, muitas vezes, em defesas subjetivas contra uma ordem de coisas reputada inexorável, é útil para pensar a conclusão ora apresentada:

As pessoas que dissociam sua percepção do sofrimento alheio do sentimento de indignação causado pelo reconhecimento de uma injustiça adotam frequentemente uma postura de resignação. Resignam-se diante de “um fenômeno”: a crise do emprego, considerada uma fatalidade, comparável a uma epidemia, à peste, ao cólera e até à AIDS. Segundo essa concepção não haveria injustiça, mas apenas um fenômeno sistêmico, econômico, sobre o qual não se poderia exercer nenhuma influência. [...] Acreditar que o desemprego e a exclusão resultam de uma injustiça ou concluir, ao contrário, que são fruto de uma crise pela qual ninguém tem responsabilidade não é algo que dependa de uma percepção, de um sentimento, ou de uma intuição, como o é no caso do sofrimento. A questão da justiça ou da injustiça implica antes de tudo a questão da responsabilidade pessoal: a responsabilidade de certos dirigentes e a nossa responsabilidade pessoal estão ou não implicados nessa adversidade?⁴¹⁰

Ainda quanto ao marcador da solidariedade, é interessante observar que esse sentimento é contraditório em relação aos consumidores, com os quais, muitas vezes, os operadores se identificam enquanto classe (seja pensando que poderia ser um deles ali, na condição de consumidor, seja nutrindo empatia por um consumidor de baixa renda que está sendo lesado por um determinado procedimento).

A ambiguidade mais uma vez se revela, eis que há registros de situações de enfretamento em favor de consumidores, como por exemplo, a narrativa da operadora que assumiu o risco da punição da empresa, mas autorizou procedimentos necessários aos consumidores sem cumprimento das exigências do empregador, por ela consideradas irrazoáveis. O mesmo é relatado em relação ao fornecimento de informações necessárias ao consumidor, que a empresa não autorizava:

Teve uma briga lá recente que a menina tomou suspensão por causa disso, porque ela chegou pro cliente e falou que era desumano que precisava de...de...de número de telefone fixo pra cliente comprar, por isso que cliente não comprava nada. Por isso que as pessoas que ligavam pra comprar a gente não vendia, porque precisava de fixo. Como é? pra quê você vai comprar um plano de celular pós pago se você precisa de fixo? Tem muita gente que tá deixando de ter fixo pra ter só celular pós-pago, pra ter, né, de... porque não passa tanto tempo em casa... Aí que, pronto, aí que começou o bafafá, porque o cliente fala ao coordenador “porque precisa do fixo?” Porque a regra da OI não tinha, o próprio cliente não tinha botado essa regra, mas a Contax colocou, aí tem isso...Aí teve um bafafá retado, a menina foi suspensa, porque, claro né, o supervisor disse que é por outro motivo, mas todo mundo sabe que foi por isso. Teve um outro cara também que foi demitido na época porque também chegou falou com o coordena...com o

⁴¹⁰ DEJOURS, Christophe. *A banalização da injustiça social*. Rio de Janeiro: Editora Fundação Getúlio Vargas, 2006, pp. 20.

cliente, falou um monte de coisa pro cliente, passou um monte de informação do que que tava acontecendo. Depois de alguns...de algumas semanas ele também foi demitido, mas todo mundo sabe o porquê ele foi demitido. Porque ele é a pessoa que vendia, ele não fazia nada de errado, ou seja, era bem tranquilo. Mas ele foi demitido por causa disso, entendeu? (operadora de teleatendimento, entrevista nº 63)

Por outro lado, também há registros de condutas indevidas dos operadores que, pressionados pela necessidade de atingir as metas estipuladas pelo empregador, acabavam lesando consumidores com informações incompletas ou equivocadas, para alcançar a sua meta de vendas. Essas narrativas são recorrentes e não escondem alguma medida de sofrimento dos operadores envolvidos, que demonstram, pelo constrangimento da fala ou mesmo pelo inconformismo de terem se prestado a tanto, que “a perda da dimensão moral e valorativa presente na construção da identidade do trabalho”⁴¹¹ do trabalho se revela um fator de perturbação psíquica:

[...] às vezes a gente pegava pessoas desinformadas e aí a gente conseguia dizer que ia ficar parcelado mas não falava “olhe, vai ficar parcelado em seis vezes de...”... “Pronto, senhor, já está resolvido! Uma parcelinha de tal valor fica bom pra o senhor?” “Fica”. “Então, se o senhor pagar por mês aquele valor de oito reais, por exemplo, tá melhor do que 50?” “Ah, com certeza,. Então, já confirmei aqui no sistema, o senhor vai pagar não mais esse mês, já estornei, pode ficar tranquilo, a partir do próximo mês, a prestação mais barata, que é de 8 reais, um exemplo, em seis vezes. Tá bom?” Repare que os seis vezes eu falei muito rápido e sem entendimento.

Entrevistador – ele entendeu que reduziu pra 8...

Entrevistada – “O senhor vai pagar então, de forma bem suave e tranquila para o seu bolso, tal e qual...seis [pronuncia muito rápido] parcelinhas de 8 reais, certo?” Olhe o “seis” como é dito...seis [inaudível] parcelinhas de oito reais... Então, de uma forma mais tranquila para que não se consiga o cliente entender não entendendo muito bem. E aí a gente retia aquele cartão. E *era assim que todo mundo fazia*. Com isso, eu alcancei sempre o ranking da melhor, ganhei prêmios extras do cliente...(operadora de teleatendimento, entrevista nº 8 da fase exploratória, 2015)

Selma Venco, em investigação finalizada no ano de 2006, já detectara registros de sofrimento das trabalhadoras de teleatendimento em face dessa necessidade de se desviar eticamente para conseguir alcançar as metas de venda, iludindo ou mentindo para o cliente, o que revela permanência em relação às práticas e questões que envolvem a atividade⁴¹².

⁴¹¹ A expressão é adotada por Cinara Rosenfield e está associada à indução ou, ao menos, à condescendência das empresas, em relação a práticas de desonestidade no atendimento aos consumidores. Consultar: ROSENFELD, Cinara Lerrer. A identidade no trabalho em call centers: a identidade provisória. In: ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy (orgs). *Infoproletários*. São Paulo: Editora Boitempo, 2009

⁴¹² VENCO, Selma. *As engrenagens do telemarketing: vida e trabalho na contemporaneidade*. Campinas: Arte Escrita, 2009, p.124.

Desenhado o movimento ambivalente em relação às ideias de solidariedade, inconformismo, individualismo e medo, para atender ao objeto dessa pesquisa, serão analisadas, nos próximos tópicos, em que medida as posturas de solidariedade e inconformismo se convertem em ações concretas dos operadores.

4.2 RESISTÊNCIAS INDIVIDUAIS: SIGNIFICADOS E REAÇÕES

Embora a prescrição da disciplina e o rigor quando aos procedimentos de trabalho minuciosamente estabelecidos pelas empresas, assentados na difusão do medo da demissão e no exercício exacerbado do poder disciplinar, inibam condutas de resistência por parte dos operadores, isso não significa que pequenos gestos e posturas individuais no dia-a-dia do trabalho não questionem a dinâmica autoritária, a sobrecarga ou a intolerância, ainda que o façam de modo simbólico e sem maiores repercussões no ambiente laboral, dada a fragilidade do indivíduo em face da organização do trabalho.

Essas ações podem ser divididas em dois grandes grupos: a insurgência dos operadores que pretendem continuar no emprego, mas que, amparados pela ideia de defesa de direitos, enfrentam desvios na organização do trabalho; e a insurgência dos operadores que, atingindo um ponto de saturação em relação àquela experiência de trabalho, arriscam a contestação assumindo o possível ônus da punição ou mesmo da perda do emprego. Importante observar que os dois tipos de conduta repercutem no ambiente de trabalho, como formas de “insuflar” os demais empregados contra determinadas práticas, embora se assentem em noções de cidadania completamente distintas.

Como exemplos do primeiro grupo, tem-se os focos individuais de reclamação, seja contra o superior hierárquico, seja contra o setor de recursos humanos (normalmente em relação à correção do pagamento). Entram nessa classificação toda e qualquer reivindicação de direitos, desde a menção ao anexo II da NR 17, até questionamentos a respeito de acúmulo de funções, da limpeza do ambiente de trabalho, da condição dos materiais necessários ao trabalho, e de valores pagos a título de remuneração variável e de comissões.

Em situações específicas, como a greve de rodoviários em Salvador, alcança também a exigência de que a empresa se responsabilize pelos trabalhadores e providencie o seu deslocamento de volta para casa (no caso, a operadora que relata a situação o fez permanecendo no local de trabalho até 1h00 da manhã, a despeito da orientação dos seguranças para que retornasse a casa por meios próprios).

Essas reclamações são feitas por escrito, verbalmente, em tom amigável ou, em situações extremas, até mesmo mediante ameaças de ações na Justiça do Trabalho.

Algumas situações relativas ao pagamento (do vale-transporte, do auxílio alimentação e do valor da remuneração variável) rendem reclamações individuais e coletivas junto ao setor de recursos humanos. Interessante salientar que as condutas relatadas se voltam à satisfação de interesses individuais financeiros dos operadores e tendem a ser colocadas de forma discreta, evitando ao máximo a exposição dos operadores ao desagrado dos superiores hierárquicos. Em alguns registros, esses pedidos são feitos até mesmo pelos supervisores (que costumam ter posturas mais cordatas dentro da empresa) em favor de suas respectivas equipes.

A repressão ao comportamento questionador fica implícita na condução do trabalho pelos superiores, mas também é explicitada por meio de condutas exemplares: uma das entrevistadas registra que sua dispensa sem justa causa foi informalmente motivada pelos seus superiores pelo fato de que suas reclamações “insuflavam” os demais operadores. A própria operadora se autodenomina “reativa” aos problemas do ambiente de trabalho, evidenciando a reação como conduta atípica no local de trabalho.

De outra parte, tem-se o relato da operadora que foi apelidada de “NR 17” pelos colegas e pela superiora hierárquica, em tom de chacota, por pautar sempre, em reuniões e no dia-a-dia do trabalho, a necessidade de observância dos termos da norma. Em verdade, a operadora, estudante universitária, descava-se do grupo por conhecer os termos da referida norma e por ter coragem de reivindicá-la.

Ou seja, de uma forma mais retaliativa ou mais tolerada, o que se tem é que a atitude reivindicativa destoa do ambiente de trabalho e do padrão de conduta que se espera do operador⁴¹³.

De forma mais disfarçada e já adentrando à esfera da ilicitude, os operadores desenvolvem e compartilham métodos de burla ao sistema de ponto, fraudes ao sistema de venda e ao sistema que controla o recebimento de ligações (“prender a ligação”⁴¹⁴), ou

⁴¹³ Recentemente a revista “Valor Econômico” veiculou reportagem intitulada “É assim que se lida com o empregado reclamão”, na qual, com naturalidade, após sugerir procedimentos que avaliassem se a crítica poderia ser aproveitada em favor da organização do trabalho, a reportagem sugere, sem constrangimento, que “se nada der certo, demita”, o que revela, em consonância com o relato acima, que há naturalização do comportamento autoritário e a negação de garantias mínimas de cidadania, no espaço de trabalho. Disponível em: <http://exame.abril.com.br/pme/e-assim-que-se-lida-com-um-funcionario-reclamao/> Acesso em 13/6/2017, 14h58min.

⁴¹⁴ A entrevistada esclarece que “prender a ligação” significa permanecer conectado, após o desligamento da ligação pelo consumidor, como forma de evitar o recebimento de nova chamada, fazendo parecer que permanece no atendimento do cliente anterior. Apresenta-se como estratégia para evitar a imposição do ritmo sequencial

assumem, pelo colega, uma segunda posição de atendimento enquanto este vai ao sanitário sem ser autorizado pelos supervisores⁴¹⁵:

Mas só que eu aprendi umas técnicas lá. Que assim, a gente prende a ligação, a última ligação. Me ensinaram, os bandidos de lá. “Dona [nome da entrevistada], venha cá que a gente vai ensinar a senhora, você vai prender a ligação do último que ligava”. A gente deixava ligação presa e bota lá para contar os 10. Aí a gente ia no banheiro e não contava nada porque a gente tava na ligação, era como se a gente tivesse lá atendendo. Por que o cliente não pode desligar, que quem desliga é a gente né. Aí você ficava lá. Aí você já tava lá fazendo o que quisesse. Aí você ficava tipo meia hora lá se você quisesse. Quando você voltar coloca ela para contar e ainda tinha os 10 minutos. Que era para ir no banheiro e a gente ficava lá sentado. Depois a gente usava que a gente ia atender a próxima ligação” (operadora de teleatendimento, entrevista nº 72).

O relevante de se perceber aqui, para além do desvio de conduta dos operadores, é o fato de tais desvios se localizarem precisamente em relação a pontos sensíveis da relação de trabalho dos operadores de *telemarketing*: é a respeito do rigor no controle do tempo do trabalho, do ritmo intenso da jornada, da insuficiência das pausas e também do excesso das metas cobradas que se concentram as reclamações dos trabalhadores quando indagados sobre os pontos negativos do seu trabalho.

Igualmente, é a respeito desses aspectos que os trabalhadores e sua representação sindical tem pouca ou nenhuma agência, do ponto de vista formal. Não há espaços ou canais que viabilizem que no coletivo de trabalho sejam flexibilizadas ou debatidas as regras atinentes ao tempo e aos resultados esperados pelas empresas.

Nesse cenário, não surpreendentemente, é sobre tais pontos que se desenvolvem condutas que, em certa medida, traduzem a insatisfação dos empregados: se não há flexibilidade nos horários e se o tempo à disposição não é considerado, engendram-se burlas ao sistema de ponto; se as metas são inalcançáveis, engendram-se burlas ao sistema de vendas; se as pausas são insuficientes, são criadas formas alternativas de pausar sem autorização; se o ritmo intenso do trabalho é insuportável, são desenvolvidas formas de burlar a cadência ininterrupta das ligações.

Essas situações evidenciam que, na experiência vivida, os indivíduos que trabalham tem agência sobre o seu labor e constroem suas defesas aos pontos considerados indesejados

intenso de ligações.

⁴¹⁵ No mesmo sentido, a pesquisa de Venco identificara tais práticas, que ainda se restringiam ao âmbito individual, como achados que não eram partilhados senão silenciosamente. Como resistências que são, Venco já identificara nessas práticas, ainda que de compartilhamento restrito naquele momento, medidas relativamente eficientes para que os trabalhadores se distanciassem da estafa do trabalho prescrito. Consultar: VENCO, Selma. *As engrenagens do telemarketing: vida e trabalho na contemporaneidade*. Campinas: Arte Escrita, 2009, p. 175-176.

ou injustos. Ocorre que a negação de canais lícitos de discussão sobre tais aspectos, cruciais à experiência cotidiana do trabalho, acaba por deixar, ao campo da ilicitude, toda e qualquer agência exercida pelo sujeito. **A questão é pensar se a escolha dos operadores é pelas vias ilícitas ou se são imputadas ilícitas todas as condutas que questionem ou que pretendam democratizar decisões importantes sobre a realização do trabalho.**

Essa reflexão é reforçada quando se observa o caráter diferenciado da conduta dos trabalhadores que detêm garantias provisórias do emprego. Alguns deles (detentores de estabilidades provisórias no emprego em razão do retorno de benefício previdenciário de natureza acidentária ou por serem membros da CIPA) relatam se valer da impossibilidade de serem dispensados sem justa causa para defender interesses dos colegas e formular reivindicações e críticas contra a organização do trabalho, que não fariam em outra circunstância. A abertura de um canal de reivindicação lícito (ou seja, um canal de reivindicação seguro, cujo exercício não enseja retaliações como a perda do emprego) elide a necessidade de recurso a formas de agência ocultas ou clandestinas, das quais se valem os demais operadores, não assegurados em sua permanência no emprego.

Nesse sentido, as garantias trabalhistas efetivas, como subversões que são à ordem do capital⁴¹⁶, afiguram-se como evidentes mecanismos impulsionadores de posições que reforçam a condição de cidadania no ambiente de trabalho e que ampliam as perspectivas de democratização da experiência do trabalho.

Evidentemente, a condição de “privilégio” que hoje a estabilidade representa para o universo dos trabalhadores, que destaca os provisoriamente estáveis do contexto dos demais, assim como a conduta de exclusão e até mesmo de assédio moral que envolve os acidentados ou gestantes (não raro tido como empregados “abusados” – leia-se, portadores de uma condição de agir, reagir e reivindicar incompatível com a posição de dominação em que são colocados os demais), impedem que essa conduta se generalize ou gere repercussões coletivas no ambiente de trabalho, embora confronte a gestão, em alguma medida.

Outro exercício comum de insurgência no local de trabalho e que figura como interessante questionamento do caráter autoritário do poder disciplinar do empregador é a recusa à assinatura de advertências escritas ou de suspensões com as quais os operadores não concordam. Embora inócuo do ponto de vista legal, eis que o empregador supre a falta da assinatura com a atestação, por testemunhas, de que o trabalhador foi suspenso ou advertido, o

⁴¹⁶ SEVERO, Valdete Souto. *Elementos para o uso transgressor do direito do trabalho*: compreendendo as relações sociais de trabalho no Brasil e a função do direito diante das possibilidades de superação da forma capital. São Paulo: LTr, 2016.

ato de recusa da assinatura parece representar, para os trabalhadores, um modo de afirmar sua discordância com a penalidade e, simbolicamente, sua insubordinação com relação ao superior hierárquico:

(...) ela me deu uma disciplina, uma advertência disciplinar, não foi verbal , foi disciplinar mesmo pra eu assinar e ai eu disse a ela que não iria assinar por que eu tinha ido ao banheiro em três minutos e toda empresa dá uma, tem uma prorrogação de quinze minutos via prazo e lá é quinze minutos e então eu falei com ela que não iria assinar mesmo assim, ela me fez assinar, eu disse que não iria assinar , botou dois supervisores lá fez aquele confusão toda e eu nem *tchum*, eu não assinei quem assinou foi os dois supervisores lá, ai eu não assinei nada (...)(operadora de teleatendimento, entrevista nº 14)

(...) a minha supervisora estava lá com uma advertência porque disse que eu tirei uma pausa 10 e fiquei 20 minutos, aí eu expliquei a situação dela, porque tinha como ela ver que o horário que eu saí era da minha pausa 20, mas mesmo assim ela me deu advertência, eu não aceitei, não assinei a advertência porque eu não concordava com aquilo ocorrido, ela podia ver que tinha sido um erro, não precisava ela ter dado essa advertência e eu falei com ela que só assino algo que eu concordo e eu não assinei, ela chamou duas outras supervisoras e explicou a situação e colocou para elas assinarem como testemunhas. (operadora de teleatendimento, entrevista nº 17)

(...) ele vai lá e chama pra passar alguma advertência ou suspensão, ele te chama, e fala baixo, mas algumas pessoas ouvem, ele pede que você assinar, você estando na sua razão você não assina, porque se assinar vai está concordando, teve um caso que não assinei porque não concordava. Eu levei uma suspensão que não assinei, foi quando o cara me pegou deixando a ligação presa, só que pra ele lá aparece como uma ligação efetuada, só que levantei um fui no banheiro, ai na volta do banheiro eu conversei com um colega, e ele me olhando, e viu que eu realmente não estava atendendo nenhum cliente, ai ele me chamou pra conversar. (operador de teleatendimento, entrevista nº 34)

Lido doutrinariamente como manifestação do poder diretivo ou empregatício, o poder disciplinar é exercido pelo empregado dentro dos limites da legislação, que comporta grandes margens interpretativas em relação às punições de advertência, suspensão e justa causa e não encontra, em sua procedimentalização, um espaço para o exercício do contraditório pelos empregados que não a reclamação ao Poder Judiciário. Como mostra a experiência, a ausência de estabilidade no emprego e a dificuldade de acesso à justiça⁴¹⁷ acabam por implicar que apenas a dispensa por justa causa, quando muito, seja discutida judicialmente, convertendo, na prática, as penalidades de advertência e suspensão em atos de arbítrio do empregador.

⁴¹⁷ Além de outros óbices que serão discutidos à frente, no item 4.5 desse Capítulo, relativo à percepção sobre direitos e à relação dos trabalhadores com as instituições de regulação do trabalho.

Ausente a possibilidade de fazer frente a tais medidas, dada a posição de vulnerabilidade do trabalhador penalizado, ainda assim, a recusa à assinatura da punição se erige como um ato simbólico de discordância, que, embora inócuo, demarca o necessário, porém inexistente espaço de discussão sobre a justiça da punição. Como condição de mera afronta que é ao supervisor, revela o anseio desse espaço.

Retomando a classificação adotada no início do tópico, apontam-se, como manifestações do segundo grupo de condutas individuais de resistência (pautadas na assunção do risco da perda do emprego), condutas de descumprimento de exigências consideradas excessivas pelos empregados, como, por exemplo, a falta injustificada⁴¹⁸, sobretudo em domingos e feriados, a apresentação de atestados médicos falsos⁴¹⁹ ou de atestados verdadeiros em frequência incompatível com os interesses da empresa, a colocação de pausas não autorizadas, seja aproveitando o intervalo de almoço do supervisor, seja fazendo uso não autorizado da pausa pessoal, e a prática repudiada pelos empregadores, de “derrubar a ligação” de um consumidor inconveniente ou de uma demanda longa que aparece ao final da jornada, obrigando o seu prolongamento.

O uso da pausa pessoal (para uso do sanitário ou após ligação estressante, fora dos intervalos previstos na NR 17, anexo II), “pouco recomendado” pelas empresas, e o uso consciente da falta injustificada para fruir momentos de descanso aparecem como atos de rebeldia individuais, a depender do contexto de trabalho e da relação com o supervisor. Nesses casos, os obreiros assumem o ônus de serem retaliados na organização do trabalho. Trata-se da assunção do próprio risco de perder o emprego ou do cálculo de que tal

⁴¹⁸ Boltanski e Chiapello apontam o absenteísmo e o pedido de demissão como condutas de rebeldia no atual contexto da precarização do trabalho e debilidade dos sindicatos, em que a via individual da resistência acaba por se configurar como única saída (BOLTANSKI, Luc; CHIAPELLO, Ève. *O novo espírito do capitalismo*. São Paulo: Editora WMF Martins Fontes, 2009, p. 290).

⁴¹⁹ Interessante observar que essa conduta é lida como grave e ilícita pela própria organização sindical, que chama para si a responsabilidade de educar os operadores para que não reincidam nesse erro: “Certa feita mesmo, tava um modismo, numa das empresas que eu represento, que era um modismo de atestados falsos e tal. E durante um certo tempo esses atestados passavam batido. Depois de um tempo, por cargas d’água a empresa desconfiou, desses atestados e começou a tomar atitudes, cumprir a legislação. E começou a ter um número significativo de demissões por justa causa, por conta desses atestados. Tem um lugar aqui em salvador que você vai, compra o atestado e entrega lá. Outras vezes conhecia alguém que trabalhava em alguma clínica e conseguia. E eu ficava assim, tipo: as pessoas recorriam ao sindicato ‘o quê que pode ser feito?’ ‘o que pode ser feito é você adquirir maturidade para no próximo emprego você não repetir a dose, porque infelizmente você deu ousadia’. Ai nós fizemos uma campanha de conscientização na Tel Telemática e conseguimos hoje, acho que é praticamente zero, assim, o índice de atestados falsos. Que as pessoas realmente entenderam que você..., não é nada demais na cabeça delas modificar um número 3 para um número 8 e a gente sabe que isso tem uma consequência muito significativa. E nós conseguimos fazer um trabalho de conscientização muito forte. Que enquanto a empresa descia a mão de ferro a gente ia lá e tentava..., quer dizer, com aqueles que já tinham sido demitidos realmente a gente não tinha mais teoricamente o que fazer, né? Tinha o que fazer com os que ainda não tinham sido demitidos, então a gente fez uma campanha muito intensa na base de conscientização” (Dirigente sindical, entrevista nº 73).

comportamento é compatível com um plano já existente de sair do trabalho e que representam, para os trabalhadores, o ato de estar “bagunçando” na empresa. Aqui o pedido de demissão se evidencia como um ato de renúncia de direitos que mesmo aqueles ansiosos pela extinção do vínculo empregatício evitam.

Por fim, aparecem como atitudes individuais de resistência, dentro da dinâmica de ambivalência da relação operador-consumidor, tanto descumprir procedimentos recomendados pela empresa, no intuito de oferecer uma melhor solução ao problema do consumidor, por empatia ou por reputar injusto o tratamento dispensado pela empresa ao consumidor, quanto condutas que descumprem a regra principal das empresas: não destratar o consumidor. Submetidas a assédios morais e sexuais dos consumidores com frequência, com destaque para comportamentos discriminatórios quanto à origem nordestina das trabalhadoras, há registros de reações a essas agressões, com xingamentos aos consumidores.

4.3 RESISTÊNCIAS COLETIVAS: SIGNIFICADOS E REAÇÕES

Há um aprofundamento do processo de conscientização, discussão e reação às insatisfações quando elas transcendem a esfera do sujeito e alcançam a dimensão coletiva⁴²⁰. Como visto, toda a dinâmica da gestão da empresa de matiz neoliberal é refratária a tais tipos de conduta, seja pelas reações rápidas e enérgicas contra aquilo que se denominam “tumultos”, seja pela própria conformação subjetiva dos trabalhadores à individualização de suas vivências, sem compartilhamento de demandas e ações coletivas.

A partir das entrevistas, foi possível perceber que, de forma menos corriqueira e pautada em situações de caráter extremo, tais reações coletivas, ainda que desprovidas da adesão da maioria, também acontecem e são forjadas a partir de acertos informais no ambiente de trabalho que acontecem, em regra, sem a participação do sindicato.

As ações mais interessantes verificadas foram decisões coletivas consistentes no não cumprimento das metas de produtividade (para prejudicar o supervisor mal quisto ou para sinalizar o exagero da meta proposta); no desligamento simultâneo das ligações para exigir resolução de problema no sistema; na realização de greves com duração de algumas horas, para exigir soluções a respeito de condições no ambiente de trabalho (presença de insetos, falta de higiene, defeitos no ar-condicionado ou ocorrência reiterada de furtos não resolvidos nos armários destinados à guarda dos pertences dos operadores) ou para protestar contra o atraso de salários (circunstância que normalmente se verifica em relação a empresas menores)

⁴²⁰ BERNARDO, João. *A economia dos conflitos sociais*. São Paulo: Expressão Popular, 2009.

ou contra outros problemas relacionados ao pagamento (parcelamento do tíquete-alimentação e o desconto salarial dos dias de férias). Também foi registrada defesa coletiva do direito de colegas que alcançaram meta estipulada pela supervisora e não tiveram concedido o prêmio prometido (no caso, folgas).

Nas entrevistas realizadas, que incluem os dirigentes sindicais, não houve registro de greve, mas “apenas de paralisações”, com duração de minutos ou horas⁴²¹, a revelar um esvaziamento do conceito jurídico e político de greve – que não se atrela à duração do movimento – em favor de uma expressão cunhada pela legislação do Regime Militar brasileiro, no intuito de enfraquecer a ideia de greve⁴²². De toda forma, a duração reduzida e pontual dos movimentos paredistas relatados revela sua fragilidade.

Também houve registro de conduta coletiva de abandono do posto de trabalho antes do final da jornada em dia em que houve greve da polícia militar em Salvador, situação que não gerou a liberação dos empregados pela empresa, mas que implicou a reação coletiva dos trabalhadores que voltam para casa utilizando transporte coletivo, a noite, muitos deles para bairros atingidos pela violência urbana. Em defesa imediata de sua própria integridade física e a despeito da ausência de razoabilidade do empregador, os operadores se retiraram do trabalho, conjuntamente, tão logo tiveram acesso à notícia da greve.

As reações coletivas mais ostensivas, portanto, desenvolvem-se a partir de problemas pontuais, não decorrendo de um acúmulo de debate ou de crítica, mas sim de questões atinentes ao ambiente de trabalho ou ao descumprimento das obrigações empresariais que atingem extremos e geram, de imediato, um inconformismo coletivo.

Essas medidas são adotadas a partir de acertos informais no ambiente de trabalho e, como já registrado, em regra, sem a participação do sindicato (algumas vezes há registro de o sindicato ser contactado e chegar a tempo para participar do processo ou tentar conduzi-lo, mas na maioria dos registros, a situação se “soluciona” antes da chegada dos representantes e à revelia de sua participação), havendo adesão parcial dos operadores.

Os relatos de atos de insurgência mal sucedidos também aparecem, registrando que, mesmo em situações extremas, em que há iniciativa de alguns operadores, a baixa adesão faz

⁴²¹ Essa informação, embora repetida por operadores e sindicalistas, é infirmada por pelo menos uma ocorrência de greve, contra a Empresa 1 em 2010, que fora noticiada por meio da ACP nº 1139-76.2010.5.05.0032, na qual se postulava a restituição dos descontos dos dias parados aos trabalhadores envolvidos em greve para pressionar a empresa à implementação do PLR. A contradição, longe de empobrecer o dado colhido pelas entrevistas, ilustra a perda da narrativa histórica das construções mais sólidas da categoria, não só para os trabalhadores como para seus próprios dirigentes.

⁴²² VIANA, Marcio Túlio. Conflitos Coletivos de Trabalho. In: *Revista do Tribunal Superior do Trabalho*, vol. 66, nº 1, jan/mar de 2000, pp. 116-150.

recuar os “insufladores” do movimento, que, percebendo o caráter minoritário da insurgência, antecipam a possibilidade de punição e perseguição e hesitam em assumir, sozinhos, esse ônus. A falta da representação sindical e das garantias que envolvem os dirigentes fica manifesta nesses casos. Quando indagada a respeito do seu envolvimento em reivindicações dentro da empresa, uma ex-operadora narra:

Não mais, não faço isso, fiz em uma outra empresa quando o ar condicionado parou de funcionar, levantei, coloquei pausa sistema, lá na Contax era pausa sistema pra não atender, aí fui e fiz o levante pra todo mundo ir aí quando vi 2,3,4 gatos pingados fizeram isso e quem ia levar suspensão era eu, então voltei pra atender também, então eu não faço mais. (operadora de teleatendimento, entrevista nº 26)

São dignas de registro também as condutas coletivas que margeiam a ilicitude, como os falsos registros de ponto e as burlas ao sistema de venda. Assim como verificado em relação às reações individuais nesse sentido, muitas vezes os operadores compartilham as “técnicas” de burla e se envolvem conjuntamente na sua execução. Salta aos olhos, por exemplo, o esquema mencionado por um teleoperador em que, sem prejudicar o consumidor, um grupo de operadores “vendia” e o outro cancelava a venda, orquestradamente, de modo a permitir o ganho da comissão por um grupo e outro, de modo alternado, em razão de venda simulada. Segundo o operador que relata a prática, entendeu-se que assim se prejudicava apenas a empresa (e não o consumidor), que impunha metas inalcançáveis para recebimento das comissões e remuneração variável:

Não chegou a ser reivindicação, isso foi quando a gente trabalhava no Cabula, e a gente não aceitava, porque assim ficava um corredor, não um lado de uma sala pra não cancelar um produto onde o outro lado sala vendia o produto sem o cliente saber, então a gente sabia que aquilo ali estava acontecendo, todo mundo sabia por que era muito fácil você colocar o produto na conta do cliente, e aí a gente se reuniu pra fazer uma reunião com a coordenadora falar sobre isso e pra nossa surpresa ela falou que já sabia daquilo e que nada ia mudar então todo mundo começou a fazer muita coisa errada depois disso e burlar o sistema pra ganhar dinheiro, no caso, a galera pensava assim “Não vou prejudicar o cliente, no caso o consumidor, mas vou prejudicar a Oi por que a Oi não tá bem aí mesmo” então a galera começa a burlar mesmo o sistema e ganhar muito dinheiro até que a Oi começou a achar muito estranho e começou a demitir algumas pessoas por isso, mas não demitia por justa causa, mesmo sabendo que era o que estava acontecendo, demitia normal como se... se fosse corte. (operadora de teleatendimento, entrevista nº 46).

Interessante do registro que o próprio operador traz a narrativa desse fato quando perguntado se havia se envolvido em reivindicações dentro da empresa. No caso, a resposta entende como reivindicação o ato de delatar os colegas que assim procediam, porém, ao

perceber a convivência da própria coordenadora com a prática (possivelmente porque dela também se beneficiava), o entrevistado e os demais “delatores” passam a incidir na mesma conduta, também de forma coletiva.

É curioso perceber que o funcionamento do esquema envolvia intersubjetividade, confiança e acordo entre um número significativo de pessoas, seja as do grupo originário, seja as do grupo que posteriormente aderiu à prática e que esse agir coletivo foi efetivamente concretizado no ambiente de trabalho, até o momento em que a empresa começou a desligar os participantes.

Dessa prática, assim como das práticas individuais de burla mencionadas no tópico anterior, surge a percepção de que tal construção envolve, como pano de fundo, o inconformismo com as metas de vendas e também com as condições de remuneração. Era necessário vender muito para que houvesse um retorno financeiro, as equipes eram pressionadas por resultados e, embora compartilhando de um canal coletivo para reflexão sobre o problema, esse espaço não era qualificado o suficiente para traduzir o inconformismo em uma pauta de reivindicação de direitos, seja pela deslegitimação do questionamento daqueles que trabalham em relação ao funcionamento do trabalho (circunstância que é reforçada quando a denúncia da ilicitude é ignorada) seja pela descrença de que a via da reivindicação pudesse surtir efeitos positivos.

Mais uma vez, a impotência do trabalhador em face das decisões que regem a organização do trabalho abre a via da ilicitude como possibilidade.

Também chama atenção no registro a ressalva de que a prática, embora reconhecidamente ilícita, prejudicava apenas a empresa tomadora de serviços⁴²³, e não os consumidores envolvidos na prática (a empresa pagava a comissão pela venda, mas o consumidor não era taxado pela compra não autorizada: antes que isso acontecesse, o outro grupo cancelava a venda, sem prejudicar o comissionamento dos colegas).

No conjunto das entrevistas, a narrativa de sofrimento pela execução de procedimentos que lesam o consumidor é recorrente, como manifestação do peso da perda da dimensão moral e valorativa do trabalho⁴²⁴. Na maioria dos casos, tais atos decorrem de procedimentos estabelecidos pelo próprio empregador. Portanto, é interessante perceber que a prática coletiva, ainda que caminhando por vias ilícitas para garantir o recebimento do

⁴²³ Interessante pontuar a respeito da terceirização e da percepção dos trabalhadores a seu respeito. Na narrativa sobre essa experiência de trabalho, o conflito se encerra entre operador e tomadora de serviços. A empresa contratante, como mera intermediadora que é, desaparece do registro.

⁴²⁴ Cf. ROSENFELD, Cinara Lerrer. A identidade no trabalho em call centers: a identidade provisória. In: ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy (orgs). *Infoproletários*. São Paulo: Editora Boitempo, 2009.

comissionamento que os empregados consideravam justo, se regozija de fazê-lo sem prejudicar o consumidor, com quem os operadores, muitas vezes, estabelecem identificação.

Evidentemente, o prejuízo ao consumidor tornaria o esquema vulnerável, eis que traria outros sujeitos para denunciar o feito. Ainda assim, o que emerge da fala do operador, como forma de justificar a prática, são dois elementos: a empresa não se importa (seja com as condições dos operadores, seja com suas próprias denúncias) e não há prejuízo aos consumidores. Se denota, portanto, que a escolha da via da ilicitude não necessariamente importa o abandono de outras preocupações éticas, que envolvem os demais sujeitos vulneráveis da relação. A via da ilicitude aparece como forma de criação de espaços de interferência e escuta que a organização do trabalho suprime. Também desponta como fresta por onde algum inconformismo consegue transpor as barreiras ideológicas e materiais à resistência ativa dos trabalhadores dentro da empresa de matiz neoliberal. A contradição exposta nessa vivência do trabalho é flagrante.

O conjunto dos relatos de experiências coletivas de insurgência, sejam aquelas deflagradas abertamente no local de trabalho, em reação a algum descumprimento contratual extremo por parte do empregador, sejam aquelas construídas clandestinamente, pela via da ilicitude, evidenciam a ausência de discussão e reflexão estruturais sobre a vivência do trabalho. Utilizando as palavras dos próprios sindicalistas, que assim definiriam também suas próprias ações, as medidas adotadas encerram-se em “apagar incêndios”, sem desenrolar construções de longo prazo e que pensem os problemas da organização do trabalho em sua raiz.

Isso não quer dizer que os inconformismos percebidos no trabalho não alcancem a esfera coletiva, mas que, ao fazê-lo, não encontram um espaço qualificado, que poderia ser proporcionado pelo acúmulo de lutas dos sindicalistas, ante o distanciamento, e que é facilmente desmobilizado pelos mecanismos ideológicos (individualismo, medo, crença no capital como força inexorável) e também materiais (perseguições, dispensas, punições) que convivem na empresa neoliberal, interferindo na adesão ao movimento, na confiança e lealdade entre os operadores, e na durabilidade e resistência dos intentos iniciados:

É assim, combinava de todo mundo ir de preto e tirar o headset da cabeça e protestar. Só que nem todo mundo participa, sabe por que? Por que muitas pessoas, elas ficam com medo de perder o emprego, tem gente que realmente precisa. Aí quando faz esses protestos ninguém quer participar. (operadora de teleatendimento, entrevista nº 71)

Não, de todo tempo que eu tô na empresa, só teve uma vez que teve uma “greve”, onde o pessoal poderia ficar deslogado meia hora, mas eu não cheguei a participar porque a grande maioria das pessoas não participou,

então fica aquela questão internamente: - se você participar, pode ter algum tipo de punição, entendeu? (operadora de teleatendimento, entrevista nº 19)

A gente vendia sem ganhar nada, então a gente começou a protestar, começou a parar de vender pra obrigar que eles pagassem o RV a gente. A gente tem que vender SMS que é R\$ 5,00, R\$ 5,30, tem que vender cartão adicional e fatura digital que é gratuita, em partes, porque a maioria dos clientes quer a fatura impressa então o Itaú deixa de mandar a fatura pra ele e ele que realiza a impressão acabam o cliente tendo prejuízo. Aí o que foi que eles fizeram: pronto, vamos pagar RV. Primeiro mês todo mundo bateu a meta, ganhou um dinheiro um... dinheirinho bom assim comparado... aí eles reduziram, eles aumentaram a meta, **porque sempre tem aquele colega ordinário**, só precisava vender 55 entre tudo, aí dois colegas venderam 100, 150. Aí eles resolveram fazer o seguinte “você tem que vender 15 é... sms adicional” que são os mais difíceis, 7 de um e 8 de outro. Pra cada fatura digital que é o mais fácil, que é o gratuito pro cliente sua começar a ser um real. (operadora de teleatendimento, entrevista nº 64)

Importante observar que outras pesquisas vêm identificando na categoria dos trabalhadores em telemarketing uma potência insurgente, inclusive com relativo grau de organização, que não se verificou na presente investigação de campo. Ruy Braga, em estudo comparativo entre Brasil, Portugal e África do Sul, vislumbra na categoria dos atendentes de telemarketing uma pulsão coletiva “agindo subterraneamente nos locais de trabalho”, circunstância que constata a despeito da fragilidade da identidade desses novos sujeitos políticos, que o autor identifica como precariado⁴²⁵. Nessa análise, Braga coloca que o trabalho precário estaria a construir subjetividades ambivalentes, que mesclariam, a um só tempo, formas conhecidas de mobilização política com estratégias imprevisíveis de adaptação social, inaugurando insegurança, preocupação e confusão⁴²⁶. Identifica o autor que, dentro e fora (inclusive sob o signo de lutas por outros direitos sociais, como a moradia) dos locais de trabalho e, muitas vezes, à margem do sindicalismo organizado, pululam movimentações insurgentes do precariado.

Por outro lado, Taís Viudes Freitas, investigando especificamente as ações de resistência das trabalhadoras de teleatendimento do estado de São Paulo contra os impactos da flexibilização do tempo do trabalho não apenas em sua vivência laboral, mas também em outras esferas da vida, notadamente a família, identificou que, embora as trabalhadoras não se apresentem como entes passivos diante de tais processos, “as estratégias de resistência são poucas, sendo motivadas por um sentimento de injustiça que leva a ações pontuais e individualizadas e não a rebeliões ou revoltas coletivas”. Para a autora, sem perder de vista as

⁴²⁵ BRAGA, Ruy. *A rebeldia do precariado: trabalho e neoliberalismo no sul global*. São Paulo: Boitempo, 2017, p. 139.

⁴²⁶ *Idem*, p. 155.

estratégias que intentam a apropriação de algum controle sobre suas atividades e a redução da interferência que o mundo do trabalho possa ter em suas vidas, essas trabalhadoras se defrontam com possibilidades de organização coletiva dilaceradas⁴²⁷.

Igualmente, Ana Carmen Navarro de Moraes, em estudo realizado com operadores de teleatendimento na Paraíba, localiza a reação desses trabalhadores em condição ambivalente, ao tempo em que mapeia condutas individuais e coletivas de resistência, dentro e fora do local de trabalho:

De um modo geral, captamos uma *tensão*, presente nas ações vivenciadas/observadas pelos entrevistados, entre o obedecer e o transgredir, entre o medo da demissão e o desejo de sair; entre o reproduzir o discurso da oportunidade de emprego formal e o reconhecimento da natureza precária de suas condições de trabalho. Parece-nos que o peso das relações entre colegas e entre os mesmos e seus respectivos supervisores exerce alguma influência nas ambivalências presentes em boa parte das situações relatadas, especialmente na medida em que favorecem a construção/utilização de um fluxo paralelo de circulação de informações de práticas de resistência⁴²⁸.

Pontua a autora, contudo, que tal movimento insurgente carece de uma organização política e não chega a dialogar efetiva e produtivamente com a experiência sindical. No mesmo sentido, no contexto específico da investigação de campo realizada nessa pesquisa, observou-se que as referências a insurgências no ambiente de trabalho revelam uma característica francamente defensiva, ou seja, não se trata da organização dos trabalhadores em torno de uma pauta de melhoria das condições de trabalho, mas de uma reação pontual contra o agravamento das condições já existentes. Apesar da presença da pulsão, essa ainda revela um déficit de significação política e de organicidade.

A notícia que se tem a respeito das reações empresariais a essas mobilizações é de ações duras, de dispensa dos envolvidos por justa causa, declarando, ou não, a mobilização como motivadora da dispensa. Nesse caso, o desligamento, por justa causa ou sem justa causa, figura como punição exemplar, implicando a perda do emprego pelos envolvidos e inibindo pelo medo os que permanecem. Importante observar que não só a punição não é submetida ao contraditório ou mesmo à possibilidade de questionamento do coletivo dos trabalhadores, como muitas vezes ela sequer é declarada com decorrente da prática (embora

⁴²⁷ FREITAS, Taís Viudes de. *A quem serve a disponibilidade das mulheres?* Relações entre gênero, trabalho e família. Tese de Doutorado. Instituto de Filosofia e Ciências Sociais da Universidade de Campinas – UNICAMP. Campinas, 2016 (327 pags).

⁴²⁸ MORAES, Ana Carmem Navarro de. A infoproletarização na Paraíba - Resistências e Ação Sindical diante das Reconfigurações Espaciais das Centrais de Teleatividades. *Anais do XIV Encontro Nacional da Associação Brasileira de Estudos do Trabalho – ABET*. GT5 – Reconfigurações do trabalho. Campinas, 2015. Disponível em: <http://abet2015.com.br/wp-content/uploads/2015/09/ANA-CARMEN-NAVARRO-DE-MORAES.pdf>
Acesso em 1/10/2017, 17h05min.

os operadores o saibam), o que opera como blindagem contra eventual revisão judicial da punição.

Importante ressaltar, por fim, o distanciamento dessas experiências em relação à organização sindical. Mesmo em se tratando de atitudes coletivas dos operadores, elas nem sempre chegam ao conhecimento e, portanto, não contam com a mediação do sindicato, seja no sentido de conduzir politicamente o processo, seja no sentido de utilizar as garantias dos dirigentes e da própria entidade sindical em favor da mobilização. Os “líderes” das insurgências são operadores comuns, invariavelmente expostos à retaliação empresarial.

Como apontado anteriormente, o próprio sindicato reconhece a ausência de planejamento de médio ou longo prazo para suas atuações e, nas palavras de uma das dirigentes entrevistadas, limita sua atuação a “apagar incêndios”. A questão é que nem mesmo a totalidade dos “incêndios” é alcançada pelos sindicalistas e, mais grave, esses focos de resistência não são mobilizados à continuidade e ao aprofundamento da crítica de forma eficiente. As possíveis razões desse distanciamento entre base e direção sindical serão discutidas no próximo tópico.

4.4 AÇÃO SINDICAL

No tópico abaixo serão reunidas e analisadas as percepções dos operadores a respeito do sindicato representativo da categoria em Salvador, o SINTTEL – BA e de suas ações. Não há, na Bahia, outra entidade sindical disputando a representação, ao contrário do que ocorre em outros estados da federação, e o referido sindicato aglomera a representação dos empregados das empresas de telecomunicações e dos trabalhadores por elas terceirizados, de forma geral.

Ressalte-se que, como percepções que são, as opiniões e avaliações extraídas das entrevistas realizadas com os operadores não representam a interpretação da pesquisadora a respeito do sindicato e devem ser ponderadas a partir dos crivos ideológicos que marcam a experiência do trabalho e da ação política de modo geral sob a égide da racionalidade neoliberal.

No tópico 4.2 serão consideradas as percepções de alguns dirigentes sindicais a respeito de sua própria ação política e também a respeito dos pontos suscitados pelos trabalhadores em suas entrevistas, a fim de alcançar uma perspectiva dialética da questão.

No último subitem será analisado o conteúdo das negociações coletivas (aqui entendidas como materialização importante da atividade regulatória dos sindicatos) firmadas

pelo sindicato no período objeto da pesquisa, a fim de observar-se a proporção entre cláusulas positivas, cláusulas restritivas, cláusulas concessivas, cláusulas que reproduzem direitos já assegurados na legislação e cláusulas de caráter procedimental⁴²⁹. A partir dessa classificação, pretende-se ponderar a respeito das referidas negociações, enquadrando-as como afirmativas de direitos ou flexibilizadoras, sem perder a dimensão de suas contradições e complexidades.

4.4.1 Percepção das trabalhadoras sobre o sindicato

As entrevistas dão conta de uma grande dificuldade dos operadores com o sindicato representativo da categoria (SINTTEL – BA).

Prevalecem registros negativos, seja no sentido de que o sindicato seria omissos e estaria apenas interessado na arrecadação da contribuição sindical, seja no sentido de que o sindicato seria aliado das empresas e contrários aos interesses dos trabalhadores.

Entre aqueles que avaliam o sindicato como omissos (“não serve pra nada”), há os que reconhecem um papel importante para o sindicato, porém entendem que aquela entidade sindical em específico não o honra, e há ainda aqueles que, numa perspectiva individualista, sequer compreendem a função do sindicato, associando a relevância da instituição a uma eventual satisfação de suas demandas pessoais (“nunca precisei do sindicato”).

Muitos operadores registram que a presença do sindicato, com o carro de som, em frente ao local de trabalho em diversos momentos se mostrava inócua, porque não se traduzia em ações concretas de reivindicação de benefícios e melhorias para a categoria. Mesmo mencionando greves puxadas pelo sindicato, a maioria dos operadores afirma delas não participar, seja por descrença, seja por medo de retaliações.

Há um inconformismo generalizado com o pagamento da contribuição sindical obrigatória e também da mensalidade sindical, no caso dos sindicalizados.

Com relação à contribuição sindical obrigatória dos não sindicalizados, aqueles que se opõem ao sindicato ressentem-se do desconto em favor deste e tendem a atribuir ao sindicato interesse exclusivo no recolhimento desse dinheiro e também apontam falta de transparência na sua gestão:

⁴²⁹ A metodologia empregada, que será detalhada no próprio tópico, foi desenvolvida pela então estudante de graduação Fernanda dos Santos Figueiredo, no bojo do seu Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) apresentado perante a Faculdade de Direito da Universidade Federal da Bahia, sob a orientação desta autora (FIGUEIREDO, Fernanda dos Santos. *Representatividade sindical e gênero: estudo sobre a observância das demandas das teleatendentes nas negociações coletivas do SINTTEL-BA entre 2007 e 2016*).

Sobre o sindicato, eu vejo lá que eles tem uma movimentação lá até mesmo pra a regulamentação da profissão, já teve umas duas vezes que eles estiveram lá coletando assinaturas, eles chamam as pessoas para se sindicalizar, oferecem descontos essas coisas, mas eu não assim.... pode ser produtivo, pode não ser a gente não sabe pra onde vai esse dinheiro, então já basta o dinheiro que eu tenho que pagar obrigatoriamente, então por que eu não sou sindicalizada, vejo lá que eles constantemente tem panfletos, são ativos, sempre a gente ver o sindicato na empresa. (operadora de teleatendimento, entrevista n° 30)

Mesmo o ato da sindicalização, como registram operadores e corroboram os próprios sindicalistas, acaba sendo um procedimento automático que acontece no momento reservado ao sindicato dentro do treinamento oferecido pelas grandes empresas ou como decorrência imediata da admissão. É ali, dentro da empresa e durante esse momento de ingresso dos operadores, que o sindicato se apresenta aos trabalhadores e que consegue filiações massivas⁴³⁰.

Posteriormente, em razão da insatisfação com o sindicato e do peso de suportar “mais um desconto” na folha de pagamento, muitos se desfiliam, por não perceberem o “retorno”. Nessas falas, fica subjacente uma noção de investimento e retorno na entidade sindical, que são de todo incompatíveis com a lógica de solidariedade que supostamente sustentaria uma associação de trabalhadores, mas que demonstra a contaminação dessa percepção pela racionalidade mercadológica.

O sindicato também deixa claro, por outro lado, o interesse na filiação como fonte de financiamento imprescindível, e acaba vinculando sua realização não necessariamente ao compartilhamento de objetivos políticos e sociais, mas à lógica de acesso a benefícios: convênios com empresas, participação em festas e campeonatos de futebol. Partindo da inexorabilidade de participar dessa lógica, os sindicalistas apontam tais vantagens como “iscas” para um futuro engajamento político. Há registro, entretanto, de a perspectiva utilitarista inviabilizar que os operadores sejam efetivamente “fisgados”: os sindicalistas registram que, muitas vezes, no dia seguinte a festas ou campeonatos de futebol em que a

⁴³⁰ A participação do sindicato nesse espaço conferido pela empresa, por exemplo, não é vista com estranhamento pelos operadores, embora sejam questionáveis a escolha do espaço de contato pela entidade sindical, e a própria liberalidade do empregador em oferecê-lo. Inclusive, os acordos coletivos de trabalho firmado com uma das maiores empresas continham previsão no sentido de que “a empresa, no ato da admissão de seus funcionários, deverá juntar ficha de sindicalização fornecida pelo SINTTEL-BA para que o mesmo possa optar pelo ingresso no quadro associativo do SINTTEL-BA”. A terceira maior empresa instalada em Salvador, por sua vez, assegurava em norma coletiva a previsão de que “todos os empregados da TEL em atividade, ou que venham ser admitidos durante a sua vigência, ficarão automaticamente sindicalizados ao SINTTEL-BA, sob as condições estabelecidas em seu estatuto”. A mesma cláusula assegura um direito de “oposição” do trabalhador a essa sindicalização forçada, que, todavia, deveria ser diligenciada por ele mesmo.

participação era condicionada à filiação, os operadores dirigiam-se ao sindicato, em grupo, para desfazer a filiação.

Os trabalhadores que avaliam o sindicato como “vendido” à empresa também se dividem entre aqueles que possuem visão extremamente crítica e que, a partir de experiências concretas, identificam uma postura excessivamente conciliadora do sindicato e a enquadraram como prejudicial aos empregados; e aqueles que tecem uma crítica genérica, entendendo serem de responsabilidade do sindicato os descumprimentos, abusos e inflexibilidades protagonizados pelas próprias empresas: aqui, a crítica ao empregador se estende ao sindicato de forma automática, como se aquele que supostamente “permite” que aquele estado de coisas se estabeleça fosse tão responsável quanto aquele que o engendra. Interessante pensar a dinâmica da distribuição de responsabilidades peculiar ao modelo neoliberal nessa lógica.

Manifestando a perspectiva crítica dos operadores, vale trazer o seguinte trecho:

Então é aquela coisa, o sindicato também aparecia uma vez no ano quando era para... quando tinha uma festa que era em comemoração a alguma coisa do sindicato eles colocavam alguns cantores famosos que eram só para os filiados e então eles apareciam lá para fazer propaganda. As únicas vezes que a gente via o sindicato lá era essas vezes. Eu acho que eu vi o sindicato quatro vezes: quando foi reivindicar a parcela de lucro da empresa, duas vezes, e no final do ano. Apenas. Mas, fora isso, não. Na verdade a gente tem raiva do sindicato (risos). É engraçado porque se alguém falasse em SINTTEL você era xingado porque todo mundo odiava a SINTTEL. E aí, teve uma vez inclusive que ele começou a reivindicar algumas coisas lá a respeito do... deu blusa escrito SINTTEL e tal “queremos uma fatia do bolo” que é relacionado a esse lucro também, e aí tinha algumas pessoas que vestiram essa blusa e aí todo mundo começou “você vai vestir essa blusa? Tira essa porcaria. Fica aí aliado ao SINTTEL que o SINTTEL não está nem aí para você...”. Então, era uma revolta você falar de SINTTEL era a mesma coisa de você falar em Temer (risos). Era complicado. E sempre quem ia eram poucas pessoas, na verdade era algumas pessoas do sindicato sei lá, 3 ou 4, e outros operadores que a gente dizia que era puxa saco do SINTTEL. Mas, fora isso... (operadora de teleatendimento, entrevista nº 40)

No primeiro grupo, houve uma convergência em relação à negociação da PLR de uma das duas maiores empresas, na qual os operadores entenderam que o sindicato aceitou indevidamente negociar um valor significativamente inferior aos dos anos anteriores, numa postura entreguista em relação aos direitos já conquistados. O chamado “PL da vergonha” aparece espontaneamente na fala de diversos operadores, inconformados com a condução sindical desse processo. Há, entretanto, falas que ponderam ter havido interferência da empresa no processo de deliberação, que supostamente teria mandado os trabalhadores mais novos na empresa, que de toda forma não receberiam o benefício, para votar a favor do rebaixamento do valor da parcela. Por outro lado, há quem aponte que, embora o sindicato

veicule um discurso mais duro em favor dos operadores, recuaria na sala de negociação, em face de ameaças das empresas no sentido de retirar suas centrais de atendimento da cidade de Salvador⁴³¹. Muitas falas demonstram desconfianças em relação às votações realizadas nas assembleias, seja porque entendem que os encaminhamentos já chegam direcionados pelos líderes sindicais, impedindo a democratização do debate; seja por insinuar fraude nas contagens de votos:

A galera não se unia por conta disso. E outra, o sindicato é muito distante da gente. Inclusive o pessoal ficava comentando, e de fato, eles tomam as decisões que são mais cabíveis a eles e aos patrões porque eles não olham para os operadores. Até porque a gente via poucos benefícios dessas decisões, incluir a gente nessas decisões. [...]Então, eles discutiam lá entre eles mesmos, eles mandavam uma pauta, a gente lia a pauta. A gente não tinha uma abertura com o sindicato e mesmo que houvesse para você falar alguma coisa não ia dar em nada. Por conta disso o pessoal deixava de mão. Muitas vezes a gente chegava e estavam eles lá na frente manifestando alguma coisa e os operadores não estavam nem aí, entravam e não queria nem saber do que era porque eles sempre olhavam para eles e para o patrão. (operadora de teleatendimento, entrevista nº 40)

Em menor proporção, há operadores que classificam a atuação do sindicato, sobretudo nas manifestações realizadas na porta da empresa, como baderna, bagunça, “arruaça”. Nesse caso, a percepção se justifica ou porque, pessoalmente, não avaliam de forma positiva manifestações dessa natureza (numa postura mais geral de preservação da ordem), ou porque entendem que, ao concentrar esforços em práticas de visibilidade, o sindicato deixaria de fazer o que realmente seria sua incumbência:

De ser, é. Não vou excluir a importância que tem, mas não vê muitas coisas. Eu não via que mudou, que conseguia mudar. Eles colocavam cada absurdo, eles queriam exigir tanta coisa que eles sabiam que a empresa não ia fazer. Então, pra mim não fez muita diferença. Mas, é claro que vai ter casos que podem ajudar muito, mas assim, eu particularmente não me envolvo nesses ‘negócios’ de sindicato não. Não dei muita trela para eles não. (operadora de teleatendimento, entrevista nº 39)

Numa proporção absolutamente minoritária dentro da pesquisa, há operadores que avaliam positivamente a ação do sindicato. Essas posições se apresentam, num primeiro momento, fundamentadas no fato de os operadores terem se beneficiado pontualmente de ações sindicais, como, por exemplo, o caso das operadoras empregadas de uma rede de laboratórios de análises clínicas que, por força da atuação do sindicato, obtiveram o

⁴³¹ A mobilidade dessas empresas no território nacional e o objetivo de redução de custos trabalhistas dessa migração, já discutido no capítulo 2, foram delineados no trabalho de Marina Almeida (ALMEIDA, Marina Castro de. *Em outro ponto da rede: desenvolvimento geográfico desigual e o “vaivém” do capital nas operações de contact center*. Tese de doutorado defendida perante o Programa de Pós-Graduação em Geografia Humana – Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas da USP. São Paulo, 2013 (206 pg).

enquadramento na CTPS como operadoras de *telemarketing*, em detrimento da anotação original de “atendente júnior”, e, com isso, alcançaram o piso salarial da categoria; ou, ainda, dos operadores que, amparados pelo sindicato, conseguiram reverter o parcelamento do ticket-alimentação, imposto pela empresa como alteração contratual lesiva; ou os operadores que foram atendidos após a dispensa imotivada em quadros de adoecimento ou gestação, tendo conseguido a reintegração ao emprego por meio da assistência jurídica oferecida pelo sindicato.

Também há operadores que apoiam idealmente a atuação do sindicato, entendendo que eventuais insucessos devem ser atribuídos à intransigência das empresas, embora suas falas a respeito das ações sindicais guardem grande distanciamento e forte senso de alteridade em relação às pautas: o sindicato aparece como “o outro”, defendendo um interesse que ele reputa relevante e com o qual a categoria não necessariamente se identifica ou não elegeria como prioritário, embora eventualmente o considere válido.

Isso fica latente em relação a uma das pautas prioritárias do sindicato, que se alinha com a defesa nacional dessa pauta pela FENATTEL⁴³², Federação à qual o SINTTEL-BA se vincula: a regulamentação da profissão de operador de telemarketing. A defesa desse projeto de lei (PLC nº 12/2016), que se concretiza nos sindicatos mediante coleta de assinaturas da base, tem por objetivo a inserção do art. 350-A na CLT, definindo a atividade de operador de telemarketing e assegurando a ele jornada de seis horas diárias e trinta e seis semanais, já prevista na NR 17, anexo II. Além disso, o PL avança no reconhecimento do direito do intervalo de 10 minutos a cada 50 minutos trabalhados e torna excepcional o labor em domingos e feriados, condicionado à compensação. Ainda, prevê o limite de 4 horas diárias e 20 semanais para o trabalho em regime de tempo parcial no telemarketing, assegurando aos trabalhadores, em todo caso, o salário mínimo⁴³³.

Ao mencionar a regulamentação da profissão como iniciativa, contudo, os operadores demonstram não compreender ao certo o seu sentido e alcance. Boa parte deles relaciona a regulamentação da profissão com a possibilidade de se aposentar, porém não aderem à sua importância, dada a perspectiva de provisoriedade da ocupação. A maior parte

⁴³² FENATTEL. Boletim da FENATTEL. “É preciso regulamentar a profissão de teleoperador no Brasil”. Edição de 6/7/2016. Disponível em <http://www.fenattel.org.br/Imagem/exibirArquivo?filename=boletim%2Fmidia%2F89%2F5942.pdf>. Acesso em 2/6/2017, 18h22min.

⁴³³ Como a própria FENATTEL reconhece, alguns desses direitos já estão previstos na NR 17, anexo II, do Ministério do Trabalho e Emprego, mas são descumpridos pelas empresas. Em alguma medida, há a crença de que a força da lei, em lugar da regulamentação do Ministério do Trabalho, poderia reverter o cenário de descumprimento.

dos operadores que menciona o projeto de regulamentação da profissão não demonstrou compreender os benefícios que ele poderia lhes render, notadamente em relação à jornada de trabalho. A medida aparece, portanto, como uma pauta definida “de cima para baixo”, que não captura o engajamento dos trabalhadores:

- É, esses dias mesmo estavam nesse projeto aí agora pra aposentar, pra gente se aposentar em telemarketing e não ficar como outros, ser aposentado na profissão, aí tinha muita gente que assinou, foi um abaixo assinado, muita gente assinou, e muita gente que não quis assinar, disse que para eles estava bom assim mesmo, que não iam ficar lá até se aposentar, mas tem gente...

- No seu caso como foi? Você assinou?

- Eu achei desnecessário. E depois até repensei e me arrependi por isso, porque quando achei desnecessário eu pensei em mim, só que depois quando a gente para pra pensar tem gente que tem lá 13/16 anos de empresa. Então são pessoas que merecem ser aposentada na profissão, mas quando eu, quando eles vieram até mim, eu pensei em mim e não quis assinar, mas depois eu até me arrependi de não ter assinado. (operadora de teleatendimento, entrevista n° 43)

O distanciamento entre trabalhadores e representação pode ser atribuído também às falas que mostram a inviabilidade dos canais de comunicação postos pelo sindicato (carro de som em frente à empresa e jornalzinho) em face da dinâmica de trabalho, do caráter rotativo e do clima de medo que envolve os operadores. Embora as lideranças sindicais entrevistadas tenham mencionado o uso de grupos de *whatsapp* e de outras redes sociais para a comunicação com os operadores, nenhum dos trabalhadores entrevistados pontuou estes como canais relevantes de comunicação. A ausência de canais de escuta dos trabalhadores pelo sindicato foi objeto de pontuação expressa:

Ninguém do sindicato chega na nossa operação hoje, ou marque com a gente como você marcou para fazer essa entrevista e faça uma entrevista dessa com a gente. O que eu vejo de melhor, de melhoria? Não vejo. É complicado eles ajudarem a gente se nem procura saber o que a gente quer, o que a gente precisa. (operador de teleatendimento, entrevista n° 38)

Aliás, a ideia de distanciamento é reforçada porque boa parte dos operadores aponta conhecer o sindicato no momento da homologação da rescisão (“sindicato é pra quem já saiu da empresa”), momento em que consideraram válida a participação do sindicato na aferição da retidão dos cálculos.

Há uma minoria pouco significativa na amostra que afirma participar das mobilizações puxadas pelo sindicato e participar das atividades propostas.

4.4.2 Discursos e práticas dos dirigentes sindicais

Como registrado, a representação dos operadores de *telemarketing* em Salvador hoje é feita pelo SINTTEL-Bahia, mesmo sindicato que abarca a representação dos empregados do setor de telecomunicações de forma geral.

Em entrevistas com dirigentes sindicais, foi possível observar que o processo de transformação pelo qual passou a categoria, a partir das privatizações e da consequente reestruturação produtiva que ali se opera, reverbera na composição da direção sindical e nas prioridades do sindicato, embora esse seja um processo lento e também atravessado por questões de gênero e geracionais entre os trabalhadores aglutinados no sindicato.

A categoria “original” dos trabalhadores em telecomunicações, composta por homens de meia idade, passou a ser confrontada com a realidade das jovens e precárias operadoras de *telemarketing*, o que engendrou, de forma tensa e disputada, a inserção de sujeitos oriundos das centrais de teleatendimento na direção sindical.

Ainda hoje, embora o *telemarketing* represente a maior parte da base sindical, a presidência do sindicato ainda é ocupada por um trabalhador do sexo masculino, empregado das empresas de telecomunicações e a diretoria, integrada por 24 membros, conta com 10 operadores de teleatendimento.

Embora a representatividade do grupo na direção sindical ainda não seja proporcional à sua relevância em quantidade de trabalhadores, já se evidencia um avanço importante na composição da direção sindical bem como a superação de alguns preconceitos:

Dirigente sindical – a diretoria no total? 24. Ah, e tem mais um, são dez. Agora na executiva são 7 e de teleatendimento nós estamos em 4. Então, mudou. Não foi fácil, mas mudou sim. Que mais você perguntou para eu não me perder?

Entrevistadora – Não foi fácil porque?

Dirigente sindical – não é fácil porque, primeiro, tinha algumas pessoas, não digo todo mundo...consequimos ganhar espaço mas tinha uma ideia de que o teleatendimento só tinha burro, vamos dizer assim. Só tinha pessoas com a capacidade de pensar um pouco...sei lá...[...]

Entrevistadora – Mas isso você acha que era por causa da formação escolar?

Dirigente sindical - sim, eu acho que a formação escolar, a idade, acho que o call center ele é muito discriminado desde o começo. Veio pra precarizar então se submete a isso, veio pra te dar postos de trabalho, então a gente encontrou assim uma certa resistência. Eu vejo dessa forma. Mas acho que melhorou bastante. (Dirigente sindical, entrevista nº 73)

Vale ressaltar que o processo de reestruturação produtiva, decorrente da privatização da Telebahia, e de sua substituição por uma série de empresas, até a assunção pela Oi, implicou a transformação não apenas da categoria como também da forma de lutar e de pautar suas negociações.

Se antes os quadros eram compostos majoritariamente por empregados da empresa estatal, detentores de estabilidade no emprego, hoje, a mesma estrutura sindical representa majoritariamente trabalhadores terceirizados, seja das centrais de teleatendimento (maior proporção), seja de empresas prestadoras de serviços à Oi. Segundo registro do sindicato, a empresa mãe hoje conta com pouco mais de 300 empregados diretos em Salvador, terceirizando as demais atividades, inclusive o teleatendimento. A fragilidade dos vínculos estabelecidos pela maior parte dos trabalhadores da categoria implica a transformação das formas de atuação do sindical que, conseqüentemente, se debilitam.

A partir do cenário apresentado, duas observações são relevantes no que concerne à representação sindical das trabalhadoras de teleatendimento: a marca da terceirização e a interferência das relações de gênero na relação entre sindicato e base.

No que concerne à condição de terceirizados, é interessante observar que, embora no caso concreto, ao menos em relação ao setor de telecomunicações, se refute um dos problemas mais significativos existentes na organização coletiva dos trabalhadores terceirizados, que é o enquadramento sindical em categorias diferentes dos empregados da tomadora de serviços⁴³⁴, a materialidade da divisão entre terceirizados e contratados diretamente persiste no seio da entidade sindical. Não há uma identificação dos operadores de teleatendimento com os empregados das operadoras e a atuação da entidade sindical é flagrantemente atomizada entre os diversos grupos representados.

Graça Druck explica sobre a dificuldade de consolidação de um sentido de alteridade no trabalho terceirizado, que contribui para a formação de novas identidades sociais individualizadas em detrimento daquelas coletivas,

Esse processo tem sérias implicações sobre a relação dos trabalhadores entre si e com o trabalho, determinando novas identidades sociais. Em geral, extremamente frágeis, à medida que a referência deixa de ser coletiva ou sustentada em coletivos de trabalhadores e passa a ser individual, fragmentada e incentivada pela solidão do mercado.[...] Essa individualização leva à quebra do sentimento de pertencimento social, reforçado pela ausência de construção de identidades de interesses, forjadas na experiência coletiva, e que é fundamental para a construção de uma identidade de classe⁴³⁵.

Ricardo Antunes, olhando a questão a partir do prisma da estrutura sindical, pontua sobre a dificuldade de o sindicato forjado a partir do modelo fordista responder às demandas

⁴³⁴ A esse respeito, consultar: DUTRA, Renata Queiroz; RAMOS, Gabriel Oliveira. Tendências desmobilizadoras oriundas da terceirização e da precarização trabalhistas: reflexos na atuação sindical. In: DELGADO, Gabriela Neves; PEREIRA, Ricardo Macedo de Brito (org.). *Trabalho, Constituição e Cidadania: a dimensão coletiva dos direitos sociais trabalhistas*. São Paulo: Ltr, 2014.

⁴³⁵ DRUCK, Maria da Graça. *Terceirização: (des)fordizando a fábrica*. São Paulo: Boitempo, 1999 p. 227-230.

da classe trabalhadora típica de modelos pós-fordistas, como é o caso das categorias compostas pela presença significativa de terceirizados:

Com o aumento desse abismo social no interior da própria classe trabalhadora, reduz-se fortemente o poder sindical, historicamente vinculado aos trabalhadores ‘estáveis’ e, até agora, incapaz de aglutinar os trabalhadores parciais, temporários, precários, de economia informal, etc. Com isso, começa a desmoronar o sindicalismo vertical, herança do fordismo e mais vinculado à categoria profissional, mais corporativo. Este tem se mostrado impossibilitado de atuar como um sindicalismo mais horizontalizado, dotado de uma abrangência maior e que privilegie as esferas intercategoriais, interprofissionais, por um certo tipo de sindicalismo mais capacitado para aglutinar o conjunto dos trabalhadores, desde os ‘estáveis’ até os precários, vinculados à economia informal etc.⁴³⁶

Também cabe aqui a relevante observação de Paula Marcelino no sentido de que a heterogeneidade da categoria, por si só, não é determinante na debilidade de uma atuação sindical. A autora reivindica à classe trabalhadora, historicamente, condições heterogêneas que em certos momentos históricos potencializaram lutas, de modo que, ao analisar experiências diversas de luta sindical entre terceirizados, pontua que não é o caráter heterogêneo dos grupos estudados que determina ações sindicais fortes ou frágeis, mas sim as escolhas políticas que são feitas na construção das lutas. As evidências da presente pesquisa corroboram a reflexão da autora na medida em que, no caso concreto, ainda que a categoria dos telefônicos não tenha se fragmentado formalmente em razão da terceirização (empregadores das operadoras e dos telecentros seguem representados pelo SINTTEL-BA) a construção efetiva das lutas se dá de forma completamente fragmentária, em virtude das escolhas políticas e da direção dada pelo sindicato à ação coletiva⁴³⁷.

Roberto Vêras, analisando o contexto específico da FITTEL e os impactos das privatizações e da reestruturação produtiva nessa Federação, pontua desafios da mesma ordem dos enfrentados no SINTTEL-BA:

Quanto às demissões e/ou aposentarias incentivadas, ocorreu especialmente com o objetivo de substituir os trabalhadores mais antigos e experientes (com salários maiores) por mais jovens (com salários rebaixados). No início (1999), houve aumento do número de trabalhadores no setor, em seu conjunto, com a criação de novas empresas (em novas áreas, como a telefonia móvel) e porque o sistema foi expandido (visando cumprir as metas da ANATEL). Ou seja, diminuiu o número de trabalhadores das concessionárias ao mesmo tempo em que foram contratados trabalhadores (com perfil diferenciado) pelas novas empresas, em geral na forma de terceirizações. A partir de então se estabeleceu uma dinâmica de forte rotatividade no setor. Os trabalhadores, agora mais jovens, têm menor

⁴³⁶ ANTUNES, Ricardo. *Adeus ao trabalho?* Ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade no mundo do trabalho. São Paulo: Editora Cortez, 2010. p. 65-66.

⁴³⁷ MARCELINO, Paula Regina Pereira. *Trabalhadores terceirizados e luta sindical*. Curitiba: Appris, 2013

experiência, mas maior qualificação, recebem salários em média menores e são menos afeitos à cultura sindical⁴³⁸.

Essa mudança, muitas vezes apresentada na fala dos sindicalistas como escolha política ou questão geracional, aparece de maneira conflitiva. Dirigentes que entraram no sindicato há pouco mais de dez anos, oriundos das centrais de teleatendimento, entendem as práticas sindicais desempenhadas pelos sindicalistas mais antigos como práticas agressivas e radicais, ao passo que os mais antigos, sobretudo aqueles adeptos de correntes políticas mais combativas, criticam a forma conciliadora de condução dos conflitos no âmbito das centrais de teleatendimento e, em certa medida, o recuo das pautas colocadas.

Inevitável reconhecer, portanto, que as transformações na estrutura produtiva e o processo de precarização das relações de trabalho no setor reverberam não apenas no modo de ser da categoria, como também na composição da sua representação sindical e nas práticas que essa desenvolve. Questões políticas, geracionais, de gênero e raciais atravessam, em consubstancialidade⁴³⁹, esse processo, que é de fragmentação e fragilização da participação dos coletivos obreiros nas dinâmicas regulatórias.

Por exemplo, em que pese a transformação da composição de gênero da categoria já observe dez anos (mais de 70% de mulheres no teleatendimento), a tematização da questão da mulher no sindicalismo é recente no âmbito do SINTTEL-BA e ainda observa o isolamento da pauta em uma secretaria específica, sem reverberar, por exemplo, na presença paritária de mulheres nos diversos espaços de decisão e fala do sindicato, nem mesmo no comprometimento das negociações coletivas com pautas femininas⁴⁴⁰.

A invisibilização da questão de gênero da categoria no espaço do sindicato, aliada a diversos outros componentes do machismo em escala estrutural (como a dupla jornada de

⁴³⁸ OLIVEIRA, Roberto Vêras de. Novo padrão de relações de trabalho e de ação sindical no setor de telecomunicações brasileiro: contribuição ao debate a partir do caso da Paraíba. In: *Revista Política e Sociedade*, vol. 10, n. 18, abr/2011, pp. 271-299.

⁴³⁹ O conceito de consubstancialidade, entendido como “unidade de substância”, evidencia que a diferenciação dos tipos de relações sociais é uma operação por vezes necessária à sociologia, mas que é analítica, e não pode ser, por isso, aplicada inadvertidamente e à análise das práticas sociais concretas. Isso porque as relações sociais formam um nó que não pode ser desatado no nível das práticas sociais, mas apenas na perspectiva analítica. E as relações sociais são também coextensivas: ao se desenvolverem, as relações sociais de classe, gênero e raça se reproduzem e se co-produzem mutuamente. Deve-se atentar para o fato de que a ideia de consubstancialidade não implica que tudo está relacionado a tudo, mas constitui apenas uma forma de leitura da realidade social (KERGOAT, D. Dinâmica e consubstancialidade das relações sociais. *Novos estudos – CEBRAP*, n.86, 2010, pp. 93-103).

⁴⁴⁰ Consultar: FIGUEIREDO, Fernanda dos Santos. *Representatividade sindical e gênero: estudo sobre a observância das demandas das teleatendentes nas negociações coletivas do SINTTEL-BA entre 2007 e 2016*. Monografia de Conclusão de Curso. Faculdade de Direito da Universidade Federal da Bahia, 2017.

trabalho e a subestimação política das mulheres⁴⁴¹), fazem com que as desigualdades de gênero presentes na sociedade se reproduzam no espaço sindical e comprometam a efetiva representação dos inconformismos e das resistências femininas, na forma como elas os percebem e expressam.

Como pontua Elizabeth Souza Lobo, existem formas de organização e de reivindicação (bem como suas temáticas) que decorrem de “um modo feminino e um masculino de pertencer à classe operária” e que devem ser consideradas em suas peculiaridades para a efetiva integração das trabalhadoras a esse espaço de representação:

a divisão sexual do trabalho se constrói como estratégia de gestão da força de trabalho, através de representação e de linguagem do capital, tanto quanto como estratégia de resistência das mulheres e dos homens nas relações com o trabalho e suas práticas sociais⁴⁴².

Marilane Teixeira e Eugênia Leone observavam, inclusive em nível nacional, a reprodução das desigualdades de gênero, notadamente quando implicam em nichos de trabalho precário femininos, não só entre empregadores e empregadas, mas também no seio das entidades sindicais, salientando a disposição de homens e mulheres nas hierarquias sindicais:

Os espaços sindicais, em alguma medida, irão reproduzir o mesmo processo de exclusão e marginalização que as mulheres enfrentam nos ambiente de trabalho. Embora lutem pelo reconhecimento no mercado de trabalho, as mulheres seguem sendo minoria nos sindicatos e não estão presente nas posições de destaque como residência, secretaria geral e tesouraria. Como se pode deduzir a divisão sexual do trabalho contida na noção de gênero continua a perpassar fortemente a s relações entre homens e mulheres no interior dos sindicatos⁴⁴³.

Nesse sentido a insuficiência da setorização de determinadas demandas de gênero como pautas a serem açambarcadas pela representação sindical (a exemplo da criação isolada de uma Secretaria de Mulheres que pensa atividades e pautas setorizadas no âmbito do

⁴⁴¹ Tatau Godinho, analisando dados sobre o perfil das mulheres que ocupavam a posição de dirigente sindical na CUT, observa que “para qualificarem-se como dirigentes as mulheres têm que apresentar maior grau de escolaridade maior qualificação profissional mais tempo de militância que os homens e sacrificarem a vida conjugal”, revelando-se o espaço sindical como inacessível para mulheres casadas e que detinham qualificação profissional mediana, como os demais dirigentes do sexo masculino presentes naquele espaço (GODINHO, Tatau. Ação afirmativa no partido dos trabalhadores. In: *Revista de Estudos Feministas*. Ano 4, 1º sem/1996, pp. 148-157).

⁴⁴² SOUZA-LOBO, Elizabeth. *A classe operária tem dois sexos: trabalho, dominação e resistência*. São Paulo: Editora Fundação Perseu Abramo, 2011, p. 68.

⁴⁴³ TEIXEIRA, Marilane; LEONE, Eugênia. *As mulheres no mercado de trabalho e na organização sindical*. Trabalho apresentado no XVII Encontro Nacional de Estudos Populacionais, realizado em Caxambu - MG – Brasil, de 20 a 24 de setembro de 2010. Disponível em: http://www.abep.nepo.unicamp.br/encontro2010/docs_pdf/tema_8/abep2010_2200.pdf Acesso em 4/8/2017, 11h18min

sindicato) sem que a presença de mulheres, suas demandas e modos de luta atravessassem todos os demais aspectos da construção sindical⁴⁴⁴. Daí exsurge o relevante debate sobre a necessidade de democratização interna dos sindicatos, desfazendo a centralização e a hierarquização entre homens e mulheres, e sua estreita relação com ações afirmativas, como as cotas nas diretorias.

A alteridade representada na fala das trabalhadoras, que veem o sindicato como “eles” em oposição a um “nós”, se aprofunda quando tais sujeitos ostentam gêneros diferentes, aprofundando as perspectiva da invisibilização⁴⁴⁵.

Também cabe salientar, para além de um binarismo homem-mulher na discussão e gênero, a presença significativa da população LGBT na categoria, que não ensejou, até o momento, sequer a condução de discussões a esse respeito no âmbito sindical, tampouco a busca de representatividade desse segmento na composição da direção sindical.

Nesse cenário, vale dizer que a distância, a deslegitimação e o recuo da atuação sindical, que é denunciado pelos operadores em suas entrevistas, por meio de narrativas distintas, não apenas compõem um cenário global de derrocada do sindicalismo, mas são também respostas muito imediatas das recentes e específicas transformações porque passou o setor de telecomunicações no Brasil e na Bahia:

É, ainda teve esse problema do sindicato, a gente se adaptar a nova realidade, nós trabalhávamos só com o pessoal da operadora da Teleshia de repente nós começamos a ter gente dos terceirizados que fazem o pega na massa mesmo, que sobem nos postes para colocar o fio e pegar o pessoal de cal center, então hoje nós temos três discursos para as três categorias, porque se eu for falar o mesmo do cal center para a operadora, não vou dialogar com aquele povo, aquele pessoal se sente privilegiado, tem um salário melhor, trabalham menos, são menos exigidos, o pessoal do campo, o pessoal que pega no pesado mesmo a gente tem que ser mais duro com as empresas porque elas exploram e o pessoal de cal center que eles exploram pra ninguém vê, que é pior ainda, então nós temos três seguimentos aqui dentro, a gente que veio da estatal teve mais dificuldade eu imagino do que o pessoal cursando, esse pessoal novo, o pessoal terceirizado que já vieram com a realidade deles pra cá e nós não, até hoje a gente tenta se adaptar ao novo sindicalismo, a gente tinha noventa por cento do pessoal sindicalizado por vontade própria, hoje em dia o pessoal sindicaliza porque quer um desconto de algum convênio, porque a gente tem vários convênios que é para atrair o associado, então já é um outro perfil e a gente tem que aprender a conviver com isso tudo porque as mudanças surgem um dia atrás do outro, e agora com esse novo governo acho que vem coisa pior ainda pra gente tratar.

⁴⁴⁴ A esse respeito, consultar: MARTINS, Milena Pinheiro; ALVES, Raíssa Roussenq. Em busca da participação igualitária: a implementação das cotas de gênero nas eleições sindicais e o exemplo da CUT. In: DELGADO, Gabriela Neves; PEREIRA, Ricardo Macedo de Brito (org.). *Trabalho, Constituição e Cidadania: a dimensão coletiva dos direitos sociais trabalhistas*. São Paulo: Ltr, 2014, pp. 298-313.

⁴⁴⁵ SOUZA-LOBO, Elizabeth. *A classe operária tem dois sexos: trabalho, dominação e resistência*. São Paulo: Editora Fundação Perseu Abramo, 2011, p. 79.

(Dirigente sindical, entrevista nº 75)

Sem dissonar do contexto de debilidade da ação sindical, mas em contraposição ao que é narrado pelos trabalhadores, a escuta dos dirigentes sindicais revela a frustração por não conseguirem mobilizar a categoria.

Os dirigentes ouvidos narram que há desinteresse dos operadores na leitura do material informativo divulgado (jornalzinho); que os operadores não frequentam o sindicato, senão por interesses imediatos e individuais; e que não participam das atividades organizadas pelo sindicato com pautas de interesse da categoria, mas apenas das festas e atividades de lazer; que há muito medo na participação de greves e mobilizações propostas pelo sindicato na porta da empresa, com destaque para o fato de que a categoria cobra do sindicato avanços e melhorias, mas imputa aos dirigentes todo e qualquer risco/consequência negativa dessa luta.

Nesse sentido, registram que só há participação nos eventos organizados no sindicato (a exemplo do seminário sobre saúde ocorrido em 2015 e 2016 e de um módulo de formação política organizado para acontecer em três finais de semana, que acabou se reduzindo a dois, por falta de público) se for providenciada a liberação pela empresa em relação a faltas e descontos salariais, e que, se das mobilizações/greves havidas na porta da empresa resultar alguma penalidade ou perda financeira, o sindicato é considerado culpado pelos trabalhadores, como se não houvesse compartilhamento das responsabilidades e riscos da ação coletiva e como se houvesse um desvio do inconformismo com os atos da empresa contra os dirigentes sindicais:

Então, quando a gente está em uma atividade na porta da empresa, quando a gente está lá no carro de som e tal, o pessoal adere. Não digo a maioria, mas tem um público bom que adere ao sindicato e ali aproveita para fazer denúncias e etc e tal, tirar dúvida, coisas dessa natureza. Então, naquele momento, sabe? E outra, não quer que tenha nenhum prejuízo, porque se tiver um prejuízo no salário, se faltar um dia, se for um dia de greve, uma coisa assim e tal, a culpa também é do sindicato. O trabalhador responsabiliza o sindicato por conta disso e fica com raiva mesmo (Dirigente sindical, entrevista nº 73).

Há um reforço no discurso dos sindicalistas no sentido de que o individualismo que domina as relações sociais de modo geral está presente na categoria e inviabiliza a adesão aos meios tradicionais de mobilização (carro de som na porta da empresa, greves⁴⁴⁶, assembleias,

⁴⁴⁶ Importa frisar que o uso da expressão “greve”, aqui, decorre da concepção teórica adotada nessa pesquisa, no sentido de conceituar greve como suspensão da prestação de serviços (greve típica) ou como qualquer ruptura na rotina do cotidiano dessa prestação de serviços (greve atípica), pouco importando sua duração (VIANA, Marcio Túlio. Conflitos Coletivos de Trabalho. In: Revista do TST, vol. 66, nº 1, jan/mar de 2000, pp. 116-150). Isso porque o reforço do vocábulo greve, enquanto direito afirmado constitucionalmente e símbolo de luta da classe

eventos). Também entendem que a pouca experiência dos operadores e que a rotatividade nos postos de trabalho acentuam esse processo.

Roberto Vêras sintetiza essa problemática em relação à FITTEL:

Em síntese, o novo contexto da ação sindical no setor tem sido marcado por aspectos como: queda nos índices de sindicalização e nos volumes de arrecadação; tendência de pulverização das negociações coletivas; imposição de perdas de direitos aos trabalhadores e de restrições à ação sindical; dificuldade de recrutamento de trabalhadores dispersos em várias empresas e/ou subcontratados; incorporação de setores e empresas sem tradição de organização sindical e muitas vezes com posturas hostis à ação sindical; dificuldades dos sindicatos em superarem velhos problemas (como a ausência de organização no local de trabalho) e em adaptarem-se à nova situação (desenvolvendo novas estratégias de ação e de organização); enfraquecimento da organização nacional do segmento (a FITTEL)⁴⁴⁷.

Como já apontado, os registros greves no teleatendimento, chamadas pelo Sindicato, nos últimos 10 anos (2007 a 2017)⁴⁴⁸, são reduzidos na própria narrativa sindical, que nega a ocorrência de greves, afirmando a ocorrência de paralisações de poucas horas, muitas delas de iniciativa dos próprios trabalhadores, sem intervenção prévia da instituição de representação. Embora conceitualmente se tratem de greves, como já exposto, o caráter pontual das ocorrências paredistas e sua curta extensão temporal revelam a fragilidade da luta coletiva, e sua distância em relação à organização sindical.

Por outro lado, o próprio sindicato se vê sobrecarregado em face da pluralidade de demandas que decorre de um processo de precarização tão intenso. Além da extensão da categoria (estimada em 30.000 trabalhadores), da quantidade de empresas, dos inúmeros problemas judiciais, de saúde e do cotidiano do trabalho (destaque para o assédio moral), o

trabalhadora, se contrapõe à subtração dessa palavra pelo regime militar brasileiro, que a substituiu pelo vocábulo “paralisação”, como forma de fragilizar a ação coletiva dos trabalhadores (*Idem*). Insta ressaltar, todavia, que de modo divergente ao posicionamento que ora se adota, a posição dos sindicalistas e trabalhadores escutados nessa pesquisa foi no sentido de negar a ocorrência de greves e afirmar a existência de “meras paralisações”, de curta duração, entre os trabalhadores de teleatendimento no período e no recorte geográfico analisados. A qualidade dessa narrativa deve ser considerada no cenário geral de desarticulação da luta pela via sindical. Por essa reflexão, registro agradecimento à inteligência do Professor Márcio Tulio Viana.

⁴⁴⁷ OLIVEIRA, Roberto Vêras de. Novo padrão de relações de trabalho e de ação sindical no setor de telecomunicações brasileiro: contribuição ao debate a partir do caso da Paraíba. In: *Revista Política e Sociedade*, vol. 10, n. 18, abr/2011, pp. 271-299.

⁴⁴⁸ Essa informação, embora repetida por operadores e sindicalistas, é infirmada por pelo menos uma ocorrência de greve, contra a Empresa 1 em 2010, que fora noticiada por meio da ACP nº 1139-76.2010.5.05.0032, na qual se postulava a restituição dos descontos dos dias parados aos trabalhadores envolvidos em greve para pressionar a empresa à implementação do PLR. A contradição, longe de empobrecer o dado colhido pelas entrevistas, ilustra a perda da narrativa histórica das construções mais sólidas da categoria, não só para os trabalhadores como para seus próprios dirigentes.

sindicato ainda assume diversos processos de negociação distintos, eis que prevalece a negociação coletiva via acordo com cada empresa, no padrão já identificado por Vérias⁴⁴⁹.

Desse modo, embora reconheçam que a presença na porta da empresa e no local de trabalho é a melhor forma de estabelecer uma comunicação efetiva com a categoria, reconhecem que, pela quantidade de dirigentes e pelo número de empresas e demandas distintas a serem atendidas, essa presença sindical na porta da empresa acontece meia dúzia de vezes ao ano, notadamente durante a campanha salarial, e a presença de dirigentes no local de trabalho é cada vez menos desejada, optando-se pela liberação negociada com o empregador, para ampliar o tempo de dedicação às demandas sindicais.

Assim, açodados em razão da quantidade de tarefas, os dirigentes revelam a ausência, por exemplo, de planejamento de ações de médio e longo prazo para reivindicação de direitos para a categoria. Além da observância da campanha salarial na data-base, de acordo com as palavras de uma dirigente, a atuação sindical consiste em “apagar incêndios”, ou seja, reagir a situações extremas e demandas suscitadas pelos próprios operadores ou pelas empresas. Ou seja, não há planejamento, mas uma mera atuação por demanda. Ainda de acordo com a dirigente entrevistada, o principal motivo pelo qual os operadores recorrem ao sindicato são a questão do assédio moral por parte dos supervisores ou o adoecimento, quando este quadro já se encontra em estágio grave e consolidado.

Desse modo, as ações sindicais se caracterizam como manifestamente defensivas, ou seja, não se colocam no intuito de ampliar direitos e melhorar condições, mas reagem a investidas de retirada de direitos ou de decréscimo das condições, no intuito de evita-las. Cumpre destacar, salvo raras iniciativas, uma concentração da ação sindical no debate sobre os direitos patrimoniais, em detrimento de perspectivas mais amplas de proteção ao trabalho. Ainda em relação a essas ações, há o registro da dificuldade de adesão da categoria, sendo necessário, segundo um dos dirigentes, em caso de greves, “fechar os portões” para evitar que os operadores furem o movimento. Registram, todavia, que há situações em que, ainda que não seja a maioria, se alcança a participação dos operadores, mesmo com portões abertos.

Da mesma forma que se percebe, em algumas falas dos operadores, discursos de alteridade, isso também aparece na fala dos dirigentes, sobretudo quando dizem da maturidade dos trabalhadores. Mais de um dirigente aponta a categoria como inexperiente em relação à vivência do trabalho e atribui ao comportamento dos próprios operadores boa parte

⁴⁴⁹ OLIVEIRA, Roberto Vérias de. Novo padrão de relações de trabalho e de ação sindical no setor de telecomunicações brasileiro: contribuição ao debate a partir do caso da Paraíba. In: *Revista Política e Sociedade*, vol. 10, n. 18, abr/2011, pp. 271-299.

dos conflitos reportados no local de trabalho. A dificuldade de comunicação com os superiores hierárquicos é imputada aos operadores e, sobretudo, a questão da apresentação de atestados médicos falsos e de faltas injustificadas no período de feriados e festividades é duramente criticada pelos representantes sindicais, que apontam tais faltas dos empregados como algo que deve ser coibido e em relação à qual a participação do sindicato consistiria em conscientizar os operadores de que a relação de trabalho implica não apenas direitos, mas também deveres.

Nesse discurso, os sindicalistas demonstram uma compreensão da totalidade da organização capitalista do trabalho e uma percepção das demandas e problemas dos empregadores, que os coloca em posição de maior experiência e maturidade em relação aos operadores, estabelecendo com isso uma alteridade que distancia os dois discursos. Na narrativa destes, a capacidade de se impor e reivindicar direitos está relacionada ao cumprimento dos pressupostos do contrato de trabalho, mas a apresentação desse raciocínio se faz por meio da assunção, em certa medida, de uma postura paternal em relação aos trabalhadores, que acaba sendo lida como adesão à postura empresarial.

Por outro lado, essa questão da imaturidade aparece também no sentido de qualificar as críticas dos operadores ao sindicato: a mesma imaturidade que é reconhecida em relação à prática das faltas laborais, é invocada para afirmar que os trabalhadores não sabem lidar com as perdas que são decorrentes de qualquer mobilização coletiva, pretendendo apenas acumular ganhos. Nesse momento, a divergência política é reduzida a um aspecto desqualificante, que esvazia o espaço de crítica e diálogo entre sindicato e categoria⁴⁵⁰.

De outra mão, na visão dos sindicalistas, assim como dos operadores, as negociações coletivas não tem sido frutíferas em relação às cláusulas econômicas: as empresas têm endurecido e transigido pouco nos processos negociais, sendo que, em relação aos reajustes salariais, os acordos tem se limitado a repor a inflação do período correspondente. Apontam ainda para forte pressão das empresas em relação à instituição de cláusulas de flexibilização de direitos, sobretudo aqueles atinentes à jornada de trabalho (banco de horas) e no sentido de restringir os benefícios alcançados pela categoria em negociações anteriores (por exemplo, ampliar a carência dos planos de saúde). Reportam o desgaste dos processos negociais, considerada a recusa dos empregadores na celebração de convenção coletiva, o que implica diferentes rodadas de negociação de acordos coletivos, com patamares de direitos díspares para os empregados de cada empresa.

⁴⁵⁰ Em relação às práticas desqualificantes, algumas das medidas que visam atrair a atenção dos operadores para o discurso sindical, como oferecer picolés e pipocas na porta da empresa, é lida dessa forma pelos operadores.

Cabe pontuar o compromisso com algumas pautas em decorrência do alinhamento nacional do sindicato à FENNATEL e à CUT⁴⁵¹. Por exemplo, a questão da regulamentação da profissão, por meio do abaixo assinado pela aprovação do PLC 12/2016, assim como a questão do combate à terceirização (PL 4330, posteriormente convertido no PLC 30).

Em relação à questão da terceirização, a atuação sindical, embora combata, nos fóruns e nos espaços políticos de debate nacionais, projetos sobre a ampliação da permissividade da terceirização de atividade-fim, entende a terceirização no setor como uma realidade já instalada e não dispõe de medidas locais para enfrentá-la, seja no âmbito da discussão e conscientização dos operadores, seja efetivamente questionando nas negociações coletivas a ausência dos tomadores de serviços ou até mesmo nas demandas judiciais propostas pela assistência judiciária oferecida pelo sindicato: inexistem ações coletivas de iniciativa do sindicato versando sobre a terceirização, tampouco há orientação para que, nos casos individuais que geram demandas individuais, essa questão seja pautada, por meio de pedido de reconhecimento de vínculo empregatício diretamente como o tomador de serviços.

Importante destacar que a assistência jurídica prestada pelo sindicato hoje não envolve a propositura de ações coletivas, nem mesmo ações individuais com finalidade de pressionar o Judiciário a discutir questões reiteradas ou sensíveis à categoria (por exemplo, a questão da licitude ou ilicitude da terceirização), resguardando-se ao exame, individualizado, dos considerados “casos extremos”, normalmente ligados à questão do adoecimento ocupacional, com medidas voltadas ao afastamento previdenciário dos operadores e à reintegração no emprego, ou ao assédio moral⁴⁵².

4.4.3 Negociação coletiva

Analisando-se as normas coletivas pactuadas pelas três maiores empresas em atividade em Salvador no período analisado, as negociações coletivas aplicáveis à categoria revelam a prevalência de cláusulas concessivas ou restritivas de direitos, em detrimento de cláusulas ampliativas de direitos.

⁴⁵¹ O SINTTEL-BA, originalmente participante do grupo de sindicatos que deu origem à FITTEL (dissidência da FENNATEL criada na década de 1980, sob a inspiração do “novo sindicalismo”), acabou optando pelo enquadramento com a FENATEL, sobretudo no período de maior resistência empresarial e desarticulação formal da FITTEL (atualmente, FITRATELP).

⁴⁵² Embora não seja registrado no discurso dos sindicalistas entrevistados o uso da ação judicial coletiva como instrumento de luta da categoria foram identificadas, em pesquisa no sítio virtual do TRT da 5ª região, duas ações civis públicas manejadas pelo Sindicato em 2008 e 2010, que discutiam, respectivamente, a implementação do anexo II da NR 17 e a implementação da parcela PLR pela empresa 1, como abordado no capítulo 3.

Em relação às duas maiores empresas do setor em Salvador, pesquisa realizada no âmbito da Universidade Federal da Bahia, na qual foi feita tabulação e classificação das cláusulas contidas nos acordos coletivos de trabalho dessas duas empresas entre 2007 e 2016, verificou-se, dentro da categorização estabelecida como favorável, desfavorável, procedimental, concessiva e legislada, que as normas negociadas, embora apresentassem 30% de cláusulas favoráveis, ou seja, que instituíam garantias e direitos além daqueles assegurados em lei, contavam, concomitantemente, com 19% de cláusulas desfavoráveis e 11% de cláusulas concessivas⁴⁵³.

Importante registrar que as cláusulas favoráveis, em regra, apareciam na concessão de benefícios, em contraposição às cláusulas econômicas, em relação às quais prevaleciam os reajustes pautados na mera reposição da inflação ou mesmo em patamar inferior a ela, e nas quais a atribuição do pagamento de parcelas pecuniárias se fazia mediante afastamento expresso de sua natureza salarial. A tabela a seguir ilustra o perfil da negociação coletiva nas duas maiores empresas do setor:

Tabela 23 - Caráter das cláusulas dos Acordos Coletivos da Empresa 1 (2007-2016) e da Empresa 2 (2011-2016) com o SINTTEL-BA

Caráter das Cláusulas

Carater de Normatização	Valores Absolutos	Porcentagem
Favorável	173	30%
Procedimental	127	22%
Desfavorável	109	19%
Legislada	103	18%
Concessiva	63	11%

Fonte: FIGUEIREDO, Fernanda dos Santos. *Representatividade sindical e gênero: estudo sobre a observância das demandas das teleatendentes nas negociações coletivas do SINTTEL-BA entre 2007 e 2016*. Monografia de Conclusão de Curso. Faculdade de Direito da Universidade Federal da Bahia, 2017.

A terceira empresa cujos acordos firmados com o sindicato foram estudados, por possuir porte mais reduzido em relação às duas primeiras, firmava acordos coletivos em condições ainda mais precárias, destacando-se pelo valor inferior dos reajustes e dos

⁴⁵³ FIGUEIREDO, Fernanda dos Santos. *Representatividade sindical e gênero: estudo sobre a observância das demandas das teleatendentes nas negociações coletivas do SINTTEL-BA entre 2007 e 2016*. Monografia de Conclusão de Curso. Faculdade de Direito da Universidade Federal da Bahia, 2017.

benefícios oferecidos, além do maior rigor com atestados e controle de jornada, bem como do padrão rebaixado em relação aos benefícios relativos à saúde, às mães e às gestantes. As garantias sindicais também aparecem reduzidas nessa empresa, embora seja nela que haja previsão de sindicalização obrigatória para os admitidos, o que demonstra que o sindicato opta por conceder a partir da facilitação da sindicalização.

É curioso observar que mesmo nos acordos coletivos firmados pelas duas maiores empresas, as normas coletivas, no que havia de proveitoso para os empregados (garantias estendidas para gestantes, auxílio-creche, convênios médicos, odontológicos ou com universidades, garantias para estudantes, etc.) tinham caráter lateral e não possuíam aptidão para promover transformações efetivas no processo de precarização do trabalho⁴⁵⁴. Como exemplo dessas concessões que não alteram o núcleo da relação de trabalho, a obrigação de emissão obrigatória de carta de recomendação na despedida sem justa causa, a determinação de abono de faltas nos dias em que o trabalhador se apresentasse perante órgãos públicos para emissão de documentos essenciais ao exercício da cidadania, abono pré-aposentadoria, proteção aos adotantes, reconhecimento de casais homoafetivos e do nome social de transexuais.

Por outro lado, as cláusulas prejudiciais se concentravam nos temas fulcrais da relação de emprego, como a remuneração, a jornada de trabalho (com destaque para os regimes de compensação, de banco de horas e trabalho em tempo parcial com salário proporcional) e a participação sindical. Conclui-se, nessa senda, que ainda que se possa pensar, matematicamente, numa paridade percentual entre cláusulas favoráveis, de um lado, e cláusulas prejudiciais e concessivas, de outro, o conteúdo alcançado pelas cláusulas prejudiciais, dada a sua relevância e centralidade, implica a prevalência de uma regulação desfavorável aos empregados⁴⁵⁵.

É importante destacar que as cláusulas favoráveis pouco dialogavam com o conteúdo prescrito do trabalho. Há destaque para uma cláusula repetida nos acordos da Empresa 2 a partir de 2013, em que se disciplinava, singelamente, que a alteração dos critérios para a percepção de remuneração variável somente entraria em vigor a partir de 30 dias da sua comunicação aos operadores. O conteúdo desses critérios, contudo, fica infenso ao processo

⁴⁵⁴ FIGUEIREDO, Fernanda dos Santos. *Representatividade sindical e gênero: estudo sobre a observância das demandas das teleatendentes nas negociações coletivas do SINTTEL-BA entre 2007 e 2016*. Monografia de Conclusão de Curso. Faculdade de Direito da Universidade Federal da Bahia, 2017.

⁴⁵⁵ FIGUEIREDO, Fernanda dos Santos. *Representatividade sindical e gênero: estudo sobre a observância das demandas das teleatendentes nas negociações coletivas do SINTTEL-BA entre 2007 e 2016*. Monografia de Conclusão de Curso. Faculdade de Direito da Universidade Federal da Bahia, 2017.

negocial. Por outro lado, os empregadores avançam para cristalizar práticas ilícitas essenciais ao seu modelo de gestão, como é o caso do registro de frequência a partir do *login* (expressamente previsto nos acordos coletivos pactuados com as Empresas 1 e 3), o que expressa a chancela sindical para a abdicação do cômputo do tempo à disposição do empregador, assim compreendido aquele entre o ingresso do trabalhador no portão da empresa e o momento em que ele efetiva inicia o labor (art. 4º da CLT e Súmula nº 429 do TST).

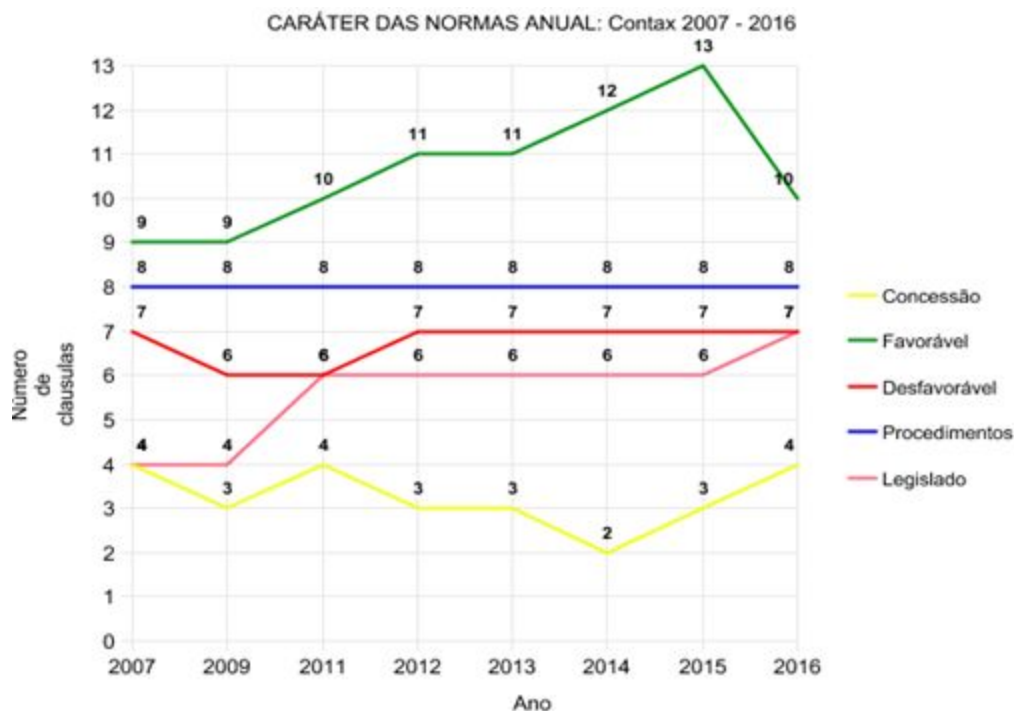
Também importa observar que questões recorrentes para a categoria, como o assédio moral e o assédio sexual só aparecem no conteúdo dos acordos coletivos da Empresa 2, a partir de 2015, oportunidade em que, possivelmente para atender a um novo padrão negocial estabelecido entre FENATTEL e Empresa 2 em nível nacional, o acordo coletivo firmado com essa empresa foi significativamente enriquecido em relação a cláusulas procedimentais, que pretendiam criar canais de comunicação e crítica pelos empregados e sindicato, sem, contudo, encaminhar soluções submetidas a seu controle. Poder disciplinar, dinâmica de promoções e rotinas de trabalho ficaram de fora.

Gráfico 1 - Caráter das cláusulas dos Acordos Coletivos da Empresa 2 por Ano (2011-2016)



Fonte: FIGUEIREDO, Fernanda dos Santos. *Representatividade sindical e gênero: estudo sobre a observância das demandas das teleatendentes nas negociações coletivas do SINTTEL-BA entre 2007 e 2016*. Monografia de Conclusão de Curso. Faculdade de Direito da Universidade Federal da Bahia, 2017.

Gráfico 2 - Caráter das cláusulas dos Acordos Coletivos da Empresa 1 por Ano (2007-2016)



Fonte: FIGUEIREDO, Fernanda dos Santos. *Representatividade sindical e gênero: estudo sobre a observância das demandas das teleatendentes nas negociações coletivas do SINTTEL-BA entre 2007 e 2016*. Monografia de Conclusão de Curso. Faculdade de Direito da Universidade Federal da Bahia, 2017

Tabela 24 - Temas Abordados nas Cláusulas Categorizadas como Favoráveis

TEMAS DAS CLÁUSULAS	NUMERO ABSOLUTO	PORCENTAGEM
Estabilidade gestante	14	8,12%
13º Salário	6	3.48%
Acompanhamento de filhos	6	3.48%
Aposentadoria	9	5.22%
Assédio moral/sexual	1	0.58%
Assistência para filhos portadores de necessidades especiais	2	1.16%
Atestado médico	1	0.58%
Atividade fim	2	1.16%
Ausência do trabalhador	5	2.9%
Auxílio alimentação	6	3.48%
Auxílio creche	13	7.54%
Auxílio funeral	6	3.48%

Aviso prévio	1	0.58%
Carta de Referência	6	3.48%
Cipa	8	4.64%
Convênio universidade	10	5.8%
Benefícios para saúde	42	24.36%
Hora noturna	6	3.48%
Incentivos para adoção	6	3.48%
Representação sindical	5	2.9%
Reunião escolar	1	0.58%
Seguro de vida	13	7.54%
União homoafetiva	1	0.58%
Violência doméstica	2	1.16%

Fonte: FIGUEIREDO, Fernanda dos Santos. *Representatividade sindical e gênero: estudo sobre a observância das demandas das teleatendentes nas negociações coletivas do SINTTEL-BA entre 2007 e 2016*. Monografia de Conclusão de Curso. Faculdade de Direito da Universidade Federal da Bahia, 2017.

Tabela 25 - Temas Abordados nas Cláusulas Categorizadas como Desfavoráveis

Temas das Cláusulas	Valores Absolutos	Porcentagem
Abrangência	4	3.68%
Acidente de trabalho	2	1.84%
Atestado médico	6	5.52%
Banco de horas	8	7.36%
Capacitação de teleatendente	1	0.92%
Comissão de conciliação previa	6	5.52%
Estudante	5	4.6%
Fisioterapia	8	7.36%
Interrupção do trabalho	6	5.52%
Jornada de trabalho	5	4.6%
Negociação coletiva	1	0.92%

Piso salarial	14	12.88%
Prevalência	8	7.36%
Temas das Cláusulas	Valores Absoluto	Porcentagem
Reajuste salarial	13	11,96%
Registro de ponto	11	10.12%
Regras da negociação	1	0.92%
Representação sindical	10	9.2%

Fonte: FIGUEIREDO, Fernanda dos Santos. *Representatividade sindical e gênero: estudo sobre a observância das demandas das teleatendentes nas negociações coletivas do SINTTEL-BA entre 2007 e 2016*. Monografia de Conclusão de Curso. Faculdade de Direito da Universidade Federal da Bahia, 2017.

Pontue-se, ainda, a respeito do lugar disputado pelas representações sindicais nas normas coletivas. Há uma priorização da figura do dirigente sindical liberado, que, em relação às Empresas 1 e 2, vai alcançando número maior ao longo dos anos. De outro lado, a figura do delegado sindical, que aparece nas primeiras negociações com uma proporção melhor em relação aos trabalhadores (600 para um) e que, em alguns acordos, chegou a ser destinatário de estabilidade no emprego, aos poucos vai se tornando menos representativo (até chegar a 1000 empregados para um ou a um delegado por site da empresa) e perde a garantia provisória do emprego, chegando mesmo a desaparecer em alguns acordos. Há restrições ou, ao menos, procedimentalização do acesso dos sindicalistas aos locais de trabalho (necessidade de acerto com antecedência de 72 horas), à sua possibilidade de divulgação de informações de interesse dos trabalhadores nos murais da empresa. As normas ainda se destacam pela tentativa de inserir formas de facilitação da filiação a partir dos procedimentos empresariais, ponto em que se revela uma das maiores concessões no interesse da representação sindical, embora criticável, do ponto de vista da liberdade sindical negativa dos trabalhadores.

A respeito da terceirização, destaque-se o silenciamento da negociação em relação ao tomador de serviços, que não participa do processo negocial e que não tem contra si limites impostos em relação ao exercício de poderes e ingerências na relação de emprego dos operadores. Nas normas mais recentes se começa a vedar a contratação de cooperativas e de estagiários para a função de operador de teleatendimento (Empresa 2, ACT 2015), valendo,

contudo, o registro de que desde 2012 as normas cancelam a contratação de jovens aprendizes para o exercício da função⁴⁵⁶.

Em matéria de saúde e segurança do trabalho, ou se identificam meras repetições do texto legal ou se cunham normas genéricas e, portanto, esvaziadas de comandos concretos. Observa-se, nas normas mais recentes, uma maior preocupação com a proceduralização do tratamento legal já dispensado aos trabalhadores acidentados. Pontue-se, por outro lado, que algumas previsões sobre saúde e prevenção acabam por isentar o empregador de responsabilidade, transferindo inclusive os custos dos EPI's substituídos ou perdidos para os trabalhadores (Empresa 3).

Nessa esteira, a leitura dos dados, associada à narrativa dos trabalhadores e dos próprios sindicalistas, revela uma atuação defensiva da representação sindical, com fraca pauta propositiva⁴⁵⁷, que legitima aspectos centrais do processo de precarização do trabalho gestado pela empresa de matiz neoliberal e, de outro lado, fragilizam as possibilidades de reação e controle dos trabalhadores, sobretudo no âmbito dos locais de trabalho.

4.5 PERCEPÇÕES SOBRE DIREITOS E RELAÇÕES COM INSTITUIÇÕES PÚBLICAS

Para além das possibilidades cotidianas de resistência dos trabalhadores no local de trabalho e da ação institucionalizada do sindicato, a capacidade de agência dos operadores em relação à regulação também está diretamente relacionada à capacidade de provocar as instituições públicas de fiscalização em favor da garantia dos direitos trabalhistas.

Embora algumas instituições possam agir sem provocação formal dos trabalhadores, como o Ministério do Trabalho e o Ministério Público do Trabalho, muitas vezes o conhecimento das violações de direitos por essas instituições e o direcionamento de sua capacidade efetiva dependem de denúncias por parte dos empregados, notadamente em

⁴⁵⁶ Nesse particular, da contratação de jovens aprendizes, como já registrado no Capítulo III, item 3.2.1, o cumprimento da cota legal de aprendizes em um dos telecentros estudados foi objeto de uma ação civil pública do Ministério Público do Trabalho, embora não tenha havido registro de discussão a respeito da adequação desse trabalho à condição de pessoa em formação, tampouco em relação à preservação de um ambiente de trabalho adequado à aprendizagem. Em verdade, pensar que os aprendizes possam ter o seu trabalho explorado no teleatendimento da mesma forma que os trabalhadores em relações de emprego regulares, mas apenas com uma jornada reduzida não parece atingir o escopo do contrato de aprendizagem, tampouco concretiza os valores constitucionais de proteção à adolescência. É necessário problematizar que tipo de qualificação é alcançada pelo aprendiz com aquele trabalho e também quais os riscos físicos e psíquicos que ele impõe a esses jovens. Se não há diferença qualitativa entre o trabalho do aprendiz e do operador contratado ordinariamente é porque as perspectivas de aprendizagem daquela experiência são significativamente limitadas e revelam o uso do contrato de aprendizagem de forma desvirtuada, com pretensão de redução de custos trabalhistas.

⁴⁵⁷ FIGUEIREDO, Fernanda dos Santos. *Representatividade sindical e gênero: estudo sobre a observância das demandas das teleatendentes nas negociações coletivas do SINTTEL-BA entre 2007 e 2016*. Monografia de Conclusão de Curso. Faculdade de Direito da Universidade Federal da Bahia, 2017.

relação àquela cuja capacidade de ação é mitigada pela constrição de recursos e do quadro de pessoal (a Auditoria Fiscal do Trabalho). Em relação à Justiça do Trabalho, considerada a inércia da atividade jurisdicional, a provocação é imprescindível.

Nesse passo, compreender os diversos níveis de mediação que separam a vivência das violações de direitos no local de trabalho e a provocação efetiva das instituições (que, a partir daí, vão deflagrar seus processos internos de resposta às violações cometidas, enfrentando seus próprios entraves, como já analisado no Capítulo III) envolve, no mínimo, três fases: **primeiro**, a identificação da situação vivida como uma situação juridicamente protegida, diante da qual a conduta empresarial viola direitos e em relação à qual o trabalhador se percebe como titular de direitos subjetivos violados; **segundo**, a compreensão de que, diante da consciência do direito violado, é possível, viável e desejável o manejo de alguma via institucional de reivindicação; **terceiro**, a efetiva dedução e acompanhamento da denúncia/reclamação, considerados os obstáculos do acesso à Justiça e do decurso do tempo.

Considerando esses três níveis, a primeira parte da análise se coloca na percepção dos trabalhadores sobre seus direitos. Como registrado no capítulo segundo, a insatisfação com o trabalho e a precarização são registros prevaletentes entre os entrevistados. O roteiro semi-estruturado permitiu, em vários quesitos, a abordagem espontânea sobre pontos positivos e negativos do trabalho, sobre bem-estar, sobre estresse, sobre saúde, entre outros. Ao longo das entrevistas, a grande maioria identifica a experiência do trabalho como negativa, não deseja retornar ou não recomenda o *call center* para terceiros, havendo inclusive referências expressas no sentido de atribuir à relação de trabalho uma vivência de “escravidão”.

No entanto, ao final do roteiro, após reflexão anterior sobre a experiência do trabalho (que muitos entrevistados registraram jamais ter feito antes da oportunidade da entrevista), se questionava especificamente sobre direitos trabalhistas: teriam esses direitos sido violados na experiência de cada operador? O desconforto provocado pela pergunta era evidente. Os operadores registravam desconhecer a fundo seus direitos trabalhistas e tentavam responder à questão a partir daquilo que compreendiam como tal.

Foi curioso perceber, nas entrevistas, muitas vezes após longas queixas sobre abuso dos supervisores, adoecimento, estresse, sofrimento, inadequações no ambiente de trabalho, inacessibilidade das metas, entre outros problemas, que, quando perguntados a respeito dos seus direitos, parte importante dos operadores respondeu que não identificavam violações aos direitos trabalhistas. Essa resposta costumava vir acompanhada de informações sobre a

regularidade do pagamento dos salários ou até mesmo problematizada pelos operadores de forma expressa:

Rapaz na verdade tudo que eu acho de... de errado que eu vejo lá tá legalizado entendeu? a questão do call center eu acho assim um trabalho super desumano e é legalizado, você está lá seis horas de relógio fazendo a mesma coisa, eu acho isso gente um trabalho super entendeu? uhum... eu vou fazer o quê? tá lá legalizado, é... não pode falar nada e como tem muita gente desempregado né precisando acaba indo mas se você for perguntar a uma pessoa que tem mais de um ano de trabalho, trabalho e você perguntar se eles gostam daquilo que eles fazem eles vão dizer que não (risos), entendeu? (operadora de teleatendimento, entrevista nº 49)

A ideia de que boa parte dos problemas enfrentados no ambiente de trabalho fazem parte da experiência do assalariamento e que o Direito do Trabalho não alcançaria ou sequer colocaria um horizonte para o alcance de proteção naquele sentido vem acompanhada do forte contexto do desemprego, como fator externo que dá o tom do que pode ou não acontecer no ambiente de trabalho. Uma coisa parecem ser os direitos trabalhistas e o trabalho regulado (pagamento em dia, jornada limitada, carteira de trabalho assinada, etc.), outra coisa diversa seria a garantia de que o trabalho não fosse “desumano”, ou seja, de que o trabalho pudesse preservar ou construir a condição de cidadania e dignidade.

A percepção sobre violação de direitos também era relativizada/naturalizada diante do fato de que aquela não era apenas uma realidade do *call center*, mas das empresas capitalistas de uma forma geral: “De vez em quando sempre acontece, acho que acontece na verdade em todas as empresas, né? às vezes eles não dá o trabalhador o que é realmente de direito pra ele, eles cobram bastante mas na hora de agir, eles não agem”.

As diferentes trajetórias dos operadores escutados interferem decisivamente na sua percepção sobre direitos: enquanto que aqueles que se originavam de ocupações ainda mais precárias (como o trabalho doméstico, por exemplo), encaravam as condições de trabalho como razoáveis e não observavam, nas condutas empresariais desajustadas, senão dissabores, aqueles que pela trajetória familiar e escolar projetam colocações mais qualificadas, demonstram, a partir de sua posição, uma concepção de cidadania mais aprofundada e incompatível como as condições praticadas nos *call centers*.

A noção de cidadania retorna necessariamente ao palco da análise quando se percebe que a maior parte daqueles que identificavam violações de direitos o faziam em relação ao pagamento (valor, prazo, descontos), à jornada (banco de horas, DSR, pausas), ao vale-transporte, ticket alimentação, 13º salário, PLR, embora tivessem mencionado, ao logo de

suas entrevistas, situações de assédio moral, de assédio sexual, de adoecimento laboral, de intensidade do trabalho e de sofrimento, que não vieram à tona sob a linguagem dos direitos.

Com efeito, entre os que apontaram desrespeito aos seus direitos trabalhistas, houve uma cartela bastante diversificada de formas de violação, que se centravam nas obrigações essenciais do contrato de trabalho: pagar salário (medido em dinheiro: remuneração variável⁴⁵⁸, PLR, 13º salário e aí incluídos também o pagamento dos vales transportes e ticket alimentação) e estar à disposição para o trabalho (mensurada pela extensão do trabalho, suas pausas, descanso semanal remunerado, férias, bem como faltas justificadas e injustificadas, aí incluindo a dinâmica dos atestados médicos e sua aceitação). Ou seja, havia uma prevalência da discussão concernente aos direitos de fundo patrimonial.

Ficam de fora da noção de direitos mais imediata as dimensões do trabalho que não podem ser encerradas na crueza da compra e venda da força de trabalho (tempo de trabalho em troca de salário), o que implica dizer que a fruição de outros direitos sociais a partir da experiência do trabalho e que a própria condição de dignidade e titularidade de direitos parece desbordar aos limites do que é vivenciado como contrato de trabalho regulado.

A questão da saúde é muito significativa: os operadores que mencionaram direitos alusivos à saúde no trabalho foram aqueles que já se encontravam em situações extremas, passando por afastamento previdenciário e dependendo de intervenção institucional do INSS, do sindicato ou até judicial para o entendimento com a empresa. Muitos trabalhadores que invocam o adoecimento como violação de direito o relacionaram com o fato de terem vivido a experiência do limbo previdenciário: ou porque não retornaram a empresa ato contínuo à alta médica do INSS ou porque não foram aceitos pela equipe médica empresarial como aptos ao trabalho, embora alcançados pela alta previdenciária e conseqüente supressão do benefício. A realização de descontos salariais daqueles que retornam da Previdência Social é um relato corriqueiro entre os afastados. Benefícios como plano de saúde e plano odontológico também fazem parte das insurgências dos trabalhadores vitimados pelo adoecimento.

Entretanto, o fato de padecer da saúde (registros reiterados e heterogêneos de adoecimento) não fora veiculado fora das situações extremas.

⁴⁵⁸ Sobre a remuneração variável, as reclamações são as mais diversas: prazo de pagamento, incerteza quanto ao valor recebido, perda da remuneração variável por vendas fechadas ou metas já alcançadas, como decorrência do não preenchimento de outros indicadores, supressão do pagamento de remuneração variável para alguns produtos, alteração dos critérios para atingimento das metas, impossibilidade de atingimento das metas.

Quando tocados por experiências de assédio moral, alguns operadores expressamente avaliavam que, embora a questão não fosse atinente a direitos, mereceriam registro do ponto de visto moral ou a partir do seu próprio senso de justiça:

Entrevistada: Bom, dizer exatamente o quê relacionado à lei, não, mas eu já me senti lesada antes, agora não sei especificar, não sei exatamente como pra te dizer: “ah, isso é vinculada à essa lei, isso vinculado à aquilo”, mas eu já me senti isso.

Entrevistadora: Explique a situação, não precisar vincular à legislação não.

Entrevistada: Bom, como eu disse, não é vinculado exatamente à uma lei, mas foi uma falta de respeito da supervisora comigo. Eu me senti um lixo quando ela começou a falar o que ela quis, entendeu? Então isso querendo ou não, me prejudica, me inferioriza. (operadora de teleatendimento, entrevista nº 19)

Entrevistadora: Você se sentiu lesado em seus direitos trabalhistas em alguma oportunidade? Como você reagiu?

Entrevistada: Não, não me senti não. (...) moralmente sim, moralmente pelo fato de expor, de exposição e constrangimento, que eram... não eram cotidianos mais volta e meia acontecia indiretamente ou diretamente. (operadora de teleatendimento, entrevista nº 46)

A naturalização dos descumprimentos legais pela empresa é problematizada na fala de um dos operadores como algo que induz os operadores a naturalizarem também uma possível condição de subcidadania. Dentro da ordem posta na empresa neoliberal, que se ampara sistematica e abertamente no desrespeito a direitos, ao mesmo tempo em que nega aos trabalhadores a própria possibilidade de discutir e reivindicar, acaba gerando nos trabalhadores a naturalização da experiência de trabalho abaixo dos patamares legais. Certamente, a experiência histórica de um mercado de trabalho informal e não regulado efetivamente integra esse julgamento:

Porque hoje eu sei que eu tenho direito muita coisa e a empresa ela tira isso da gente e de uma maneira...como se fosse normal. Eles não tiram com medo de “ai está sendo errado, vamos encobrir” não. Eles tiram mesmo. Hoje você é descontado num valor absurdo, tipo de uma falta que você não teve. Isso acontece. Você receber lá um desconto no seu salário por uma coisa que não existe. Uma coisa que tem no seu contracheque e que você não autorizou. Por exemplo, vou dar um exemplo básico e não é meu caso: eles dão duas opções de plano de saúde pra você, um que é o mais caro e um que o mais básico e você escolhe o básico porque você não tem a necessidade daquele mais caro, mas se quando você vai ver você está sendo descontado, se você não acompanhar aquilo você vai ser descontado sem saber. (operador de teleatendimento, entrevista nº 38)

De forma minoritária aparecem também registros de trabalhadores, com maior escolarização, que invocam direitos de forma mais aprofundada: apenas uma trabalhadora conhecia o teor e se referiu ao anexo II da NR 17, o que inclusive lhe rendeu o apelido de

“NR-17” no local de trabalho; uma operadora questionou o tratamento discriminatório dispensado pelos seguranças da empresa às trabalhadoras lésbicas, alguns operadores colocaram como insatisfações as condições do ambiente de trabalho, incluindo higiene, ergonomia e maquinário, bem como o fornecimento gratuito de equipamentos de proteção individual; e um operador questionou os parâmetros do exercício do poder disciplinar.

Há também quem tente justificar as condições inadequadas de trabalho vivenciadas como decorrências da incompletude da legislação trabalhista: nessa altura se localizam os desconfortos e insatisfações estritamente nas lacunas da legislação. Interessante perceber, de um lado, que efetivamente a legislação trabalhista brasileira, consistente numa resposta ao padrão fordista-taylorista de exploração do trabalho, deixa de responder expressamente a algumas questões suscitadas pelo modelo pós-fordista de gestão (a exemplo da intensidade do trabalho, das questões atinentes à subjetividade, etc.), embora, evidentemente a Constituição instaure um sistema valorativo capaz de fazê-lo. Porém, de outro lado, a percepção da operadora é muito clara no sentido de que, naquilo que entendia como omissão da lei, prevaleceria não um acordo de vontades, mas o arbítrio do empregador. Aqui, o registro é de desamparo quanto à própria legislação e não necessariamente quando a fazê-la cumprir-se:

Sim, porque na verdade em alguns aspectos a lei trabalhista, é vaga, não é completa, então como aquilo que a lei não é completa, não é incisiva, exige que haja uma conversação entre a empresa e seu funcionário, e exatamente nesse contexto que a empresa não tem essa conversação, se a lei não determinou, não deixou claro, não deixou fixo, a empresa vai pelo viés da penalização, não existe acordo, não existe conversa, você errou, você é penalizado, na maioria das vezes. (operadora de teleatendimento, entrevista nº 51)

A ideia de descartabilidade também é recorrente nas falas. Embora não traduzam tal insatisfação na condição expressa do direito à estabilidade, há um incomodo profundo com esse que parece ser o maior dos arbítrios do empregador: o desligamento imotivado.

A noção de desamparo transcende a questão de se sentir tutelado pelo direito, alcançando também a ausência de tutela institucional: “uma andorinha só não faz verão”, “reclamar não dá em nada”, “melhor deixar quieto para não se estressar” são expressões que aparecem quando os operadores que afirmam se sentir violados em seus direitos são indagados sobre a intenção de levar essa situação ao conhecimento de alguma instituição pública:

É bem complicado isso, porque, você percebe, mas você não tem nenhum tipo de....como eu posso dizer gente...nenhum meio pra poder reivindicar...ah, depois a gente vê isso...mas esse “ver” sempre passa, passa....quer saber de uma, deixa quieto, né? não vou me estressar não, senão fica pior. (operadora de teleatendimento, entrevista nº 51)

É muito complicado lidar com isso. Mas aí eu estou juntando tudo, a questão da justiça, porque você não é visto como uma pessoa, você é visto como uma máquina, apenas como um produto, se estiver dando resultado, você fica, se não estiver, você vai embora. Eles não procuram meios pra melhorar, é apenas só, “estou a fim de demitir, hoje vou demitir mesmo”, é basicamente isso. (operador de teleatendimento, entrevista nº 32)

Se essa compreensão do que seriam os direitos do trabalhador ou mesmo da condição de cidadania no trabalho já revela aptidão de inibir a ação coletiva dos operadores numa postura reivindicativa dentro da empresa, é curioso notar que mais da metade dos trabalhadores registrou não ter interesse de endereçar reclamações a instituições públicas de vigilância do trabalho.

Mesmo entre os operadores que responderam visualizar violações em seus direitos trabalhistas, quando perguntados sobre o interesse em levar essa questão à Justiça do Trabalho ou a alguma outra instituição de regulação do trabalho, a resposta prevalecente foi a de que não.

É mínima dentro do universo da pesquisa a quantidade de operadores que revela o desejo de levar ao conhecimento das instituições ou da Justiça do Trabalho, em especial, a violação dos seus direitos, para posterior reparação. Sem adentrar aos meandros das dificuldades de acesso à justiça por parte daqueles que manifestassem tal desejo, o fato é que a maior parte quer se ver desligada da empresa, quer esquecer por completo a experiência de trabalho ruim, não tentando gastar energia e tempo com isso:

pensei na época entrar na justiça contra ela, mas quando eu saí de lá minha alegria foi tão grande que eu saí da empresa, fui para uma outra trabalhar com um produto melhor, tava tão aliviado que eu deixei até pra lá, mas sim eu passei por uma situação complicada sim, essa supervisora que eu trabalhava nessa empresa (ruídos) ela tinha uma prática, ela era muito... (operador de teleatendimento, entrevista nº 50)

Interessante observar que muitos operadores respondem que era preciso fazer algo a respeito, inclusive que se disporem a testemunhar em favor de colegas, mas o ônus de tempo, energia, e desgaste emocional que a experiência do processo parecem ensejar, além do próprio distanciamento e trânsito em relação a tais esferas⁴⁵⁹, inibem as ações institucionais.

Para Hillesheim, a associação historicamente realizada no Brasil dos direitos trabalhistas a privilégios, que se assenta na tradição escravocrata que foi transplantada para as precárias e informais relações de trabalho livre, leva à percepção de que o ato de litigar ou

⁴⁵⁹ Cf. CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. *Acesso à Justiça*. Porto Alegre: Fabris, 2002.

reclamar direitos colocaria o trabalhador na posição de um déspota, que pratica condutas de deslealdade e ingratidão em relação ao seu empregador⁴⁶⁰.

Há ainda os que temem retaliações no mercado de trabalho, considerando que somente em situações extremas poderiam provocar o Judiciário. A ameaça de prejuízo em face do ajuizamento de ações é relatada como algo que faz parte do diálogo entre coordenadores/supervisores e operadores, o que reforça o estigma e o medo:

Muita gente colocou na Justiça, eu até me ofereci pra depor caso precisasse, mas não foi necessário. Mas eu nunca senti vontade de colocar na Justiça porque eu sou nova no mercado, tenho muitos empregos pela frente, não colocaria. Só se fosse mesmo caso extremo, pra evitar. Eu ainda vou trabalhar em outras empresas e tenho medo disso me prejudicar no futuro. (operadora de teleatendimento, entrevista n° 7)

aí eu depois eu não saí e aí me falaram “ah que você pode denunciar por isso e tal”, mas a coordenadora... a coordenadora não, a supervisora me orientando: "ah não faça isso e tal, você vai perder, como é que... como vai... é, no caso, seu histórico para outras empresas, todo mundo vai saber que você denunciou a Contax e ninguém mais vai querer te contratar...essas coisas". Tipo uma ameaça? Isso, isso, isso, genteee... (operadora de teleatendimento, entrevista n° 46)

Há justificativas inusitadas como, por exemplo, a compreensão de que, embora o destinatário de suas pretensões seja o empregador, uma eventual reclamação poderia prejudicar o superior hierárquico. É dizer, ainda que o superior hierárquico personalize o empregador e o faça ultrapassando os limites e desrespeitando os trabalhadores, a noção de que se trata de outro trabalhador e os vínculos de solidariedade que se desenvolvem inibem que o empregador seja responsabilizado pela conduta assediadora que ele incita, ou ao menos tolera. Trata-se de mais uma situação em que os vínculos de solidariedade são apropriados em favor da reprodução capitalista e, por consequência, da blindagem em relação a eventual ação da regulação pública do trabalho:

Aí realmente eu achei que ele ultrapassou o que cabia a ele, aí nessa parte eu me senti assediada, não tomei nenhuma providência porque eu sabia que eu poderia tomar porque eu tinha testemunhas, os colegas todos me influenciaram a fazer eu só não fiz porque eu fiquei com pena da criatura. Ele tinha uma filha de dez anos pra criar, que ele ia perder o emprego dele e responder processo, aí eu fiquei com pena dele, da filha dele e não processei ele. (operadora de teleatendimento, entrevista n° 71)

⁴⁶⁰ HILLESHEIM, Jaime. *Conciliação trabalhista: ofensiva sobre os direitos dos trabalhadores na periferia do capitalismo*. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2016, p. 77. José Eduardo Faria, por outro lado, já identificara a escolha por não acessar o Judiciário, de forma geral no Brasil, como conduta decorrente dos seguintes fatores: desconfiança nos órgãos judiciais e policiais; medo de represálias da parte contrária; desconhecimento de direitos; percepção de que as provas são insuficientes; contar com a intermediação de terceiros (FARIA, José Eduardo. O Desafio do Judiciário. *Revista USP*, Dossiê Judiciário, n° 21, 1994).

Os poucos operadores que registraram a intenção de conduzir suas insatisfações à esfera pública, notadamente em relação à Justiça do Trabalho, tinham motivações comuns: ou já identificavam alguma situação extrema, envolvendo adoecimento e incapacidade laboral, ou foram vítimas de situações mais graves de assédio moral ou de coação no pedido de despedida, ou, por último, tiveram acesso a pessoas que conseguiram isonomia salarial com os bancários em razão da terceirização ilícita praticada pelos Bancos e telecentros, apelo de natureza financeira e cuja perspectiva de sucesso da demanda animaria a mobilização no âmbito judicial.

Essa última é uma ocorrência frequente na resposta dos operadores sobre acesso a instituições, que, entretanto, não se politiza de modo algum em relação ao debate sobre a terceirização, mas aparece como uma demanda monetizada. Também é interessante perceber que não se aventa tal pedido em face das empresas de telecomunicações, embora o pedido igualmente tenha respaldo jurisprudência de procedência (apesar da suspensão dos processos determinada a partir de 2015). De toda forma, é interessante perceber que a atuação do Poder Judiciário Trabalhista em reconhecer a ilicitude da prática anima o manejo da ação trabalhista nesse ponto.

Também há registros de denúncias anônimas no âmbito do Ministério do Trabalho ou do Ministério Público do Trabalho, embora em número de ocorrências menores, mas, de acordo com os relatos dos operadores ouvidos “não deram em nada” ou não foram levadas adiante, o que implica dizer que a resposta institucional apresentada ou se revela inadequada em conteúdo ou no tempo de sua materialização, considerada, sobretudo, a permanência de curto prazo dos operadores no emprego, ou ainda, no esclarecimento dos operadores a respeito dos limites da atuação institucional e do seu correto direcionamento. A manipulação dos empregadores em relação à apuração dos casos também aparece:

A gente chamou o Ministério Público só que eles pediram 2 pessoas pra falar e eles mandam as pessoas mais assustadas, com medo de ser demitida, em período de experiência, que chega lá e falam que não é bem assim. Inclusive eu pedi no dia pra ir e não deixaram. (operadora de teleatendimento, entrevista nº 5)

Sobre o Ministério Público do Trabalho, também se nota na fala dos sindicalistas um recurso frequente a tal instituição. Embora, como já exposto, o sindicato maneje, via sua assistência jurídica (um escritório de advocacia terceirizado), apenas demandas individuais e pensadas a partir de situações extremas (“apagar incêndio”), há menção à provocação do MPT

para pactuação de um TAC com uma das maiores empresas, em relação à questão da saúde no trabalho, para intervenção em relação à contratação de estagiários para as centrais de teleatendimento, e até mesmo como ameaça para dirimir tensionamentos em mesas de negociação.

Interessante observar que nem a linguagem das ações coletivas, nem a ideia de judicialização de direitos tampouco a ampliação da substituição processual, tão festejadas em 1988, tenham se constituído como prática dos sindicatos. Assim, o sistema processo coletivo, na prática, permaneceu encerrado na esfera de atuação das instituições estatais, que, no máximo, são provocadas pela sociedade civil.

CAPÍTULO V – A DIALÉTICA DA REGULAÇÃO

5.1. REGULAÇÃO DO CAPITAL X REGULAÇÃO DO TRABALHO

O novo modo de ser do capitalismo, em sua fase flexível, financeirizada e monopolista, ao contrário do modelo de vida livre e autônomo prometido, impõe a precarização das relações de trabalho, com intensificação do labor⁴⁶¹, manipulação da subjetividade dos trabalhadores⁴⁶², aprofundamento das inseguranças sociais⁴⁶³, fragilização de identidades e coletivos de trabalho e, ao cabo, a precarização da vida.

O discurso neoliberal que difunde a maximização do indivíduo, em verdade, termina por sacrificar os sujeitos e vulnerabilizá-los além dos limites do contrato e do tempo do trabalho.

Diferentemente do que prega o credo neoliberal, a imposição de limites ao capital e o estabelecimento de normas de proteção àqueles que vivem do trabalho nunca se justificou tanto, diante do caráter predatório do modelo de acumulação flexível e do aprofundamento da insegurança social dos trabalhadores.

O caso dos operadores de *telemarketing* é emblemático, na medida em que estes reúnem na conformação do seu trabalho aspectos centrais da nova organização do capital, como a privatização de atividades estatais essenciais, a terceirização trabalhista como estratégia de gestão, a financeirização, a administração por estresse, a remuneração por desempenho, os estímulos concorrenciais, os baixos salários e a alta rotatividade no emprego⁴⁶⁴. Mais grave: o perfil etário, racial e de gênero dos trabalhadores recrutados para o setor aprofundam a mera ideia de hipossuficiência econômica (acentuada pelo desemprego na região estudada), para colocá-los em verdadeira situação de vulnerabilidade social em face do empregador e de outros sujeitos sociais.

Trata-se, portanto, de cenário de precarização do trabalho e da vida, moldado pelo novo modo de ser do capitalismo. As raízes desse processo se deitam não apenas num novo modo de ser das relações econômicas e de produção, mas, de modo a elas acoplado, num modo específico de ser da regulação social do trabalho. Segundo Druck, o termo

⁴⁶¹ ALVES, Giovanni. *Trabalho e Subjetividade: o espírito do toyotismo na era do capitalismo manipulatório*. São Paulo: Editora Boitempo, 2011.

⁴⁶² DAL ROSSO, Sadi. *Mais trabalho! A intensificação do labor na sociedade contemporânea*. São Paulo: Boitempo, 2008.

⁴⁶³ CASTEL, Robert. *As metamorfoses da questão social*. Rio de Janeiro: Vozes, 1998.

⁴⁶⁴ BRAGA, Ruy. *A rebeldia do precariado: trabalho e neoliberalismo no sul global*. São Paulo: Boitempo, 2017.

“precarização social do trabalho” integra dois importantes conceitos, como uma “dupla institucionalização da instabilidade”: o conceito de precarização econômica (estrutura produtiva e salarial) e o de precarização da proteção social (legislação do trabalho e do aparato de regulação que a assegura)⁴⁶⁵. Assim, a precarização é entendida como uma estratégia de dominação do capital sobre a classe trabalhadora, que envolve, de forma constitutiva, a esfera da regulação.

Nesse cenário, vale o resgate da premência social e do compromisso político embutido na Constituição de 1988, no sentido da pactuação de uma normatização de proteção aos sujeitos-trabalhadores, do delineamento de uma arquitetura institucional de proteção ao trabalho (para concretização da normatização prescrita), assim como da conformação de um horizonte de cidadania e de democracia que envolve a participação ativa dos sujeitos e das coletividades de trabalho nessas dinâmicas reivindicativas da efetividade dos direitos já garantidos e da conquista permanente de novos direitos.

A perspectiva adotada nessa pesquisa conduz à demonstração da relevância da cidadania como pressuposto para a construção de uma proteção social efetiva ao trabalho na esfera da regulação. Pressupõe compreender, a partir das disputas e fragilidades que debilitam a atuação de instituições públicas e mesmo das instituições sindicais, o relevante papel dos sujeitos, individual e coletivamente considerados, e da condição jurídica de titulares de direitos e de dignidade como requisito para a efetivação da proteção ao trabalho nos termos em que posta na normatização e para além dela, num processo continuado de ampliação de direitos em prol da emancipação da classe trabalhadora (senão através do direito, tendo-o como uma das frentes de uma longa construção).

O percurso da pesquisa e as reflexões teóricas levantadas conduzem à percepção de que **as contradições residentes no Direito do Trabalho se projetam vivamente na esfera da regulação social do trabalho**, oscilando de acordo com as especificidades das novas dinâmicas produtivas.

É contraditória e complexa a ideia de um direito de insurgência, que nasce da luta social e que tensiona o capitalismo a partir de suas próprias bases jurídicas, o fazendo de modo a permitir avanços, proteção e segurança à classe trabalhadora, ao mesmo tempo em que legitima o modelo de exploração do trabalho⁴⁶⁶.

⁴⁶⁵ DRUCK, G., Terceirização e precarização: o binômio anti-social em indústrias. In DRUCK, G. FRANCO, T. *Perda da razão social do trabalho*. São Paulo: Boitempo, 2007.

⁴⁶⁶ LYRA FILHO, Roberto. *Direito do Capital e Direito do Trabalho*. Porto Alegre: Sérgio Antonio Fabris Editor, 1982.

Lyon-Caen considerou reducionistas as perspectivas quanto ao Direito do Trabalho que o compreendiam ou exclusivamente como disciplina que legaliza a exploração capitalista do trabalho, “cloroformizando” a ação operária; ou superficialmente como disciplina que supera a luta de classes e põe termo à questão social por meio de normas tutelares. Para o autor, a legislação do trabalho em países capitalistas não é senão a mistura entre garantias altruístas e engodos legitimadores⁴⁶⁷:

O que todo ordenamento legal delinea é a estrutura mesma, que o direito estatal mantém; e reduzir todo o direito a isto é transformar o direito em mero instrumento de domínio classista, pouco importando que contradições ele apresente, em todo caso subordinadas e contidas pelo sistema instituído⁴⁶⁸.

É nessa contradição também que Maurício Godinho Delgado, ao mesmo tempo em que identifica no Direito do Trabalho uma política pública de inclusão social e de melhoria das condições dos trabalhadores, reconhece a função conservadora desse ramo do Direito, que legitima e acomoda a forma capitalista de exploração do trabalho⁴⁶⁹.

O próprio Marx, tratando da legislação social do trabalho, vislumbrou ali amplo potencial emancipatório porquanto, ainda que ela revelasse altos níveis de legitimação do sistema de exploração do trabalho pelo capital, reconheceu naquela possibilidade de relativização da exploração, o fomento de inconformismos e a criação de um horizonte de organização coletiva para finalidades emancipatórias mais amplas que os direitos decorrentes do assalariamento⁴⁷⁰.

⁴⁶⁷LYRA FILHO, Roberto. *Direito do Capital e Direito do Trabalho*. Porto Alegre: Sérgio Antonio Fabris Editor, 1982, p. 16.

⁴⁶⁸ *Idem*, p. 17.

⁴⁶⁹ DELGADO, Maurício Godinho. *Curso de Direito do trabalho*. São Paulo: LTr, 2014.

⁴⁷⁰ “Se a universalização da legislação fabril tornou-se inevitável como meio de proteção física e espiritual da classe trabalhadora, tal universalização, por outro lado, e como já indicamos anteriormente, universaliza e acelera a transformação de processos laborais dispersos, realizados em escala diminuta, em processo de trabalho combinados, realizados em larga escala, em escala social; ela acelera, portanto, a concentração do capital e o império exclusivo do regime de fábrica. Ela destrói todas as formas antiquadas e transitórias, embaixo das quais o domínio do capital ainda se esconde em parte, e as substitui por seu domínio direto, indistinto. Com isso, ela também generaliza a luta direta contra esse domínio. Ao mesmo tempo que impõe nas oficinas individuais uniformidade, regularidade, ordem e economia, a legislação fabril, por meio do imenso estímulo que a limitação e a regulamentação da jornada de trabalho dão à técnica, aumenta a anarquia e as catástrofes da produção capitalista em seu conjunto, assim como a intensidade do trabalho e a concorrência da maquinaria com o trabalhador. Juntamente com as esferas da pequena empresa e do trabalho domiciliar, ela aniquila os últimos refúgios dos ‘supranumerários’ e, com eles, a válvula de segurança até então existente de todo o mecanismo social. Amadurecendo as condições materiais e a combinação social do processo de produção, ela também amadurece as contradições e os antagonismos de sua forma capitalista e, assim, ao mesmo tempo, os elementos criadores de uma nova sociedade e fatores que revolucionam a sociedade velha” (MARX, Karl. *O capital: crítica da economia política*: Livro I: o processo de produção do capital. São Paulo: Boitempo, 2013. p. 570-571).

E, ainda em 1850, recomendava que a classe trabalhadora extraísse e fruísse de todas as concessões possíveis, encampando e tirando novas consequências de projetos reformistas, numa especial consideração com o que denominava “conquistas parciais”⁴⁷¹.

Sylvia Malatesta das Neves pontua que é justamente a ambiguidade do Direito do Trabalho que o tornaria peculiar na disputa e na definição da correlação de forças entre classes sociais, sobretudo em um contexto de flexibilização e precarização. É que, por mais que o Direito do Trabalho inserido num regime capitalista se preste a legitimar esse mesmo sistema (se renovando em função dos novos contextos de produção a serem legitimados), ele ostenta a capacidade de levar a cabo melhorias nas condições de vida da classe trabalhadora e de contribuir no processo de contestação das desigualdades⁴⁷².

Assim, o desenvolvimento, dentro das estruturas do capitalismo, de mecanismos sociais e institucionais que permitam efetivar essa normatividade reproduz as contradições já vigentes no Direito do Trabalho e coloca agentes estatais e sujeitos envolvidos nas relações sociais de produção no impasse entre conformar-se às estruturas de reprodução do capital e garantir seu funcionamento, ou efetivar o comando insurgente do Direito do Trabalho, cujo reconhecimento já é fruto de concessões de classe⁴⁷³.

É dizer: a normatividade essencialmente contraditória do Direito do Trabalho, mesmo após reconhecida por instrumentos legais e constitucionais, encontra na realidade concreta das relações de trabalho um novo terreno de disputa pela sua efetividade (ou inefetividade), que compõe o contexto do que mais amplamente se denomina **regulação social do trabalho**. Nesse contexto, diversos sujeitos sociais e estatais se contrapõem, operando também as contradições dos seus papéis e de suas demandas de conformação ao pensamento hegemônico, de modo a produzir uma regulação concreta que se caracteriza como significativamente distante daquela que fora pactuada por meio da normatização.

Cardoso e Lage pontuam que é da natureza do Direito do Trabalho ser constantemente “testado” pelos agentes de produção, capital e trabalho, em sua luta pela riqueza socialmente produzida, característica que implica a existência de um ambiente espaço-temporal de disputa, “múltiplo em sua distribuição de recursos e nos resultados

⁴⁷¹ MAXIMILIEU, Rubel. *Pages de Karl Marx: Pour une éthique socialiste*. V. I. Paris, Payot, 1970, p. 54-56 apud LYRA FILHO, Roberto. *Direito do Capital e Direito do Trabalho*. Porto Alegre: Sérgio Antonio Fabris Editor, 1982, p. 16.

⁴⁷² NEVES, Sylvia Malatesta das. Reestruturação Produtiva, reorganização da força de trabalho e desenvolvimento tecnológico no capitalismo contemporâneo: desafios ao direito do trabalho. In: RAMOS FILHO, Wilson. *Trabalho e regulação: as lutas sociais e as condições materiais da democracia*. Volume 1. Belo Horizonte: Editora Fórum, 2012, p. 304-305.

⁴⁷³ HILLESHEIM, Jaime. *Conciliação trabalhista: ofensiva sobre os direitos dos trabalhadores na periferia do capitalismo*. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2016.

possíveis das ações normatizadas”⁴⁷⁴. Nesse ambiente, em que a mera previsão da legislação trabalhista não se confunde com a faticidade da referida normatividade, haveria uma efetividade seletiva e arbitrária do direito positivado⁴⁷⁵.

Essa conduta de desafiar a legislação posta pode ser identificada, no caso da pesquisa, tanto no desenvolvimento de novas estratégias contratuais e de gestão do tempo, do engajamento e da remuneração do trabalho, que não dialogam com os pressupostos e parâmetros da normatividade posta, como no aberto e direto descumprimento de comandos legislativos aplicáveis.

Como visto no Capítulo I, há na ideia de efetivação da legislação trabalhista brasileira um importante registro do papel do Estado, que é lido, inclusive nos estudos acadêmicos, como depositário maior da missão de conferir facticidade às normas conquistadas pela classe trabalhadora, tendo em vista a prevalência, até então, do modelo legislado, a noção de hipossuficiência do trabalhador e o caráter limitado da tradição sindical corporativa. A perspectiva constitucionalizada do Direito Coletivo do Trabalho, todavia, deposita também no sindicalismo o horizonte de uma atuação assertiva, seja na reivindicação de novos direitos, mas também na cobrança do cumprimento daqueles já positivados, municiando os sindicatos de legitimidade ampla para tanto. Ainda, é na matriz constitucional, sobretudo nas novas dimensões de cidadania reconhecidas, que se assenta uma nova amplitude subjetiva para a regulação, que se propõe a integrar a experiência do sujeito trabalhador, enquanto indivíduo e enquanto coletividade (institucionalizada ou não).

Nesse sentido, a compreensão da Constituição como fenômeno complexo e de sua interpretação e aplicação como processos hermenêuticos abertos que disputam a concretização de um horizonte político de possibilidades, e não como horizonte de certezas ou respostas pré-estabelecidas⁴⁷⁶. A compreensão do Texto Constitucional enquanto documento aberto, que aliás assim se faz explicitamente no *caput* do art. 7º da Constituição de 1988 e nos parágrafos do seu art. 5º, caminham no mesmo sentido.

Do ponto de vista da regulação estatal do trabalho, as consideradas potencialidades insurgentes do Direito do Trabalho, entretanto, não implicam a assunção de que o esgarçamento das possibilidades transformadoras desse campo seria protagonizado pelo

⁴⁷⁴ CARDOSO, Adalberto; LAGE, Telma. *As normas e os fatos: desenho e efetividade das instituições de regulação do mercado de trabalho no Brasil*. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2007, p. 18.

⁴⁷⁵ *Idem, ibidem*.

⁴⁷⁶ CARVALHO NETTO, Menelick. A hermenêutica constitucional e os desafios postos aos direitos fundamentais. In: José Adércio Leite Sampaio (org.), *Jurisdição Constitucional e os Direitos Fundamentais*. Belo Horizonte: Del Rey, 2003, p. 141-163

Estado, no sentido de, a partir de suas estruturas burocráticas, transgredir a ordem do capital⁴⁷⁷ por meio do Direito do Trabalho. Por outro lado, não se pode desconsiderar que a mera efetivação dos pressupostos normativos basilares do Direito do Trabalho e do Direito Constitucional, cujo compromisso já se assentou por meio da normatividade vigente, está longe de albergar uma perspectiva revolucionária. Do contrário, localiza-se numa esfera onde supostamente já se superou a disputa sobre a afirmação do direito e que, portanto, situa-se na perspectiva inclusive conservadora da observância da legalidade. Como observa Mascaro, a intermediação das relações de trabalho por institutos normativos, limitando ou talhando essas relações, não contribui para negar a forma jurídica de tais relações, com as quais o Estado se compromete estruturalmente, eis que é por meio da manutenção dinâmica da luta de classes que se estabelece a forma política estatal⁴⁷⁸.

Entretanto, é a compreensão do Direito do Trabalho não apenas como mecanismo de solução pontual de conflitos, mas, pela sua abrangência coletiva, como política pública estatal de regulação das relações de trabalho que permite contextualizar a postura, as concessões e as vacilações dos agentes públicos no fazer cumprir da legislação trabalho. Estas ações estarão inseridas no contexto geral de eleição de prioridades e de desmantelamento da proteção social que afetam o Estado no cenário de aprofundamento do neoliberalismo. Tal cenário foi vivamente ilustrado no Capítulo III, quando se demonstra que, por omissão, por morosidade ou mesmo por posturas abertamente coniventes com os desmandos empresariais, a atuação estatal demonstra-se pouco eficiente no sentido de fazer cumprir os comandos básicos contidos na legislação trabalhista e na Constituição da República, evidenciando as disputas econômicas, ideológicas e políticas no seio estatal, que se comporta, em relação a elas, com relativa autonomia⁴⁷⁹.

Nesse cenário geral de disputas do capitalismo, a especificidade dos países de capitalismo periférico é dramática. Boaventura de Souza Santos, ao tratar da ineficiência do Estado nos países de capitalismo periférico, já prenunciava que países como Portugal, que assumiram compromissos políticos constitucionais em relação a direitos sociais, embora não tenham revogado tais legislações ao longo dos anos, deixam de aplicá-las, senão muito

⁴⁷⁷ CHAUI, Marilena. *Cultura e democracia: o discurso competente e outras falas*. São Paulo, Editora Cortez, 2011, p. 155.

⁴⁷⁸ MASCARO, Alysson Leandro. *Estado e forma política*. São Paulo: Boitempo, 2013, p. 42 e 60.

⁴⁷⁹ POUTLANZAS, Nicos. *O Estado, o poder, o socialismo*. Rio de Janeiro: Edições Graal, 1980.

seletivamente, de modo que as “práticas sociais vigentes são muito mais retrógradas do que as leis que pretensamente as regulam”⁴⁸⁰.

Nas palavras do autor:

Esta discrepância é tolerada, e até mesmo produzida, pelo próprio Estado, um fenômeno que noutro lugar designei por Estado paralelo: o Estado compromete-se formalmente com um certo padrão de legalidade e de regulação social, mas descompromete-se dele, na prática, por omissão ou por vias informais⁴⁸¹.

Pontua Boaventura, nesse cenário, que a omissão regulatória do Estado na esfera de efetivação dos direitos sociais costuma corresponder a uma hipertrofia da atuação regulatória em outros setores, incidindo em práticas autoritárias e repressivas⁴⁸², que inibem as perspectivas emancipatórias da cidadania⁴⁸³.

Tem-se, então, um contexto de fragilidade do Estado mais geral que corrobora, pela observação da práxis dos agentes públicos que atuaram no setor investigado nessa pesquisa, a percepção de que a efetivação institucional de direitos incontroversamente violados se coloca não como gatilho para o silogismo automático quanto à aplicação da lei e punição das práticas ilícitas, mas como reabertura da seara política e decisória acerca dos limites da exploração do trabalho e dos imperativos do capitalismo, que já estava anteriormente estabelecida na normatividade.

Essa seara, todavia, não se apresentou, no caso da pesquisa, entrecortada sequer pelos limitados postulados da democracia capitalista, mas, sim, atravessada por escolhas institucionais não submetidas ao crivo público (como a decisão de determinados agentes sobre não discutir a terceirização trabalhista ou mesmo sobre transacionar indenizações em valores reduzidos, bem como a partir do distanciamento entre o objeto das reclamações e denúncias dos trabalhadores e aquilo que era levado ao Judiciário por meio de ações civis públicas).

Muitas das escolhas institucionais e decisões adotadas são atravessadas por uma determinada concepção de cidadania (ou de subcidadania) que, embora deva respeito ao direito positivo, o esvazia mediante interpretações que relativizam as garantias de trabalho e dignidade, na medida em que as restringem em alcance, seja por omissões, por tolerância excessiva com os empregadores ou condenações que equivalem à impunidade, seja em favor

⁴⁸⁰ SANTOS, Boaventura de Sousa. *Pela mão de Alice: o social e o político na pós-modernidade*. São Paulo: Cortez, 2013, p. 91.

⁴⁸¹ *Idem*, p. 91.

⁴⁸² Nesse mesmo sentido, Wacquant observa o crescimento do Estado policial como consequência do recuo do Estado Social. Cf.: WACQUANT, Loïc. *As prisões da miséria*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2001.

⁴⁸³ SANTOS, Boaventura de Sousa. *Pela mão de Alice: o social e o político na pós-modernidade*. São Paulo: Cortez, 2013.

da ideia de empregabilidade ou de uma percepção pejorativa dos sujeitos que laboram (enquanto “abusadores” de direitos, e não seus legítimos titulares), já dialogando com pressupostos neoliberais.

A chave de compreensão do funcionamento da regulação social do trabalho, em seus processos necessariamente dialéticos de disputa de um horizonte constitucional, não é outra que não a dimensão da cidadania que se opera no contexto estudado.

É essa compreensão que delimita, nas possibilidades de efetivação da legislação trabalhista, eventuais posturas de fragilidade dos coletivos de trabalhadores organizados em sindicatos ou mesmo o olhar objetificado que é destinado pelos agentes públicos aos sujeitos que trabalham.

Nesse sentido a contribuição de Jessé de Souza, ao desenvolver o conceito de subcidadania, como fenômeno típico das sociedades periféricas e no qual, a despeito das condições jurídicas estabelecidas, se desenvolveria, numa dimensão infra e ultra jurídica do respeito social objetivo compartilhado, um determinado valor aos brasileiros desprovidos de renda e não adaptados às exigências da ideologia do desempenho (qualificação, posição e salário). Para o autor, haveria o que denomina de “*habitus precário*”, responsável pela existência de redes invisíveis e objetivas, que desqualificam os indivíduos e grupos sociais precarizados como subprodutores e subcidadãos⁴⁸⁴.

Jessé de Souza exemplifica com os emblemáticos casos de atropelamentos de pessoas de classes baixas por sujeitos de classes médias/altas e com as consequências jurídicas distintas que essas situações produzem, em regra implicando absolvições ou condenações insignificantes para os ofensores. Embora não aponte intencionalidades nesse processo, Jessé observa que há uma dimensão “objetiva e subliminar, implícita e intransparente” compartilhada inclusive pelos agentes estatais responsáveis pelo reconhecimento de direitos e de cidadania a esses sujeitos:

O que existe aqui são acordos e consensos sociais mudos, e subliminares, mas, por isso mesmo, tanto mais eficazes que articulam, por meio de fios imperceptíveis, solidariedades e preconceitos profundos e invisíveis. É este tipo de acordo, para usar o exemplo do atropelamento, que está por trás do fato de que todos os envolvidos no processo policial e judicial na morte por atropelamento do sub-homem não europeizado, sem qualquer acordo consciente e até contrariando as expectativas explícitas de muitas dessas pessoas, terminem por inocentar seu compatriota de classe média⁴⁸⁵.

⁴⁸⁴ SOUZA, Jessé. *A construção social da subcidadania: para uma sociologia política da modernidade periférica*. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2012. p. 175-179.

⁴⁸⁵ *Idem*, p. 176.

Igualmente, Holston percebe a cidadania brasileira como uma cidadania diferenciada, em que diferenças sociais não inerentes à definição de cidadania nacional (nascimento, *jus sanguinis*) acabam por justificar discriminações por parte do Estado, que tende, em sua práxis burocrática e política, a escalonar os cidadãos em categorias diversas e desiguais de direitos, privilégios, imunidades e poderes⁴⁸⁶, as quais são decisivamente atravessadas pelo recorte de classe.

É a partir de raciocínio semelhante que se observa, na condução de múltiplos e diversos agentes públicos que atuam na dinâmica da regulação estatal do trabalho, uma práxis diversa daquela que estes mesmos sujeitos preconizam em seus discursos e daquela que está textualmente disposta na Constituição, resvalando numa silenciosa e “intransparente” leniência para com o descumprimento dos direitos trabalhistas das jovens, negras e periféricas trabalhadoras de teleatendimento da cidade de Salvador. Em alguns casos, determinadas percepções rompem o véu do silêncio e explicitam o *habitus precário*, confundindo as noções de direito e abuso, atraindo para a figura do trabalhador denunciante a condição de acusado/marginalizado em razão da sua insubmissão plena ao trabalho. Em outros, apenas de modo silencioso e “intransparente”, se opera uma práxis diferida no tempo e pouco eficiente em seus procedimentos, que produz, equivalentemente, o resultado da legitimação da conduta patronal recalcitrante, na materialização de uma cidadania diferenciada para as vítimas dos ilícitos.

O aprofundamento da precarização no âmbito das experiências de trabalho regulado tem demonstrado que os processos sociais de marginalização podem levar a noção de subcidadania a alcançar grupos supostamente incluídos pelo trabalho, ao invés de levar a cidadania a grupos integrantes do que Jessé de Souza denominou mais amplamente como “ralé”. A nova mobilização produtiva tem se construído no sentido de manter a precariedade dos que estão fora do mercado de trabalho formal, ao passo que se leva aqueles inseridos em relações salariais formais a uma precariedade crescente⁴⁸⁷.

Do ponto de vista da relação da cidadania com as práticas e concepções institucionalmente desenvolvidas, cumpre observar que, ainda que a cidadania se desenvolva numa perspectiva mais ampla do que o mero acesso e relacionamento com as instituições que asseguram direitos, essa faceta da esfera cidadã, notadamente no trabalho, se faz fundamental,

⁴⁸⁶ HOLSTON, James. *Cidadania insurgente: disjunções da democracia e da modernidade no Brasil*. São Paulo: Companhia das Letras, 2013, pp. 98.

⁴⁸⁷ COCCO, Giuseppe. *Trabalho e Cidadania: produção e direitos na crise do capitalismo global*. São Paulo: Cortez, 2012, p. 53.

na medida em que a efetivação de direitos (que passa pela concepção de dignidade e esforço institucional de realizá-la) interfere na “produção”⁴⁸⁸ do trabalhador a partir da vivência do trabalho e, conseqüentemente, na sua produção também como cidadão, num processo que se retroalimenta.

Assim, o exercício da cidadania e a concretização democrática também no espaço de trabalho são fatores que intervêm nas dinâmicas regulatórias na exata medida em que os trabalhadores envolvidos são sujeitos das dinâmicas regulatórias, e que, dialeticamente, dependem da efetividade das instituições estatais de regulação do trabalho para tenham gozo pleno dos seus direitos sociais e, portanto, da sua condição de cidadania. Como pontua Menelick de Carvalho Netto, não é possível desenvolver uma preparação plausível para o exercício da cidadania, mas “somente o exercício da cidadania produz cidadãos”⁴⁸⁹.

Como observa Giuseppe Cocco, a metamorfose do trabalho no contexto atual (cuja leitura do autor corresponde ao surgimento de um trabalho imaterial) estaria atrelada à inversão da relação entre trabalho e cidadania. De modo que não seria o acesso à relação salarial que conduziria o indivíduo a outras formas de integração social traduzidas em cidadania, mas sim a cidadania como pressuposto qualitativo para definição da qualidade do trabalho que se pode acessar: é a inserção na produção que passa a depender da integração aos direitos⁴⁹⁰. Daí porque defende Cocco que limitar a discussão sobre o trabalho à questão salarial é minar outras possibilidades emancipatórias da regulação, sobretudo nos períodos de crise.

Cumpramos ressaltar, todavia, que a apontada ineficiência da atuação das instituições, detectada no Capítulo III, é conclusão que se extrai a partir do prisma do Direito do Trabalho e de suas pretensões protetivas e constitucionalizadas, eis que, do ponto de vista das relações econômicas e dos desígnios do capital, no discurso hegemonicamente difundido pela mídia, mesmo com sua baixa intervenção e reduzido teor de efetivação da legislação do trabalho, tais instituições figurariam como óbices ao desenvolvimento econômico e à agilidade das relações financeiras sob a égide da reestruturação produtiva⁴⁹¹, o que também revela os limites das concessões à esfera pública da cidadania que o capital está disposto a fazer e a permanência

⁴⁸⁸ MARX, Karl. *Manuscritos econômico-filosóficos*. São Paulo: Boitempo, 2010, pp. 80-81.

⁴⁸⁹ CARVALHO NETTO, Menelick de. Apresentação. In: ROSENFELD, Michel. *A identidade do sujeito constitucional*. Tradução: Menelick de Carvalho Netto. Belo Horizonte: Mandamentos, 2003.

⁴⁹⁰ COCCO, Giuseppe. *Trabalho e Cidadania: produção e direitos na crise do capitalismo global*. São Paulo: Cortez, 2012, p. 49-50.

⁴⁹¹ Tanto assim que no curso da redação dessa tese, o Congresso Brasileiro aprovou a Lei nº 13.467/2017, intitulada “reforma trabalhista”, flexibilizando e reduzindo os já inefetivos direitos assegurados na CLT, como será abordado no item 5.5 deste Capítulo V.

da disputa de classes na esfera da regulação e da normatividade, em que nada está dado definitivamente.

Nesse sentido, longe de reduzir a importância das instituições de regulação estatal do trabalho ou de desqualificá-las como *locus* relevante de esgarçamento da ordem jurídica do capital em favor da proteção ao trabalho⁴⁹², os trilhos da pesquisa remetem, em verdade, à conclusão de que o modo de ser do capitalismo em sua fase contemporânea, pela velocidade de suas ações, pela carga de manipulação subjetiva que ostenta e, sobretudo, pelas disfarçadas estruturas contratuais e discursivas com que opera, mesmo quando não investe diretamente contra a normatividade justrabalhista, implica desvios e burlas cada vez mais eficazes aos dispositivos institucionais de efetivação da legislação do trabalho.

Essa nova conformação, que se furta de modo eficiente à regulação estatal, nos moldes em que estabelecida, demanda repensar e reformular a práxis de tais instituições, como forma de tornarem-se responsivas às novas dinâmicas do capital e repensarem, a partir das concepções subliminares de cidadania de que tratou Jessé de Souza⁴⁹³, no caráter limitado e regressivo das leituras constitucionais muitas vezes por elas empreendidas.

No caso dos países periféricos, como o Brasil, essa conjuntura se agrava em face da instrumentalização, pelo capital, de estruturas sociais marcadas pela desigualdade em nível estrutural e com impactantes repercussões simbólicas e políticas. Todavia, para além dessas importantes preocupações no campo institucional, a proposta é lançar luzes sobre outros imprescindíveis horizontes de regulação social do trabalho, que costumam ser subestimados e que exercem reflexos importantes na própria provocação e controle social da esfera estatal da regulação.

Subjaz ao cenário pesquisado o efetivo apartamento entre as noções de cidadania civil e política e de cidadania social⁴⁹⁴, o que implica dizer que a fruição da cidadania civil e política num marco liberal, como mero acesso a liberdades e ao direito ao voto em relação ao Estado na esfera pública, ao passo que a cidadania social seria assegurada pelo Estado por meio da garantia de direitos sociais, de modo a permitir que se desenvolvessem relações ainda mais controladas entre cidadãos e Estado nesse aspecto, sem que se transpusessem para as relações de produção os ganhos democráticos das outras dimensões da cidadania.

⁴⁹² O reconhecimento dessa importância é ressaltado por Valdete Severo. Cf.: SEVERO, Valdete Souto. *Elementos para o uso transgressor do direito do trabalho*: compreendendo as relações sociais de trabalho no Brasil e a função do direito diante das possibilidades de transformação da forma capital. São Paulo: LTr, 2016.

⁴⁹³ SOUZA, Jessé. *A construção social da subcidadania*: para uma sociologia política da modernidade periférica. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2012.

⁴⁹⁴ SANTOS, Boaventura de Sousa. *Pela mão de Alice*: o social e o político na pós-modernidade. São Paulo: Cortez, 2013, pp. 233 e seguintes.

É nesse sentido que a demanda por cidadania social se desenvolve por meio da objetificação dos trabalhadores no processo de regulação estatal (o distanciamento entre as demandas verbalizadas pelos trabalhadores e as demandas deduzidas judicialmente, assim como o silenciamento forçado ou “voluntário” dos trabalhadores nas ações civis públicas são prova disso) e, igualmente, pela paulatina despolitização dos trabalhadores no espaço privado do trabalho, no qual se observa um regresso das já restritas formas de exercício da cidadania política, que acabam por corromper a própria concepção de cidadania social, na medida em que o aprofundamento da subordinação e da submissão no trabalho nubla o próprio autoreconhecimento dos trabalhadores como sujeitos ativos e como titulares de direitos naquele espaço.

Santos atribui esse cenário ao “isolamento político das classes trabalhadoras na produção”, que resultaria das formas de relação salarial precárias que visam sujeitar os ritmos da reprodução social aos ritmos da produção, gerando insegurança e concorrência capazes de neutralizar politicamente o movimento operário⁴⁹⁵.

Vale registrar a crítica de Mascaro no sentido de que a luta de classes não avança como tal nas teias do Estado justamente porque ficariam retidas nas categorias da forma política (por ele compreendida como voto, representação e cidadania) e da forma jurídica (acesso a direitos subjetivos)⁴⁹⁶. Em outro sentido, observa-se aqui a cidadania como fator que qualifica as disputas de classe no seio do Estado e que pode, a partir da fruição material de direitos e de sua afirmação simbólica e prospectiva, pavimentar caminhos para o estabelecimento da luta de classes em níveis mais amplos e abertos, como a organização coletiva obreira.

Nesse ponto a atuação das instituições estatais de regulação do trabalho se encontra com a atuação do segundo sujeito reconhecido como responsável pela reivindicação do cumprimento da legislação trabalhista: os sindicatos de trabalhadores. O cenário, também aqui, é de debilidade.

No caso brasileiro, a estrutura corporativa que conforma o sindicalismo faz com que mesmo a ação sindical, em muitos casos, se limite à provocação das instituições públicas de regulação do trabalho (notadamente a Justiça do Trabalho), reproduzindo as amarras da relação entre Estado e sindicalismo, numa “ideologia da legalidade sindical”, que limita as

⁴⁹⁵ SANTOS, Boaventura de Sousa. *Pela mão de Alice: o social e o político na pós-modernidade*. São Paulo: Cortez, 2013, p. 248.

⁴⁹⁶ MASCARO, Alysson Leandro. *Estado e forma política*. São Paulo: Boitempo, 2013, p. 50.

possibilidades de luta política da classe trabalhadora aos estreitos limites do direito, como observam Armando Boito e Paula Marcelino⁴⁹⁷.

No caso estudado nessa pesquisa, além de haver um significativo engessamento da ação sindical aos limites do direito posto, detectou-se não apenas a ausência de esgotamento das já limitadas possibilidades que o sistema jurídico oferece, como também uma flagrante opção pela via judicial individual em detrimento das ações judiciais coletivas. Assim, a ação sindical, débil em relação às negociações coletivas, e praticamente inexistente na mobilização política por meio de greves e articulações mais próximas dos trabalhadores, opta pelos frágeis caminhos da legalidade formal, o fazendo, ainda assim, de forma deficitária.

Cardoso e Lage já observavam a falta de acesso e priorização dos locais de trabalho na organização sindical brasileira, em que delegados sindicais não gozam das prerrogativas da estabilidade provisória no emprego e em que não há na legislação proteção para a organização por local de trabalho, dificultando a fiscalização da legislação trabalhista e mesmo do conteúdo dos acordos e convenções coletivas no dia-a-dia das relações de trabalho. Tal contexto, na maior parte das vezes, remete o contato entre trabalhador e sindicato e o controle das violações de direitos havidas na relação de emprego para o momento posterior ao fim do contrato de trabalho. Também observam os autores a omissão das negociações coletivas sobre a distribuição do poder no espaço do trabalho⁴⁹⁸, tal qual fora observado nesta pesquisa, em que a liberação do dirigente sindical pareceu ser prioritária para o Sindicato nos processos negociais, em detrimento de outras garantias para uma atuação mais próxima ao local de trabalho.

Não se pode perder de vista que a deficitária ação sindical, cuja práxis hoje se aproxima mais da atuação das instituições estatais do que da realidade das vivências da classe trabalhadora⁴⁹⁹, se insere num contexto global e decorre dos impactos das transformações do capitalismo na composição e organização da classe trabalhadora, engendrando o desvirtuamento da ação coletiva e dos espaços de negociação e reivindicação de direitos. O papel da terceirização e a precariedade do diálogo com as identidades de gênero⁵⁰⁰, raciais e

⁴⁹⁷ MARCELINO, Paula Regina Pereira. *Trabalhadores terceirizados e luta sindical*. Curitiba: Appris, 2013, pp. 260-261.

⁴⁹⁸ CARDOSO, Adalberto; LAGE, Telma. *As normas e os fatos: desenho e efetividade das instituições de regulação do mercado de trabalho no Brasil*. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2007, p. 42 e 46-47.

⁴⁹⁹ João Bernardo, em sua classificação, insere os sindicatos como parte da burocracia (BERNARDO, João. *A economia dos conflitos sociais*. São Paulo: Expressão Popular, 2009).

⁵⁰⁰ Cumpre registrar que o SINTTEL-BA empreendeu esforço no sentido de debater a questão de gênero, tendo havido a criação da Secretaria de mulheres do sindicato. Entretanto, essa afirmação discursiva e setorizada não tem reverberado em transformações efetivas da atuação sindical, como observou Fernanda Figueiredo. Consultar: FIGUEIREDO, Fernanda dos Santos. Representatividade sindical e gênero: estudo sobre a

etárias que compõem a categoria operam também para desqualificar essa representação, descredenciando o sindicato como espaço de construção da cidadania política por parte dos trabalhadores.

Nessa esteira, o espaço das relações coletivas passa a se restringir às vias institucionais de representação formal dos empregados perante os empregadores, num esvaziamento (de fato e também simbólico) dos espaços de construção política da classe trabalhadora, como assembleias, movimentos paredistas, manifestações, encontros, entre outros⁵⁰¹. O âmbito central da ação sindical passa a ser a negociação de instrumentos coletivos, com capacidade mitigada de ganhos reais nesse processo. Esse processo é retroalimentado pela cultura do individualismo e do medo que a razão neoliberal difunde, inibindo também a participação dos trabalhadores quando, excepcionalmente, tais espaços são criados⁵⁰².

No âmbito das negociações coletivas de trabalho, os impactos da racionalidade neoliberal, como observa Sayonara Grillo, se concretizam na exaltação da autonomia individual, com perda de espaço para a negociação coletiva. De outro lado, as transformações no mundo do trabalho também dão lugar à fragmentação das categorias, que, pulverizadas, se enfraquecem nos processos de resistência e reivindicação de direitos⁵⁰³.

Nessa esteira, Grillo ressalta o surgimento de novas funções para a negociação coletiva: flexibilização e revogação de normas estatais imperativas como política de emprego. Reforça-se, nessa toada, a responsabilidade individual dos trabalhadores pelo sucesso ou insucesso de suas trajetórias profissionais e, diante da inexorabilidade dos desígnios econômicos, lança-se a ideia de que o Direito Coletivo do Trabalho seria o campo adequado para contornar o resultado “desemprego”, que, afinal, seria produzido, não pelas contingências econômicas, mas pelo próprio Direito do Trabalho⁵⁰⁴.

No caso do *telemarketing*, ameaças dessa ordem pautam-se na suposta possibilidade de fechamento das empresas na Bahia ou do seu deslocamento para outros Estados em que a atuação sindical fosse (ainda mais) dócil, promessa já cumprida pelas empresas que dominam o setor em relação a outros estados da federação, como São Paulo e Minas Gerais. Nessa

observância das demandas das teleatendentes nas negociações coletivas do SINTTEL-BA entre 2007 e 2016. Monografia de Conclusão de Curso. Faculdade de Direito da Universidade Federal da Bahia, 2017.

⁵⁰¹ Cumpre registrar a bilateralidade dessa desmobilização, como retratado no Capítulo IV, a partir de entrevistas com trabalhadores e dirigentes sindicais.

⁵⁰² DARDOT, Pierre; LAVAL, Christian. *A nova razão do mundo: ensaio sobre a sociedade neoliberal*. São Paulo: Boitempo, 2016.

⁵⁰³ SILVA, Sayonara Grillo Coutinho Leonardo da. *Relações coletivas de trabalho: configurações institucionais no Brasil contemporâneo*. São Paulo: LTr, 2008.

⁵⁰⁴ *Idem*, p. 116.

linha, inibe-se a pauta negocial dos sindicatos envolvidos e dociliza-se, sobretudo para a adoção de perspectivas de conciliação e entendimento com o empregador, o espaço da luta e do conflito de classes.

As novas funções atribuídas à esfera da negociação entre sujeitos coletivos trabalhistas orientam-se para a flexibilização do Direito do Trabalho, a instrumentalização da gestão da empresa (com a colaboração cada vez mais incisiva dos dirigentes, inclusive nos seus discursos para a categoria), a especificação da aplicação do imperativo legal, e, ao fim, a função legislativa (no sentido de derogar ou substituir leis) ⁵⁰⁵.

Esse processo vem acompanhado por uma proliferação de instâncias de negociação, com a consequente descentralização do exercício da autonomia coletiva dos trabalhadores, que passa a adequar-se a demandas cada vez mais específicas de trabalho de cada empresa, sem atenção às ideias de unidade e fortalecimento coletivo⁵⁰⁶.

A práxis do SINTTEL-BA, por exemplo, revelou a priorização do Acordo Coletivo de Trabalho – ACT com cada uma das empresas, em detrimento da pactuação de uma Convenção Coletiva de Trabalho – CCT, ainda que idênticas as condições dos empregados das diversas empresas de teleatendimento. Essa opção agrava sensivelmente a situação de precarização dos trabalhadores das empresas menores e mais frágeis financeiramente, assim como desmobiliza, enquanto coletivo, o universo de quase 30.000,00 trabalhadores de teleatendimento ativos na região metropolitana de Salvador. Isso sem mencionar a possibilidade de negociações coletivas que abrangessem todos os trabalhadores do segmento, independentemente da condição de terceirizados.

E, como aponta Sayonara Grillo, é justamente nesse novo cenário que despontam novas relações entre o negociado e o legislado, com admissibilidade da *derrogação in pejus*⁵⁰⁷:

As grandes tendências de reconfigurações institucionais na regulação laboral se exprimem por meio de técnicas normativas específicas. No esquema tradicional, enquanto as relações entre lei e convênio coletivo estabeleciam uma possibilidade de derrogação *in melius* e de inderrogabilidade *in pejus* das regras estatais, exprimindo a característica de plasticidade aquisitiva do Direito laboral, hoje esta relação se modifica. E, por isso, a luta operária

⁵⁰⁵ SILVA, Sayonara Grillo Coutinho Leonardo da. *Relações coletivas de trabalho*: configurações institucionais no Brasil contemporâneo. São Paulo: LTr, 2008, p. 118.

⁵⁰⁶ *Idem, passim*.

⁵⁰⁷ As preocupações em relação ao espaço da negociação se aprofundam com a Reforma Trabalhista de 2017, que legitima a renúncia de direitos pela via negocial, limitando a possibilidade de o Poder Judiciário anular tais tratativas. A esse respeito, confira-se o item 5.5 desse Capítulo.

sempre buscou afirmar a prevalência do pactuado coletivamente sobre o legislado, e contemporaneamente repensa tal relação complexa⁵⁰⁸.

Nesse sentido, seja na perspectiva da luta coletiva, e de sua potencialidade de pressionar o capital a concessões interessantes à classe trabalhadora, seja nos espaços formais (judicialização de demandas ou o espaço da negociação coletiva), há um profundo desapontamento em relação ao desempenho pelos sindicatos da função de representação e defesa dos interesses dos trabalhadores, que é reforçado na pesquisa pela percepção de desconfiança e distanciamento dos trabalhadores entrevistados em relação ao SINTTEL-BA.

Há, evidentemente, um contexto geral de fragilização do movimento sindical no qual esse processo se insere, mas não se pode perder de vista que as escolhas efetivadas pelo SINTTEL-BA em relação à sua forma de atuação são determinantes, apesar dos processos de heterogeneização da categoria, da alta rotatividade e até mesmo da agressividade da conduta patronal⁵⁰⁹.

Essas escolhas, as quais reforçam os resquícios corporativistas da estrutura sindical, que estabelecem discursos de cariz mais conciliatório entre capital e trabalho, que restringem a sobrevivência das entidades sindicais ao recolhimento da contribuição sindical obrigatória e que demonstram pouca disposição à realização de oposição sistemática ao governo⁵¹⁰, distanciam as possibilidades de luta coletiva da vivência do trabalho e, por conseguinte, contribuem para esvaziar, no ambiente de trabalho, não apenas a efetivação dos direitos sociais inerentes à condição de cidadania social, mas também a noção de cidadania política.

É importante acrescentar a essa conjuntura de atuação dos sindicatos a questão da dificuldade de diálogo, construção e canalização das insurgências por parte da militância sindical tradicional, composta por grupos assentados nas direções sindicais e em suas práticas por longos períodos, com as novas parcelas da juventude e da classe trabalhadora em vivência de precariedade. Embora não seja determinante o distanciamento entre a manifestação da rebeldia e do inconformismo desses novos grupos e o sindicalismo tradicional⁵¹¹, esta condição se revelou no caso analisado na pesquisa, por meio de um certo tom de desinteresse, deslegitimação e subestimação das insurgências não organizadas pelo próprio sindicato, as

⁵⁰⁸ SILVA, Sayonara Grillo Coutinho Leonardo da. *Relações coletivas de trabalho: configurações institucionais no Brasil contemporâneo*. São Paulo: LTr, 2008, p. 120.

⁵⁰⁹ MARCELINO, Paula Regina Pereira. *Trabalhadores terceirizados e luta sindical*. Curitiba: Appris, 2013.

⁵¹⁰ Traços apontados por Paula Marcelino em relação aos sindicatos pouco combativos (MARCELINO, Paula Regina Pereira. *Trabalhadores terceirizados e luta sindical*. Curitiba: Appris, 2013, p. 289).

⁵¹¹ Ruy Braga registra experiências de aproximação interessantes entre esses grupos, inclusive em âmbito internacional. Consultar: BRAGA, Ruy. *A rebeldia do precariado: trabalho e neoliberalismo no sul global*. São Paulo: Boitempo, 2017. Igualmente, a fase exploratória dessa pesquisa revelou experiências diferentes em outros estados da federação.

quais não demonstraram ser significadas ou catalisadas pelas direções sindicais em suas práticas tradicionais.

Assim, a deficiência de uma regulação em favor do Direito do Trabalho se concretiza mediante ações e omissões tanto dos entes estatais como das representações sindicais, que assim se encetam em torno de uma dinâmica deficitária de cidadania, a qual se afigura produto e produtora da nova racionalidade neoliberal⁵¹².

A burla à legislação por parte dos empregadores e a deficiência da atuação institucional e sindical, nos termos das opções conceituais desenvolvidas no Capítulo I, não colocam a regulação social do trabalho no vazio ou no limbo, mas impõem uma (des)regulação ilimitada pelo capital, mediante condutas arbitrárias que descumprem abertamente a normatividade trabalhista posta, instituindo o campo do mercado e das relações de produção como campo infenso ao controle público e democrático. É por meio da delinquência patronal⁵¹³ que se institui a ordem jurídica do capital, refratária aos postulados constitucionais e justralhistas em relação aos quais já concedera.

5.2. A DIALÉTICA DO TRABALHO

A despeito da construção deficitária da cidadania que se desenha na história do trabalhismo no Brasil e que não se recupera faticamente a partir da Constituição de 1988, dado o aprofundamento da precarização do trabalho e o enraizamento da racionalidade neoliberal, importa perceber que a debilidade da atuação institucional e do movimento sindical institucionalizado, de outra mão, não representa o esvaziamento da riqueza dialética das relações de trabalho: a fragilidade da atuação sindical institucional e o desamparo estatal em relação aos trabalhadores submetidos à intensificação da exploração e à inefetividade das conquistas normativas da classe trabalhadora não excluem a relevante esfera da **resistência** dos trabalhadores em relação ao processo arbitrário de exploração do seu trabalho, construída a partir da experiência e a despeito das inacessibilidades do direito e das fragilidades dos canais institucionalmente reconhecidos de resistência, como os sindicatos. O espaço, por excelência, do desenvolvimento dessas resistências é o local de trabalho.

A restrição do acesso à vivência da cidadania, em suas feições social e até mesmo política, embora interdite acesso a mecanismos mais pujantes de emancipação dos

⁵¹² DARDOT, Pierre; LAVAL, Christian. *A nova razão do mundo: ensaio sobre a sociedade neoliberal*. São Paulo: Boitempo, 2016.

⁵¹³ RAMOS FILHO, Wilson. A conciliação como obsessão no capitalismo descomplexado. In: GUNTHER, Luiz Eduardo; PIMPÃO, Rosemarie Diedrichs (Coords.) *Conciliação: um caminho para a paz social*. Curitiba; Juruá, 2013, p. 69-96.

trabalhadores, não elide o exercício das defesas individuais e coletivas no local de trabalho, que se prestam a arrefecer o impacto da exploração do trabalho e que se engendram na medida de suas possibilidades concretas, que podem tangenciar inclusive a ilicitude e a marginalidade.

Thompson já observara que a noção de cultura, a formação de costumes e, por conseguinte, a atribuição de significados a direitos em países de *common law*, embora fortemente orientados por tradições impostas pelas classes dominantes, se traduzem em sistemas de trocas, moldados em contradições e não em consensos, compostos por fraturas e oposições. Nesse sentido, aquilo que Thompson denomina por “cultura plebeia” é um conceito concreto e utilizável “localizado dentro de um equilíbrio particular das relações sociais, um ambiente de trabalho de exploração e resistência à exploração, de relações de poder mascaradas pelo rito do paternalismo e da deferência”⁵¹⁴.

Desse modo, o autor explicita que uma cultura tradicional é, ao mesmo tempo, uma cultura rebelde, que será vista na ambiguidade do agir dos trabalhadores, os quais ostentam, de um lado, “a conformidade com o *status quo*, necessária para a sobrevivência, a necessidade de seguir a ordenação do mundo e jogar de acordo com as regras impostas pelos empregadores”; e, de outro, “o senso comum, derivado da experiência da exploração, dificuldades e repressão compartilhadas com os companheiros de trabalho e os vizinhos, que expõe continuamente o texto do teatro paternalista à crítica irônica e, com menos frequência, à revolta”⁵¹⁵.

Thompson propugna, criticando as leituras tradicionalmente desenvolvidas pela historiografia a respeito dos padrões de comportamento dos trabalhadores e plebeus em situações de “normalidade”, que o exame de tais comportamentos só pode ser feito por meio da decodificação das suas formas de expressão simbólica e da conflituosidade entre a economia de mercado e aquilo que denomina de “economia moral da plebe”. Dentre tais comportamentos, o autor valoriza inclusive condutas deduzidas sem precedência de maiores reflexões/amadurecimentos ou sem perspectivas de continuidade, enquanto manifestações de poder que podem até mesmo desembocar em processos de insurreição⁵¹⁶.

Desde condutas mais limitadas e individualizadas de insubordinação (que reivindicavam então a faceta do trabalho livre) até a organização de atitudes agressivas como motins, zombarias e turbas (supostamente realizadas de modo espontâneo ou cego) são

⁵¹⁴ THOMPSON, E. P. *Costumes em comum*. São Paulo: Companhia das Letras, 1998, p. 19.

⁵¹⁵ *Idem*, p. 20-21.

⁵¹⁶ *Idem*, p. 22.

consideradas subestimadas pela historiografia porque não lidas sob o prisma do exame dialético de modo que, não raro, se perdiam, desprovidas da atribuição de significado, sob o signo do crime⁵¹⁷.

É curioso pontuar que na narrativa do próprio Thompson sobre a formação da classe operária inglesa as experiências de luta e resistência são indissociáveis do processo de afirmação do constitucionalismo. Não porque o constitucionalismo então discutido na Inglaterra possuísse um conteúdo social que contemplasse plenamente a inclusão dos trabalhadores, mas porque foi com respaldo na linguagem da liberdade e da proteção contra o arbítrio, que o que Thompson denomina de “de ilusão da época” foi inteligentemente invocado pelos trabalhadores como precedente para o “direito de motim, como forma de resistência à opressão”⁵¹⁸. Pensar os processos sociais de resistência às diversas opressões, inclusive de classe, é, portanto, um modo de viver a Constituição.

Nesse sentido, na esteira da reflexão do Capítulo IV, a cultura do medo e da submissão tão típicas da razão neoliberal e o esvaziamento da esfera da cidadania convivem, na experiência dos trabalhadores escutados na pesquisa, com práticas de rebeldia e resistência, que, se devidamente decodificadas, permitem a identificação de uma cidadania insurgente⁵¹⁹.

Daí porque o conceito de hegemonia não pode ser absolutizado, de modo a superdimensionar-se o seu alcance nem mesmo no espaço privatizado da produção:

O que quer que tenha sido essa hegemonia, ela não envolvia a vida dos pobres, nem os impedia de defender seus próprios modos de trabalho e lazer, de formar seus próprios rituais, suas próprias satisfações e visão de mundo. Isso nos alerta contra levar a noção de hegemonia longe demais e a áreas inadequadas. Essa hegemonia pode ter definido os limites exteriores do que era política e socialmente praticável, tendo por isso influenciado as formas do que era praticado: fornecia a arquitetura nua de uma estrutura de relações de dominação e subordinação, mas dentro desse traçado arquitetônico era possível criar muitas cenas e representar diferentes dramas⁵²⁰.

Nesse sentido, é no caráter dialético das relações de produção que se pode perceber, na atual quadra de desenvolvimento do capitalismo, com sua faceta de desmonte dos

⁵¹⁷ THOMPSON, E. P. *Costumes em comum*. São Paulo: Companhia das Letras, 1998, p. 68-69.

⁵¹⁸ THOMPSON, E. P. *A formação da classe operária inglesa*, volume I: a árvore da Liberdade. São Paulo: Paz e Terra, 2011, p. 103.

⁵¹⁹ A expressão é utilizada por Holston, ao investigar os processos de construção da cidadania a partir da reivindicação do direito à moradia e à cidade pelos moradores da periferia da cidade de São Paulo. O autor qualifica como tal a reivindicação política dos direitos já assentados na Constituição, mas não alcançados por aqueles que eram discriminados por uma cidadania diferenciada, e a compreende como fator de desestabilização dos privilegiados. Para Holston, a experiência da vida na periferia e da cidadania diferenciada, ao mesmo tempo que sustenta o regime de desigualdades instituídas no Brasil, oferece elementos que impulsionam cada vez mais a sua subversão. Consultar: HOLSTON, James. *Cidadania Insurgente: disjunções da democracia e da modernidade no Brasil*. São Paulo: Companhia das Letras, 2013, p. 34.

⁵²⁰ THOMPSON, E. P. *Costumes em comum*. São Paulo: Companhia das Letras, 1998, p. 78.

mecanismos de resistência já conhecidos e institucionalizados, o florescer de resistências outras, ainda que rudimentares⁵²¹, mas que apontam para a oxigenação dos fluxos de resistência, a partir das possibilidades concretas do espaço-tempo do trabalho.

Cumprir observar que tais fluxos, no caso estudado, não demonstraram observar tampouco acumular construções históricas de lutas pretéritas dos trabalhadores integrantes da categoria em outros contextos produtivos, sobretudo aquelas registradas pelas práticas sindicais, cujas narrativas demonstraram se perder no tempo e não se transladar às dinâmicas rotativas de trabalho. No entanto, as dinâmicas de resistência se renovam a partir da experiência concreta do cotidiano das relações de trabalho e desenvolvem, entre os operadores, novos mecanismos, compatíveis com as dinâmicas concretas da gestão empresarial e que são considerados úteis pelos trabalhadores, no contexto preciso do trabalho precário e rotativo⁵²².

A fragilidade dos sujeitos que trabalham em face dos seus empregadores, quer individual quer coletivamente, torna tais ações evidentemente limitadas e passíveis de retaliações severas, além de serem superestruturalmente reprimidas pelo predomínio da razão individualista e dos esquemas de medo que são difundidas pela ordem neoliberal. Entretanto, do ponto de vista do espaço-tempo laboral e das violações cotidianas de direitos que decorrem do *modus operandi* regular da gestão do trabalho, acabam por se configurar, não raro, como as únicas medidas de regulação possíveis contra a imposição arbitrária da regulação do capital, infensa, na concretude das relações de trabalho, à coerção jurídica estatal e ao exercício da ação sindical.

No contexto das entrevistas que subsidiam essa pesquisa, tais reações oscilam entre práticas estritamente defensivas, como o absenteísmo e o pedido de demissão (no caso, muitas vezes substituído pela espera ansiosa e adstrita à conduta “merecedora” da dispensa sem justa causa), que tendem a ser prevaletes no atual contexto de debilidade da crítica e da resistência ao capitalismo, como já observavam Boltanski e Chiapello⁵²³, até práticas de cariz mais ativo, que visam contornar a conduta patronal abusiva em relação à jornada ou ao salário: nesse caso, os trabalhadores objetivam, por meio de burlas aos sistemas de controle de

⁵²¹ Engels, em “A situação da classe operária inglesa”, descreve um percurso de organização e amadurecimento dos trabalhadores que passa por mecanismos rudimentares, os quais incluem o crime e a violência, até chegarem ao aprofundamento da crítica, com a defesa de associações de classe e o endereçamento de demandas aos empregadores, questionando os termos da relação salarial. (in: ANTUNES, Ricardo (Org.) A dialética do trabalho. Volume II. São Paulo: Ed. Expressão Popular, 2013, pp. 177-178).

⁵²² No mesmo sentido, consultar: BRAGA, Ruy. *A rebeldia do precariado: trabalho e neoliberalismo no sul global*. São Paulo: Boitempo, 2017.

⁵²³ BOLTANSKI, Luc; CHIAPELLO, Ève. *O novo espírito do capitalismo*. São Paulo: Editora WMF Martins Fontes, 2009.

ponto e ao controle de vendas para comissionamento, receber e entregar, nos termos do contrato de trabalho, aquilo que consideravam justo. Essas práticas evoluem de ações meramente individuais até comportamentos coletivos, que, num segundo momento, podem construir caldo organizativo suficiente para engendrar um movimento grevista (ainda que de curta duração) ou protestos mais ostensivos, com ou sem (como prevaleceu) a participação sindical.

Essas experiências de resistência, tão precárias quanto a vida e o trabalho dos sujeitos que as engendram constituem a atuação regulatória possível por parte dos sujeitos que trabalham e, ao se desenharem concretamente, bem como ao serem lidas e respondidas pelos demais sujeitos, são constitutivas das possibilidades e das concepções de cidadania que conformam o modo de ser desses trabalhadores.

Nesse sentido também pontuam Cardoso e Lage: “a disputa entre capital e trabalho pela efetivação da legislação trabalhista é constitutiva da própria identidade coletiva dos trabalhadores, bem como de sua consciência de classe ao longo da história”⁵²⁴.

Importante assentar o local de trabalho, compreendido aqui no recorte temporal preciso em que as relações de trabalho se desenvolvem, como o espaço menos tangível pela regulação estatal e pela ação sindical, o qual, ao cabo, traduz-se como espaço de arbítrio do empregador e, igualmente, de resistência de quem trabalha. Portanto, é *locus* privilegiado da dialética do trabalho e, também, da dialética da regulação.

Os déficits dos conceitos de cidadania e democracia na esfera privada e os mecanismos ideológicos de desconstrução do Direito do Trabalho, todavia, conduzem tais condutas de resistência, no cotidiano das relações de trabalho, para o signo jurídico do abuso, da ilicitude, da indisciplina ou da irrelevância, numa leitura bastante similar àquela já apontada por Thompson para a resistência plebeia travada em outros momentos históricos⁵²⁵. Na maior parte das vezes, é sob o prisma da delinquência obreira que são tratadas as condutas de resistência à exploração que reclamam canais de diálogo e de democratização da gestão do trabalho.

Ante a interdição de canais de discussão, reivindicação e diálogo sobre os processos de trabalho no âmbito das empresas, e em face da fragilização dos vínculos com os sindicatos bem como da adstrição destes ao que Boito denominou de “ideologia da legalidade sindical”, a politização da experiência do trabalho, por meio de condutas simbólicas e materiais de

⁵²⁴ CARDOSO, Adalberto; LAGE, Telma. *As normas e os fatos: desenho e efetividade das instituições de regulação do mercado de trabalho no Brasil*. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2007, p. 23-24.

⁵²⁵ THOMPSON, E. P. *Costumes em comum*. São Paulo: Companhia das Letras, 1998.

resistência que muitas vezes reivindicam a mera efetivação da legislação trabalhista, acaba por se enquadrar na esfera da ilicitude.

Essa pecha do ilícito e da marginalização não só é facilmente construída pelos empregadores (amparados inclusive em prerrogativas legais como o exercício do poder disciplinar e aplicação da punição de dispensa por justa causa), mas também pelas próprias instituições de regulação estatal, como a Justiça do Trabalho, ao cancelar punições trabalhistas sobre condutas de indisciplina que poderiam ser decodificadas como gestos de resistência e até mesmo como ações coletivas protegidas contra condutas empresariais antissindicais. Por outro lado, os próprios dirigentes sindicais, que conduzem as lutas legitimadas e institucionalizadas, narram os atos dos trabalhadores, que, desassistidos nos ambientes de trabalho, resistem pelos meios disponíveis, como atos de irresponsabilidade, imaturidade ou bagunça, como as entrevistas com alguns dos dirigentes sindicais explicitaram, reivindicando para o sindicato a função de instruir os trabalhadores a assim não agirem⁵²⁶, sem tradução política dessas condutas ou apresentação de alternativas de resistência equivalentes. Mostram-se, nessa medida, o espaço da institucionalidade estatal e das estruturas sindicais tradicionais como terrenos de contenção do eco das resistências obreiras.

No entanto, questiona-se, partindo da compreensão de que somente a organização e o amadurecimento da crítica permitem a sofisticação das demandas que ela endereça ao capitalismo⁵²⁷: a decodificação das condutas de resistência, a partir da perspectiva dialética proposta por Thompson, permitiria alcançar novas leituras, inclusive jurídicas, dessas ações?

Por exemplo, o que significa a recusa da assinatura da advertência, senão a tentativa de exigir que os critérios de justiça das punições possam ser revistos? A fraude ao sistema de vendas/comissões não aparece como subterfúgio para suprir ausência de espaços de debate sobre os números excessivos das metas? E as fraudes e burlas aos sistemas de ponto não seriam o mecanismo eficiente para o questionamento do rigor excessivo e da apropriação ilícita do tempo dos trabalhadores pelas empresas? As faltas deliberadas e imotivadas dos trabalhadores escalados para trabalhar em feriados não reverberam num questionamento da cadência e intensidade do trabalho?

Ao cabo, não seriam essas vivências do trabalho com aspirações constitucionais, no sentido do invocar para si a condição de sujeitos providos de direitos e dignidade, que reagem

⁵²⁶ Entrevista n° 74.

⁵²⁷ BOLTANSKI, Luc; CHIAPELLO, Ève. *O novo espírito do capitalismo*. São Paulo: Editora WMF Martins Fontes, 2009.

às dinâmicas de exploração? Como significar tais vivências a partir da linguagem dos direitos?

De forma dialética e responsiva aos processos de exploração descritos no Capítulo II, depreende-se que, ainda que de forma espontânea ou pouco maturada, a politização da vivência do trabalho acontece, embora fragilizada pelos mecanismos de individualização e fragilização da empresa neoliberal. O distanciamento e o empobrecimento da esfera sindical, em que as insatisfações poderiam ser elaboradas e traduzidas em pautas políticas e/ou na linguagem dos direitos, igualmente contribuem para a vulnerabilidade das ações de resistência identificadas.

Importante perceber que a intimidação e a vulnerabilização dos trabalhadores em seus cotidianos de trabalho não apenas levam a uma aridez política desses espaços, mas também a uma fragilização da própria atuação das instituições de regulação estatal do trabalho, na medida em que elas, em grande parte, dependem da percepção, do inconformismo e, finalmente, da provocação dos trabalhadores para que possam agir qualitativamente. Com maior razão, esses mecanismos operam para fragilizar resistências que transcendam a esfera institucional e adentrem ao campo da luta de classes.

Pensar as potencialidades e as debilidades democráticas que minam tais resistências, enquanto possibilidades, é pensar, ao cabo, a própria regulação, eis que é a partir das sociabilidades construídas no espaço de trabalho que se tecem vínculos para além dele, seja com os sindicatos, seja na assunção de uma condição subjetiva de cidadania que impulse acesso às instituições de regulação e até mesmo a outras arenas públicas. **De outro lado, pensar a participação dos sujeitos nas dinâmicas regulatórias é pensar também a disputa de um sentido e de um conteúdo próprio para a regulação, que, quando afeta à vivência da cidadania ativa, se aproxima do discurso constitucional de proteção ao trabalho.**

Nesse sentido, discutir a regulação social do trabalho, restringindo-a à esfera estatal, não só oculta as práticas de resistência no local trabalho como contribui para deslegitima-las, tão silenciosa quanto violentamente, levando a uma debilidade do caráter político do trabalho vivo e, por consequência, de sua aptidão para a emancipação⁵²⁸. Tal ofensiva contra as práticas de resistência compromete, ao cabo, a própria construção da luta sindical mais ampla e, até mesmo, das lutas políticas dos trabalhadores em outras esferas públicas, debilitando a própria construção da cidadania política. É a concretude do Estado Democrático de Direito,

⁵²⁸ DEJOURS, Christophe. *Trabalho vivo: Trabalho e emancipação*. Volume 2. Brasília: Editora Paralelo 15, 2012.

em seu conteúdo político e em seu leque de direitos fundamentais que é, ao cabo, comprometido.

5.3. CIDADANIA E RESISTÊNCIA

É premente, pois, problematizar a construção da cidadania envolvida no contexto estudado, confrontando-a com o paradigma do Estado Democrático de Direito. Se a ideia de cidadania regulada⁵²⁹ mostrou-se limitada por alcançar apenas um pequeno grupo de trabalhadores com acesso ao emprego formal, constituindo cidadania limitada a determinadas condições de trabalho e confinada aos seus ganhos materiais, a percepção concreta do que se define como cidadania no contexto atual, à revelia da amplitude constitucional, se torna mais problemática quando se vê que os processos de precarização atingem o conteúdo dos contratos de trabalho formais, implicando a acentuação de dinâmicas de dominação, exploração e violação de direitos básicos, mesmo entre os supostos beneficiários da cidadania regulada.

Assim, à lacuna de cidadania política, sobretudo no âmbito privado, se soma um déficit de cidadania social entre aqueles que vivenciam o emprego formal sob a égide do neoliberalismo.

Por outro lado, a debilidade da cidadania social no cenário do capitalismo flexível e da razão neoliberal, embora contribuam de modo eficiente para o esvaziamento de esferas democráticas e, por conseguinte, de espaços de luta nos moldes já consolidados, não aniquila a dialética do trabalho tampouco as dinâmicas de resistência no local de trabalho. Entretanto, nas disputas travadas na esfera da regulação, esse déficit de cidadania atua silenciosamente no sentido de dessignificar e sufocar, no campo da ilicitude, o que há de maior protagonismo da conduta dos trabalhadores em luta.

As narrativas de resistência trazidas na pesquisa, a despeito de todas as contingências e fragilidades enfrentadas pelos trabalhadores em suas condições precárias de inserção social, traduzem a reivindicação tácita de cidadania, na medida em que revelam a resistência como germe do direito coletivo do trabalho e, portanto, reivindicam o significado de uma cidadania ativa no local de trabalho.

Nesse sentido, a lição de José Geraldo de Sousa Jr., ao preconizar que, se a liberdade fundamental do ser humano consiste na possibilidade de superação da exploração, uma sociedade efetivamente democrática é aquela resultante de “espaços de expressão, contestação

⁵²⁹ SANTOS, Wanderley Guilherme dos. *Cidadania e Justiça*. Rio de Janeiro: Campus, 1979.

e negociação no âmbito da política e do poder e que seja capaz de incorporar permanentemente processos sociais novos desenvolvidos na experiência da cidadania”⁵³⁰. É fundamental que esses espaços estejam presentes também na esfera privada da produção, notadamente na vivência cotidiana do trabalho.

Assim que a cidadania no trabalho não se constrói somente a partir da titularidade abstrata de direitos sociais (cidadania regulada), mas sim pela postura ativa de titular e reivindicador da concretude desses e de novos direitos, ou seja, significa reconhecer o trabalhador como sujeito e não objeto das disputas/dinâmicas regulatórias. Essa dimensão pressupõe um esforço semântico no sentido de albergar e legitimar condutas de resistência e ressignificar o local de trabalho como espaço da luta coletiva dos trabalhadores, desafiando os limites da democracia capitalista.

Por consequência, é a inclusão dos trabalhadores e seus coletivos, no espaço-tempo da produção, como sujeitos da regulação que possibilita, afinal, que estes experimentem a condição de sujeitos constitucionais, desafiando a afirmação mais contundente de uma perspectiva constitucionalizada de proteção ao trabalho como objeto da regulação.

Essa perspectiva, todavia, se mostra deficitária a partir do escopo da pesquisa, a partir da revisão da literatura sociológica sobre a ação sindical no local de trabalho e também a partir do cotejo da literatura justalabalhista sobre o exercício do denominado *jus resistentiae*.

Das entrevistas examinadas no Capítulo IV, deduz-se que os trabalhadores não parecem ver na linguagem do Direito do Trabalho um direito de insurgência, mas um direito de conservação. A ideia de que o Direito do Trabalho se limitaria a estabelecer aspectos materiais da relação – salário e jornada, numa perspectiva patrimonialista –, de modo a legitimar a relação de exploração, sem, no entanto, permitir questionar seus pressupostos ou seus aspectos subjetivos e simbólicos, prevaleceu, fazendo com que a referência ao direito pareça mais viva entre os trabalhadores para efeito de compreenderem suas punições e coerções aos trabalhadores (exercício do poder empregatício), do que para legitimar seus questionamentos sobre a justiça das relações de trabalho.

E o questionamento da justiça dessas relações, quando é feito, se dá, aparentemente à falta do domínio ou mesmo da possibilidade pragmática de outros meios, pela via da marginalidade e do ilícito. A criação forçada de canais de reivindicação e expressão é

⁵³⁰ SOUSA JR, José Geraldo de. *Direito como liberdade: o direito achado na rua – experiências populares emancipatórias de criação do direito*. Tese de Doutorado defendida perante o Programa de Pós-Graduação em Direito da Universidade de Brasília. 2008, p. 257.

relevante na dimensão da reivindicação da própria cidadania, embora não seja traduzida nessa linguagem.

Demonstrou-se, no contexto discursivo investigado na pesquisa, uma prevalência da função de conservação do Direito do Trabalho sobre a função de proteção/emancipação, que não está assentada na normatividade constitucional, mas na forma como essa é disputada e vivida na esfera da regulação.

Por outro lado, não se pode perder de vista, que as garantias efetivas do Direito do Trabalho – como a garantia do emprego, ainda que provisória – são compreendidas pelos trabalhadores e instrumentalizadas como respaldo para formas de luta, donde se extrai que o respaldo do direito material atrai para a linguagem do direito as pretensões reivindicatórias, ainda que esse respaldo ocorra de modo absolutamente excepcional no contrato de trabalho (gestantes, membros da CIPA, dirigentes sindicais, acidentados, entre outros). Nesse sentido, os relatos da atuação mais assertiva sobretudo das trabalhadoras acidentadas (e por isso detentoras de garantia provisória do emprego), na defesa de direitos seus e, por vezes, dos colegas de trabalho.

Ainda, cumpre registrar que, para além das condutas individuais e coletivas de burla e das condutas individuais de confronto do empregador, foram registradas ações coletivas de iniciativa dos trabalhadores, sem a intervenção sindical, como greves de poucas horas para exigir melhores condições de trabalho. Materialmente, o manejo das formas jurídicas de luta da classe trabalhadora é articulado, na espontaneidade das dinâmicas de resistências e, por consequência, na reivindicação de uma cidadania concreta.

Nessas situações, entretanto, a ausência da direção sindical encabeçando o movimento tornava os trabalhadores, porque não institucionalmente investidos da condição de lideranças, vulneráveis a retaliações e dispensas. Nesses casos, a conduta empresarial de dissolução da insurgência obreira por meio da perseguição de participantes ou de lideranças tem sua antissindicalidade disfarçada por não ser investida contra o sindicato ou movimento paredista em sentido estrito.

Importante perceber, portanto, a linha tênue entre marginalidade e cidadania que separa a conduta daqueles trabalhadores que se colocam como sujeitos de processos de resistência e, portanto, de regulação: a titularidade de direitos trabalhistas, que habilitaria a condição de cidadania no trabalho, numa perspectiva mais restrita, se encerra numa perspectiva abstrata, eis que, uma vez violados tais direitos titularizados, o trabalhador se vê desassistido pela representação sindical, intimidado ou estranhado em relação às

possibilidades de acesso às instituições públicas, de modo a condenar-se a, só após o término da experiência viva do trabalho, quando muito, poder figurar algum questionamento sobre seus direitos⁵³¹.

Se, de outra mão, adota postura ativa em defesa do cumprimento das promessas legislativas e constitucionais, pode ser retaliado pelo empregador, ainda que aja licitamente (o que o conduz à condição marginal de demitido/desempregado), ou pode sofrer duramente os impactos da ordem jurídica que tanto lhe faltou, caso utilize-se de vias “ilícitas” de resistência, mediante punição e/ou censura social.

Apesar das contradições aí subjacentes, a “escolha” pelo ilícito, num cenário de omissão do poder público e dos sindicatos em relação ao espaço-tempo do local de trabalho, afirma-se diante da ausência de mecanismos não jurisdicionais de autodefesa do trabalhador contra ilícitos ou abusos patronais. A ideia de um direito de resistência, com fundamento constitucional, a ser exercido no bojo do contrato de trabalho, diretamente pelo trabalhador, soa como absurdo no cenário de precarização e subcidadania subjacente⁵³², embora seja ela a resistência concreta, desvestida do seu reconhecimento como direito, a principal afirmação de uma vivência constitucional de cidadania na investigação empírica efetivada.

Essa tensão exposta é corroborada pela marginalidade, inclusive doutrinária, com que historicamente se trata o conceito de direito de resistência.

Como um dos poucos institutos do Direito Individual do Trabalho que permite a recusa do trabalhador ao comando oriundo do poder empregatício, no bojo da relação de emprego e sem a intervenção de instituições públicas de proteção ao trabalho, o chamado direito de resistência cada vez mais se conforma ao posto de “reliquia histórica” no âmbito das narrativas estabelecidas pela doutrina trabalhista, registrado como referência abstrata e desacompanhada de demonstrações empíricas de sua efetividade, que muito mais qualificam esse direito pelos seus limites que pelas suas possibilidades.

Destacado o esforço de Márcio Túlio Viana⁵³³ em fazer o resgate teórico e a construção de uma terapêutica jurídica para direito de resistência, a doutrina jurídica, quando pensa o direito de resistência dentro do contrato de trabalho, tende a fazê-lo mediante

⁵³¹ Vale ressaltar que foram mínimas na pesquisa as referências a predisposição para questionar violações de direitos perante as instituições públicas, mesmo entre aqueles que afirmaram expressamente terem se sentido lesados. De outro lado, mesmo aqueles que entendiam não ter havido violação de direitos, por vezes, registraram condutas diretas de rebeldia contra aspectos da organização do trabalho.

⁵³² Também nesse sentido a ideia radical de Mascaro no sentido de que a forma jurídica não se prestaria à sua própria transgressão, a qual só poderia se materializar em contraposição ao direito burguês (MASCARO, Alysson Leandro. *Estado e Forma Política*. São Paulo: Boitempo, 2013)

⁵³³ VIANA, Márcio Túlio. *Direito de resistência*. São Paulo: LTr, 1996.

indicações abstratas de possibilidade do exercício dessa resistência, quase sempre dissociadas das demandas reais dos trabalhadores em face da gestão e, sobretudo, de suas contingências em razão da aplicação prática do Direito do Trabalho em um mundo de trabalho inseguro, rotativo, heterogêneo, fragmentado, desprovido de garantia do emprego.

Entretanto, com todas suas contingências, é nesse mesmo mundo do trabalho que o olhar dos sociólogos insistentemente identifica micro resistências individuais e condutas isoladas com aptidão de criar processos coletivos de reivindicação⁵³⁴ a que o Direito do Trabalho, notadamente quando afastado de premissas constitucionais democráticas, tem conferido pouca atenção e legitimidade. Do contrário, a ênfase do estudo do direito sobre a resistência se dá em relação aos seus limites e possibilidades de retaliação pelo poder empregatício.

O resgate das origens do instituto e seu papel regulatório, dado o potencial de agir perante contratos vigentes, envolve pensá-lo como decorrência do próprio princípio democrático, na medida em que a garantia da possibilidade de resistência dentro do contrato individual de trabalho se constrói como o início de uma cadeia de exercício da cidadania que culmina em possibilidade mais amplas de emancipação de categorias profissionais.

Na verdade, o *ius resistentiae* é ele mesmo o limite ao poder empregatício e o limite ao arbítrio dentro da empresa e para além dela. Age conjuntamente com a ideia de função social da empresa, de preservação dos direitos fundamentais dos trabalhadores, de liberdade de ação coletiva, na medida em que constrói o alicerce para esses últimos.

Márcio Túlio Viana, que dissecou o direito de resistência no âmbito do mundo do trabalho, diagnosticando seus limites e possibilidades dentro do modelo de trabalho regulado, já considerara a estabilidade, ao lado da participação dos trabalhadores na gestão da empresa e da proteção do Poder Judiciário, como pressuposto do *ius resistentiae* trabalhista:

Ressalte-se, uma vez mais, que a estabilidade é quase condição sine qua non para o exercício efetivo do *ius resistentiae*. E isso significa, em última análise, que também é exigência necessária para a preservação dos direitos trabalhistas, já que, sem o *ius resistentiae*, estarão eles privados de sua proteção natural (...). Dir-se-á que está aí o Estado, e a Justiça do Trabalho, bem ou mal, funcionando, reparando violações de direitos. No entanto, como também já observamos, não se trata, aqui, de reparar direitos violados, mas de evitar sua violação, caso a caso, dia a dia, ao longo da execução do contrato. Nesse sentido, o *ius resistentiae* funcionaria – tal como a legítima defesa – como verdadeiro contradireito, reprimindo inclusive os ensaios de

⁵³⁴ Ruy Braga discute a ideia de “sociologia das resistências” a partir do estudo de caso envolvendo operadores de teleatendimento no Estado de São Paulo. Cf.: BRAGA, Ruy. *A política do precariado: do populismo à hegemonia lulista*. São Paulo: Boitempo, 2012.

ilegalidade do mau empregador, que pensaria duas vezes antes de descumprir o ordenamento de tutela trabalhista⁵³⁵.

Portanto, a possibilidade de reclamar a cidadania no espaço de trabalho, ou seja, a possibilidade de reclamar direitos que asseguram a cidadania no trabalho e, ao mesmo tempo, enquanto reclamados, fazem o trabalhador cidadão no espaço privado é vinculada ao prévio gozo de garantias inexistentes na ordem jurídica atual (como a estabilidade na empresa e a participação efetiva na gestão da empresa) ou a mecanismos institucionais ineficazes no curto prazo (como a ação judicial).

A debilidade da cidadania obreira, engendrada pela via da delinquência patronal, encontra na resistência dos trabalhadores uma das poucas possibilidades de ação no espaço-tempo do local de trabalho, que, todavia, resente-se de mecanismos legitimados pelo direito, factíveis e eficazes para fazê-lo. A alternativa restante, dentro da dialética do trabalho e dos imperativos de resistência, contraditoriamente, é o uso da ilicitude: usa-se rudimentarmente do ilícito para o alcance da cidadania que não é assegurada por vias lícitas. É dizer: a tentativa de se por no direito, enquanto insurgência, é lida como desrespeito aos limites do próprio direito, ainda que levada a cabo em reação do descumprimento do mesmo direito. Alysso Mascaro observa que as formas jurídicas do capitalismo não comportariam sua própria transgressão⁵³⁶.

Em outra perspectiva, a ordem do capital concede ao trabalho, na medida da correlação de forças, direitos que envolvem as principais trocas do contrato de trabalho, mas mantém cada vez mais fechada a “caixa preta” da organização do trabalho e sua gestão⁵³⁷. E é sob a égide dessa “caixa preta” que se praticam abusos e violações indiretas (como práticas de fomento à produtividade que conduzem ao adoecimento, que criam ambientes propícios ao assédio e que burlam os mecanismos já consolidados de regulamentação da jornada e do salário) e, dialeticamente, é em relação a ela que se desenvolvem mecanismos de resistência obreira, pautados em processos complexos, contraditórios e de difícil encaixe nas categorias jurídicas já postas.

O afã de encerrá-los no ordenamento para dar-lhes uma resposta apressada pode fazer prevalecer, sob os fáceis signos dos abusos/ilícitos, a faceta conservadora do Direito do

⁵³⁵ VIANA, Márcio Túlio. *Direito de resistência*. São Paulo: LTr, 1996, p. 399.

⁵³⁶ MASCARO, Alysso Leandro. *Estado e forma política*. São Paulo: Boitempo, 2013.

⁵³⁷ BOLTANSKI, Luc; CHIAPELLO, Ève. *O novo espírito do capitalismo*. São Paulo: Editora WMF Martins Fontes, 2009.

Trabalho em detrimento de suas possibilidades emancipatórias, ou seja, uma perspectiva do Direito do Trabalho não constitucionalizado.

A delinquência patronal, de um lado, encontra leniência e é vitimizada, como mero deslize da nobre figura dos geradores de empregos. A delinquência obreira, por seu turno, recebe julgamento severo, inclusive pelas mesmas instituições que guardam conivência para com os empregadores. Há aqui um gargalo no conceito de cidadania (e de subcidadania) que implica pensar nos mecanismos do Direito do Trabalho constitucionalizado para a construção da cidadania (para além da cidadania regulada) no espaço do trabalho, abraçando o valor da igualdade.

Na vivência do trabalho, isso passa pela possibilidade de ser um sujeito que existe e que resiste dentro do contrato de trabalho, de ser um sujeito que existe e que resiste dentro de uma categoria profissional e, de ser um sujeito que, dentro de uma determinada classe social, tem capacidade de ser sujeito em um processo de regulação social complexo que é o do trabalho, mas também, e inevitavelmente, da produção da riqueza e da organização sociopolítica de uma comunidade. Nesse sentido, pertencendo a um coletivo de sujeitos que se constrói enquanto classe para si.

Portanto, legitimar pautas democráticas de inclusão e participação política passa, necessariamente, pela legitimação de pequenas possibilidades de ser sujeito e existir dentro da micro realidade do contrato de trabalho⁵³⁸ e do local de trabalho, cumprindo a missão de empoderar e habilitar para o coletivo aquilo que o capital, fortalecido na ciranda irrefreável do sistema econômico, tende a atomizar e aniquilar.

É a reivindicação radical da cidadania, como pressuposto e não como consequência da experiência do trabalho, aliada à ideia de democratização dos espaços privados da produção que pode conduzir à reivindicação da observância dos direitos constitucionais trabalhistas e de suas possibilidades de ampliação e aprofundamento.

Uma chave possível é apontada por Boaventura de Souza Santos, cuja perspectiva diverge da matriz teórica adotada nessa pesquisa, ao negar a centralidade do trabalho na construção e o delineamento das lutas sociais, mas que, no entanto, converge no sentido de pensar que a luta contra a exploração do trabalho passa pela re-politização do espaço de trabalho:

⁵³⁸ Nesse sentido, Cardoso e Lage, que propõe trazer a discussão da validade da lei para o nível micro das relações cotidianas de classe. (CARDOSO, Adalberto; LAGE, Telma. *As normas e os fatos: desenho e efetividade das instituições de regulação do mercado de trabalho no Brasil*. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2007).

A renovação da teoria democrática assenta, antes de mais, na formulação de critérios democráticos de participação política que não confinem esta ao ato de votar. Implica, pois, uma articulação entre democracia representativa e democracia participativa. Para que tal articulação seja possível é, contudo, necessário que o campo do político seja radicalmente definido e ampliado. A teoria política liberal transformou o político numa dimensão setorial e especializada da prática social – o espaço da cidadania – e confinou-o ao Estado. Do mesmo passo, todas as outras dimensões da prática social foram despolitizadas e, com isso, mantidas imunes ao exercício da cidadania. O autoritarismo e mesmo o despotismo das relações sociais “não políticas” (econômicas, sociais, familiares, profissionais, culturais, religiosas) pôde assim conviver sem contradição com a democratização das relações sociais “políticas” e sem qualquer perda de legitimação para essas últimas⁵³⁹.

Nesse sentido, Boaventura dialoga diretamente com a necessidade de articulação entre os espaços da cidadania e da produção, cujo apartamento, como visto em Wood⁵⁴⁰, parece ser uma das maiores vicissitudes da democracia no capitalismo:

Se tal transformação não pode ser feita só com o operariado, tão pouco pode ser feita sem ele ou contra ele. Para isso, porém, é preciso alterar as estratégias e práticas dos velhos movimentos sociais do operariado, dos partidos operários e dos sindicatos. O movimento operário obteve conquistas notáveis – sobretudo no segundo período, o capitalismo organizado, e nos países centrais – no sentido de integrar social e politicamente os trabalhadores mediante uma partilha mais justa da riqueza por eles criada. Tais conquistas foram, no entanto, obtidas, entre outras coisas, à custa da separação entre o espaço da cidadania e o espaço da produção por via do qual o operário-cidadão renunciou à possibilidade de vir a ser um cidadão-operário. A negociação sindical e a representação política do movimento operário, que foram tão importantes para melhorar as condições de vida dos trabalhadores, foram também decisivas para naturalizar, trivializar e, em suma, despolitizar as relações de produção⁵⁴¹.

No entanto, a escuta disponibilizada pela pesquisa revela as fissuras não só da efetivação do Direito do Trabalho no setor analisado (regulamentação posta), mas também a fragilidade da ideia de cidadania no trabalho, a partir de uma perspectiva ativa e altiva, e mesmo a ausência de canais, linguagens e condições efetivas para o exercício ativo da luta por direitos pelos sujeitos que trabalham.

A fragilização dos sujeitos, diante da própria precarização das relações de trabalho, da cultura do individualismo e da construção ativa da insegurança social pelo discurso neoliberal, traduz-se no medo no ambiente de trabalho: o medo de reclamar, de se associar, de questionar, de não atender às exigências (ainda que irrazoáveis), de ser a figura do “perdedor”

⁵³⁹ SANTOS, Boaventura de Sousa. *Pela mão de Alice: o social e o político na pós-modernidade*. São Paulo: Cortez, 2013, pp. 270.

⁵⁴⁰ WOOD, Ellen. *Democracia contra o capitalismo: a renovação do materialismo histórico*. São Paulo: Boitempo, 2011.

⁵⁴¹ SANTOS, Boaventura de Sousa. *Pela mão de Alice: o social e o político na pós-modernidade*. São Paulo: Cortez, 2013, pp. 227-273.

desenhada pela narrativa neoliberal. O medo também é concretamente moldado pela desconstrução das garantias inerentes ao contrato de trabalho, decorrentes da ideia de proteção.

O enfrentamento das contingências que o atual modelo de produção capitalista impõe à própria subjetividade no trabalho passa necessariamente pelo aperfeiçoamento das concepções de cidadania levadas a cabo pelos sujeitos sociais e pelo Estado.

A questão que se coloca, portanto, diante de todas as ambiguidades, fragilidades e possibilidades delineadas nesse cenário, é: pode esse sujeito trabalhador precarizado se afirmar enquanto sujeito constitucional a partir de sua participação na esfera da regulação para a construção ativa da sua cidadania?

5.4. SUJEITOS CONSTITUCIONAIS?

A leitura das transformações do capitalismo a partir de novas e dialéticas acoplagens entre seus modos de regulação e de acumulação revela um papel relevante do direito enquanto objeto das disputas e de impulsos transformadores por parte dos diversos sujeitos sociais.

As contradições do direito se apresentam tanto na discussão sobre sua efetivação, quanto na sua própria leitura e nas preconcepções fundantes para seu uso, interpretações e vivências. No caso das dinâmicas de trabalho e de sua regulação social, o conceito de cidadania e suas leituras mais restritas ou mais amplas perpassaram desde a atuação das instituições públicas, dos sindicatos, até a dos próprios sujeitos que titularizam direitos. Também a noção de democracia, sobretudo no espaço privado da produção, foi colocada em xeque. **Em verdade, é a própria condição dos trabalhadores enquanto sujeitos de tais esferas e, evidentemente, a qualidade da posição subjetiva que ostentam, que é colocada em lume. Ao assim fazê-lo, coloca-se em lume também o objeto da esfera da regulação, na medida em que a participação de novos sujeitos implica a produção de novos sentidos e direcionamentos para a regulação, notadamente em direção ao trabalho protegido que a Constituição de 1988 projeta⁵⁴².**

Pensar os trabalhadores como sujeitos nos processos de trabalho nos quais se engajam e enquanto sujeitos das dinâmicas regulatórias pressupõe uma compreensão de cidadania fundada no constitucionalismo e nas ideias de inclusão, reconhecimento e participação. De fato, se identifica com a aferição da própria vivência constitucional por esses trabalhadores, que, ao experimentarem as dinâmicas de trabalho precário debatidas nessa

⁵⁴² DELGADO, Maurício Godinho; DELGADO, Gabriela Neves. *Constituição da República e Direitos Fundamentais: dignidade da pessoa humana, justiça social e direito do trabalho*. São Paulo: LTr, 2012.

pesquisa, disputam, dialeticamente, uma posição inclusiva sob a égide da Constituição. É dizer, disputam uma integração enquanto sujeitos constitucionais.

A convivência da perspectiva constitucional, que, ao mesmo tempo em que amplia o cenário de proteção ao trabalho, incluindo trabalhadores em condições diversas e densificando sua condição de cidadania, autoriza e tutela também os direitos de propriedade e as liberdades de iniciativa asseguradas aos empregadores, preservando outras estruturas conservadoras da nossa ordem jurídica⁵⁴³, coloca dentro da perspectiva constitucional os desafios conflitivos de uma sociedade de classes. Nesse sentido, enquanto horizonte político que é, a Constituição abre margem para que sua própria efetividade e vivência seja resolvida cotidianamente nos espaços democráticos, legitimando conflitos de forma produtiva⁵⁴⁴.

Michel Rosenfeld, ao formular a respeito da identidade do sujeito constitucional, esclarece que sempre há possibilidade de identidades constitucionais serem reinterpretadas e reconstruídas, porque necessariamente incompletos os textos constitucionais. Esse processo seria moldado pelo entrelaçamento entre o passado constituinte, o presente e a experiência das gerações futuras⁵⁴⁵.

Defende Rosenfeld que a identidade constitucional é problemática porque, além de permanecer distinta e oposta a outras identidades relevantes, é inevitavelmente forçada a incorporá-las parcialmente para que possa adquirir sentido suficientemente determinado ou determinável⁵⁴⁶.

Traduz-se em algo complexo, fragmentado, parcial e incompleto. Que, portanto, se coloca em constante transformação em função dos contextos sociopolíticos e econômicos nos quais se insere, sendo responsiva a processos dialéticos de luta por inclusão e pela reivindicação de direitos⁵⁴⁷.

Nesse sentido, a ideia de sujeito constitucional não se resume nem aos Constituintes, nem aos intérpretes da Constituição, nem aos que se encontram sujeitos às suas prescrições. Todos eles, em verdade, constituem parte do sujeito constitucional e pertencem a ele, mas o sujeito constitucional, enquanto tal, somente poderia ser apreendido por meio de expressões

⁵⁴³ Por exemplo, podem ser indicados como resquícios conservadores/autoritários vigentes na Constituição de 1988 a própria estrutura sindical de unicidade obrigatória, o poder normativo da Justiça do Trabalho e a contribuição sindical obrigatória, como elenca Maurício Godinho Delgado (DELGADO, Maurício Godinho. *Curso de Direito do Trabalho*. São Paulo: LTr, 2014).

⁵⁴⁴ CARVALHO NETTO, Menelick. A hermenêutica constitucional e os desafios postos aos direitos fundamentais. In: José Adércio Leite Sampaio (org.), *Jurisdição Constitucional e os Direitos Fundamentais*. Belo Horizonte: Del Rey, 2003, p. 141-163.

⁵⁴⁵ ROSENFELD, Michel. *A identidade do sujeito constitucional*. Tradução: Menelick de Carvalho Netto. Belo Horizonte: Mandamentos, 2003.

⁵⁴⁶ *Idem*, p. 22.

⁵⁴⁷ *Idem*, p. 23.

de auto-identidade no discurso intersubjetivo que vincula todos os sujeitos humanos e que estão reunidos pelo mesmo conjunto de normas constitucionais⁵⁴⁸.

A partir desse conceito, a identidade do sujeito constitucional se define dialeticamente, através de construções e reconstruções, “que circulam em torno das antinomias entre facticidade e validade, entre fatos e normas, entre o real e o ideal”⁵⁴⁹.

Esse processo de construções e reconstruções funda-se em um discurso constitucional, que oscila conforme os contextos nos quais se encontra inserido e leva em conta restrições normativas e factuais. O texto, portanto, depende do contexto e daqueles que integram o sujeito constitucional para ser lido ao longo do tempo, mediante invenções e reinvenções de novas identidades⁵⁵⁰.

Para compreender esse processo de reformulação do sujeito constitucional, Rosenfeld, recolhendo as contribuições de Hegel e Lacan, explica que identidades parciais podem se afirmar por meio de um processo dialético que se caracteriza em três etapas: a negação (do passado pré-constitucional⁵⁵¹), a metáfora (exploração de similaridades e de equivalências para forjar vínculos de identidade⁵⁵²) e a metonímia (estabelecimento de relações contextuais ao longo de um eixo sinalagmático⁵⁵³).

Portanto, para o autor, que compara a afirmação dos sujeitos constitucionais com a formação do “eu” subjetivo, a afirmação de identidades se valeria do processo de negação do outro ou de um passado indesejável; seguido de uma necessidade de construção, por semelhança, ante a insuficiência da mera negação; e aperfeiçoada dialeticamente com a capacidade de percepção das diferenças e contextos que desafiem as respostas oferecidas no procedimento metafórico.

A interação entre os três processos conduziria a uma complexidade identitária do sujeito constitucional:

Essa interação não apenas modifica e delimita os três modos pelos quais esses três aparatos discursivos se combinam para projetar imagens da identidade constitucional, como também conformam os elementos duramente criticados para se tornarem tijolos da reconstrução da identidade constitucional⁵⁵⁴.

⁵⁴⁸ ROSENFELD, Michel. *A identidade do sujeito constitucional*. Tradução: Menelick de Carvalho Netto. Belo Horizonte: Mandamentos, 2003, p. 40-41.

⁵⁴⁹ *Idem*, p. 41.

⁵⁵⁰ *Idem*, p. 40.

⁵⁵¹ *Idem*, p. 52.

⁵⁵² *Idem*, p. 61.

⁵⁵³ *Idem*, p. 68-69.

⁵⁵⁴ *Idem*, p. 81.

Por fim, Rosenfeld compreende que o processo dialético apresentado, embora complexo e incompleto em relação às demandas de diversos sujeitos e suas respectivas incompatibilidades, é potencialmente emancipatório:

A Constituição é, a um só tempo, coercitiva e emancipatória: ela obriga e se impõe coercitivamente a todos os que sob ela venham a se encontrar enquanto membros do corpo legislativo soberano; e, à medida que eles se tornem obrigados a obedecer os ditames das leis corretamente promulgadas, ela contribui para a emancipação dos membros deste mesmo corpo. Desse modo é que negação, metáfora e metonímia devem se combinar para moldar a substância relevante produzida pela herança sociocultural da comunidade forma política de sorte a construir uma identidade constitucional adequada ao papel a um só tempo coercitivo e emancipatório do direito constitucional⁵⁵⁵.

Embora o autor defina a contradição pensando o binômio coerção-emancipação recaído sob o mesmo sujeito, não se pode perder de vista que nas estruturas que regem a exploração do trabalho, tais possibilidades se entrecruzam entre os sujeitos empregadores e os sujeitos empregados, reverberando o próprio conflito de classes.

Nesse sentido, a abertura de possibilidades e as promessas constitucionais se viabilizam na vivência cotidiana da Constituição e, no caso do trabalho, nos sentidos que essas vivências adquirem ou podem adquirir em dinâmicas de regulação social. Esses sentidos são indissociáveis dos contextos políticos e econômicos nos quais o trabalho se insere e se reconfigura, sendo, no caso, representativos de uma demanda por reconstrução do sujeito constitucional o fenômeno da reestruturação produtiva, da ascensão do pensamento neoliberal e da imposição de condições de precarização do trabalho em escala global.

Explica a Teoria Constitucional que, mais que a garantia plena de algum resultado, a Constituição assegura que, mediante possibilidades interpretativas abertas, sejam possíveis afirmações identitárias e, por consequência, afirmações de direitos no plano concreto:

Esse é o grande desafio que recai sobre os ombros dos juízes: tornar plausível a crença em nossas instituições. Esse é um desafio que recai também sobre nós, professores de Direito Constitucional em um país onde ensinar Direito Constitucional não é fácil, pois o jornal cotidianamente noticia condutas das autoridades, como se normais e corriqueiras, que colocam em xeque tudo o que se buscou ensinar em sala. Esse é um problema básico, um problema que nos reenvia lá ao início de nossa palestra, do nosso diálogo: à ideia de que esses direitos fundamentais ou são vida ou não são nada. Não há Constituição a ser defendida se ela não for vivenciada. É claro que estamos em um terreno cultural, em um terreno em que pagamos um alto preço pela vida que construímos para nós mesmos. Esse o toque de Midas típico da condição humana; tudo o que tocamos torna-se nós mesmos,

⁵⁵⁵ ROSENFELD, Michel. *A identidade do sujeito constitucional*. Tradução: Menelick de Carvalho Netto. Belo Horizonte: Mandamentos, 2003, p. 92.

estamos enfeixados em nós. Retomamos aqui a palestra do Prof. Lênio mais uma vez, não há saída fora de nós mesmos, nossa situação é hermenêutica, vemos a nós mesmos em tudo. E se o nós que construímos for um nós pobre, um nós excludente e excluído, um nós de um país periférico, é claro que a identidade constitucional será apenas um ícone para os poderosos reproduzirem a sua privatização do espaço público, como, aliás, necessariamente se vêem obrigadas a fazer as ditaduras. No entanto, nós, o povo, no Brasil de hoje, somos uma identidade aberta, que só pode ser efetivamente constitucional à medida que não se fechar, que se mantiver sempre aberta. Sempre um problema e nunca uma solução!⁵⁵⁶

É à luz da contribuição de Rosenfeld que se busca pensar, então, o processo de afirmação do sujeito trabalhador como sujeito constitucional, nos termos em que se desenha sua condição de cidadania.

Resgatando o percurso do Capítulo I, tem-se, de início, com a Constituinte de 1988, a perspectiva de negação de um passado de construção de cidadania limitada no plano social e deficitária no plano político: a abertura do Texto Constitucional para a afirmação dos direitos sociais como direitos fundamentais, topologicamente priorizados, além do alargamento do rol de direitos assegurados aos trabalhadores urbanos e rurais, com desenho constitucional de uma estrutura sindical independente do Estado (embora marcada por algumas continuidades), com a afirmação do direito de greve, bem como a disposição de uma estrutura institucional pública de proteção ao trabalho, se presta a negar veementemente um passado de subcidadania e subalternidade para a classe trabalhadora, bem como a marca dos regimes políticos autoritários sobre as organizações sindicais.

É a partir da **negação** que se propõe, para esses sujeitos, uma reinvenção de sua posição jurídica, antípoda do passado pré-constitucional. Todavia, como observa Rosenfeld, essa negação nunca é absoluta, mas se dá mediante aproveitamento seletivo de identidades descartadas⁵⁵⁷. No caso da estrutura constitucional brasileira, essas continuidades são vistas não só no próprio Texto Constitucional (resquícios de estruturas corporativas, por exemplo), como também pela inefetividade do sentido constitucional, com alta taxa de desrespeito à legislação vigente e de informalidade no mercado de trabalho⁵⁵⁸.

A disputa pela inclusão e pela efetividade do horizonte constitucional de 1988 se dá na condição **metafórica**: a partir de categorias abstratas já conhecidas (como a cidadania

⁵⁵⁶ CARVALHO NETTO, Menelick. A hermenêutica constitucional e os desafios postos aos direitos fundamentais. In: José Adércio Leite Sampaio (org.), *Jurisdição Constitucional e os Direitos Fundamentais*. Belo Horizonte: Del Rey, 2003, p. 141-163

⁵⁵⁷ ROSENFELD, Michel. *A identidade do sujeito constitucional*. Tradução: Menelick de Carvalho Netto. Belo Horizonte: Mandamentos, 2003, p. 53.

⁵⁵⁸ CARDOSO, Adalberto; LAGE, Telma. *As normas e os fatos: desenho e efetividade das instituições de regulação do mercado de trabalho no Brasil*. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2007.

regulada), o ideal de alargar uma condição jurídica já insuficiente para uma extensão cada vez maior de trabalhadores por meio da ampliação do acesso ao emprego formal, cuja proteção se assenta também na promessa abstrata de uma regulação pública e de uma atuação sindical supostamente suficientes a interferir no espaço privado da produção.

Essa dinâmica regulatória assentada nas instituições públicas, ainda que supostamente orientadas por padrões de atuação constitucionalizados, e a condução dos conflitos inerentes ao trabalho pelos sindicatos, ainda que sob a égide da democracia, não demonstraram dar conta da nova complexidade do mundo do trabalho, como o apanhado empírico dessa pesquisa na micro realidade das operadoras de teleatendimento da Região Metropolitana de Salvador demonstrou.

Tampouco se pode perder de vista que tal processo metafórico de concretização e vivência da Constituição pelos sujeitos é atravessado pelo fenômeno da reestruturação produtiva e pelo avanço da mencionada racionalidade neoliberal, com sua subversão profunda em relação aos próprios limites do princípio democrático. Não se cogita, pois, de linearidade, mas de turbacão e complexidade, no percurso estabelecido no esquema teórico de Rosenfeld.

Portanto, observado esse movimento, num terceiro passo, o recurso à **metonímia** se daria mediante a compreensão de que os contextos de precarização nos quais estão inseridos as relações de trabalho após a reestruturação produtiva, as infiltrações do pensamento neoliberal tanto nas concepções jurídico-políticas que perpassam os agentes estatais, bem como na corrosão da capacidade de luta e articulação da organização sindical, assim como as novas demandas políticas e sociais dos grupos envolvidos na experiência do trabalho, reclamam uma nova amplitude no conceito de cidadania que se revele compatível com a condição de sujeitos políticos no trabalho e que viabilize a democratização também do local de trabalho, no espaço-tempo da sua experiência, a fim de garantir a viabilidade de um sistema regulatório condizente com o paradigma constitucional do trabalho digno ou protegido.

Essa dinâmica demanda a releitura das próprias experiências obreiras e das significações que elas adquirem para o Direito, para o Estado e para a sociedade política, na esfera da regulação, sob pena de desvirtuamentos das próprias características identitárias do Texto Constitucional.

Mais uma vez, a construção teórica de Menelick de Carvalho Netto orienta:

O processo tenso entre inclusão e exclusão que a Constituição instaura se materializa no contrato de trabalho. E, para a garantia de liberdades fundamentais, sobretudo as democráticas, ao lado da inclusão de demandas por igualdade, não parece haver outro caminho que não permitir reler

conceitos jurídicos a todo instante, tornando-os cada vez mais abertos: **Este é um desafio à compreensão dos direitos fundamentais: tomá-los como algo permanentemente aberto, ver a própria Constituição formal como um processo permanente, e portanto mutável, de afirmação da cidadania⁵⁵⁹.**

Finalmente, e como já aventado, a inclusão subjetiva na esfera da identidade constitucional implica, necessariamente, a releitura desse Texto Constitucional a partir de uma semântica compatível com as demandas legitimamente colocadas pelos sujeitos. Daí porque a participação política dos trabalhadores na esfera da regulação e, por conseguinte, sua integração dialética ao sujeito constitucional importa o reforço hermenêutico à constitucionalmente posta perspectiva de proteção ao trabalho, recolocando as demandas pela efetividade e densidade das garantias constitucionais, como aquela prevista no art. 7º, I, da Constituição da República, por exemplo, ou, ainda, a plenitude do exercício do direito de greve e da fruição da liberdade sindical, em suas múltiplas dimensões.

Essa vivência da Constituição a partir do prisma da dignidade humana⁵⁶⁰ e do direito fundamental ao trabalho digno⁵⁶¹ depende e ao mesmo tempo forja os trabalhadores enquanto sujeitos constitucionais. É a partir do processo de reconstrução deflagrado pela inclusão subjetiva que se pode, a partir da abertura constitucional aventada por Menelick de Carvalho Netto⁵⁶², iluminar todas as disposições constitucionais e infraconstitucionais vigentes pelo olhar da centralidade do trabalho e da perspectiva protetiva que se afirmou em 1988.

Portanto, a dialética propugnada não apenas se coloca mediante a afirmação de sujeitos, mas também por meio da definição de novos conteúdos ou objetos para o processo regulatório de construção do Direito do Trabalho Constitucionalizado, que, na atual conjuntura de avanço do neoliberalismo, se confunde com a própria persistência da vigência constitucional.

O processo de construção constitucional ora aventado, evidentemente, não se afirma de maneira linear, mas submetida à dialética concreta as relações sociais, que podem inclusive

⁵⁵⁹ CARVALHO NETTO, Menelick. A hermenêutica constitucional e os desafios postos aos direitos fundamentais. In: José Adércio Leite Sampaio (org.), *Jurisdição Constitucional e os Direitos Fundamentais*. Belo Horizonte: Del Rey, 2003, p. 141-163.

⁵⁶⁰ Cf.: MELLO FILHO, Luiz Philippe Vieira de; DUTRA, Renata Queiroz. Centralidade da pessoa humana na constituição versus centralidade do cidadão trabalhador: o desafio de reler o trabalho a partir da Constituição Federal de 1988. In: SARLET, Ingo Wolfgang; FRAZÃO, Ana de Oliveira; MELLO FILHO, Luiz Philippe Vieira de (orgs.) *Diálogos entre o direito do trabalho e o direito constitucional*. São Paulo: Saraiva, 2013.

⁵⁶¹ DELGADO, Gabriela Neves. *Direito fundamental ao trabalho digno*. São Paulo: LTr, 2006.

⁵⁶² CARVALHO NETTO, Menelick. A hermenêutica constitucional e os desafios postos aos direitos fundamentais. In: José Adércio Leite Sampaio (org.), *Jurisdição Constitucional e os Direitos Fundamentais*. Belo Horizonte: Del Rey, 2003, p. 141-163.

turbar caminhos prospectivos no sentido de impor regressões ou mesmo rupturas constitucionais. Como horizonte que é para a disputa de sentidos da Constituição, a leitura proposta visa convergir com processos de resistência, sem perder de vista a necessidade de deslocamentos em função da materialidade das relações sociais postas.

5.5. REFORMA TRABALHISTA: UM ATALHO PARA O DESCAMINHO

Os desafios colocados ao longo do presente Capítulo se desenvolvem sob a perspectiva da vigência de uma Constituição democrática, que permite as reflexões sobre cidadania política e social ora aventadas. O marco da ruptura constitucional (2016)⁵⁶³, todavia, redesenha, numa perspectiva restritiva, tais possibilidades e é a partir dessa premissa jurídico-política que se faz a análise da superveniente Reforma Trabalhista (Lei nº 13.467/2017).

Todo o substrato empírico subjacente a essa pesquisa é datado anteriormente ao ano de 2017 (mais precisamente, no recorte temporal compreendido entre 2007 e 2016), de modo que, a discussão que aqui se travou voltava-se à investigação sobre os meandros das dinâmicas regulatórias que disputavam a aplicação da normatização trabalhista decorrente da Constituição Federal de 1988, da Consolidação das Leis do Trabalho e da legislação trabalhista esparsa então vigentes, com as construções jurisprudenciais pertinentes.

Os caminhos da pesquisa revelam um alto grau de inefetividade dessa normatização, por descumprimento flagrante dos postulados legais e constitucionais pelos empregadores, bem como um baixo grau de eficiência das instituições públicas em favor de uma proteção do trabalho conforme parâmetros constitucionais e dos próprios sindicatos no manejo de instrumentos legais e políticos hábeis a pressionar os empregadores ao cumprimento da legislação trabalhista no setor de teleatendimento.

Foi nesse “vazio de coerção normativa” que se identificou o local de trabalho como espaço de arbítrio patronal, mas também como espaço de resistência obreira, por meio de mecanismos individuais e coletivos de resistência pouco legitimados pelo direito positivo.

Esse cenário conduzia a uma práxis lucrativa para os empregadores que, ignorando o prospectivo horizonte normativo, pouco eram perturbados ou penalizados em razão de condutas de delinquência quanto ao cumprimento da lei trabalhista.

⁵⁶³ SANTOS, Wanderley Guilherme. *A democracia impedida: o Brasil no século XXI*. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2017, p. 33.

Foi, portanto, no cenário da vigência da normatização trabalhista, que se desenharam, como decorrência da fragilidade e/ou captura da regulação, os preocupantes indicadores de precarização analisados no Capítulo II.

Ocorre que, como consequência do processo de ruptura democrática vivido no Brasil em 2016⁵⁶⁴, houve um processo de dismantelamento da rede de proteção social ao trabalho e de desfiguração da arquitetura constitucional brasileira, que culminou com o atropelado processo legislativo de aprovação da chamada “Reforma Trabalhista” (Lei nº 13.467/2017), em julho de 2017, ao tempo, portanto, da redação dessa tese. Nesse tópico, considerou-se relevante pontuar que a supressão do horizonte normativo cuja efetividade se discutia nessa pesquisa tem o condão de aprofundar violentamente os processos de precarização e debilitação da cidadania no trabalho ora identificados⁵⁶⁵. Mais que isso, acena para a legalização do que aqui se denominou de delinquência patronal.

Os elementos reformados em nada contribuem para o aperfeiçoamento dos problemas então discutidos, senão os aprofunda (notadamente a pretensa legitimação da terceirização total e a prevalência do negociado sobre o legislado), como manifestação que são dos desígnios do neoliberalismo para a desregulamentação do trabalho.

Em verdade, muitas das práticas patronais descritas como ilícitas no marco dessa pesquisa passaram a ser expressamente legitimadas pela Lei nº 13.467/2017 (como, por exemplo, o modo de apuração do tempo no trabalho e a terceirização de atividade fim), ao passo que espaços de perda de direitos, como demonstrou sê-lo a negociação coletiva, foram ampliados. As medidas adotadas, por outro lado, não dialogam ou buscam remediar indicadores de precarização importantes, como o nível de rotatividade no emprego ou o adoecimento laboral.

Cabe pontuar que o processo de resgate dos espaços de trabalho discutido nessa pesquisa não é alcançado com a instituição da figura da comissão de representantes dos trabalhadores no local de trabalho (arts. 510-A, 510-B e 510-C da CLT, com a redação dada pela Lei nº 13.467/2017), porque forçadamente desvinculados das entidades sindicais, as quais não tem participação assegurada no processo eleitoral que poderia dar-lhes acesso ao

⁵⁶⁴ A esse respeito, consultar: DUTRA, Renata Q. Um golpe contra o futuro? In: RAMOS FILHO, Wilson *et ali* (Org.). *A classe trabalhadora e a resistência ao golpe de 2016*. Bauru, SP: Canal 6 Editora, 2016, pp. 381-386.

⁵⁶⁵ Conforme observou a Profa. Graça Druck em ponência realizada no XV Encontro da Associação Brasileira de Estudos do Trabalho, ocorrido no Rio de Janeiro, nos dias 6 a 9 de setembro de 2017, a reforma trabalhista tem o condão de estender para todo o mercado de trabalho formal brasileiro aquelas condições que já eram vivenciadas pelos trabalhadores terceirizados, como são, no caso, os trabalhadores estudados nessa pesquisa.

espaço de trabalho, bem como porque extremamente limitado o rol de atribuições desses representantes e inexistentes instrumentos e mecanismos concretos para realizá-las⁵⁶⁶.

É de se notar, ademais, que tal figura é criada paralelamente ao surgimento de diversos mecanismos de acerto e negociação individuais diretamente com o empregador, que certamente fragilizam e decompõem as possibilidades reais de os trabalhadores se engajarem em torno da figura simbólica das comissões de empresa.

As entidades sindicais, de outra mão, por meio de outros dispositivos da referida lei, igualmente serão desaparelhadas pela perda repentina (e sem construção de alternativas viáveis) das suas fontes de financiamentos, ao tempo em que a elas é confiada a possibilidade de derrogar a legislação protetiva por meio de processos negociais.

Portanto, não se pode coadunar com concepções de autonomia artificiais e chancelar as possibilidades de negociações entre empregado e empregador como se se tratasse de relação simétrica. A discussão sobre cidadania aqui travada reside na perspectiva da emancipação como horizonte coletivamente buscado e não credita, por isso mesmo, efeitos imediatos ou atomizados à perspectiva de autonomia dos trabalhadores, sobretudo diante do aprofundamento de processo de objetificação de sua condição jurídica, como é a terceirização. Nesse sentido, a pertinente ponderação de Paixão e Lourenço:

Não há dignidade sem autonomia. No que diz respeito ao mundo do trabalho, essa autonomia do sujeito está associada, antes de tudo, a um reconhecimento da própria subjetividade, ou seja: o trabalhador é sujeito de direitos, é dotado de autonomia, vontade e determinação. Sua realização como cidadão passa pela condição de trabalhador.

Mas como falar de cidadania e autonomia num contexto de negação da própria condição de sujeito?⁵⁶⁷

Cabe registrar, ainda, a inviabilidade do aprofundamento do conceito de cidadania, numa perspectiva política, se desvinculada da proteção de direitos sociais materiais. De se notar, ademais, o distanciamento semântico entre o teor das recentes modificações da legislação infraconstitucional trabalhista e a principiologia assentada na Constituição de 1988, divergência que certamente corrompe a recepção de muitas dessas disposições pela ordem jurídica pátria. Importante observar, por isso mesmo, que a implementação da chamada “Reforma trabalhista” não se apresenta como processo perfeito e acabado, uma vez que a sua

⁵⁶⁶ Nesse mesmo sentido, a leitura de Maurício Godinho Delgado e Gabriela Neves Delgado. Consultar: DELGADO, Maurício Godinho; DELGADO, Gabriela Neves. *A reforma trabalhista no Brasil com os comentários à Lei nº 13.467/2017*. São Paulo: LTr, 2017 (no prelo).

⁵⁶⁷ PAIXÃO, Cristiano; LOURENÇO FILHO, Ricardo. Impactos da terceirização no mundo do trabalho: tempo, espaço e subjetividade. In: *Revista do Tribunal Superior do Trabalho*. vol. 80, nº 3, jul/set 2014, p. 58-74.

interpretação e mediação necessariamente passarão pelo crivo da atuação jurisdicional⁵⁶⁸ e das lutas sociais⁵⁶⁹.

Vale, portanto, tecer algumas considerações sobre o texto da reforma.

A legislação trabalhista brasileira, embora tenha por principal marco normativo a CLT, que data de 1943, sofreu ao longo do tempo diversas modificações pontuais, seja por meio da edição de instrumentos legais específicos (exemplo disso é a criação do FTGS e o consequente fim da estabilidade decenal no emprego, originariamente prevista na CLT), seja por meio de alterações no próprio texto da CLT, que, dos 625 artigos que versam sobre direito material do trabalho, apenas 255 conservam a redação original de 1943⁵⁷⁰.

A maior parte das alterações e inovações verificadas, entretanto, revelam o incurso do projeto neoliberal em relação à proteção trabalhista no Brasil, tendo prevalecido medidas de flexibilização da legislação posta, notadamente na década de 1990, em que, seja pela via legislativa, seja pela via jurisprudencial (Súmulas do Tribunal Superior do Trabalho), aspectos importantes da regulação trabalhista foram alterados (como exemplo, permissividade da terceirização de atividade-meio, banco de horas e outros sistemas de compensação de jornada, contratos de trabalho a tempo parcial e por prazo determinado, entre outros aspectos).

De forma contra hegemônica a esse cenário, a promulgação da Constituição Federal de 1988 reconfigurou o cenário normativo do Direito do Trabalho no país, não só por ampliar o rol de direitos previstos na legislação infraconstitucional, mas também por reorientar a interpretação desses direitos a partir de princípios constitucionais de valorização da pessoa humana e do próprio trabalho (art. 1º, III e IV, da Constituição da República). Isso revela a tensão constitutiva da ordem constitucional, sobretudo no campo social, ao abarcar a convivência conflituosa de um projeto constitucional extremamente progressista do ponto de vista democrático e social justamente com o período de avanço do pensamento neoliberal nas esferas política, econômica e social do país.

Após o golpe parlamentar de 2016 e a reconfiguração de forças políticas conservadoras no Congresso Nacional e no Poder Executivo, tal tensão se acentua,

⁵⁶⁸ Nesse sentido, a realização, nos dias 9 e 10 de outubro de 2017, da II Jornada de Direito Material e Processual do Trabalho, promovida pela Associação Nacional dos Magistrados Trabalhistas – ANAMATRA, no sentido de discutir teses sobretudo quanto à constitucionalidade da Reforma Trabalhista (Lei nº 13.467/2017).

⁵⁶⁹ Reação imediata à aplicação da recém entrada em vigor legislação foi noticiada pelo veículo de imprensa The Intercept Brasil em 17/11/2017, que registrou greve espontânea dos empregados de uma grande rede de supermercados no Rio de Janeiro. Consultar: GONÇALVES, Mariana. The intercept Brasil, 17/11/2017. “*Supermercado Mundial, o menor direito trabalhista total*”. Disponível em: <https://theintercept.com/2017/11/17/mundial-greve-direitos-trabalhistas/>. Acesso em 22/11/2017, 13h22min.

⁵⁷⁰ SOUTO MAIOR, Jorge Luís. “*A CLT é velha*”, publicado em 27/3/2017 no blog pessoal do autor. Disponível em: <http://www.jorgesoutomaior.com/blog/i-a-clt-e-velha>. Acesso em 23/5/2017, 18h12.

implicando a condução de uma série de medidas que atentam contra a arquitetura constitucional de proteção ao trabalho delineada pela Constituição de 1988. Merecem ser destacadas nesse contexto as reformas trabalhista e previdenciária, além de medidas como cortes orçamentários na Justiça do Trabalho, o congelamento dos gastos públicos por 20 anos (PEC nº 241, atual Emenda Constitucional nº 95/2016), cortes em programas sociais e políticas públicas de distribuição de renda, a exemplo do programa “bolsa família”.

Em relação à reforma trabalhista, as medidas do atual Governo, de início, se assentavam em dois pilares principais: a liberação da terceirização de atividades-fim, originalmente centrada no PLC nº 30/2015 (anterior PL nº 4330, aprovado na Câmara dos Deputados ainda durante do Governo Dilma Rousseff), e a prevalência do negociado sobre o legislado, sustentada nos Projetos de Lei nº 4193/2012 e 4962/2016.

A junção dessas duas propostas já teria por resultado uma desconfiguração da legislação trabalhista pátria, eis que, de um lado, com a liberação total da terceirização, descaracteriza-se o contrato bilateral de trabalho, base sobre a qual se constroem e asseguram todos os demais direitos trabalhistas na CLT e sem a qual eles se tornam rarefeitos⁵⁷¹; e, de outro, com a prevalência do negociado sobre o legislado, se finda a imperatividade do patamar mínimo dos direitos trabalhistas, eis que esses passariam a ser negociados pelos sindicatos em prejuízo do trabalhador, numa conjuntura de crise econômica e fragilização sindical que dá ampla margem à negociação *in pejus*, como observa o DIEESE⁵⁷².

Todavia, o PLC nº 30⁵⁷³, projeto de lei da terceirização, que já vinha sendo pauta prioritária do empresariado brasileiro e que, em certa medida, fora objeto de debate com as Centrais Sindicais, sobretudo durante a fase de tramitação na Comissão de Direitos Humanos do Senado Federal, foi subitamente deixado de lado em favor do PL nº 4302/1998, que havia sido aprovado no Senado Federal ao final do Governo Fernando Henrique Cardoso, em dezembro de 2000, pendendo somente de deliberação pela Câmara dos Deputados. Tal aprovação aconteceu em março de 2017, em regime de urgência, com votação da maioria dos Deputados e sanção pelo Presidente da República ainda naquele mês, o que deu origem à Lei nº 13.429/2017.

⁵⁷¹ DELGADO, Gabriela Neves; AMORIM, Helder. *Os limites constitucionais da terceirização*. São Paulo: LTr, 2014.

⁵⁷² DIEESE. *Balanco das negociações dos reajustes salariais do 1º semestre de 2016*. Disponível em: <http://www.dieese.org.br/balancodosreajustes/2016/estPesq81balancoReajustes1semestre2016.pdf>. Acesso em 20/11/2016, 15h30.

⁵⁷³ Originalmente PL nº 4330, após a aprovação na Câmara dos Deputados em abril de 2015, passou a ser denominado PLC nº 30 no Senado.

Por meio dessa legislação, que alterou a Lei nº 6.019/74 (Lei do trabalho temporário), o contrato de trabalho temporário, que é uma figura correspondente a uma das modalidades de contratação intermediada ou terceirizada, se torna ainda mais precário. Se antes havia autorização para a realização de contratação temporária por até três meses; a partir dessa lei, passa a ser possível a contratação temporária por 180 dias, prorrogáveis por mais 90, ou seja, por um total de 270 dias.

A consequência disso é que o contrato de natureza temporária, que permite ao trabalhador uma inserção precária no mercado de trabalho (sem perspectiva de permanência e assim, sem um mínimo de segurança social, sem possibilidade de estabelecer compromissos financeiros futuros, sem inserção na categoria profissional, etc.) seja banalizado, substituindo assim a criação de postos de trabalho protegidos e de prazo indeterminado, em franco prejuízo ao princípio da continuidade da relação de emprego. A lei também modifica o rol de direitos do trabalhador temporário, assegurando a ele o salário equivalente ao dos empregados da empresa tomadora que desempenham a mesma função, mas suprime a menção ao patamar salarial e aos direitos da categoria sindical correspondente, o que cumpre um dos mais deletérios objetivos da terceirização, que é apartar o trabalhador de sua categoria sindical original.

De outro lado, a Lei nº 13.429/2017 insere na Lei do trabalho temporário uma disciplina geral sobre a terceirização (arts. 4º-A a 5º-B), de forma muito pouco técnica e genérica, que menciona a terceirização de atividades "específicas" e prevê a responsabilidade subsidiária do tomador de serviços. É aqui que se abre a perspectiva para a generalização da terceirização de forma preocupante, cuja amplitude (inclusive terceirização de atividade-fim) foi reafirmada com a aprovação da Reforma Trabalhista⁵⁷⁴.

Dando por vencida a batalha da terceirização, o Congresso Nacional e o Governo, numa manobra de aceleração e ampliação do conteúdo da reforma trabalhista, aprovou a Lei nº 13.467/2017, que, além de tornar expresso o conteúdo de permissividade quanto à terceirização de atividade-fim, cuja possibilidade a Lei nº 13.429/2017 abrira, e de sintetizar o conjunto de alterações legislativas necessárias à prevalência do negociado sobre o legislado, **se propõe a revisar quase todo o texto da CLT** quanto às possibilidades de contratação e de dispensa, jornada de trabalho, reparação de danos, acesso ao poder judiciário e intervenção da

⁵⁷⁴ Importante firmar que, mesmo no marco da vigência da Lei nº 13.467/2017, além das necessárias ponderações sobre a constitucionalidade da norma, deverá ser observado o crivo dos arts. 2º e 3º da CLT, que definem os elementos da relação de emprego (pessoalidade, onerosidade, subordinação jurídica e não-eventualidade) e que, se presentes, podem invalidar a contratação terceirizada, mesmo diante da genérica autorização contida nos arts. 4º-A a 5º-B da Lei nº 6019/74).

Justiça do Trabalho em acordos individuais e coletivos entre empregados e empregadores, representação e financiamento sindical, até o conteúdo do processo judicial trabalhista.

Para além da prevalência da negociação **coletiva** sobre o legislado, a reforma que o projeto concretiza na CLT, numa perspectiva liberalizante, assenta-se na ideia de autonomia **individual** do trabalhador para negociar com o empregador sobre as condições do seu contrato de trabalho, descolando-se da premissa de assimetria das relações de trabalho e de hipossuficiência do trabalhador em face do empregador, ou seja, do próprio princípio da proteção que funda o Direito do Trabalho.

Nesse intuito, confere ampla validade a acordos celebrados individualmente entre empregado e empregador sobre a jornada de trabalho (inclusive para instituir regimes de compensação agressivos, como o regime de banco de horas e até mesmo o regime de compensação 12x36⁵⁷⁵, assim como para reduzir intervalos para repouso e alimentação dentro da jornada de trabalho, que passam a deixar de ser tratados como matéria de saúde e segurança dos trabalhadores).

Também são validadas, independentemente de intervenção sindical ou judicial, tratativas diretas do empregado com o empregador para estabelecer como modalidade de vinculação o trabalho autônomo (em detrimento do vínculo de emprego), a forma de extinção do contrato de trabalho, que agora passa a poder ser terminado por acordo entre as partes, com pagamento de indenização reduzida à metade, até a situação extrema dos empregados que recebem o dobro do teto da Previdência Social⁵⁷⁶, que poderão “optar” por resolver seus conflitos com o empregador mediante arbitragem, renunciando à possibilidade de levar suas demandas à Justiça do Trabalho (art. 507-A).

Corolário de tal perspectiva liberal de validação das negociações entre empregado e empregador é a restrição da atuação da Justiça do Trabalho, no sentido de invalidar acordos ou condições desfavoráveis aos empregados. Inclusive, o texto da reforma, em diversos pontos, nega entendimentos favoráveis aos trabalhadores consolidados pela Justiça do Trabalho, infirmo-os por meio de disposições expressas, que retiraram do Poder Judiciário Trabalhista a possibilidade de interpretar a CLT naquele sentido⁵⁷⁷.

⁵⁷⁵ Relevante registrar que, por meio da Medida Provisória nº 808/2017, publicada em 14/11/2017, a pactuação do regime 12x36, à exceção do setor de saúde, foi restringida à negociação coletiva.

⁵⁷⁶ Valor que em janeiro de 2017 foi fixado em R\$ 5.531,31.

⁵⁷⁷ Apenas a título de exemplo, são entendimentos jurisprudenciais expressamente revertidos pela reforma: a incompatibilidade do acordo de compensação de jornada com a prestação habitual de horas extraordinárias, a inexistência da prescrição intercorrente no processo do trabalho, o direito ao pagamento do período integral do intervalo parcialmente suprimido pelo empregador, a vedação da aposição de propagandas de outras empresas no fardamento dos empregados, a admissibilidade de equiparação salarial em cadeia, o direito à incorporação da

A Justiça do Trabalho passa a ter sua atuação restrita em relação à declaração de invalidez dos acordos realizados entre empregado e empregador, em relação à declaração de invalidez das normas coletivas firmadas pelo sindicato (acordos e convenções coletivas de trabalho), bem como em relação à sua liberdade para arbitrar indenizações por danos morais em casos de ofensas morais aos trabalhadores, de discriminação ou acidentes de trabalho⁵⁷⁸: esses valores passam a ser tabulados pela legislação, com previsão de indenizações relativamente reduzidas e proporcionais ao valor do salário do empregado⁵⁷⁹, concretizando a problemática noção de cidadania diferenciada que Holston aponta⁵⁸⁰.

Outro vértice da reforma consiste em desonerar o empregador de responsabilidade, seja dificultando procedimentos como o reconhecimento do grupo econômico empresarial ou a desconsideração da personalidade jurídica do empregador em casos de fraude, seja isentando os sócios de responsabilidades pelas dívidas trabalhistas a partir do prazo de dois anos da sua retirada da sociedade.

Espécies contratuais precárias ou desprotegidas também foram criadas: ampliam-se as possibilidades de pactuação do contrato de trabalho por tempo parcial e cria-se a figura do contrato de trabalho intermitente, cuja principal característica consiste em atribuir ao empregado o ônus da ausência de demanda produtiva do empregador, situação em que ele deixa de ser remunerado, contrariando disposição elementar da CLT que previa que o tempo à disposição do empregador, ainda que sem prestação de serviços, seria remunerado, eis que é ele quem assume os riscos da atividade econômica. A figura do teletrabalho, com isenção completa do recebimento de horas extraordinárias, também é avalizada pela Lei nº 13.467/2017.

Expressamente é suprimido o direito à remuneração das horas de trajeto, mesmo para os trabalhadores que labutam em locais de difícil acesso e que, em razão disso, despendem por dia horas de deslocamento em benefício do empregador.

O sindicalismo também é alcançado pela Reforma Trabalhista, que, a pretexto de consolidar o valor da liberdade sindical, retira a principal fonte de financiamento sindical,

gratificação de função de confiança ocupada pelo empregado por mais de dez anos, o direito à existência de prévia negociação coletiva para a realização de dispensas coletivas, a ultratividade das normas coletivas, entre outros.

⁵⁷⁸ A reforma também contempla expressamente a possibilidade de os trabalhadores serem condenados ao pagamento de indenizações por danos morais às empresas, em casos de lesão à sua imagem.

⁵⁷⁹ Relevante registrar que, por meio da Medida Provisória nº 808/2017, publicada em 14/11/2017, o tabelamento das indenizações por danos morais na Justiça do Trabalho passou a adotar como critério o limite máximo dos benefícios do Regime Geral de Previdência Social.

⁵⁸⁰ HOLSTON, James. *Cidadania insurgente: disjunções da democracia e da modernidade no Brasil*. São Paulo: Companhia das Letras, 2013.

tornando facultativa e condicionada a expressa opção do empregado o pagamento da contribuição sindical, assegurada na Constituição, sem oferecer possibilidade alternativa de financiamento, nem ao menos a curto prazo⁵⁸¹. Também regulamenta a figura dos representantes dos trabalhadores no local de trabalho (prevista no art. 11 da Constituição Federal), o fazendo por meio da comissão de representação⁵⁸² dos trabalhadores na empresa, sem nenhum diálogo ou participação das entidades sindicais, numa franca perspectiva de fragmentação da representação obreira, em detrimento da perspectiva construtiva de aproximação do local de trabalho aventada nessa pesquisa⁵⁸³.

Por fim, consolida-se a prevalência do negociado sobre o legislado, acentuando-se que a negociação sindical pode abrir mão dos direitos, exceto aqueles assegurados expressamente na Constituição, e que tais acordos prevalecerão ainda que não ofereçam contrapartida expressa aos trabalhadores, e sem que o Poder Judiciário possa declarar sua invalidade em razão do conteúdo prejudicial. As normas coletivas também são alcançadas em seu período de vigência, eis que, também aqui é expressamente refutado o entendimento da Justiça do Trabalho⁵⁸⁴, vedando-se a possibilidade de, em caso de recusa do empregador à negociação, os acordos perdurarem vigendo para além do prazo, como forma de consolidar os direitos conquistados em negociação anterior e de fomentar o democrático processo negocial⁵⁸⁵.

⁵⁸¹ Embora a medida responda a uma crítica à ausência de liberdade sindical negativa plena no sistema brasileiro, à revelia do que propugna a Convenção nº 87 da OIT (Nesse sentido, consultar: LOURENÇO FILHO, Ricardo. *Liberdade Sindical: percursos e desafios na história constitucional brasileira*. 1º. ed. São Paulo: LTr, 2011), é interessante observar como o encaminhamento dessa pauta decorre de uma agenda dos empregadores, e não dos trabalhadores e seus sindicatos, e em que não são pensadas alternativas aos impactos da medida, como forma de garantir o fortalecimento das entidades sindicais.

⁵⁸² Tais representantes, embora agraciados com a garantia provisória do empregado, tem sua garantia excetuada quanto a um rol de dispensas mais amplo que o do dirigente sindical, visto que podem ser dispensados por motivo técnico, econômico ou disciplinar, ao passo que o dirigente sindical só perde o emprego em caso de cometimento de falta grave.

⁵⁸³ Evidentemente, as intenções que envolvem a criação dessa figura jurídica e as suas limitações não elidem a possibilidade de abertura de um campo de disputa pelos sentidos dessa representação, dentro da dialética do trabalho.

⁵⁸⁴ Teor da Súmula nº 277 do TST, que também já vinha sendo atacada por decisões do Supremo Tribunal Federal, que, por meio de suas decisões superiores, em muitos pontos contrariara a Justiça do Trabalho, antecipando preceitos da reforma trabalhista: “As cláusulas normativas dos acordos coletivos ou convenções coletivas integram os contratos individuais de trabalho e somente poderão ser modificadas ou suprimidas mediante negociação coletiva de trabalho”. Nesse sentido, consultar: CARVALHO, Augusto César Leite de; ARRUDA, Kátia Magalhães; DELGADO, Mauricio Godinho. A Súmula nº 277 e a defesa da constituição. *Revista do Tribunal Superior do Trabalho*, São Paulo, v. 78, n. 4, p. 33-52, out./dez. 2012.

⁵⁸⁵ Nesse sentido, consultar: CARVALHO, Augusto César Leite de; CORREA, Lélío Bentes; MELLO FILHO, Luiz Philippe Vieira de. *A caminho de um novo e desnecessário direito do trabalho*. Disponível em: https://anamatra.jusbrasil.com.br/noticias/400490490/artigo-dos-ministros-do-tst-fala-da-regulacao-do-direito-do-trabalho-frente-a-negociacao-coletiva?ref=topic_feed. Acesso em 25/11/2016, 11h28.

A nova legislação ataca também o princípio da norma favorável, princípio basilar do Direito do Trabalho, ao lado do princípio da proteção (art. 7º, *caput*, da Constituição Federal), ao afirmar que os acordos coletivos (celebrados no âmbito de cada empresa) sempre prevalecerão sobre as convenções coletivas (celebradas para todas as empresas na base territorial), recuando na previsão original da CLT que assegurava a prevalência da norma mais favorável ao trabalhador (art. 620).

Do ponto de vista do acesso à Justiça do Trabalho e do processo judicial trabalhista, alterações importantes são inseridas no sentido de validar acordos celebrados extrajudicialmente entre empregado e empregador (o que desconsiderada a especial vulnerabilidade do trabalhador em face daquele que lhe subordina e remunera), onerar o trabalhador com custos do processo para a parte trabalhadora (honorários periciais) e endurecer o tratamento contra condutas processuais desleais ou omissões do trabalhador em relação aos ritos processuais, elementos que podem gerar inibição em relação ao exercício do direito de ação. Por outro lado, há um afrouxamento das exigências de garantias pecuniárias exigidas dos empregadores demandados em juízo como requisito para a interposição de recursos, em função de suas condições financeiras.

A Reforma Trabalhista, inserida num contexto geral de medidas neoliberais que orientam o governo de Michel Temer (PMDB), pauta-se numa suposta imperatividade do mercado, que justificaria o sacrifício dos direitos fundamentais trabalhistas. Assenta-se na falsa premissa de que o barateamento dos custos trabalhistas e a consequente precarização das relações de trabalho geraria mais empregos⁵⁸⁶.

O tom da Reforma é a flexibilização dos contratos de trabalho, seja por meio da terceirização, da contratação temporária ou das jornadas flexíveis (como o contrato de zero hora). Alia-se a isso a ideia do negociado sobre o legislado, que pretende permitir que a negociação coletiva, que hoje destina-se a ampliar os direitos trabalhistas assegurados em lei (salvo exceções constitucionais, expressamente consignadas nos incisos VI, XIII e XIV do art. 7º da Constituição Federal), possa servir para reduzir os direitos já assegurados.

Ou seja, num momento de crise econômica, isso significa induzir a renúncia a direitos, historicamente conquistados, pelas organizações sindicais já vulnerabilizadas, e que tendem a se fragilizar ainda mais em face da fragmentação das categorias pela terceirização, da perda imediata de sua fonte de financiamento e da criação de instâncias de representação

⁵⁸⁶ Estudos da OIT infirmam diretamente essa premissa. Consultar: OIT, World employment and social outlook 2015: The changing nature of jobs / International Labour Office. – Geneva: ILO, 2015.

alternativas aos sindicatos com perspectivas de atuação também fragilizadas, embora situadas no espaço do local de trabalho.

De outro lado, cuida-se de atribuir altos poderes de transigir e negociar ao empregado que, como visto empiricamente nessa pesquisa, encontra-se em condição de trabalho cada vez mais precária e insegura no cenário nacional e, por isso mesmo, se vê cada vez mais vulnerabilizado em face do empregador, limitando-se a resistir à exploração por meio, predominantemente, de condutas de submissão ou ilicitude, o que informa uma grande deficiência nas ideias de cidadania e autonomia no espaço de trabalho, as quais, caso artificialmente valorizadas do ponto de vista jurídico-formal, sem substrato político e social, tendem a ser fortemente utilizadas/aproveitadas pelas atuais dinâmicas do capitalismo em desfavor dos empregados.

Em meio ao ataque mais generalizado contra os direitos sociais, a reforma trabalhista significa um duro golpe da perspectiva de proteção da pessoa humana que trabalha em favor de uma regulação mercantil das relações de trabalho⁵⁸⁷, e do próprio horizonte de construção da cidadania pensado nessa pesquisa. Como normatividade infraconstitucional que é, deverá ser submetida ao crivo da Constituição e também aos concretos processos de luta e ressignificação que os sujeitos que trabalham experienciarão ao seu redor.

É importante não perder de vista, todavia, que, paralelamente à ruptura revelada pela revogação expressa de direitos sociais e trabalhistas, o processo de desmantelamento do horizonte constitucional se verifica também nas pequenas corrupções cotidianas da ideia de cidadania no local de trabalho e, por consequência, na esfera da regulação, sendo certo que a inefetividade da normatização debilita, de forma tão violenta quanto a própria revogação de direitos, as perspectivas do trabalho protegido.

⁵⁸⁷ SILVA, Sayonara Grillo Coutinho Leonardo da.; HORN, Carlos Henrique. O princípio da proteção e a regulação não-mercantil do mercado e das relações de trabalho. *Revista de Direito do Trabalho (RDT)*, Editora Revista dos Tribunais, ano 34, vol. 32, out/dez de 2008, p. 185-205.

CONCLUSÃO

O escopo dessa pesquisa foi analisar, a partir da dialética da regulação, os desafios para a concretização da centralidade do trabalho protegido para os operadores de *telemarketing* da Região Metropolitana de Salvador.

A pesquisa se desenvolveu a partir de investigação empírica, eis que se voltou à observação da (in)efetividade dos direitos sociais laborais e das complexas ações e reações que tal realidade de precarização engendra entre os sujeitos sociais e os agentes públicos.

A discussão sobre a regulação social do trabalho se fez a partir da perspectiva dos sujeitos que integram as dinâmicas regulatórias, lançando luzes sobre o papel dos sujeitos trabalhadores, assim como sobre o papel da recalcitrância patronal nesse processo e, ao cabo, se deitou sobre o próprio objeto da regulação, eis que o alargamento do olhar a respeito dos sujeitos que compõem os processos de regulação social do trabalho necessariamente reformula o conteúdo dessa regulação, que aparece na constante disputa dos sentidos de cidadania no trabalho.

No primeiro capítulo, colhendo as contribuições da Escola da Regulação Francesa, pensou-se um lugar específico para o modo de regulação num dado contexto histórico do capitalismo e em função de um específico modelo de acumulação. Essa compreensão autorizou entender que o equilíbrio (e os desequilíbrios) entre essas duas categorias é dinâmico, sendo objeto de constantes disputas pelos sujeitos sociais.

Nesse passo, a despeito da perspectiva usual que se tem a respeito da regulação social do trabalho, limitando-a à ação dos agentes públicos (estatais) na coerção pelo cumprimento da legislação trabalhista ou, quando muito, à atuação institucional das burocracias sindicais, o objetivo foi, a partir da perspectiva da experiência, encontrada em Thompson⁵⁸⁸, e da contribuição da psicodinâmica do trabalho, sobre os mecanismos de defesa e as construções subjetivas no espaço do trabalho, lançar luzes sobre a ação dos sujeitos que trabalham, individual e coletivamente considerados, nas disputas regulatórias.

A categoria chave para a compreensão desse processo foi a cidadania, com suas diferentes nuances ao longo da história constitucional brasileira, e, sobretudo, com o impulso democratizante alcançado a partir da Constituição de 1988, que alarga o horizonte de sentidos democráticos e amplia e consolida novas dimensões de cidadania.

⁵⁸⁸ THOMPSON, E. P. *As peculiaridades dos ingleses e outros artigos*. Campinas: Editora da Unicamp, 2001.

Essa perspectiva permite um entrelaçamento entre o conteúdo constitucional de proteção ao trabalho, retratado nos arts. 7º a 11 da Constituição da República, a estrutura institucional de proteção ao trabalho, composta por Auditoria Fiscal do Trabalho, Ministério Público do Trabalho e Justiça do Trabalho, assim como pelo INSS, para os momentos de não-trabalho, as organizações coletivas do trabalhadores e o espaço vivo da cidadania ativa, compreendendo tal desenho como uma arquitetura constitucional e democrática para a vivência produtiva dos conflitos inerentes ao trabalho e para a busca da concretização do horizonte de proteção ao trabalho instituído em 1988.

É, portanto, no espaço da regulação social do trabalho, em sua concretude dialética, que se demarcam o espaço para disputa do projeto constitucional para o trabalho. Entretanto, esse horizonte demarcado pela Constituição também é objeto de turbações inerentes ao modelo de acumulação, como a reestruturação produtiva e ao influxo de ideologias, como o pensamento neoliberal e seus impactos sobre o trabalho, individual e coletivamente considerado, bem como sobre o sistema de proteção que o informa. Nesse sentido, a reafirmação de que os caminhos da pesquisa não poderiam ser outros que não empíricos, vislumbrando a realidade concreta das disputas em torno do trabalho protegido ou precarizado.

Considerando a pretensão de estudar a dinâmica concreta de regulação em um determinado contexto histórico, no capítulo segundo foi demarcado o cenário investigado, mediante apresentação de breve esboço histórico sobre as transformações do setor de telecomunicações, no Brasil e especificamente na Bahia, após a privatização do sistema Telebrás, bem como sobre os impactos que a entrega do serviço de telecomunicações à iniciativa privada produziu na organização do trabalho do setor, notadamente em função do largo uso da terceirização e da aplicação sistemática de estratégias de gestão voltadas ao incremento da produtividade e lucratividade, mediante esgarçamento dos limites humanos do trabalho.

Nesse passo, os impactos dessa gestão do trabalho, identificada como uma gestão pós-fordista e assentada em pressupostos neoliberais, sobre as condições de vida e trabalho dos operadores de teleatendimento foram ressaltados a partir dos registros dos trabalhadores em entrevistas a respeito dos principais indicadores de precarização do trabalho no teleatendimento, resgatados a partir da literatura sociológica sobre o setor. Esses registros envolvem a contratação terceirizada e a dupla subordinação, a alta rotatividade no emprego, o controle acirrado do tempo no trabalho, a remuneração por produção e o engajamento

estimulado, com alto estímulo à competitividade no trabalho, o abuso do poder disciplinar e a institucionalização do assédio moral como prática organizacional, além das ocorrências de assédio sexual e dos preocupantes impactos de tal conjunto de práticas sobre a saúde dos trabalhadores.

Diante desse cenário e de sua flagrante incongruência com a legalidade posta para o trabalho no setor de teleatendimento, seja em termos constitucionais, seja em termos infraconstitucionais (CLT e anexo II da NR 17), se buscou, no capítulo terceiro, investigar como as diversas instituições públicas (estatais), hodiernamente concernidas de modo exclusivo à realização da regulação do trabalho, se comportam em face do reiterado descumprimento da normatividade de proteção ao trabalho.

Acompanhando o modo de ação ordinário e as ações extraordinárias promovidas pelos agentes públicos investidos da capacidade de iniciativa em relação à regulação do trabalho (Auditoria Fiscal do Trabalho e Ministério Público do Trabalho) se observou um padrão atenuado em relação à fiscalização do setor de teleatendimento, que evidenciou, apesar da quantidade significativa de trabalhadores atingidos, baixa frequência de fiscalizações e de procedimentos investigativos. De outro lado, quando efetivamente investigados ou autuados os empregadores do setor, foi possível observar uma seletividade temática em relação aos pontos da organização do trabalho e às ilegalidades que eram questionadas (o mais latente exemplo disso é a reduzida importância da discussão sobre a ilicitude da terceirização, no âmbito local, no marco temporal da pesquisa, bem como a inacessibilidade do debate sobre os impactos do trabalho sobre a subjetividade/saúde mental dos trabalhadores), bem como uma dilação temporal e uma pretensão condenatória (em valores monetários) incompatíveis com as velocidades das transações do capital nesse setor (que demarca a altíssima rotatividade no emprego) e com o porte econômico das empresas envolvidas.

Por outro lado, a instituição pública que age por provocação das demais e dos sujeitos trabalhadores individualmente considerados, qual seja o Poder Judiciário, revelou, nas decisões proferidas em casos de fiscalizações emblemáticas e nas principais ações civis públicas analisadas, decisões incompatíveis com a concretização do ideal de proteção constitucional ao trabalho, seja por flagrantemente validar práticas empresariais ilícitas e atribuir um *status* de subcidadania aos trabalhadores envolvidos, seja por dialogar com pressupostos neoliberais no sentido de que a ostensividade da regulação do emprego inviabilizaria atividades econômicas e corromperia o acesso à cidadania através do emprego. Essa mesma perspectiva aparece em decisões que, embora acolham as demandas formuladas,

limitam desproporcionalmente o valor das condenações impostas aos empregadores, desqualificando-se enquanto estímulos à adequação das condutas. Ainda, o tempo de dilação dos processos revelou-se como obstáculo a uma entrega eficiente da prestação jurisdicional, demonstrando a inaptidão das medidas adotadas para atingir o espaço-tempo do trabalho com uma perspectiva de proteção. Em todos os casos, a condição objetificada e emudecida dos trabalhadores envolvidos foi latente.

Ainda em relação à ação do Poder Judiciário, o volume de ações individuais e a tematização priorizada nessas demandas revela uma priorização da perspectiva patrimonialista do Direito do Trabalho aliada ao ajuizamento de questões extremas (assédio/doença). Essa perspectiva restritiva revelou a intangibilidade do cotidiano de violações aos direitos laborais extrapatrimoniais e o distanciamento da maior parte dos trabalhadores em relação a essa ação institucional.

É a ideia de falibilidade/ineficiência das instituições públicas na regulação social do trabalho, tal como desenhada constitucionalmente, que conduz o quarto capítulo à investigação a respeito dos mecanismos de resistência, individuais e coletivos, informais e institucionalizados, dos trabalhadores em face desse cenário de precariedade amplamente tolerado (na perspectiva pragmática da percepção dos trabalhadores) pelo Estado: numa perspectiva thompsoniana, se entende que o “vazio” da regulação estatal no espaço-tempo do trabalho não implica a inexistência de regulação alguma, mas sim a imposição do arbítrio do capital no espaço do trabalho, que, todavia, pelo caráter eminentemente dialético dessa relação, é enfrentado pelos trabalhadores, em suas possibilidades e ambiguidades, a partir de ações de resistência.

Daí porque se buscou atribuir significados e pensar nos diversos mecanismos informais de construção da solidariedade e de questionamento da ordem empresarial e de seus abusos, ainda que, dada a hipossuficiência dos sujeitos envolvidos e dada a falta de acúmulo e reflexão política sobre tais práticas, elas se esgotassem no momento concreto, ou se canalizassem por vias que margeiam a ilicitude. Também foi evidenciada a dificuldade de tradução das insurgências e insatisfações dos trabalhadores na linguagem do direito, bem como no distanciamento desses trabalhadores em relação à estrutura institucional de proteção ao trabalho cuja atuação depende de sua provocação.

A distância do sindicato em relação a essas práticas e a outros inconformismos da base reverbera a partir da investigação como resultado da burocratização da atuação sindical, do desafio de representação de categorias fragmentadas e do efetivo recuo das pautas e dos

discursos sindicais no contexto da racionalidade neoliberal. Foi possível observar também que esse padrão se reproduz no processo de negociação coletiva, com prevalência de discussões patrimoniais e de cláusulas concessivas de direito em relação aos aspectos mais relevantes da relação de trabalho.

Foi nesse contexto que se concluiu pelo isolamento dos trabalhadores no local de trabalho⁵⁸⁹, sobretudo no espaço-tempo da prestação de serviços, considerando a inatingibilidade desse espaço pelos entes estatais e também pela ação sindical institucionalizada.

As reflexões dessa pesquisa, que se situa no paradigma da centralidade do trabalho, caminham para o reconhecimento do espaço do trabalho, em sua riqueza dialética e em suas potencialidades produtivas e políticas, como um dos espaços cruciais para a experiência democrática. É a partir desse espaço que se desenvolve a vivência da cidadania, em suas múltiplas dimensões, determinando qualidades diversas de experiências laborais, sociais e políticas.

Os retratos precários de ambientes de trabalho para a juventude, como é o caso do grupo estudado na pesquisa, revelam perspectivas também precárias de cidadania para esses sujeitos no trabalho e para além dele, assim como experiências de participação política mitigadas.

A relevância do espaço do trabalho, com essa multiplicidade de sentidos, para a esfera da regulação permite lançar luzes sobre os impactos e o risco democrático do aprofundamento da esfera do mercado em detrimento da esfera democrática regida pelo direito e pela cidadania⁵⁹⁰. É que se a grande restrição do capitalismo à democracia sempre foi a restrição das conquistas democráticas à esfera das relações estatais, sem comunicação com a esfera produtiva, o que se observa com a razão neoliberal é justamente a colonização de cada vez mais esferas da vida (privada e pública) pela lógica intangível da esfera do mercado e da produção.

Assim é que espaços já alcançados pela democracia passam a ser regidos pelos desígnios da razão neoliberal (incluindo aqui instituições públicas de proteção ao trabalho e outros espaços de reivindicação da cidadania), implicando verdadeiro regresso democrático.

⁵⁸⁹ SANTOS, Boaventura de Sousa. *Pela mão de Alice: o social e o político na pós-modernidade*. São Paulo: Cortez, 2013.

⁵⁹⁰ WOOD, Ellen Mieksins. *Democracia contra capitalismo: a renovação do materialismo histórico*. São Paulo: Boitempo, 2011.

O impasse do Direito do Trabalho, sempre transferido para sua efetividade, reside, em grande medida, na dificuldade de seu controle democrático. Os riscos da pós-democracia, já aventados por Laval e Dardot⁵⁹¹, portanto, se confundem com os desafios já enfrentados pelo Direito do Trabalho, nos constantes ataques que vem sofrendo e, sobretudo, no seu efetivo regresso, notadamente quanto ao seu ideal de proteção. No Brasil, tal processo, acentuado nos anos de 2015 e 2016, tem como capítulo decisivo a edição da Lei nº 13.467/2017.

A disputa desse processo, que ademais se confunde com a disputa da regulação em sentido mais amplo, passa necessariamente por lançar o olhar seja das lutas políticas, da organização sindical, das instituições estatais e dos sujeitos que trabalham para o espaço de trabalho, como espaço que persiste central e concreto, a despeito das novas dinâmicas flexíveis e voláteis do capital. Trata-se de conceber, radicalmente, o espaço de trabalho como um espaço de cidadania, em todas suas dimensões.

Nessa esteira, no capítulo 5 foram problematizadas as concepções de cidadania subjacentes aos perfis de atuação das instituições estatais e também das organizações sindicais, com destacada percepção do apartamento das noções de cidadania social e política, bem como do apego a concepções subliminares de subcidadania⁵⁹². Igualmente as leituras atribuídas às condutas de resistência dos trabalhadores e sua depreciação enquanto atos de cidadania foram problematizadas à luz do pensamento thompsoniano e em atenção à perspectiva da afirmação dos trabalhadores que resistem como sujeitos políticos, em sua busca pela integração ao sujeito constitucional, nos termos descritos por Rosenfeld, bem como na busca de uma linguagem para expressar suas demandas de resposta à opressão.

As possibilidades e dificuldades da concretização da cidadania, portanto, são lidas como passos da disputa da integração da classe trabalhadora à própria dimensão do sujeito constitucional definido em 1988 e constantemente reconstruído a partir das novas conjecturas sociopolíticas e da própria dialética das relações de produção. Nesse sentido, a partir da metodologia de Rosenfeld⁵⁹³, a afirmação dessa cidadania se mostra deficitária se realizada a partir da negação de um passado de autoritarismo ou restrição de direitos, bem como incompleta a partir da perspectiva metafórica da cidadania regulada e da

⁵⁹¹ DARDOT, Pierre; LAVAL, Christian. *A nova razão do mundo: ensaio sobre a sociedade neoliberal*. São Paulo: Boitempo, 2016.

⁵⁹² SOUZA, Jessé. *A construção social da subcidadania: para uma sociologia política da modernidade periférica*. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2012.

⁵⁹³ ROSENFELD, Michel. *A identidade do sujeito constitucional*. Tradução: Menelick de Carvalho Netto. Belo Horizonte: Mandamentos, 2003.

ideia abstrata de regulação estatal, se completando, de forma viva, a partir da concepção dialética e subjetivamente alargada de regulação, única apta a, senão concretizar, ao menos disputar, em conteúdo, o horizonte de proteção ao trabalho digno⁵⁹⁴ estabelecido em 1988.

A tese ora defendida, a partir do mapeamento das fragilidades e contradições dos processos de regulação social do trabalho sob o paradigma constitucional, consistiu em propor, com respaldo em estudo de caso do setor de teletendimento em Salvador, uma nova compreensão do sistema de regulação social do trabalho, por meio de uma releitura de seus sujeitos e objeto, concernidos ao paradigma constitucional do Estado Democrático de Direito e sob o prisma da ideia de cidadania.

O enfrentamento da problemática da dialética da regulação, especificamente em relação ao trabalho em *telemarketing* na Região Metropolitana de Salvador, e mediante um alargamento do olhar quanto aos sujeitos dessa disputa de sentidos e de efeitos para normatividade constitucional do trabalho, recoloca o local de trabalho e o espaço privado da produção como relevantes trincheiras de enfrentamento da racionalidade neoliberal e, em contraposição insurgente, de afirmação da cidadania enquanto pilar constitucional.

⁵⁹⁴DELGADO, Gabriela Neves. *Direito fundamental ao trabalho digno*. São Paulo: LTr, 2006.

REFERÊNCIAS

AGLIETTA, Michel. *Regulation y crisis del capitalismo: la experiencia de los Estados Unidos*. Madrid, Espanha: Siglo XXI editores, 1991.

ALMEIDA FILHO, Niemeyer; PAULANI, Leda Maria. Regulação social e acumulação por espoliação – reflexão sobre a essencialidade das teses da financeirização e da natureza do Estado na caracterização do capitalismo contemporâneo. *Economia e Sociedade*, [S.l.], v. 20, n. 2, p. 243-272, jan. 2016. ISSN 1982-3533. Disponível em: <<http://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/ecos/article/view/8642348>>. Acesso em: 28 fev. 2017.

ALMEIDA, Marina Castro de. *Em outro ponto da rede: desenvolvimento geográfico desigual e o “vaivém” do capital nas operações de contact center*. Tese de doutorado defendida perante o Programa de Pós-Graduação em Geografia Humana – Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas da USP. São Paulo, 2013 (206 pg).

ALVES, Giovanni. *O novo (e precário) mundo do trabalho: Reestruturação produtiva e crise do sindicalismo*. São Paulo: Editora Boitempo, 2000.

_____. *Trabalho e Subjetividade: o espírito do toyotismo na era do capitalismo manipulatório*. São Paulo: Editora Boitempo, 2011.

_____. *Dimensões da precarização do trabalho: ensaios de sociologia do trabalho*. Bauru: Canal 6, 2013.

ALVES, Raíssa Roussenq. *Entre o silêncio e a negação: uma análise da CPI do trabalho escravo a ótica do trabalho “livre” da população negra*. Dissertação de Mestrado defendida perante o Programa de Pós-graduação em Direito da Universidade de Brasília. Orientação: Gabriela Neves Delgado. 2017.

ANTUNES, Ricardo. *Os sentidos do trabalho: ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho*. São Paulo: Editora Boitempo, 1999.

_____. (Org). *Riqueza e Miséria do trabalho no Brasil*. São Paulo: Editora Boitempo, 2006.

_____. *Adeus ao trabalho?* Ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade no mundo do trabalho. São Paulo: Editora Cortez, 2010.

_____. (Org.) *A dialética do trabalho*. Volume II. São Paulo: Ed. Expressão Popular, 2013.

ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy (Orgs). *Infoproletários*. São Paulo: Editora Boitempo, 2009.

ANTUNES, Ricardo; SILVA, Maria A. Moraes (Orgs). *O avesso do trabalho*. São Paulo: Ed. Expressão Popular, 2010.

ARAÚJO, Adriane Reis de. *O assédio moral organizacional*. São Paulo: LTr, 2012.

BARDIN, Laurence. *Análise de Conteúdo*. Trad. Luís Antero Reto, Augusto Pinheiro. São Paulo: Edições 70, 2011.

BARRETO, M. *Uma jornada de humilhações*. São Paulo: Fapesp; PUC, 2000.

BARROS, Alice Monteiro de. *Curso de Direito do Trabalho*. 5ª Edição. São Paulo: LTr, 2009.

BAYLOS, Antonio. *Direito do trabalho: modelo para armar*. São Paulo: LTr, 1999.

BELLUZO, Luiz Gonzaga de Mello. Estado, o direito e o mercado. In: *Direito: teoria e experiência: estudos em homenagem a Eros Roberto Grau*. São Paulo : Malheiros, 2013, v. 1, p. 254-260.

BENDASSOLLI, Pedro Fernando; SOBOLL, Lis Andrea Pereira. Clínicas do trabalho: filiações, premissas e desafios. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, São Paulo, v. 14, n. 1, p. 59-72, jun.2011. Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S151637172011000100006&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em 3/8/2017, 11h33min.

BENEVIDES, Maria Victoria de Mesquita. Cidadania e democracia. *Lua Nova* [online]. 1994, n.33, pp.5-16. ISSN 0102-6445. <http://dx.doi.org/10.1590/S0102-64451994000200002>.

BERNARDO, João. *A economia dos conflitos sociais*. São Paulo: Expressão Popular, 2009.

BIAVASCHI, Magda Barros. *O direito do trabalho no Brasil – 1930 a 1942: a construção do sujeito de direitos trabalhistas*. São Paulo: LTr: JUTRA – Associação Luso-Brasileira de Juristas do Trabalho, 2007.

BOLTANSKI, Luc; CHIAPELLO, Ève. *O novo espírito do capitalismo*. São Paulo: Editora WMF Martins Fontes, 2009.

BONFIM, Ana Soraya Vilasbôas. *Entre a voz e o ouvido: o trabalho emocional e os impactos para a saúde dos trabalhadores do teleatendimento/telemarketing em Salvador*. Dissertação de Mestrado - Programa de Pós-Graduação da FFCH da UFBA. Salvador, 2009.

BORBA, Inajá Oliveira de. *Teleoperadores: onde lhes dói? Estudo comparativo entre os dados disponíveis na literatura especializada sobre suas queixas e o objeto de ações trabalhistas ajuizadas por empregados*. In: HORN, Carlos Henrique; COTANDA, Fernando Coutinho (Orgs.). *Relações de trabalho no mundo contemporâneo: ensaios multidisciplinares*. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2011. pp. 557-582.

BORGES, Lara Parreira Faria. *Espiando por detrás da persiana: um olhar sobre a discriminação traduzida em assédio moral organizacional contra mulheres*. São Paulo: LTr, 2015.

BOURDIEU, Pierre. *Contrafogos*. Rio de Janeiro: Zahar, 1998.

BOYER, Robert. *A teoria da regulação: uma análise crítica*. São Paulo: Ed. Nobel, 1990.

BRAGA, Ruy. *A nostalgia do fordismo: modernização e crise na teoria da sociedade salarial*. São Paulo, Xamã, 2003.

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

_____. *A vingança de Braverman: o infortaylorismo como contratempo*. In: ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy (orgs.). *Infoproletários*. São Paulo: Editora Boitempo, 2009.

_____. *A rebeldia do precariado: trabalho e neoliberalismo no sul global*. São Paulo: Boitempo, 2017.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. *Acesso à Justiça*. Porto Alegre: Fabris, 2002.

CARDOSO, Adalberto Moreira. *A construção da sociedade do trabalho no Brasil: uma investigação sobre a persistência secular das desigualdades*. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2010.

CARDOSO, Adalberto; LAGE, Telma. *As normas e os fatos: desenho e efetividade das instituições de regulação do mercado de trabalho no Brasil*. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2007.

CARVALHO, Augusto César Leite de; ARRUDA, Kátia Magalhães; DELGADO, Mauricio Godinho. A Súmula nº 277 e a defesa da constituição. *Revista do Tribunal Superior do Trabalho*, São Paulo, v. 78, n. 4, p. 33-52, out./dez. 2012.

CARVALHO, Augusto César Leite de; CORREA, Lélío Bentes; MELLO FILHO, Luiz Philippe Vieira de. *A caminho de um novo e desnecessário direito do trabalho*. 2017. Disponível em: https://anamatra.jusbrasil.com.br/noticias/400490490/artigo-dos-ministros-do-tst-fala-da-regulacao-do-direito-do-trabalho-frente-a-negociacao-coletiva?ref=topic_feed.

Acesso em 25/11/2016, 11h28.

CARVALHO, José Murilo de. *Cidadania no Brasil: o longo caminho*. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2012.

CARVALHO NETTO, Menelick de. Apresentação. In: ROSENFELD, Michel. *A identidade do sujeito constitucional*. Tradução: Menelick de Carvalho Netto. Belo Horizonte: Mandamentos, 2003.

_____. A hermenêutica constitucional e os desafios postos aos direitos fundamentais. In: José Adércio Leite Sampaio (org.). *Jurisdição Constitucional e os Direitos Fundamentais*. Belo Horizonte: Del Rey, 2003.

CASTEL, Robert. *As metamorfoses da questão social*. Rio de Janeiro: Vozes, 1998.

CAVAIGNAC, Mônica Duarte. *Relações de trabalho e relações no trabalho na lógica capitalista contemporânea: um olhar sobre atendentes do call center de uma empresa de telecomunicações*. 2010. 327f. – Tese (Doutorado) – Universidade Federal do Ceará, Programa de Pós-graduação em Sociologia, Fortaleza (CE), 2010.

CAVALCANTE, Sávio. *Sindicalismo e Privatização das telecomunicações no Brasil*. São Paulo: Expressão Popular, 2009. p. 101.

CHAUÍ, Marilena. *Conformismo e resistência: aspectos da cultura popular no Brasil*. São Paulo: Editora Fundação Perseu Abramo, 2014.

_____. *Cultura e democracia*. *Crítica y Emancipación*, (1): 53-76, junio 2008.

_____. *Cultura e democracia: o discurso competente e outras falas*. São Paulo, Editora Cortez, 2011.

COCCO, Giuseppe. *Trabalho e Cidadania: produção e direitos na crise do capitalismo global*. São Paulo: Cortez, 2012.

COMMAILLE, Jacques. O Modelo de Janus da regulação jurídica. O carácter revelador das transformações do estatuto político da justiça. *Revista Crítica de Ciências Sociais*, 87, Dezembro 2009: 95-119.

COUTINHO, Grijalbo Fernandes. *Terceirização: máquina de moer gente trabalhadora*. São Paulo: LTr, 2015.

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

DARDOT, Pierre; LAVAL, Christian. *A nova razão do mundo: ensaio sobre a sociedade neoliberal*. São Paulo: Boitempo, 2016.

DAVIS, Angela. *Mulheres, raça e classe*. São Paulo: Boitempo, 2016.

DEJOURS, Christophe. *A banalização da injustiça social*. Rio de Janeiro: Editora Fundação Getúlio Vargas, 2006.

_____. *Trabalho vivo: Trabalho e emancipação*. V. 2. Brasília: Editora Paralelo 15, 2012.

DELGADO, Gabriela Neves. *Direito fundamental ao trabalho digno*. São Paulo: LTr, 2006.

DELGADO, Gabriela Neves; DUTRA, Renata Queiroz. Obrigações constitucionais extrapatrimoniais das empresas prestadoras e tomadoras de serviços nas relações de trabalho

terceirizadas. *Revista Síntese Trabalhista e Previdenciária*, São Paulo: IOB, v. 24, n. 293, (nov. 2013), p.74-99, ISSN: 1809-757X.

DELGADO, Gabriela. PEREIRA, Ricardo (Orgs.). *Trabalho, Constituição e Cidadania*. São Paulo: LTr, 2014.

DELGADO, Gabriela Neves; AMORIM, Helder. *Os limites constitucionais da terceirização*. São Paulo: LTr, 2014.

DELGADO, Lucília de Almeida Neves. *História Oral: memória, tempo e identidades*. Belo Horizonte: Autêntica, 2010.

DELGADO, Maurício Godinho. *Capitalismo, Trabalho e Emprego*. São Paulo: LTR, 2006.

_____. *Curso de Direito do Trabalho*. São Paulo: LTr, 2014.

_____. Relação de emprego e relações de trabalho: a retomada expansionista do direito trabalhista. In SENA, Adriana Goulart de; DELGADO, Gabriela Neves; NUNES, Raquel Portugal (coord.). *Dignidade humana e inclusão social: para a efetividade do direito do trabalho no Brasil*. São Paulo: LTR, 2010.

_____. Democracia, Cidadania e Trabalho. In: DELGADO, Maurício Godinho; DELGADO, Gabriela Neves. *Constituição da República e Direitos fundamentais: dignidade da pessoa humana, justiça social e direito do trabalho*. São Paulo: LTr, 2012.

DELGADO, Maurício Godinho; DELGADO, Gabriela Neves. *A reforma trabalhista no Brasil com os comentários à Lei nº 13.467/2017*. São Paulo: LTr, 2017 (no prelo).

DRUCK, Maria da Graça. *Terceirização: (des)fordizando a fábrica*. São Paulo: Boitempo, 1999.

_____. A teoria da regulação transforma-se em “técnica de regulação” em tempos neoliberais?. In *Revista Brasileira de Ciências Sociais*, vol. 20, n. 57, pp. 180-185. Disponível em <http://www.scielo.br/pdf/rbcsoc/v20n57/a11v2057>. Acesso em 28/2/2017, 8h37min.

_____, Terceirização e precarização: o binômio anti-social em indústrias. In DRUCK, G. FRANCO, T (orgs.). *Perda da razão social do trabalho*. São Paulo: Boitempo, 2007.

_____. Trabalho, precarização e resistências: novos e velhos desafios? *Cadernos CRH*, Salvador, vol. 24, n. spe 01, p. 37-57, 2011.

DRUCK, G. FRANCO, T (Orgs.). *Perda da razão social do trabalho*. São Paulo: Boitempo, 2007.

DRUCK, Graça; BATISTA, Jair. Precarização, Terceirização e ação sindical. In: DELGADO, Gabriela. PEREIRA, Ricardo (Orgs.). *Trabalho, Constituição e Cidadania*. São Paulo: LTr, 2014.

DUBAR, Claude. *Agente, ator, sujeito e autor: do semelhante ao mesmo*. Disponível em <http://www.uff.br/observatoriojovem/sites/default/files/documentos/dubarclaude-agenteatorsujeitoautor-atoragenteautordosemelhanteaomesmo2004.pdf> Acesso em 22/11/2017, 16h27min.

DUTRA, Renata Queiroz. Direitos fundamentais sociais à afirmação da identidade e à proteção da subjetividade no trabalho. *Revista do Tribunal Superior do Trabalho*, vol. 78, nº4, out/dez 2012. p 256-287.

_____. *Do outro lado da linha: poder judiciário, regulação e adoecimento dos trabalhadores em call centers*. São Paulo: LTr, 2014.

_____. Um golpe contra o futuro? In: RAMOS FILHO, Wilson *et ali* (Org.). *A classe trabalhadora e a resistência ao golpe de 2016*. Bauru, SP: Canal 6 Editora, 2016, pp. 381-386.

_____. Call centers no brasil: uma vitrine do mundo do trabalho após eventual aprovação do PLC nº 30/2015. In: Marilane Oliveria Teixeira; Helio Rodrigues de Andrade; Elaine Dávila Coelho. (Org.). *Precarização e terceirização: faces da mesma realidade*. 1ed.São Paulo: Sindicato dos Químicos, 2016, v. 1, p. 69-90.

DUTRA, Renata Queiroz; RAMOS, Gabriel Oliveira. Tendências desmobilizadoras oriundas da terceirização e da precarização trabalhistas: reflexos na atuação sindical. In: DELGADO,

Gabriela Neves; PEREIRA, Ricardo Macedo de Brito (org.). *Trabalho, Constituição e Cidadania: a dimensão coletiva dos direitos sociais trabalhistas*. São Paulo: Ltr, 2014.

ENGELS, Friedrich. *A situação da classe trabalhadora na Inglaterra*. São Paulo: Boitempo, 2008.

ESTEVES, Juliana Teixeira; CASTILHO, Larissa Ximenes de. O direito trabalho na Categoria de Direito Humano Fundamental e a efetividade do princípio da proteção social: as práticas organizacionais e gerencialistas dos call centers e os rituais do sofrimento dos operadores de telemarketing. *Revista de Direito do Trabalho*. vol. 162. ano 41. p. 289-313. São Paulo: Ed. RT, mar.-abr. 2015.

FARIA, José Eduardo. O Desafio do Judiciário. *Revista USP*, Dossiê Judiciário, nº 21, 1994.

_____. O sistema brasileiro de Justiça: experiência recente e futuros desafios. *Estud. av.*, São Paulo, v. 18, n. 51, p. 103-125, Aug. 2004.

FERREIRA SOBRINHO, José Wilson. Assédio sexual e justa causa. In *repertório IOB de Jurisprudência*. São Paulo: IOB, fev./1996, n. 4, p. 62.

FIGUEIREDO, Fernanda dos Santos. Representatividade sindical e gênero: estudo sobre a observância das demandas das teleatendentes nas negociações coletivas do SINTTEL-BA entre 2007 e 2016. Monografia de Conclusão de Curso. Faculdade de Direito da Universidade Federal da Bahia, 2017.

FILGUEIRAS, Vitor. *Estado e direito do trabalho no Brasil: regulação do emprego entre 1988 e 2008*. (Tese de Doutorado). Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas da UFBA. Orientadora: Graça Druck. 2012.

FILGUEIRAS, Vitor; DUTRA, Renata. *O Supremo e a repercussão geral no caso de terceirização de atividade-fim de empresas de telecomunicações: o que está em jogo?*. *Revista Eletrônica - Tribunal Regional do Trabalho do Paraná*, v. 4, p. 123-135, 2014.

FRANCO, Tânia; DRUCK, Graça; SELIGMANN-SILVA, Edith. As novas relações de trabalho, o desgaste mental do trabalhador e os transtornos mentais no trabalho precarizado. *Rev. bras. saúde ocup.* [online]. 2010, vol.35, n.122, pp.229-248.

FREITAS, Taís Viudes. *Entre o tempo da produção econômica e a reprodução social: a vida das teleoperadoras*. 2010. Dissertação (Mestrado em Sociologia). Universidade Estadual de Campinas - UNICAMP, Campinas, 2010.

_____. A quem serve a disponibilidade das mulheres? Relações entre gênero, trabalho e família. Tese de Doutorado. Instituto de Filosofia e Ciências Sociais da Universidade de Campinas – UNICAMP. Campinas, 2016 (327 pags).

FRENCH, French, John D. *Afogados em leis: a CLT e a cultura política dos trabalhadores brasileiros* / John D. French; tradução: Paulo Fontes. São Paulo: Fundação Perseu Abramo, 2002.

GAULEJAC, Vincent de. *A gestão como doença social*. Aparecida – SP: Editora idéia e letras, 2007.

GODINHO, Tatau. Ação afirmativa no partido dos trabalhadores. In: *Revista de Estudos Feministas*. Ano 4, 1º sem/1996, pp. 148-157.

GOMES, Ângela de Castro. *A invenção do Trabalhismo*. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2005.

GOMES, Ângela de Castro; e SILVA, Fernando Teixeira da. *A justiça do trabalho e sua história: os direitos dos trabalhadores no Brasil*. Campinas: Editora da Unicamp, 2013.

GRAMSCI, Antonio. *Americanismo e fordismo*. São Paulo: Hedra, 2008.

GUIMARÃES, Sônia. As telecomunicações no Brasil após a privatização. In: PICCININI, Valmiria Carolina [et al] (org.). *O mosaico do trabalho na sociedade contemporânea*. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2006.

HABERMAS, Jurgen. *Direito e democracia: entre facticidade e validade*. Vol. II. Rio de Janeiro: Ed. Tempo Brasileiro, 2011.

HARVEY, David. *A Condição Pós-Moderna*. São Paulo: Editora Loyola, 2003.

HILLESHEIM, Jaime. *Conciliação trabalhista: ofensiva sobre os direitos dos trabalhadores na periferia do capitalismo*. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2016.

HIRATA, Helena. Gênero, classe e raça Interseccionalidade e consubstancialidade das relações sociais. *Tempo Social*, São Paulo, v. 26, n. 1, p. 61-73, june 2014. ISSN 1809-4554. Disponível em: <<http://www.revistas.usp.br/ts/article/view/84979/87743>>. Acesso em: 02 aug. 2017. doi:<http://dx.doi.org/10.1590>)

HIRIGOYEN, Marie France. *Mal-estar no trabalho: redefinindo o assédio moral*. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2012.

HOLSTON, James. *Cidadania Insurgente: disjunções da democracia e da modernidade no Brasil*. São Paulo: Companhia das Letras, 2013.

HORN, Carlos Henrique; COTANDA, Fernando Coutinho (Orgs.). *Relações de trabalho no mundo contemporâneo: ensaios multidisciplinares*. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2011.

IRIGARAY, Hélio Arthur R. Travestis e transexuais no mundo do trabalho. In: FREITAS, Maria Ester de; DANTAS, Marcelo (Orgs.). *Diversidade sexual no trabalho*. São Paulo: Cengage Learnig, 2012, pp. 121-147.

KERGOAT, D. Dinâmica e consubstancialidade das relações sociais. *Novos estudos – CEBRAP*, n.86, 2010, pp. 93-103.

KREIN, José Dari. *Debates contemporâneos: economia social e do trabalho, 8: as relações de trabalho na era do neoliberalismo no Brasil*. São Paulo: LTr, 2013.

KREIN, José Dari y DE BARROS BIAVASCHI, Magda. Brasil: os movimentos contraditórios da regulação do trabalho dos anos 2000. In: *CDC [online]*. 2015, vol.32, n.89, pp. 47-82. ISSN 2443-468X

KREIN, José Dari; CARDOSO JR, José Celso Pereira; BIAVASCHI, Magda Barros; TEIXEIRA, Marilane Oliveira (ORGS.). *Regulação do Trabalho e Instituições Públicas*. São Paulo: Editora Fundação Perseu Abramo, 2013.

LOPES, Ana Frazão de Azevedo. *Empresa e Sociedade: função social e abuso de poder econômico*. São Paulo: Quartier Latin, 2006.

LOURENÇO FILHO, Ricardo. *Liberdade Sindical: percursos e desafios na história constitucional brasileira*. 1º. ed. São Paulo: LTr, 2011.

LYRA FILHO, Roberto. *Direito do Capital e Direito do Trabalho*. Porto Alegre: Sérgio Antonio Fabris Editor, 1982.

MARCELINO, Paula Regina Pereira. *Trabalhadores terceirizados e luta sindical*. Curitiba: Appris, 2013

MARTINS, Milena Pinheiro; ALVES, Raíssa Roussenq. Em busca da participação igualitária: a implementação das cotas de gênero nas eleições sindicais e o exemplo da CUT. In: DELGADO, Gabriela Neves; PEREIRA, Ricardo Macedo de Brito (org.). *Trabalho, Constituição e Cidadania: a dimensão coletiva dos direitos sociais trabalhistas*. São Paulo: Ltr, 2014, pp. 298-313.

MARX, Karl. *Manuscritos econômico-filosóficos*. São Paulo: Boitempo, 2010.

_____. *O capital: crítica da economia política: Livro I: o processo de produção do capital*. São Paulo: Boitempo, 2013.

MASCARO, Alysson Leandro. *Estado e forma política*. São Paulo: Boitempo, 2013.

MATTOS, Marcelo Badaró. E. P. Thompson no Brasil. In *Revista Outubro*, Edição 14, fevereiro/2006, p. 81-110.

_____. *Trabalhadores e sindicatos no Brasil*. São Paulo: Expressão Popular, 2009.

MCCHESENEY, Robert W. Introdução. In: CHOMSKY, Noam. *O Lucro ou as Pessoas? Neoliberalismo e Ordem Global*. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2006.

MELLO FILHO, Luiz Philippe Vieira de; DUTRA, Renata Queiroz. Centralidade da pessoa humana na constituição versus centralidade do cidadão trabalhador: o desafio de reler o trabalho a partir da Constituição Federal de 1988. In: SARLET, Ingo Wolfgang; FRAZÃO, Ana de Oliveira; MELLO FILHO, Luiz Philippe Vieira de (orgs.) *Diálogos entre o direito do trabalho e o direito constitucional*. São Paulo: Saraiva, 2013.

MENDES, Marcus Menezes Barberino. *Justiça do trabalho e mercado de trabalho: interação entre poder judiciário e a regulação do trabalho no Brasil*. São Paulo: LTr, 2007.

MINAYO, Maria Cecília de Souza *et al* (Orgs). *Pesquisa Social: Teoria, Método e Criatividade*. Petrópolis: Editora Vozes, 2015.

MORAES, Ana Carmem Navarro de. A infoproletarização na Paraíba - Resistências e Ação Sindical diante das Reconfigurações Espaciais das Centrais de Teleatividades. Anais do XIV Encontro Nacional da Associação Brasileira de Estudos do Trabalho – ABET. GT5 – Reconfigurações do trabalho. Campinas, 2015. Disponível em: <http://abet2015.com.br/wp-content/uploads/2015/09/ANA-CARMEN-NAVARRO-DE-MORAES.pdf> Acesso em 1/10/2017, 17h05min.

NEVES, Lucília de Almeida. Cidadania: Dilemas e perspectivas na República Brasileira. In: *Revista Tempo*. Rio de Janeiro, Vol. 4, 1997, pp. 80-102.

NEVES, Sylvia Malatesta das. Reestruturação Produtiva, reorganização da força de trabalho e desenvolvimento tecnológico no capitalismo contemporâneo: desafios ao direito do trabalho. In: RAMOS FILHO, Wilson. *Trabalho e regulação: as lutas sociais e as condições materiais da democracia*. Volume 1. Belo Horizonte: Editora Fórum, 2012.

NOGUEIRA, Cláudia Mazzei. O trabalho duplicado: a divisão sexual no trabalho e na reprodução: um estudo das trabalhadoras de telemarketing. São Paulo: Expressão Popular, 2006.

_____. A feminização do mundo do trabalho: entre a emancipação e a precarização. In: ANTUNES, Ricardo; SILVA, Maria A. Moraes (orgs). *O avesso do trabalho*. São Paulo: Ed. Expressão Popular, 2010.

OLIVEIRA, Francisco de. *Crítica à razão dualista: o ornitorrinco*. São Paulo: Boitempo, 2013.

OLIVEIRA, Luiz Paulo Jesus de. *Filhos da precarização social do trabalho no Brasil: um estudo de caso sobre a juventude trabalhadora nos anos 2000* - Tese de Doutorado defendida perante o Programa de Pós-Graduação da Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas da UFBA. Salvador, 2013.

OLIVEIRA, Roberto Vêras de. Novo padrão de relações de trabalho e de ação sindical no setor de telecomunicações brasileiro: contribuição ao debate a partir do caso da Paraíba. In: *Revista Política e Sociedade*, vol. 10, n. 18, abr/2011, pp. 271-299.

OLIVEIRA, Sirlei Marcia de. Os trabalhadores das Centrais de Teleatividades no Brasil: da ilusão à exploração. In: ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy (orgs). *Infoproletários*. São Paulo: Editora Boitempo, 2009.

PAIXÃO, Cristiano; LOURENÇO FILHO, Ricardo. Impactos da terceirização no mundo do trabalho: tempo, espaço e subjetividade. In: *Revista do Tribunal Superior do Trabalho*. vol. 80, nº 3, jul/set 2014, p. 58-74.

PERELMAN, Michael. *The invisible handcuffs: how market tyranny stifles the economy by stunting workers*. New York: Monthly Review Press, 2011.

PESSANHA, Elina; NORONHA, Eduardo. A Complexidade da normatização do trabalho no Brasil. In: KREIN, José Dari; CARDOSO JR, José Celso Pereira; BIAVASCHI, Magda Barros; TEIXEIRA, Marilane Oliveira (ORGS.). *Regulação do Trabalho e Instituições Públicas*. São Paulo: Editora Fundação Perseu Abramo, 2013.

POCHMANN, Márcio. *Nova classe média? O trabalho na base da pirâmide social brasileira*. São Paulo: Boitempo, 2012.

POLANYI, Karl. *A grande transformação: as origens de nossa época*. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011.

PORTO, Lorena Vasconcelos. *A subordinação no contrato de trabalho: uma releitura necessária*. São Paulo: LTr, 2009.

PORTO, Noemia. Sofrimento banalizado em “Carne e Osso”: o direito a qual proteção fundamental? In: *Revista do Tribunal Superior do Trabalho*, Brasília, vol. 78, nº. 3, jul/set 2012, p. 221- 239.

POUTLANZAS, Nicos. *O Estado, o poder, o socialismo*. Rio de Janeiro: Edições Graal, 1980.

QUEIROZ, Maria Isaura Pereira de. *Variações sobre a técnica de gravador no registro da informação viva*. São Paulo: T.A. Queiroz Editor, 1991.

RAMALHO, José Ricardo; SANTANA, Marco Aurélio (orgs.). *Além da Fábrica: trabalhadores, sindicatos e a nova questão social*. São Paulo: Editora Boitempo, 2003.

RAMALHO, José Ricardo; SANTANA, Marco Aurélio. Trabalhadores, sindicatos e a nova questão social. In: RAMALHO, José Ricardo; SANTANA, Marco Aurélio (orgs.). *Além da Fábrica: trabalhadores, sindicatos e a nova questão social*. São Paulo: Editora Boitempo, 2003.

RAMOS FILHO, Wilson. A conciliação como obsessão no capitalismo descomplexado. In: GUNTHER, Luiz Eduardo; PIMPÃO, Rosemarie Diedrichs (Coords.) *Conciliação: um caminho para a paz social*. Curitiba; Juruá, 2013, p. 69-96.

RAMOS FILHO, Wilson *et ali* (Org.). *A classe trabalhadora e a resistência ao golpe de 2016*. Bauru, SP: Canal 6 Editora, 2016.

ROSENFELD, Michel. *A identidade do sujeito constitucional*. Tradução: Menelick de Carvalho Netto. Belo Horizonte: Mandamentos, 2003.

ROSENFELD, Cinara Lerrer. A identidade no trabalho em call centers: a identidade provisória. In: ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy (orgs.). *Infoproletários*. São Paulo: Editora Boitempo, 2009.

SANTOS, Boaventura de Sousa. *Pela mão de Alice: o social e o político na pós-modernidade*. São Paulo: Cortez, 2013.

SANTOS, Josiane Sores. *Questão social: particularidades no Brasil*. São Paulo: Cortez, 2012.

SANTOS, Wanderley Guilherme dos. *Cidadania e Justiça*. Rio de Janeiro: Campus, 1979.

_____. *A democracia impedida: o Brasil no século XXI*. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2017.

SARLET, Ingo Wolfgang; FRAZÃO, Ana de Oliveira; MELLO FILHO, Luiz Philippe Vieira de (orgs.) *Diálogos entre o direito do trabalho e o direito constitucional*. São Paulo: Saraiva, 2013.

SCHOLZE, Simone Henriqueta Cossetin. A retomada dos esforços de P&D nas telecomunicações brasileiras: uma perspectiva das teorias regulatórias. *Revista de Direito, Estado e Telecomunicações*, v. 5, n. 1, p. 107-134 (2013).

SENNETT, Richard. *A corrosão do caráter: o desaparecimento das virtudes com o novo capitalismo*. Rio de Janeiro: Bestbolso, 2012.

SEVERO, Valdete Souto. *Elementos para o uso transgressor do direito do trabalho: compreendendo as relações sociais de trabalho no Brasil e a função do direito diante das possibilidades de superação da forma capital*. São Paulo: LTr, 2016.

SILVA, Airton Marinho da. *A regulamentação das condições de trabalho no setor de teleatendimento no Brasil: necessidades e desafios*. (Dissertação de Mestrado). Programa de Pós Graduação em Saúde Pública da Faculdade de Medicina da UFMG. 2004.

SILVA, Sayonara Grillo C. L. da. Cidadania, Trabalho e Democracia: um dos percursos possíveis para uma difícil, mas necessária articulação na história. In: *Revista LTR*, vol. 71, novembro de 2007. pp. 1355-1365.

_____. *Relações coletivas de trabalho: configurações institucionais no Brasil contemporâneo*. São Paulo: LTr, 2008.

SILVA, Sayonara Grillo Coutinho Leonardo da.; HORN, Carlos Henrique. O princípio da proteção e a regulação não-mercantil do mercado e das relações de trabalho. *Revista de Direito do Trabalho (RDT)*, Editora Revista dos Tribunais, ano 34, vol. 32, out/dez de 2008, p. 185-205.

SILVA, Sayonara Grillo Coutinho Leonardo da; PALMISCIANO, Ana Luísa de Souza Correia de Melo. A terceirização sob o prisma do trabalho e do desenvolvimento social. *Revista do TST*, Brasília, vol. 80, nº 3, jul/set 2014

SOUSA JR, José Geraldo de. *Direito como liberdade: o direito achado na rua – experiências populares emancipatórias de criação do direito*. Tese de Doutorado defendida perante o Programa de Pós-Graduação em Direito da Universidade de Brasília. 2008.

SOUSA, Nair Heloísa Bicalho de. Novos sujeitos sociais: a classe trabalhadora na cena histórica contemporânea. In: SOUSA JR, José Geraldo; AGUIAR, Roberto A. R. *Introdução crítica ao direito do trabalho*. Série “O direito achado na rua”, Volume 2. Brasília: Universidade de Brasília, 1993, pp. 53-61.

SOUTO MAIOR, Jorge Luís. “A CLT é velha”, publicado em 27/3/2017 no blog pessoal do autor. Disponível em: <http://www.jorgesoutomaior.com/blog/i-a-clt-e-velha>. Acesso em [23/5/2017](#), 18h12.

SOUZA, Ilan Fonseca de. *Efetividade dos termos de ajuste de conduta firmados pelo Ministério Público do Trabalho: uma análise empírica*. Dissertação de mestrado defendida perante o Programa de Pós-Graduação em Direito da UDF – 2016.163 f.

SOUZA, Jessé. *A construção social da subcidadania: para uma sociologia política da modernidade periférica*. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2012.

SOUZA, Jessé. *Os batalhadores brasileiros: nova classe média ou nova classe trabalhadora?* 2ª ed. rev. e ampl. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2012.

SOUZA-LOBO, Elizabeth. *A classe operária tem dois sexos: trabalho, dominação e resistência*. São Paulo: Editora Fundação Perseu Abramo, 2011.

TEIXEIRA, Marilane; LEONE, Eugênia. *As mulheres no mercado de trabalho e na organização sindical*. Trabalho apresentado no XVII Encontro Nacional de Estudos Populacionais, realizado em Caxambu - MG – Brasil, de 20 a 24 de setembro de 2010.

Disponível em: http://www.abep.nepo.unicamp.br/encontro2010/docs_pdf/tema_8/abep2010_2200.pdf
[Acesso em 4/8/2017](#), 11h18min

THOMPSON, E. P. *A miséria da teoria ou um planetário de erros: uma crítica ao pensamento de Althusser*. Rio de Janeiro: Zahar Editores, 1981.

_____. *Costumes em comum*. São Paulo: Companhia das Letras, 1998.

_____. *As peculiaridades dos ingleses e outros artigos*. Campinas: Editora da Unicamp, 2001.

_____. *A formação da classe operária inglesa*, volume I: a árvore da Liberdade. São Paulo: Paz e Terra, 2011.

_____. *A formação da classe operária inglesa*, volume II: a maldição de Adão. São Paulo: Paz e Terra, 2012.

_____. *A formação da classe operária inglesa*, volume III: a força dos trabalhadores. São Paulo: Paz e Terra, 2012.

TISESCU, Alessandra Devulsky da Silva. *Aglietta e a teoria da regulação: Direito e capitalismo*. Tese de doutorado defendida perante a Faculdade de Direito da USP. 2014. 167pags.

VASCONCELOS, Fernando Donato. Atuação do Ministério do Trabalho na fiscalização das condições de segurança e saúde dos trabalhadores, Brasil, 1996-2012. *Rev. bras. saúde ocup.* [online]. 2014, vol.39, n.129 [cited 2017-06-15], pp.86-100.

VENCO, Selma Borghi. *Telemarketing nos bancos: o emprego que desemprega*. Campinas, SP: Editora da Unicamp, 2003.

_____. *As engrenagens do telemarketing: vida e trabalho na contemporaneidade*. Campinas, SP: Arte Escrita, 2009.

_____. *Centrais de Teleatividades: o surgimento dos colarinhos furta-cores?* In: ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy (orgs). *Infoproletários*. São Paulo: Editora Boitempo, 2009.

_____. *Novos contornos da divisão internacional do trabalho: um jogo de xadrez no planeta?* In: ANTUNES, Ricardo (org.). *Riqueza e Miséria do Trabalho no Brasil III*. São Paulo: Boitempo, 2014.

VENCO, S. B; DUTRA, R. Q. *Trajatória de gestão e dominação nas centrais de teletendimento brasileiras: um estudo do caso da interdição da Contax S.A no Brasil*. In: *Anais do Encontro Nacional da ABET 2015*. Campinas, 2015. v. 10.

VIANA, Márcio Túlio. *Direito de resistência*. São Paulo: LTr, 1996.

_____. *Conflitos coletivos de trabalho*. In: *Revista do Tribunal Superior do Trabalho*. Brasília, vol. 66, nº 1, jan/mar de 2000, pp. 116-150.

_____. *Para entender a terceirização*. São Paulo: LTr, 2015.

WACQUANT, Loïc. *As prisões da miséria*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2001.

WANDELLI, Leonardo Vieira. A reconstrução normativa do direito fundamental ao trabalho. *Revista do Tribunal Superior do Trabalho*, vol. 79, nº4, out/dez 2013. p 95-122.

WOLFF, Simone; CAVALCANTE, Sávio. O mundo virtual e reificado das telecomunicações. In: ANTUNES, Ricardo (Org). *Riqueza e Miséria do trabalho no Brasil*. São Paulo: Editora Boitempo, 2006.

WOOD, Ellen Mieksins. *Democracia contra capitalismo: a renovação do materialismo histórico*. São Paulo: Boitempo, 2011.

Artigos de jornais

DESIDÉRIO, Mariana. Revista Exame, Editorial Abril, 26/10/2016. “É assim que se lida com um funcionário reclamão”. Disponível em: <http://exame.abril.com.br/pme/e-assim-que-se-lida-com-um-funcionario-reclamao/> Acesso em 13/6/2017, 14h58min.

El País, 29/4/2017. “*Greve geral: cidades esvaziadas e bombas em frente à casa de Temer*”. Disponível em: https://brasil.elpais.com/brasil/2017/04/28/politica/1493375909_677524.html Acesso em 3/8/2017, 11h09min.

FENATTEL. Boletim da FENATTEL. “É preciso regulamentar a profissão de teleoperador no Brasil”. Edição de 6/7/2016. Disponível em <http://www.fenattel.org.br/Imagem/exibirArquivo?filename=boletim%2Fmidia%2F89%2F5942.pdf>. Acesso em 2/6/2017, 18h22min.

FILGUEIRAS, Vitor; CAVALCANTE, Sávio. Terceirização: um problema conceitual e político. *Le Monde Diplomatique Brasil*, p. 26 - 27, 05 jan. 2015.

GONÇALVES, Mariana. The intercept Brasil, 17/11/2017. “*Supermercado Mundial, o menor direito trabalhista total*”. Disponível em: <https://theintercept.com/2017/11/17/mundial-greve-direitos-trabalhistas/>. Acesso em 22/11/2017, 13h22min.

KREIN, José Dari; FILGUEIRAS, Vitor. Precarização do trabalho e omissão ilegal do Estado. In *Jornal Brasil de fato*. Disponível em <http://www.brasildefato.com.br/node/29200>. Aceso em 5/9/2015, 17h36min.

MARQUES, Estela; RIBEIRO, Luana. Bahia Notícias (sítio virtual), 14/6/2017. “*Prefeitura quer ‘fulanizar’ prospecção: Atento vai gerar 3.000 novas vagas*”. Disponível em:

<http://www.bahianoticias.com.br/noticia/208559-prefeitura-quer-fulanizar-prospeccao-atento-vai-gerar-3-mil-novas-vagas.html> Acesso em 16/6/2017, 14h46min.

OJEDA, Igor. *Megaoperação do Ministério do Trabalho responsabiliza Oi, Vivo, Santander, Itaú, NET, Citibank e Bradesco por abusos trabalhistas contra 185 mil pessoas em sete estados*. Sítio virtual da ONG Repórter Brasil. Matéria veiculada em 23/12/2014. Disponível em <https://reporterbrasil.org.br/2014/12/teles-e-bancos-superexploram-operadores-de-telemarketing-aponta-fiscalizacao/> Acesso em 16/6/2017, 10h18min.

UOL (Sítio Virtual), 13/10/2013. “*Minuto do celular no Brasil é o mais caro do mundo*”. Disponível em: <http://www1.folha.uol.com.br/mercado/2013/10/1352956-minuto-do-celular-no-brasil-e-o-mais-carro-do-mundo.shtml>. Acesso em 15/10/2013, 8h39.

Outros documentos consultados

BRASIL, Ministério do Trabalho e Emprego. Documento público, Parte integrante do auto de infração nº 20.530.056-1 – Relatório final.

BRASIL, Ministério do Trabalho e Emprego. Documento público, Parte integrante do auto de infração nº 20.449.629-2 – Relatório final.

BRASIL, Ministério do Trabalho e Emprego. Documento público, Parte integrante do auto de infração nº 20.449.758-2 – Relatório final.

DIEESE-FENATTEL, “Rotatividade no teleatendimento”, elaborada e apresentada por José Silvestre Prado de Oliveira durante a mesa nacional de negociação sobre teleatendimento. MTE, Brasília, 2015 (mídia digital).

DIEESE. Balanço das negociações dos reajustes salariais do 1º semestre de 2016. Disponível em: <http://www.dieese.org.br/balancodosreajustes/2016/estPesq81balancoReajustes1semestre2016.pdf>. Acesso em 20/11/2016, 15h30.

IPEA. *Nota técnica nº 23: Análise da dinâmica de emprego setorial de 2014 a 2015* [Brunu Amorim e Carlos Henrique Corseuil]. Brasília, dezembro de 2016.

OIT, *World employment and social outlook 2015: The changing nature of jobs* / International Labour Office. – Geneva: ILO, 2015.

Sítios virtuais

Associação Brasileira de Telesserviços – ABT: <http://www.abt.org.br>

BRASIL. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE: <http://www.ibge.gov.br>

Portal da Indústria – Confederação Nacional da Indústria – CNI:
<http://www.portaldaindustria.com.br>

Sindicato Nacional dos Auditores Fiscais do Trabalho – SINAIT: <https://www.sinait.org.br>

Legislação consultada

BRASIL, Constituição Federal. Constituição da República Federativa do Brasil, promulgada em 05 de outubro de 1988.

BRASIL, Emenda Constitucional nº 8 de 1995 - Altera o inciso XI e a alínea "a" do inciso XII do art. 21 da Constituição Federal.

BRASIL, Emenda Constitucional nº 45 de 2004 - Altera dispositivos dos arts. 5º, 36, 52, 92, 93, 95, 98, 99, 102, 103, 104, 105, 107, 109, 111, 112, 114, 115, 125, 126, 127, 128, 129, 134 e 168 da Constituição Federal, e acrescenta os arts. 103-A, 103-B, 111-A e 130-A, e dá outras providências.

BRASIL, Emenda Constitucional nº 95, de 2016 - Altera o Ato das Disposições Constitucionais Transitórias, para instituir o Novo Regime Fiscal, e dá outras providências.

BRASIL, DECRETO-LEI nº 2.848, DE 7 DE DEZEMBRO DE 1940 - Código Penal.

BRASIL, Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943 – Aprova a Consolidação das Leis do Trabalho.

BRASIL, LEI Nº 605, DE 5 DE JANEIRO DE 1949. Repouso semanal remunerado e o pagamento de salário nos dias feriados civis e religiosos.

BRASIL, Lei nº 6.019/74 - Dispõe sobre o Trabalho Temporário nas Empresas Urbanas, e dá outras Providências.

BRASIL, Lei nº 8.078/90. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

BRASIL, Lei nº 8.213/91 - Dispõe sobre os Planos de Benefícios da Previdência Social e dá outras providências.

BRASIL, Lei nº 9.472/97 - Dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, a criação e funcionamento de um órgão regulador e outros aspectos institucionais, nos termos da Emenda Constitucional nº 8, de 1995.

BRASIL, LEI nº 10.406, DE 10 DE JANEIRO DE 2002. Institui o Código Civil.

BRASIL, LEI Nº 11.788, DE 25 DE SETEMBRO DE 2008 - Dispõe sobre o estágio de estudantes; altera a redação do art. 428 da Consolidação das Leis do Trabalho – CLT, aprovada pelo Decreto-Lei no 5.452, de 1o de maio de 1943, e a Lei no 9.394, de 20 de dezembro de 1996; revoga as Leis nos 6.494, de 7 de dezembro de 1977, e 8.859, de 23 de março de 1994, o parágrafo único do art. 82 da Lei no 9.394, de 20 de dezembro de 1996, e o art. 6o da Medida Provisória no 2.164-41, de 24 de agosto de 2001; e dá outras providências.

BRASIL, Lei nº 12.527/2011 - Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5o, no inciso II do § 3o do art. 37 e no § 2o do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei no 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei no 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei no 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.

BRASIL, Lei nº 13.429, DE 31 DE MARÇO DE 2017 - Altera dispositivos da Lei no 6.019, de 3 de janeiro de 1974, que dispõe sobre o trabalho temporário nas empresas urbanas e dá outras providências; e dispõe sobre as relações de trabalho na empresa de prestação de serviços a terceiros.

BRASIL, Lei nº 13.467, DE 13 DE JULHO DE 2017 - Altera a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), aprovada pelo Decreto-Lei no 5.452, de 1o de maio de 1943, e as Leis nos 6.019, de 3 de janeiro de 1974, 8.036, de 11 de maio de 1990, e 8.212, de 24 de julho de 1991, a fim de adequar a legislação às novas relações de trabalho

BRASIL, DECRETO Nº 27.048 DE 12 DE AGOSTO DE 1949. Aprova o regulamento da Lei nº 605, de 5 de janeiro de 1949, que dispõe sobre o repouso semanal remunerado e o pagamento de salário nos dias feriados civis e religiosos.

BRASIL, Decreto nº 6.523/2008.Regulamenta a Lei no 8.078, de 11 de setembro de 1990, para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC.

BRASIL, Ministério do Trabalho e Emprego – Norma Regulamentadora nº 17, Anexo II.

BRASIL, Ministério do Trabalho e Emprego – Norma Regulamentadora nº 4.

BRASIL, Ministério do Trabalho e Emprego – Norma Regulamentadora nº 5.

BRASIL, Ministério do Trabalho e Emprego – Norma Regulamentadora nº 6.

BRASIL, Ministério do Trabalho e Emprego – Norma Regulamentadora nº 7.

BRASIL, Ministério do Trabalho e Emprego – Norma Regulamentadora nº 9.

BRASIL, Ministério do Trabalho e Emprego – Norma Regulamentadora nº 24.

BRASIL, Ministério do Trabalho e Emprego – Norma Regulamentadora nº 28.

BRASIL, Projeto de Lei nº 4330/2004.

BRASIL, Projeto de Lei da Câmara nº 30/2014.

BRASIL, Projeto de Lei da Câmara nº 12/2016.

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO – Convenção nº 81. Incorporada ao ordenamento jurídico brasileiro por meio do Decreto Legislativo nº 41.721/1957, revigorado, após denúncia, pelo Decreto Legislativo nº 95.461/1987.

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO – Convenção nº 87. Não ratificada pelo Brasil.

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO – Convenção nº 158. Denunciada pelo Brasil em 1996, por meio Decreto nº 2.100/1996.

Jurisprudência e processos judiciais

BRASIL, SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL. ARE 791932. Rel. Min. Teori Zavascki. Decisão monocrática publicada no DJ de 24/9/2014.

BRASIL, SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL. ADI 1625. Julgamento pendente.

BRASIL. TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO. Processo nº TST-E-RR-134640-23.2008.5.03.0010, Data do Julgamento: 28/6/2011, SBDI-1, Rel. Min. Maria de Assis

Calsing; Subseção I Especializada em Dissídios Individuais. Data de Publicação: DEJT 10/8/2012.

BRASIL. TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO. Processo nº TST-E-ED-RR-2938-13.2010.5.12.0016. Data de Julgamento: 08/11/2012. Redator Ministro: José Roberto Freire Pimenta. Subseção I Especializada em Dissídios Individuais. Data de Publicação: DEJT26/03/2013.

BRASIL. TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO. SBDI-1. RR-356-84.2013.5.04.0007. Subseção I Especializada em Dissídios Individuais. Julgamento em 25/5/2017. Relator Ministro Walmir Oliveira da Costa. Acórdão publicado no DJ de 2/6/2017.

BRASIL. TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO. Súmula nº 256.

BRASIL. TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO. Súmula nº 277.

BRASIL. TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO. Súmula nº 331.

BRASIL. TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO. Súmula nº 429.

BRASIL. TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO. Súmula nº 451.

BRASIL. TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO. Orientação Jurisprudencial nº 130 da SBDI-1 do TST.

BRASIL. Tribunal Regional Federal da 5ª região. Processo nº 0802548-90.2015.4.05.8300.

BRASIL. Tribunal Regional do Trabalho da 1ª região. Mandado de Segurança nº 11416-11.2013.5.01.0016.

BRASIL. Tribunal Regional do Trabalho da 5ª região. Ação Civil Pública nº 703-2007.011.05.00-9.

BRASIL. Tribunal Regional do Trabalho da 5ª região. Ação Civil Pública nº 930-21.2011.5.05.0017.

BRASIL. Tribunal Regional do Trabalho da 5ª região. Ação Civil Pública nº 1115-30.2011.5.05.0191.

BRASIL. Tribunal Regional do Trabalho da 5ª região. Ação Civil Pública nº 499-80.2017.5.05.0015.

BRASIL. Tribunal Regional do Trabalho da 5ª região. Ação Civil Pública nº 849-53.2013.5.05.0033.

BRASIL. Tribunal Regional do Trabalho da 5ª região. Ação Civil Pública nº 223-18.2014.5.05.0027.

BRASIL. Tribunal Regional do Trabalho da 5ª região. Ação Civil Pública nº 64000-56.2009.5.05.0025.

BRASIL. Tribunal Regional do Trabalho da 5ª região. Ação Civil Pública nº 240-47.2014.5.05.0191.

BRASIL. Tribunal Regional do Trabalho da 5ª região. Ação Civil Pública nº 52-25.2017.5.05.0005.

BRASIL. Tribunal Regional do Trabalho da 5ª região. Ação Civil Pública nº 306.2008.001.5.05.00-0.

BRASIL. Tribunal Regional do Trabalho da 5ª região. Ação Civil Pública nº 1139-76.2010.5.05.0032.

BRASIL. Tribunal Regional do Trabalho da 6ª região. Mandado de Segurança nº 00854-20.2013.5.06.0010.

BRASIL. Tribunal Regional do Trabalho da 6ª região. Mandado de Segurança nº 0000995-18.2013.5.06.0017.

BRASIL. Tribunal Regional do Trabalho da 6ª região. Ação Civil Pública nº 0001075-10.2016.5.06.0006.

BRASIL. Tribunal Regional do Trabalho da 6ª região. Mandado de Segurança nº 77-52.2015.5.06.0014.

ANEXO I – ROTEIRO DE ENTREVISTAS COM OPERADORAS DE TELEATENDIMENTO

NOME	
DATA DE NASCIMENTO/IDADE	
SEXO	() FEMININO () MASCULINO
ESTADO CIVIL	() SOLTEIRA () CASADA/CONVIVENTE () SEPARADA
RAÇA	
POSSUI DEFICIÊNCIA? QUAL?	
RESIDÊNCIA? Própria? Alugada? De Parentes?	
Com quem reside?	
Escolaridade	
Primeiro emprego?	
Data de admissão	
Data de demissão	
Empresa	
Motivo da dispensa	
Profissão atual	
Remuneração média	
Renda familiar	
Sindicalizada?	() Sim () Não
1 – O que lhe fez procurar emprego em call center? Como foi o processo de recrutamento, seleção e admissão?	
2 – Esse foi o seu primeiro emprego? Se não, indique qual foi. Se sim, fale sobre essa experiência.	
3. – Você acumula esse trabalho com alguma outra atividade remunerada? Ou com estudo? Ou com trabalho doméstico? Fale sobre. 3.1 - (Se estudante) Qual o seu curso? Você acredita que sua condição como estudante lhe proporciona alguma vantagem no cargo que ocupa? Como é a conciliação do tempo?	
4 – Fale sobre o período de treinamento na empresa. //Os treinamentos ocorrem com frequência? // Saúde e segurança do trabalho são temas dos treinamentos?	
5 – Fale sobre a sua atividade no teleatendimento: rotina, atividades desempenhadas, local de trabalho, convivência.	
6 – Como é a relação entre operadores e supervisores? E entre os operadores?	
7 – Como é a relação entre operadores, gerentes e coordenadores?	
8 – Como se dá a cobrança de metas e resultados?	
9 – Como é a relação com os consumidores?	

10 – Fale sobre o tempo de trabalho, sobre o ritmo de trabalho e sobre as pausas. Você considera as pausas adequadas ao tempo de trabalho?
11 – Você já recebeu alguma punição disciplinar? Como foi a abordagem do(a) supervisor(a)? Comente.
12 - Você se sente estressado? // Seu trabalho é um fator de estresse?
13- Você está satisfeita com sua remuneração? E com a forma de pagamento? Você consegue alcançar benefícios com a remuneração variável?
14 – Quem é o seu empregador? Para quem você presta serviços? Fale sobre a relação com cada um deles.
15 - Quais eram as regras mais importantes a serem seguidas no seu ambiente de trabalho? Quais delas eram possíveis de punições?
16 - Fale sobre os principais pontos positivos e negativos do seu trabalho (materiais e subjetivos).
17 – Como você se sente em relação ao seu trabalho? Quais são seus projetos de futuro?
18 - O que você faz no seu tempo livre? // Como é a conciliação entre atividades domésticas e o trabalho?
19 - Você deseja permanecer nesse trabalho? Porque? (Caso já tenha saído) 19.1. Comente a forma e o motivo do desligamento. 19.2. Qual foi a sua reação ao desligamento? Qual a reação dos seus colegas de trabalho, amigos e familiares a esse desligamento?
20 – Você já apresentou atestados médicos ou sofreu algum afastamento previdenciário? // Isso gerou alguma consequência para você no trabalho?
21 - Você observou alguma alteração na sua saúde durante ou após o contrato de trabalho?
22– Você se sentiu lesado em seus direitos trabalhistas em alguma oportunidade? Como você reagiu?
23 – Você já se envolveu em alguma reivindicação dentro da empresa? Você avalia que existe solidariedade entre os teleoperadores?
24 – Qual a sua relação com o sindicato e o que você pensa a respeito das ações do Sindicato? Já participou de alguma greve ou manifestação?
25 – Você possui alguma reivindicação que deseje levar à Justiça do Trabalho ou a alguma instituição de defesa dos trabalhadores?

*Perguntas adicionais, condicionadas à concordância do entrevistado em falar sobre aspectos íntimos.

Qual a sua orientação sexual?
Você já foi assediado moral ou sexualmente no seu trabalho?

ANEXO II – ENTREVISTA COM SUPERVISORES/COORDENADORES

NOME	
DATA DE NASCIMENTO/IDADE	
SEXO	() FEMININO () MASCULINO
ESTADO CIVIL	() SOLTEIRA () CASADA/CONVIVENTE () SEPARADA
RAÇA	
POSSUI DEFICIÊNCIA? QUAL?	
RESIDÊNCIA? Própria? Alugada? De Parentes?	
Com quem reside?	
Escolaridade	
Primeiro emprego?	
Data de admissão	
Data de demissão	
Empresa	
Motivo da dispensa	
Profissão atual	
Remuneração média	
Renda familiar	
Sindicalizada?	() Sim () Não
1 – O que lhe fez procurar emprego em call center? Como foi o processo de recrutamento, seleção e admissão?	
2 – Esse foi o seu primeiro emprego? Se não, indique qual foi. Se sim, fale sobre essa experiência.	
3. – Você acumula esse trabalho com alguma outra atividade remunerada? Ou com estudo? Ou com trabalho doméstico? Fale sobre. 3.1 - (Se estudante) Qual o seu curso? Você acredita que sua condição como estudante lhe proporciona alguma vantagem no cargo que ocupa? Como é a conciliação do tempo?	
4 – Fale sobre o período de treinamento na empresa. //Os treinamentos ocorrem com frequência? // Saúde e segurança do trabalho são temas dos treinamentos?	
5 – Fale sobre a sua atividade no teleatendimento: rotina, atividades desempenhadas, local de trabalho, convivência.	
6 – Como é a relação entre operadores e supervisores? E entre os operadores?	
7 – Como é a relação entre operadores, gerentes e coordenadores?	
8 – Como se dá a cobrança de metas e resultados?	
9 – Como é a relação com os consumidores?	

10 – Fale sobre o tempo de trabalho, sobre o ritmo de trabalho e sobre as pausas. Você considera as pausas adequadas ao tempo de trabalho?
11 – Você já aplicou punições disciplinares? Quais critérios você utilizava?
12 - Você se sente estressado? // Seu trabalho é um fator de estresse?
13- Você está satisfeita com sua remuneração? E com a forma de pagamento? Você consegue alcançar benefícios com a remuneração variável?
14 – Quem é o seu empregador? Para quem você presta serviços? Fale sobre a relação com cada um deles.
15 - Quais eram as regras mais importantes a serem seguidas no seu ambiente de trabalho? Quais delas eram possíveis de punições?
16 - Fale sobre os principais pontos positivos e negativos do seu trabalho (materiais e subjetivos).
17 – Como você se sente em relação ao seu trabalho? Quais são seus projetos de futuro?
18 - O que você faz no seu tempo livre? // Como é a conciliação entre atividades domésticas e o trabalho?
19 - Você deseja permanecer nesse trabalho? Porque? (Caso já tenha saído) 19.1. Comente a forma e o motivo do desligamento. 19.2. Qual foi a sua reação ao desligamento? Qual a reação dos seus colegas de trabalho, amigos e familiares a esse desligamento?
20 – Você já apresentou atestados médicos ou sofreu algum afastamento previdenciário? // Isso gerou alguma consequência para você no trabalho?
21 - Você observou alguma alteração na sua saúde durante ou após o contrato de trabalho?
22– Você se sentiu lesado em seus direitos trabalhistas em alguma oportunidade? Como você reagiu?
23 – Você já se envolveu em alguma reivindicação dentro da empresa? Você avalia que existe solidariedade entre os teleoperadores?
24 – Qual a sua relação com o sindicato e o que você pensa a respeito das ações do Sindicato? Já participou de alguma greve ou manifestação?
25 – Você possui alguma reivindicação que deseje levar à Justiça do Trabalho ou a alguma instituição de defesa dos trabalhadores?

*Perguntas adicionais, condicionadas à concordância do entrevistado em falar sobre aspectos íntimos.

Qual a sua orientação sexual?
Você já foi assediado moral ou sexualmente no seu trabalho?

ANEXO III – ROTEIRO DE ENTREVISTA COM DIRIGENTES SINDICAIS

NOME	
DATA DE NASCIMENTO/IDADE	
SEXO	() FEMININO () MASCULINO
ESTADO CIVIL	() SOLTEIRA () CASADA/CONVIVENTE () SEPARADA
RAÇA	
POSSUI DEFICIÊNCIA? QUAL?	
RESIDÊNCIA? Própria? Alugada? De Parentes?	
Com quem reside?	
Escolaridade	
Experiência de emprego?	
Última empresa em que atuou	
Data de admissão	
Data de demissão	
Motivo da dispensa	
Remuneração média	
Tempo na direção do sindicato	
1 – Você estava no Sindicato antes da chegada das empresas de teleatendimento em Salvador? Se positivo, como foi esse processo? Como foi a adaptação do sindicato a essa nova realidade da categoria?	
2 - Qual a taxa de sindicalização entre os operadores? Comente sobre as particularidades do processo de sindicalização da categoria em Salvador.	
3- Como você avalia o envolvimento dos operadores nas ações do sindicato? Quais são as estratégias adotadas para a maior participação dos trabalhadores da categoria?	
4 - Como são organizadas as ações do sindicato? São planejadas a curto, médio e longo prazo? têm objetivos e metas definidas? Há alguma articulação conjunta com outras	

unidades sindicais, a nível regional ou nacional?
5 - Quando ocorrem atos públicos, protestos, greve ou outras formas de manifestação há aderência da categoria? Comente as motivações da participação ou abstenção dos operadores a estes atos.
6 – Como tem sido pensadas políticas para a juventude no Âmbito do sindicato?
7 – Tem havido algum tratamento específico da questão de gênero? Esse debate inclui homossexualidade, transgeneridade e outras expressões sexuais?
8 – Qual a visão do sindicato a respeito do adoecimento da categoria? QUAIS as medidas adotadas nesse sentido? Há perspectiva de prevenção?
9 - Quais são os canais de comunicação do sindicato com os operadores?
10 - Quais são as principais demandas apresentadas pelos operadores?
11 – Como tem sido as perspectivas no Âmbito da negociação coletiva? Há mais convenções ou mais acordos? Há disposição das empresas pra negociar? Quais os principais ganhos? Quais as principais concessões? Quais pontos a categoria projeta para as futuras negociações?
12 - Como sindicato avalia as relações terceirizadas que se estabelecem no setor de teleatendimento? Como tem agido em relação a esse tema, no nível das empresas e do Estado?
13 – No Âmbito da assistência judiciária prestada pelo sindicato, qual o porte desse serviço? Há muito volume de demanda? Quais as principais temáticas de ações? Há ações coletivas? Há litigância por obrigações de fazer/não fazer?
14 - Quais são as perspectivas e os objetivos futuros do sindicato?
15 - Comente sobre a história de militância do SINTTEL.

ANEXO IV – RELATÓRIO DO INSS – Benefícios concedidos por CID

Concedidos						
Contém os dados do grupo de benefícios concedidos.						
Ano concessão igual a 2007, 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017						
UF igual a Bahia						
Seleções vigentes						
Espécie igual a Auxílio Doença Previdenciário, Aposentadoria Invalidez Previdenciária, Auxílio Acidente Previdenciário, Auxílio Doença por Acidente do Trabalho, Aposent. Invalidez Acidente Trabalho, Auxílio Acidente						
Empregador início igual a <lista>						
CID	Espécie					Total
	Auxílio Doença Previdenciário	Aposentadoria Invalidez Previdenciária	Auxílio Doença por Acidente do Trabalho	Aposent. Invalidez Acidente Trabalho	Auxílio Acidente	
G56.0 Síndr do Túnel do Carpo	38	0	144	0	0	182
M65 Sinovite e Tenossinovite	53	0	98	0	0	151
M65.9 Sinovite e Tenossinovite Ne	52	0	96	0	0	148
F32 Episódios Depressivos	125	0	4	0	0	129
M25.5 Dor Articular	71	0	47	0	0	118
D25 Leiomioma do Útero	115	0	0	0	0	115
S93.4 Entorse e Distensão do Tornozelo	80	0	34	0	0	114
S92.3 Frac de Ossos do Metatarso	76	0	16	0	0	92
M54 Dorsalgia	62	0	28	0	0	90
M54.2 Cervicalgia	34	0	56	0	0	90
M75 Lesões do Ombro	40	0	47	0	0	87
F41 Outr Transt Ansiosos	80	0	3	0	0	83
G56 Mononeuropatias dos Membros Super	29	0	50	0	0	79
R49 Distúrbios da Voz	50	0	27	0	0	77
M54.5 Dor Lombar Baixa	51	0	17	0	0	68
S92.5 Frac de Outr Artelho	61	0	3	0	0	64
M51 Outr Transt de Discos Intervertebrais	48	0	8	0	0	56
O20.0 Ameaça de Aborto	55	0	0	0	0	55
S62.3 Frac de Outr Ossos do Metacarpo	48	0	5	0	0	53
S62.6 Frac de Outr Dedos	49	0	3	0	0	52
O20 Hemorragia do Início da Gravidez	48	0	0	0	0	48
N62 Hipertrofia da Mama	47	0	0	0	0	47
J38.2 Nódulos das Cordas Vocais	22	0	25	0	0	47
K80 Colelitíase	45	0	0	0	0	45
Zerados	20	16	6	3	0	45
M65.8 Outr Sinovites e Tenossinovites	10	0	33	0	0	43
S92 Frac do Pe	39	0	3	0	0	42
J38 Doenc das Cordas Vocais e da Laringe Nc	25	0	17	0	0	42
M23 Transt Internos dos Joelhos	40	0	1	0	0	41
E66 Obesidade	40	0	0	0	0	40
A15 Tuberc Respirat c/Conf Bacteriol e Hist	39	0	0	0	0	39
M53.1 Síndr Cervicobraquial	8	0	31	0	0	39
M71.3 Outr Cistos de Bolsa Sinovial	19	0	17	0	0	36
F41.2 Transt Misto Ansioso e Depressivo	32	0	3	0	0	35

Concedidos

Contém os dados do grupo de benefícios concedidos.

Ano concessão igual a 2007, 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017						
UF igual a Bahia						
Espécie igual a Auxílio Doença Previdenciário, Aposentadoria Invalidez Previdenciária, Auxílio Acidente Previdenciário, Auxílio Doença por Acidente do Trabalho, Aposent. Invalidez Acidente Trabalho, Auxílio Acidente						
Empregador Início igual a <libta>						
CID	Espécie					Total
	Auxílio Doença Previdenciário	Aposentadoria Invalidez Previdenciária	Auxílio Doença por Acidente do Trabalho	Aposent. Invalidez Acidente Trabalho	Auxílio Acidente	
S62 Frat ao Nível do Punho e da Mão	30	0	5	0	0	35
S52.5 Frat da Extremidade Distal do Rádio	32	0	2	0	0	34
F33 Transt Depressivo Recorrente	32	0	1	0	0	33
S82.6 Frat do Moleto Lateral	23	0	8	0	0	31
R49.0 Disfonia	23	0	7	0	0	30
S92.4 Frat do Halux	28	0	1	0	0	29
O00 Gravidez Ectópica	29	0	0	0	0	29
M25 Outr Transt Articulares Ncap	25	0	4	0	0	29
M79.6 Dor em Membro	17	0	12	0	0	29
S82 Frat da Perna Incl Tornozelo	24	0	4	0	0	28
M75.1 Síndr do Manguito Rotador	8	0	20	0	0	28
I84 Hemorroidas	27	0	0	0	0	27
Z03 Observ Avaliacao Med Doenc Afecç Suspei	25	0	1	0	0	26
C50 Neopl Malig da Mama	25	0	0	0	0	25
F31 Transt Afetivo Bipolar	24	0	1	0	0	25
J38.3 Outr Doenc das Cordas Vocais	17	0	8	0	0	25
Em Branco	0	0	0	0	24	24
M54.4 Lumbago c/Ciática	16	0	8	0	0	24
F32.1 Episodio Depressivo Moderado	24	0	0	0	0	24
A16 Tuberc Vias Respirat s/Cont Bacter Hist	23	0	0	0	0	23
I10 Hipertensao Essencial	23	0	0	0	0	23
O60 Parto Pre-Termo	23	0	0	0	0	23
F29 Psicose Nao-Organica Ne	21	0	0	0	0	21
M65.4 Tenossinovite Estilóide Radial	4	0	16	0	0	20
S60.2 Contusao de Outr Partes do Punho e da M	17	0	3	0	0	20
M23.2 Transt Menisco Dev Ruptura ou Lesao Ant	18	0	1	0	0	19
K07.6 Transt da Articulaçao Temporomandibular	18	0	1	0	0	19
S42.0 Frat da Clavícula	16	0	2	0	0	18
S52.1 Frat da Extremidade Super do Rádio	17	0	1	0	0	18
F32.2 Episodio Depressivo Grave s/Sint Psicot	15	0	1	0	0	16
S93.2 Ruptura de Ligamentos Nível Tornozelo E	11	0	5	0	0	16
F43 Reacoes ao Stress Grave e Transt Adapta	10	0	5	0	0	15

Concedidos						
Contém os dados do grupo de benefícios concedidos.						
Ano concessão igual a 2007, 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017						
UF igual a Bahia						
Seleções vigentes						
Espécie igual a Auxílio Doença Previdenciário, Aposentadoria Invalidez Previdenciária, Auxílio Acidente Previdenciário, Auxílio Doença por Acidente do Trabalho, Aposent. Invalidez Acidente Trabalho, Auxílio Acidente						
Empregador Início igual a <lista>						
CID	Espécie					Total
	Auxílio Doença Previdenciário	Aposentadoria Invalidez Previdenciária	Auxílio Doença por Acidente do Trabalho	Aposent. Invalidez Acidente Trabalho	Auxílio Acidente	
O13 Hipertensao Gestacional s/Proteinuria S	15	0	0	0	0	15
K35 Apendicite Aguda	15	0	0	0	0	15
M51.1 Transt Disco Lombar Outr Intervert Radi	12	0	3	0	0	15
N20 Calculose do Rim e do Ureter	14	0	0	0	0	14
M75.5 Bursite do Ombro	6	0	8	0	0	14
K42 Hernia Umbilical	14	0	0	0	0	14
H83.0 Labirintite	11	0	3	0	0	14
S80.0 Contusao do Joelho	8	0	5	0	0	13
I83 Varizes dos Membros Infer	13	0	0	0	0	13
D25.9 Leiomioma do Utero Ne	13	0	0	0	0	13
Z30.2 Esterilizacao	13	0	0	0	0	13
S02.6 Frac de Mandibula	11	0	2	0	0	13
D27 Neopl Benig do Ovario	13	0	0	0	0	13
S83 Luxacao Entorse Distensao Art Lig Joelh	12	0	1	0	0	13
O26 Assist Materna Outr Complic Lig Predom	13	0	0	0	0	13
O26.9 Afecoes Ligadas a Gravidez Ne	13	0	0	0	0	13
I83.9 Varizes Membros Infer s/Ulcera ou Infla	13	0	0	0	0	13
S93 Luxac Entors Distens Artic Lig Niv Torn	10	0	3	0	0	13
C73 Neopl Malig da Gland Tireoide	12	0	0	0	0	12
R10 Dor Abdominal e Pelvica	12	0	0	0	0	12
J45 Asma	9	0	3	0	0	12
S62.0 Frac do Osso Navicular da Mao	11	0	1	0	0	12
S83.6 Entorse Distensao Outr Partes e Ne Joel	10	0	2	0	0	12
G43 Enxaqueca	12	0	0	0	0	12
B24 Doenc p/Hiv Ne	12	0	0	0	0	12
F20 Esquizofrenia	11	0	0	0	0	11
S82.1 Frac da Extremidade Proximal da Tibia	10	0	1	0	0	11
S82.2 Frac da Diafise da Tibia	9	0	2	0	0	11
F32.3 Episodio Depressivo Grave c/Sint Psicot	11	0	0	0	0	11
J37 Laringite e Laringotraqueite Cronicas	5	0	6	0	0	11
S92.9 Frac do Pe Ne	10	0	1	0	0	11
N81 Prolapso Genital Femin	11	0	0	0	0	11
J04 Laringite e Traqueite Agudas	7	0	4	0	0	11

ANEXO V – RELATÓRIOS DA FISCALIZAÇÃO DO TRABALHO

ITENS QUE FORAM REGULARIZADOS E ITENS QUE PERMANECERAM IRREGULARES APÓS A FISCALIZAÇÃO

SEGURANÇA E SAÚDE DO TRABALHADOR

ITENS REGULARIZADOS PELA FISCALIZAÇÃO

Ementa	Qtde de regularizações pela fiscalização
1171070 - Deixar de fornecer gratuitamente conjuntos de microfone e fone de ouvido (headsets) individuais ou fornecer conjuntos de microfone e fone de ouvido (head-sets) individuais que não permitam ao operador a alternância do uso das orelhas ao longo da jornada d	30
1170961 - Disponibilizar mobiliário que não atenda aos itens 17.3.2, 17.3.3, 17.3.4 e alíneas da NR-17 ou disponibilizar mobiliário que não permita variações posturais ou disponibilizar mobiliário com ajustes de difícil acionamento.	29
1090429 - Deixar de elaborar e/ou de implementar o Programa de Prevenção de Riscos Ambientais.	28
1171607 - Deixar de fornecer aos trabalhadores de operação e de gestão capacitação que proporcione conhecer as formas de adoecimento relacionadas à sua atividade, suas causas, efeitos sobre a saúde e medidas de prevenção.	27
1070762 - Deixar de manter a primeira via do Atestado de Saúde Ocupacional arquivada no local de trabalho, à disposição da inspeção do trabalho.	24
1070088 - Deixar de submeter o trabalhador a exame médico admissional.	23
1070789 - Providenciar a emissão de Atestado de Saúde Ocupacional sem o conteúdo mínimo previsto na NR-7.	21
1171755 - Deixar de garantir boas condições sanitárias e de conforto ou deixar de disponibilizar sanitários permanentemente adequados ao uso e separados por sexo ou deixar de disponibilizar local para lanche ou deixar de disponibilizar armários individuais dotados	21
1070770 - Deixar de entregar a segunda via do Atestado de Saúde Ocupacional ao trabalhador, mediante recibo na primeira via.	20

1170376 - Deixar de realizar a análise ergonômica do trabalho, para avaliar a adaptação das condições de trabalho às características psicofisiológicas dos trabalhadores ou realizar análise ergonômica do trabalho que não aborde aspectos relacionados ao levantamento,	19
1070592 - Deixar de garantir a elaboração e efetiva implementação do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional.	19
1090518 - Deixar de manter o documento-base do Programa de Prevenção de Riscos Ambientais e suas alterações disponíveis de modo a proporcionar o imediato acesso às autoridades competentes.	18
1070096 - Deixar de submeter o trabalhador a exame médico periódico.	17
1172069 - Deixar de associar as ações e princípios do Programa de Prevenção de Riscos Ambientais àqueles previstas na NR-17.	17
1171216 - Deixar de adotar as medidas para a prevenção da síndrome do edifício doente.	13
2050072 - Deixar de designar um responsável pelo cumprimento dos objetivos da NR-5.	12
1170279 - Manter local de trabalho com nível de iluminamento em desacordo com a NBR-5413.	12
1070665 - Deixar de realizar, no exame médico ocupacional, exames complementares, de acordo com o disposto na NR-7.	12
1171160 - Manter local de trabalho com níveis de ruído em desacordo com o estabelecido na NBR-10152 ou deixar de observar, nos locais de trabalho, o nível de ruído aceitável para efeito de conforto de até 65 dB(A) e/ou a curva de avaliação de ruído (NC) de valor nã	11
1171291 - Manter trabalhador em efetiva atividade de teleatendimento/telemarketing por mais de 6 horas diárias, incluídas as pausas.	11
1090488 - Deixar de efetuar análise global anual do Programa de Prevenção de Riscos Ambientais, para avaliação do seu desenvolvimento, realização dos ajustes necessários e estabelecimento de novas metas e prioridades.	10
1170538 - Manter local de trabalho com iluminação inadequada à natureza da atividade.	9
2050013 - Deixar de constituir e manter em regular funcionamento a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes.	9
2060256 - Deixar de exigir o uso dos equipamentos de proteção individual.	8
2060094 - Deixar de substituir imediatamente o equipamento de proteção individual, quando danificado ou extraviado.	7
1170546 - Manter local de trabalho com iluminação que não seja uniformemente distribuída e difusa.	7
1080172 - Manter pisos nos locais de trabalho com saliências e/ou depressões.	7
2060086 - Deixar de orientar e treinar o trabalhador sobre o uso adequado, guarda e conservação dos equipamentos de proteção individual.	6
1070339 - Deixar de registrar em prontuário clínico individual os dados obtidos nos exames médicos dos trabalhadores, as conclusões e as medidas aplicadas.	6
1040286 - Manter serviço especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho dimensionado em desacordo com o Quadro II da NR-4.	6
2060248 - Deixar de fornecer aos empregados, gratuitamente, equipamento de proteção individual adequado ao risco, em perfeito estado de conservação e funcionamento.	5
2060272 - Deixar de providenciar a higienização e manutenção periódica dos equipamentos de proteção individual.	5
1070827 - Deixar de contemplar o conteúdo mínimo estabelecido na NR-7 no relatório anual do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional.	5
1070681 - Permitir que o trabalhador assuma suas atividades antes de ser submetido a avaliação clínica, integrante do exame médico admissional.	5

1070568 - Deixar de considerar, no Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional, as questões incidentes sobre o indivíduo e a coletividade de trabalhadores ou deixar de privilegiar, no Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional, o instrumental clínico-epi	5
1040235 - Deixar de registrar o serviço especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho no órgão regional do Ministério do Trabalho e Emprego.	4
1090445 - Deixar de contemplar, na estrutura do Programa de Prevenção de Riscos Ambientais, o planejamento anual com estabelecimento de metas, prioridades e cronograma.	4
1090585 - Deixar de incluir, no Programa de Prevenção de Riscos Ambientais, a etapa de registro e divulgação dos dados.	4
2060329 - Comercializar equipamento de proteção individual sem a apresentação, em caracteres indelévels e bem visíveis, do nome comercial da empresa fabricante, do lote de fabricação e do número do Certificado de Aprovação ou do nome do importador, do lote de fabri	4
1070126 - Deixar de submeter o trabalhador a exame médico demissional.	4
1171801 - Deixar de implementar programa de vigilância epidemiológica para detecção precoce de casos de doenças relacionadas ao trabalho comprovadas ou objeto de suspeita ou implementar programa de vigilância epidemiológica que não inclua procedimentos de vigilânci	4
1171852 - Deixar de contemplar, na análise ergonômica do trabalho, a descrição das características dos postos de trabalho no que se refere ao mobiliário, utensílios, ferramentas, espaço físico para a execução do trabalho e condições de posicionamento e movimentação	4
1171054 - Deixar de fornecer apoio para os pés, nos casos em que os pés do operador não alcancem o piso mesmo após a regulagem do assento ou fornecer apoio para os pés que não se adaptem ao comprimento das pernas do trabalhador ou fornecer apoio para os pés sem inc	4
1171062 - Disponibilizar assentos em desacordo com o disposto no Anexo II da NR-17.	4
1170295 - Manter sistema de avaliação de desempenho para efeito de remuneração e vantagens sem considerar as repercussões sobre a saúde dos trabalhadores, em atividade que exija sobrecarga muscular estática ou dinâmica.	3
1070452 - Deixar de equipar o estabelecimento com material necessário à prestação de primeiros socorros, considerando as características da atividade desenvolvida ou guardar o material necessário à prestação de primeiros socorros em local inadequado ou manter o mat	3
2050811 - Deixar de promover treinamento para os membros da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes, antes da posse.	3
2050838 - Deixar de promover treinamento anual para o designado responsável pelo cumprimento da NR-5.	3
1090020 - Deixar de desenvolver as ações do Programa de Prevenção de Riscos Ambientais no âmbito de cada estabelecimento da empresa, com a participação dos trabalhadores.	3
1090437 - Deixar de articular o Programa de Prevenção de Riscos Ambientais com o Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional.	3
1090461 - Deixar de contemplar, na estrutura do Programa de Prevenção de Riscos Ambientais, a forma do registro, manutenção e divulgação dos dados.	3
1090470 - Deixar de contemplar, na estrutura do Programa de Prevenção de Riscos Ambientais, a periodicidade e forma de avaliação do seu desenvolvimento.	3
1170392 - Deixar de treinar ou instruir satisfatoriamente, quanto aos métodos de trabalho, trabalhador designado para o transporte manual de cargas.	3
1170465 - Utilizar assentos nos postos de trabalho em desacordo com o disposto na NR-17.	3
2050765 - Deixar de realizar reuniões ordinárias mensais da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes, de acordo com o calendário preestabelecido.	3

2050676 - Constituir Comissão Interna de Prevenção de Acidentes dimensionada em desacordo com o previsto no Quadro I da NR-5.	3
1090690 - Deixar de adotar as medidas necessárias e suficientes para a eliminação, a minimização ou o controle dos riscos ambientais.	3
1170996 - Disponibilizar mobiliário com bancada sem material de consulta em desacordo com as dimensões previstas no Anexo II da NR-17.	3
2060230 - Colocar à venda equipamento de proteção individual sem Certificado de Aprovação ou permitir a utilização de equipamento de proteção individual sem Certificado de Aprovação.	3
1070657 - Deixar de realizar, no exame médico ocupacional, a avaliação clínica, abrangendo anamnese ocupacional e exame físico e mental.	3
1240471 - Manter vestiários sem cobertura ou com cobertura em desacordo com o disposto na NR-24.	3
1070576 - Deixar de conferir ao Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional o caráter de prevenção, rastreamento e diagnóstico precoce dos agravos à saúde relacionados ao trabalho, inclusive de natureza subclínica, além da constatação da existência de casos de	3
1230930 - Deixar de adotar medidas de prevenção de incêndios, e/ou adotar medidas de prevenção de incêndio em desacordo com a legislação estadual e/ou normas técnicas aplicáveis.	3
1070215 - Deixar de submeter o trabalhador menor de 18 ou maior de 45 anos a avaliação clínica, integrante do exame médico periódico, a cada ano.	2
1070746 - Efetuar homologação da rescisão do contrato do trabalhador antes de submetê-lo a avaliação clínica, integrante do exame médico demissional.	2
1090372 - Deixar de manter o registro de dados do Programa de Prevenção de Riscos Ambientais disponível para os trabalhadores interessados e seus representantes e/ou para as autoridades competentes.	2
2050773 - Deixar de colher assinatura de todos os presentes nas atas de reunião da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes ou deixar de encaminhar cópias das atas de reunião da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes a todos os membros.	2
1090526 - Deixar de indicar claramente os prazos para o desenvolvimento das etapas e cumprimento das metas no cronograma do Programa de Prevenção de Riscos Ambientais.	2
2100460 - Deixar de manter as instalações elétricas em condições seguras de funcionamento ou deixar de inspecionar e controlar periodicamente os sistemas de proteção das instalações elétricas, de acordo com as regulamentações existentes e definições de projetos.	2
1080270 - Deixar de impermeabilizar e proteger contra a umidade os pisos e as paredes dos locais de trabalho.	2
1170589 - Utilizar mobiliário no checkout que não atenda às características antropométricas de 90% dos trabalhadores, respeitando os alcances dos membros e da visão.	2
2050145 - Manter Comissão Interna de Prevenção de Acidentes sem a indicação do secretário e seu substituto.	2
1070584 - Desconsiderar, no planejamento e implantação o Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional, os riscos à saúde dos trabalhadores.	2
1090569 - Deixar de incluir, no Programa de Prevenção de Riscos Ambientais, a etapa de implantação de medidas de controle e avaliação de sua eficácia.	2
1240145 - Deixar de disponibilizar água quente nos banheiros.	2
1150502 - Permitir a exposição de trabalhador ao ruído por tempo superior ao estabelecido no Quadro do Anexo I da NR-15.	2

2050080 - Conceder mandato inferior a um ano aos membros eleitos da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes ou permitir que trabalhador participe como membro eleito da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes por mais de dois mandatos consecutivos.	2
1090550 - Deixar de incluir, no Programa de Prevenção de Riscos Ambientais, a etapa de avaliação dos riscos e da exposição dos trabalhadores.	2
2050587 - Deixar de relacionar na ata de eleição os candidatos à Comissão Interna de Prevenção de Acidentes votados e não eleitos.	2
1070118 - Deixar de submeter o trabalhador a exame médico de mudança de função.	2
1070797 - Deixar de manter, pelo período de vinte anos após o desligamento do trabalhador, os registros do prontuário clínico individual.	2
1070819 - Deixar de incluir, no Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional, um planejamento em que estejam previstas as ações de saúde a serem executadas durante o ano ou deixar de providenciar a elaboração do relatório anual do Programa de Controle Médico de	2
2100045 - Manter estabelecimento com carga instalada superior a 75 kW sem Prontuário de Instalações Elétricas.	2
1040260 - Permitir que os profissionais integrantes do Serviço especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho deixem de exercer as competências definidas na NR-4.	2
1170708 - Manter os equipamentos e/ou ferramentas do operador de checkout em condições inadequadas de funcionamento.	2
1170520 - Manter condições ambientais de trabalho inadequadas às características psicofisiológicas dos trabalhadores e/ou à natureza do trabalho a ser executado.	2
1070398 - Deixar de proporcionar imediato acesso do auditor-fiscal do trabalho ao relatório anual do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional mantido em arquivo informatizado.	2
1241664 - Deixar de manter os banheiros em bom estado de conservação, asseio e higiene.	2
1070614 - Deixar de indicar um coordenador responsável pela execução do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional, dentre os médicos do Serviço especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho.	1
2050196 - Realizar reunião da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes fora do horário de expediente normal da empresa e/ou em local inadequado.	1
1090674 - Deixar de contemplar, na etapa de reconhecimento dos riscos do Programa de Prevenção de Riscos Ambientais, a descrição das medidas de controle já existentes.	1
1170074 - Manter bancadas e/ou mesas e/ou escrivaninhas e/ou painéis com altura e/ou características da superfície de trabalho incompatível(is) com o tipo de atividade e/ou com a distância requerida dos olhos ao campo de trabalho e/ou com a altura do assento.	1
1170082 - Manter bancadas e/ou mesas e/ou escrivaninhas e/ou painéis com área de trabalho de difícil alcance e/ou visualização pelo trabalhador.	1
1241818 - Deixar de disponibilizar local apropriado para vestiário ou deixar de dotar o vestiário de armários individuais ou deixar de observar a separação de sexos do vestiário.	1
2060299 - Deixar de manter a qualidade do equipamento de proteção individual que deu origem ao Certificado de Aprovação.	1
1070800 - Deixar de transferir os arquivos com os prontuários clínicos individuais dos trabalhadores ao sucessor do médico coordenador, em caso de substituição.	1
1070835 - Deixar de afastar o trabalhador do local de trabalho ou do risco quando verificada exposição excessiva, até que esteja normalizado o indicador biológico de exposição e as medidas de controle nos ambientes de trabalho tenham sido adotadas.	1

1170945 - Deixar de disponibilizar material didático no treinamento dos trabalhadores envolvidos com o trabalho em checkout ou disponibilizar material didático no treinamento dos trabalhadores envolvidos com o trabalho em checkout sem o conteúdo estabelecido no Ane	1
1090682 - Deixar de efetuar avaliação quantitativa da exposição aos riscos ambientais.	1
1171003 - Disponibilizar mobiliário com bancada com material de consulta em desacordo com as dimensões previstas no Anexo II da NR-17.	1
1170244 - Manter local de trabalho onde são executadas atividades que exijam solicitação intelectual e atenção constante com índice de temperatura efetiva inferior a 20°C ou superior a 23°C.	1
1170260 - Manter local de trabalho onde são executadas atividades que exijam solicitação intelectual e atenção constante com umidade relativa do ar inferior a 40%.	1
1170317 - Exigir produção que não permita um retorno gradativo ao trabalhador afastado por quinze dias ou mais, em atividade que exija sobrecarga muscular estática ou dinâmica.	1
1170325 - Promover sistema de avaliação para efeito de remuneração e vantagens baseado no número individual de toques sobre o teclado para os trabalhadores envolvidos nas atividades de digitação, em atividade de processamento eletrônico de dados.	1
1040251 - Deixar de assegurar o exercício profissional dos componentes do serviço especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho.	1
1090593 - Deixar de efetuar, na etapa de antecipação do Programa de Prevenção de Riscos Ambientais, a análise de projetos de novas instalações, métodos ou processos de trabalho, ou de modificação dos já existentes, visando a identificar os riscos potenciais e intro	1
1170660 - Utilizar mobiliário no checkout com quinas vivas ou rebarbas ou com elementos de fixação mantidos de forma a gerar risco de acidentes.	1
1170759 - Deixar de evitar esforços a fim de que a manipulação de mercadorias não acarrete o uso de força muscular excessiva por parte dos operadores de checkout.	1
1170848 - Deixar de compatibilizar a disposição física e o número de checkouts em atividade e de operadores com o fluxo de clientes, de modo a adequar o ritmo de trabalho às características psicofisiológicas de cada operador.	1
2050170 - Deixar de proporcionar aos membros da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes os meios necessários ao desempenho de suas atribuições.	1
2050382 - Ministrando treinamento para os membros da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes com carga horária inferior a vinte horas ou com carga horária diária superior a oito horas ou fora do horário de expediente normal da empresa.	1
1090542 - Deixar de incluir, no Programa de Prevenção de Riscos Ambientais, a etapa de estabelecimento de prioridades e metas de avaliação e controle.	1
1170651 - Manter checkout sem sistema de comunicação com pessoal de apoio e supervisão.	1
1170740 - Conceber posto de trabalho do operador de checkout sem possibilidade de adequações ou ajustes localizados, considerando o conforto dos operadores.	1
1040405 - Deixar de arcar com o ônus decorrente da instalação e manutenção do Serviço especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho.	1
1240110 - Manter estabelecimento que não possua canalização com tomada d'água exclusiva para uso contra incêndio.	1
1040391 - Permitir que profissional integrante do serviço especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho exerça outras atividades na empresa.	1
1231006 - Equipar saídas de emergência com dispositivo de travamento que não permita fácil abertura do interior do estabelecimento.	1

1230956 - Deixar de providenciar informações sobre procedimentos para evacuação de locais de trabalho com segurança a todos trabalhadores.	1
1241850 - Deixar de disponibilizar armários individuais de compartimento duplo, nas atividades e operações insalubres e/ou nas atividades incompatíveis com o asseio corporal, que exponham os empregados a poeiras ou produtos graxos e oleosos.	1
1090607 - Deixar de identificar os riscos, na etapa de reconhecimento dos riscos do Programa de Prevenção de Riscos Ambientais.	1
2051010 - Deixar de acompanhar a adoção das medidas de segurança e saúde no trabalho pelas empresas contratadas que atuam no seu estabelecimento.	1
1171380 - Impedir o acesso dos trabalhadores aos seus registros de pausas.	1
1080261 - Manter partes externas e/ou partes que separem unidades autônomas de uma edificação em desacordo com as normas técnicas oficiais relativas à resistência ao fogo, isolamento térmico, isolamento e condicionamento acústico, resistência estrutural e impermeab	1

ITENS QUE CONTINUARAM IRREGULARES MESMO APÓS A FISCALIZAÇÃO

Ementa	Qtde de incidências dessa irregularidade
NR 17 - Ergonomia - Deixar de conceder pausas de descanso em dois períodos de 10 minutos contínuos.	10
NR 17 - Ergonomia - Deixar de contemplar, na análise ergonômica do trabalho, a avaliação da organização do trabalho.	9
NR 17 - Ergonomia - Manter local de trabalho com nível de iluminamento em desacordo com a NBR-5413.	8
NR 17 - Ergonomia - Deixar de contemplar, na análise ergonômica do trabalho, o registro e análise de impressões e sugestões dos trabalhadores.	7
NR 07 - PCMSO - Deixar de submeter o trabalhador exposto a risco e/ou portador de doença crônica a avaliação clínica, integrante do exame médico periódico, a cada ano ou deixar de submeter o trabalhador a avaliação clínica, integrante do exame médico periódico, em interv	7
NR 07 - PCMSO - Providenciar a emissão de Atestado de Saúde Ocupacional sem o conteúdo mínimo previsto na NR-7.	6
NR 17 - Ergonomia - Manter local de trabalho com níveis de ruído em desacordo com o estabelecido na NBR-10152 ou deixar de observar, nos locais de trabalho, o nível de ruído aceitável para efeito de conforto de até 65 dB(A) e/ou a curva de avaliação de ruído (NC) de valor nã	6
NR 17 - Ergonomia - Deixar de contemplar, na análise ergonômica do trabalho, o relatório estatístico da incidência de queixas de agravos à saúde colhidas pela Medicina do Trabalho nos prontuários médicos.	6
NR 17 - Ergonomia - Deixar de adotar as medidas para a prevenção da síndrome do edifício doente.	6
NR 24 - Condições sanitárias e de conforto nos locais de trabalho - Deixar de garantir condições de conservação e higiene adequadas e/ou os meios para o aquecimento em local próximo ao destinado às refeições para os trabalhadores que levam a própria alimentação.	5

NR 17 - Ergonomia - Deixar de fornecer gratuitamente conjuntos de microfone e fone de ouvido (headsets) individuais ou fornecer conjuntos de microfone e fone de ouvido (head-sets) individuais que não permitam ao operador a alternância do uso das orelhas ao longo da jornada d	5
NR 07 - PCMSO - Deixar de executar ou interpretar os exames médicos complementares com base nos critérios constantes nos Quadros I e II da NR-7 ou deixar de observar a periodicidade semestral para avaliação dos indicadores biológicos do Quadro I da NR-7.	5
NR 17 - Ergonomia - Deixar de contemplar, na análise ergonômica do trabalho, as recomendações ergonômicas expressas em planos e propostas claros e objetivos, com definição de datas de implantação.	4
NR 08 - Edificações - Manter rampas e/ou escadas fixas construídas em desacordo com as normas técnicas oficiais e/ou em mau estado de conservação.	4
NR 09 - PPRA - Deixar de contemplar, na etapa de reconhecimento dos riscos do Programa de Prevenção de Riscos Ambientais, os possíveis danos à saúde relacionados aos riscos identificados, disponíveis na literatura técnica.	4
NR 17 - Ergonomia - Deixar de emitir a Comunicação de Acidente de Trabalho, no caso de doença profissional ou produzida em virtude das condições especiais de trabalho, comprovada ou objeto de suspeita.	4
NR 17 - Ergonomia - Deixar de disponibilizar o registro eletrônico de pausas impresso para a inspeção do trabalho.	3
NR 17 - Ergonomia - Deixar de conceder descanso de 15 minutos antes do início do período extraordinário do trabalho, quando da prorrogação do horário normal.	3
NR 24 - Condições sanitárias e de conforto nos locais de trabalho - Manter estabelecimento, em que trabalhem mais de 300 operários, sem refeitório ou permitir que os trabalhadores tomem suas refeições fora do refeitório.	3
NR 17 - Ergonomia - Deixar de garantir boas condições sanitárias e de conforto ou deixar de disponibilizar sanitários permanentemente adequados ao uso e separados por sexo ou deixar de disponibilizar local para lanche ou deixar de disponibilizar armários individuais dotados	3
NR 17 - Ergonomia - Instalar iluminação de forma que não evite ofuscamento e/ou reflexos incômodos e/ou sombras e/ou contrastes excessivos.	3
NR 17 - Ergonomia - Deixar de realizar a análise ergonômica do trabalho, para avaliar a adaptação das condições de trabalho às características psicofisiológicas dos trabalhadores ou realizar análise ergonômica do trabalho que não aborde aspectos relacionados ao levantamento,	3
NR 17 - Ergonomia - Deixar de contemplar, na avaliação da organização do trabalho da análise ergonômica, a demonstração do número de ciclos de trabalho e sua descrição, incluindo trabalho em turnos e trabalho noturno.	3
NR 17 - Ergonomia - Deixar de implementar programa de vigilância epidemiológica para detecção precoce de casos de doenças relacionadas ao trabalho comprovadas ou objeto de suspeita ou implementar programa de vigilância epidemiológica que não inclua procedimentos de vigilânci	3
NR 17 - Ergonomia - Efetuar exposição pública das avaliações de desempenho dos operadores.	3
NR 17 - Ergonomia - Impedir ou dificultar operador de sair do posto de trabalho para satisfação das necessidades fisiológicas ou produzir repercussão sobre a avaliação ou remuneração do operador em razão das suas saídas do posto de trabalho para satisfação das necessidades	3
NR 17 - Ergonomia - Exigir a observância estrita do script ou roteiro de atendimento.	3
NR 17 - Ergonomia - Deixar de fornecer apoio para os pés, nos casos em que os pés do operador não alcancem o piso mesmo após a regulagem do assento ou fornecer apoio para os pés que não se adaptem ao comprimento das pernas do trabalhador ou fornecer apoio para os pés sem inc	3

NR 17 - Ergonomia - Manter local de trabalho com índice de temperatura efetiva inferior a 20°C ou superior a 23°C.	2
NR 17 - Ergonomia - Deixar de reconhecer e registrar os riscos identificados na análise ergonômica no Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional.	2
NR 17 - Ergonomia - Deixar de contemplar, na avaliação da organização do trabalho da análise ergonômica, a demonstração das variações diárias, semanais e mensais da carga de atendimento, incluindo variações sazonais e intercorrências técnico-operacionais mais frequentes.	2
NR 17 - Ergonomia - Manter local de trabalho com iluminação que não seja uniformemente distribuída e difusa.	2
NR 17 - Ergonomia - Deixar de incluir a etapa de avaliação e revisão das intervenções efetuadas com a participação dos trabalhadores, supervisores e gerentes na análise ergonômica do trabalho.	2
NR 04 - SESMT - Manter serviço especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho dimensionado em desacordo com o Quadro II da NR-4.	2
NR 07 - PCMSO - Deixar de manter a primeira via do Atestado de Saúde Ocupacional arquivada no local de trabalho, à disposição da inspeção do trabalho.	2
NR 07 - PCMSO - Deixar de conferir ao Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional o caráter de prevenção, rastreamento e diagnóstico precoce dos agravos à saúde relacionados ao trabalho, inclusive de natureza subclínica, além da constatação da existência de casos de	2
NR 17 - Ergonomia - Impedir a fruição de pausas de descanso e/ou intervalos para repouso e alimentação aos trabalhadores.	2
NR 05 - CIPA - Deixar de realizar reuniões ordinárias mensais da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes, de acordo com o calendário preestabelecido.	2
NR 01 - Disposições gerais - Deixar de cumprir disposição legal sobre segurança e medicina do trabalho.	2
NR 17 - Ergonomia - Disponibilizar assentos em desacordo com o disposto no Anexo II da NR-17.	2
NR 17 - Ergonomia - Disponibilizar mobiliário cujas superfícies de trabalho não sejam reguláveis em altura ou disponibilizar mobiliário cujas superfícies de trabalho sejam reguláveis em altura em um intervalo inferior a 13 cm, medidos de sua face superior.	2
NR 08 - Edificações - Manter local de trabalho em edificação que permita a insolação excessiva ou falta de insolação.	1
NR 17 - Ergonomia - Deixar de contemplar, na avaliação da organização do trabalho da análise ergonômica, a demonstração do trabalho real e trabalho prescrito.	1
NR 17 - Ergonomia - Deixar de incluir a etapa de discussão e restituição dos resultados aos trabalhadores envolvidos na análise ergonômica do trabalho.	1
NR 17 - Ergonomia - Deixar de contemplar, na avaliação da organização do trabalho da análise ergonômica, a descrição da produção em relação ao tempo alocado para as tarefas.	1
NR 11 - Transporte, Movimentação, Armazenagem e Manuseio de Materiais - Manter material empilhado a uma distância inferior a 50 cm das estruturas laterais do prédio.	1
NR 17 - Ergonomia - Deixar de adotar as providências para que a análise ergonômica do trabalho seja datada e/ou impressa e/ou tenha folhas numeradas e/ou rubricadas.	1

NR 17 - Ergonomia - Deixar de consignar as pausas para descanso em registro impresso ou eletrônico.	1
NR 24 - Condições sanitárias e de conforto nos locais de trabalho - Deixar de manter os banheiros em bom estado de conservação, asseio e higiene.	1
NR 09 - PPRA - Deixar de indicar claramente os prazos para o desenvolvimento das etapas e cumprimento das metas no cronograma do Programa de Prevenção de Riscos Ambientais.	1
NR 07 - PCMSO - Deixar de incluir, no Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional, um planejamento em que estejam previstas as ações de saúde a serem executadas durante o ano ou deixar de providenciar a elaboração do relatório anual do Programa de Controle Médico de	1
NR 17 - Ergonomia - Utilizar assentos nos postos de trabalho em desacordo com o disposto na NR-17.	1
NR 06 - Equipamento de proteção individual - Deixar de exigir o uso dos equipamentos de proteção individual.	1
NR 23 - Proteção contra incêndios - Deixar de sinalizar claramente aberturas, e/ou saídas, e/ou vias de passagem por meio de placas e/ou sinais luminosos, que indiquem a direção de saída.	1
NR 23 - Proteção contra incêndios - Manter local de trabalho sem saídas em número suficiente e/ou dispor as saídas de modo que dificulte o abandono de local de trabalho com rapidez e segurança em caso de emergência.	1
NR 07 - PCMSO - Deixar de submeter o trabalhador a exame médico admissional.	1
NR 09 - PPRA - Deixar de efetuar análise global anual do Programa de Prevenção de Riscos Ambientais, para avaliação do seu desenvolvimento, realização dos ajustes necessários e estabelecimento de novas metas e prioridades.	1
NR 05 - CIPA - Deixar de convocar eleições para escolha dos representantes da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes, no prazo mínimo de sessenta dias antes do término do mandato em curso.	1
NR 17 - Ergonomia - Manter bancadas e/ou mesas e/ou escrivaninhas e/ou painéis que não proporcionem ao trabalhador condições de boa postura e/ou visualização e/ou operação.	1
NR 17 - Ergonomia - Deixar de conceder pausa no trabalho imediatamente após operação na qual tenha ocorrido ameaça, abuso verbal, agressão ou que tenha sido especialmente desgastante.	1
NR 17 - Ergonomia - Deixar de contemplar, na avaliação da organização do trabalho da análise ergonômica, a demonstração do histórico mensal de horas extras realizadas em cada ano.	1
NR 17 - Ergonomia - Deixar de incluir a etapa de análise das tarefas, atividades e situações de trabalho na análise ergonômica do trabalho.	1
NR 17 - Ergonomia - Deixar de implementar projeto adequado de climatização do ambiente de trabalho ou implementar projeto de climatização do ambiente de trabalho que não permita a distribuição homogênea das temperaturas e fluxos de ar.	1
NR 24 - Condições sanitárias e de conforto nos locais de trabalho - Deixar de dotar os gabinetes sanitários de recipientes com tampa, para guarda de papéis servidos.	1
NR 17 - Ergonomia - Deixar de contemplar, na avaliação da organização do trabalho da análise ergonômica, a demonstração da ocorrência de pausas interciclos.	1
NR 05 - CIPA - Deixar de constituir e manter em regular funcionamento a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes.	1
NR 07 - PCMSO - Deixar de garantir a elaboração e efetiva implementação do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional.	1

NR 07 - PCMSO - Deixar de submeter o trabalhador a exame médico periódico.	1
NR 17 - Ergonomia - Manter trabalhador em efetiva atividade de teleatendimento/telemarketing por mais de 6 horas diárias, incluídas as pausas.	1
NR 17 - Ergonomia - Deixar de fornecer aos trabalhadores de operação e de gestão capacitação que proporcione conhecer as formas de adoecimento relacionadas à sua atividade, suas causas, efeitos sobre a saúde e medidas de prevenção.	1
NR 24 - Condições sanitárias e de conforto nos locais de trabalho - Deixar de manter local adequado, fora da área de trabalho, para o consumo de refeições.	1
NR 17 - Ergonomia - Deixar de manter ambiente confortável para descanso e recuperação durante as pausas, fora dos ambientes de trabalho ou manter ambiente para descanso e recuperação durante as pausas dimensionado em proporção inadequada ao número de operadores usuários ou	1
NR 05 - CIPA - Deixar de realizar eleição para a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes no prazo mínimo de trinta dias antes do término do mandato em curso.	1
NR 17 - Ergonomia - Utilizar mecanismo de monitoramento da produtividade para aceleração do trabalho ou utilizar mecanismo de monitoramento da produtividade que se apresente quando não consultado pelo operador.	1
NR 09 - PPRA - Deixar de adotar as medidas necessárias e suficientes para a eliminação, a minimização ou o controle dos riscos ambientais.	1
NR 07 - PCMSO - Permitir que o trabalhador assuma suas atividades antes de ser submetido a avaliação clínica, integrante do exame médico admissional.	1
NR 05 - CIPA - Deixar de garantir, por meio dos seus indicados para a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes, a representação necessária para a discussão e encaminhamento das soluções de questões de segurança e saúde no trabalho.	1
NR 17 - Ergonomia - Disponibilizar mobiliário com plano de trabalho sem bordas arredondadas.	1
NR 17 - Ergonomia - Disponibilizar mobiliário com monitor de vídeo e teclado apoiados em superfícies sem mecanismos de regulagem independentes.	1

ANEXO VI – NORMA REGULAMENTADORA Nº 17 DO MINISTÉRIO DO TRABALHO EMPREGO, ANEXO II

ERGONOMIA ANEXO II TRABALHO EM TELEATENDIMENTO/TELEMARKETING (Aprovado pela [Portaria SIT n.º 09/2007](#))

1. O presente Anexo estabelece parâmetros mínimos para o trabalho em atividades de teleatendimento/telemarketing nas diversas modalidades desse serviço, de modo a proporcionar um máximo de conforto, segurança, saúde e desempenho eficiente.

1.1. As disposições deste Anexo aplicam-se a todas as empresas que mantêm serviço de teleatendimento/telemarketing nas modalidades ativo ou receptivo em centrais de atendimento telefônico e/ou centrais de relacionamento com clientes (call centers), para prestação de serviços, informações e comercialização de produtos.

1.1.1. Entende-se como call center o ambiente de trabalho no qual a principal atividade é conduzida via telefone e/ou rádio com utilização simultânea de terminais de computador.

1.1.1.1. Este Anexo aplica-se, inclusive, a setores de empresas e postos de trabalho dedicados a esta atividade, além daquelas empresas especificamente voltadas para essa atividade-fim.

1.1.2. Entende-se como trabalho de teleatendimento/telemarketing aquele cuja comunicação com interlocutores clientes e usuários é realizada à distância por intermédio da voz e/ou mensagens eletrônicas, com a utilização simultânea de equipamentos de audição/escuta e fala telefônica e sistemas informatizados ou manuais de processamento de dados.

2. MOBILIÁRIO DO POSTO DE TRABALHO

2.1. Para trabalho manual sentado ou que tenha de ser feito em pé deve ser proporcionado ao trabalhador mobiliário que atenda aos itens 17.3.2, 17.3.3 e 17.3.4 e alíneas, da Norma Regulamentadora n.º 17 (NR 17) e que permita variações posturais, com ajustes de fácil acionamento, de modo a prover espaço suficiente para seu conforto, atendendo, no mínimo, aos seguintes parâmetros:

a) o monitor de vídeo e o teclado devem estar apoiados em superfícies com mecanismos de regulagem independentes;

b) será aceita superfície regulável única para teclado e monitor quando este for dotado de regulagem independente de, no mínimo, 26 (vinte e seis) centímetros no plano vertical;

c) a bancada sem material de consulta deve ter, no mínimo, profundidade de 75 (setenta e cinco) centímetros medidos a partir de sua borda frontal e largura de 90 (noventa) centímetros que proporcionem zonas de alcance manual de, no máximo, 65 (sessenta e cinco) centímetros de raio em cada lado, medidas centradas nos ombros do operador em posição de trabalho;

d) a bancada com material de consulta deve ter, no mínimo, profundidade de 90 (noventa) centímetros a partir de sua borda frontal e largura de 100 (cem) centímetros que proporcionem zonas de alcance manual de, no máximo, 65 (sessenta e cinco) centímetros de raio em cada lado, medidas centradas nos ombros do operador em posição de trabalho, para livre utilização e acesso de documentos;

e) o plano de trabalho deve ter bordas arredondadas;

f) as superfícies de trabalho devem ser reguláveis em altura em um intervalo mínimo de 13 (treze) centímetros, medidos de sua face superior, permitindo o apoio das plantas dos pés no piso;

g) o dispositivo de apontamento na tela (mouse) deve estar apoiado na mesma superfície do teclado, colocado em área de fácil alcance e com espaço suficiente para sua livre utilização;

h) o espaço sob a superfície de trabalho deve ter profundidade livre mínima de 45 (quarenta e cinco) centímetros ao nível dos joelhos e de 70 (setenta) centímetros ao nível dos pés, medidos de sua borda frontal;

i) nos casos em que os pés do operador não alcançarem o piso, mesmo após a regulagem do assento, deverá ser fornecido apoio para os pés que se adapte ao comprimento das pernas do trabalhador,

permitindo o apoio das plantas dos pés, com inclinação ajustável e superfície revestida de material antiderrapante;

j) os assentos devem ser dotados de:

1. apoio em 05 (cinco) pés, com rodízios cuja resistência evite deslocamentos involuntários e que não comprometam a estabilidade do assento;
2. superfícies onde ocorre contato corporal estofadas e revestidas de material que permita a perspiração;
3. base estofada com material de densidade entre 40 (quarenta) a 50 (cinquenta) kg/m³;
4. altura da superfície superior ajustável, em relação ao piso, entre 37 (trinta e sete) e 50 (cinquenta) centímetros, podendo ser adotados até 03 (três) tipos de cadeiras com alturas diferentes, de forma a atender as necessidades de todos os operadores;
5. profundidade útil de 38 (trinta e oito) a 46 (quarenta e seis) centímetros;
6. borda frontal arredondada;
7. características de pouca ou nenhuma conformação na base;
8. encosto ajustável em altura e em sentido antero-posterior, com forma levemente adaptada ao corpo para proteção da região lombar; largura de, no mínimo, 40 (quarenta) centímetros e, com relação aos encostos, de no mínimo, 30,5 (trinta vírgula cinco) centímetros;
9. apoio de braços regulável em altura de 20 (vinte) a 25 (vinte e cinco) centímetros a partir do assento, sendo que seu comprimento não deve interferir no movimento de aproximação da cadeira em relação à mesa, nem com os movimentos inerentes à execução da tarefa.

3. EQUIPAMENTOS DOS POSTOS DE TRABALHO

3.1. Devem ser fornecidos gratuitamente conjuntos de microfone e fone de ouvido (head-sets) individuais, que permitam ao operador a alternância do uso das orelhas ao longo da jornada de trabalho e que sejam substituídos sempre que apresentarem defeitos ou desgaste devido ao uso.

3.1.2. Alternativamente, poderá ser fornecido um head set para cada posto de atendimento, desde que as partes que permitam qualquer espécie de contágio ou risco à saúde sejam de uso individual.

3.1.3. Os head-sets devem:

- a) ter garantidas pelo empregador a correta higienização e as condições operacionais recomendadas pelos fabricantes;
- b) ser substituídos prontamente quando situações irregulares de funcionamento forem detectadas pelo operador;
- c) ter seus dispositivos de operação e controles de fácil uso e alcance;
- d) permitir ajuste individual da intensidade do nível sonoro e ser providos de sistema de proteção contra choques acústicos e ruídos indesejáveis de alta intensidade, garantindo o entendimento das mensagens.

3.2. O empregador deve garantir o correto funcionamento e a manutenção contínua dos equipamentos de comunicação, incluindo os conjuntos de head-sets, utilizando pessoal técnico familiarizado com as recomendações dos fabricantes.

3.3. Os monitores de vídeo devem proporcionar corretos ângulos de visão e ser posicionados frontalmente ao operador, devendo ser dotados de regulagem que permita o correto ajuste da tela à iluminação do ambiente, protegendo o trabalhador contra reflexos indesejáveis.

3.4. Toda introdução de novos métodos ou dispositivos tecnológicos que traga alterações sobre os modos operatórios dos trabalhadores deve ser alvo de análise ergonômica prévia, prevendo-se períodos e procedimentos adequados de capacitação e adaptação.

4. CONDIÇÕES AMBIENTAIS DE TRABALHO

4.1. Os locais de trabalho devem ser dotados de condições acústicas adequadas à comunicação telefônica, adotando-se medidas tais como o arranjo físico geral e dos postos de trabalho, pisos e paredes, isolamento acústico do ruído externo, tamanho, forma, revestimento e distribuição das divisórias entre os postos, com o fim de atender o disposto no item 17.5.2, alínea “a” da NR-17.

4.2. Os ambientes de trabalho devem atender ao disposto no subitem 17.5.2 da NR-17, obedecendo-se, no mínimo, aos seguintes parâmetros:

- a) níveis de ruído de acordo com o estabelecido na NBR 10152, norma brasileira registrada no INMETRO, observando o nível de ruído aceitável para efeito de conforto de até 65 dB(A) e a curva de avaliação de ruído (NC) de valor não superior a 60 dB;
 - b) índice de temperatura efetiva entre 20° e 23°C;
 - c) velocidade do ar não superior a 0,75 m/s;
 - d) umidade relativa do ar não inferior a 40% (quarenta por cento).
- 4.2.1. Devem ser implementados projetos adequados de climatização dos ambientes de trabalho que permitam distribuição homogênea das temperaturas e fluxos de ar utilizando, se necessário, controles locais e/ou setorizados da temperatura, velocidade e direção dos fluxos.
- 4.2.2. As empresas podem instalar higrômetros ou outros equipamentos que permitam ao trabalhador acompanhar a temperatura efetiva e a umidade do ar do ambiente de trabalho.
- 4.3. Para a prevenção da chamada “síndrome do edifício doente”, devem ser atendidos:
- a) o Regulamento Técnico do Ministério da Saúde sobre “Qualidade do Ar de Interiores em Ambientes Climatizados”, com redação da Portaria MS n.º 3.523, de 28 de agosto de 1998 ou outra que a venha substituir;
 - b) os Padrões Referenciais de Qualidade do Ar Interior em ambientes climatizados artificialmente de uso público e coletivo, com redação dada pela Resolução RE n.º 9, de 16 de janeiro de 2003, da ANVISA - Agência Nacional de Vigilância Sanitária, ou outra que a venha substituir, à exceção dos parâmetros físicos de temperatura e umidade definidos no item 4.2 deste Anexo;
 - c) o disposto no item 9.3.5.1 da Norma Regulamentadora n.º 9 (NR 9).
- 4.3.1. A documentação prevista nas alíneas “a” e “b” deverá estar disponível à fiscalização do trabalho.
- 4.3.2. As instalações das centrais de ar condicionado, especialmente o plenum de mistura da casa de máquinas, não devem ser utilizadas para armazenamento de quaisquer materiais.
- 4.3.3. A descarga de água de condensado não poderá manter qualquer ligação com a rede de esgoto cloacal.

5. ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO

- 5.1. A organização do trabalho deve ser feita de forma a não haver atividades aos domingos e feriados, seja total ou parcial, com exceção das empresas autorizadas previamente pelo Ministério do Trabalho e Emprego, conforme o previsto no Artigo 68, “caput”, da CLT e das atividades previstas em lei.
- 5.1.1. Aos trabalhadores é assegurado, nos casos previamente autorizados, pelo menos um dia de repouso semanal remunerado coincidente com o domingo a cada mês, independentemente de metas, faltas e/ou produtividade.
- 5.1.2. As escalas de fins de semana e de feriados devem ser especificadas e informadas aos trabalhadores com a antecedência necessária, de conformidade com os Artigos 67, parágrafo único, e 386 da CLT, ou por intermédio de acordos ou convenções coletivas.
- 5.1.2.1. Os empregadores devem levar em consideração as necessidades dos operadores na elaboração das escalas laborais que acomodem necessidades especiais da vida familiar dos trabalhadores com dependentes sob seus cuidados, especialmente nutrízes, incluindo flexibilidade especial para trocas de horários e utilização das pausas.
- 5.1.3. A duração das jornadas de trabalho somente poderá prolongar-se além do limite previsto nos termos da lei em casos excepcionais, por motivo de força maior, necessidade imperiosa ou para a realização ou conclusão de serviços inadiáveis ou cuja inexecução possa acarretar prejuízo manifesto, conforme dispõe o Artigo 61 da CLT, realizando a comunicação à autoridade competente, prevista no §1º do mesmo artigo, no prazo de 10 (dez) dias.
- 5.1.3.1. Em caso de prorrogação do horário normal, será obrigatório um descanso mínimo de 15 (quinze) minutos antes do início do período extraordinário do trabalho, de acordo com o Artigo 384 da CLT.
- 5.2. O contingente de operadores deve ser dimensionado às demandas da produção no sentido de não gerar sobrecarga habitual ao trabalhador.
- 5.2.1. O contingente de operadores em cada estabelecimento deve ser suficiente para garantir que todos possam usufruir as pausas e intervalos previstos neste Anexo.

5.3. O tempo de trabalho em efetiva atividade de teleatendimento/telemarketing é de, no máximo, 06 (seis) horas diárias, nele incluídas as pausas, sem prejuízo da remuneração.

5.3.1. A prorrogação do tempo previsto no presente item só será admissível nos termos da legislação, sem prejuízo das pausas previstas neste Anexo, respeitado o limite de 36 (trinta e seis) horas semanais de tempo efetivo em atividade de teleatendimento/telemarketing.

5.3.2. Para o cálculo do tempo efetivo em atividade de teleatendimento/telemarketing devem ser computados os períodos em que o operador encontra-se no posto de trabalho, os intervalos entre os ciclos laborais e os deslocamentos para solução de questões relacionadas ao trabalho.

5.4. Para prevenir sobrecarga psíquica, muscular estática de pescoço, ombros, dorso e membros superiores, as empresas devem permitir a fruição de pausas de descanso e intervalos para repouso e alimentação aos trabalhadores.

5.4.1. As pausas deverão ser concedidas:

a) fora do posto de trabalho;

b) em 02 (dois) períodos de 10 (dez) minutos contínuos;

c) após os primeiros e antes dos últimos 60 (sessenta) minutos de trabalho em atividade de teleatendimento/telemarketing.

5.4.1.1. A instituição de pausas não prejudica o direito ao intervalo obrigatório para repouso e alimentação previsto no §1º do Artigo 71 da CLT.

5.4.2. O intervalo para repouso e alimentação para a atividade de teleatendimento/telemarketing deve ser de 20 (vinte) minutos.

5.4.3. Para tempos de trabalho efetivo de teleatendimento/telemarketing de até 04 (quatro) horas diárias, deve ser observada a concessão de 01 pausa de descanso contínua de 10 (dez) minutos.

5.4.4. As pausas para descanso devem ser consignadas em registro impresso ou eletrônico.

5.4.4.1. O registro eletrônico de pausas deve ser disponibilizado impresso para a fiscalização do trabalho no curso da inspeção, sempre que exigido.

5.4.4.2. Os trabalhadores devem ter acesso aos seus registros de pausas.

5.4.5. Devem ser garantidas pausas no trabalho imediatamente após operação onde haja ocorrido ameaças, abuso verbal, agressões ou que tenha sido especialmente desgastante, que permitam ao operador recuperar-se e socializar conflitos e dificuldades com colegas, supervisores ou profissionais de saúde ocupacional especialmente capacitados para tal acolhimento.

5.5. O tempo necessário para a atualização do conhecimento do operador e para o ajuste do posto de trabalho é considerado como parte da jornada normal.

5.6. A participação em quaisquer modalidades de atividade física, quando adotadas pela empresa, não é obrigatória, e a recusa do trabalhador em praticá-la não poderá ser utilizada para efeito de qualquer punição.

5.7. Com o fim de permitir a satisfação das necessidades fisiológicas, as empresas devem permitir que os operadores saiam de seus postos de trabalho a qualquer momento da jornada, sem repercussões sobre suas avaliações e remunerações.

5.8. Nos locais de trabalho deve ser permitida a alternância de postura pelo trabalhador, de acordo com suas conveniência e necessidade.

5.9. Os mecanismos de monitoramento da produtividade, tais como mensagens nos monitores de vídeo, sinais luminosos, cromáticos, sonoros, ou indicações do tempo utilizado nas ligações ou de filas de clientes em espera, não podem ser utilizados para aceleração do trabalho e, quando existentes, deverão estar disponíveis para consulta pelo operador, a seu critério.

5.10. Para fins de elaboração de programas preventivos devem ser considerados os seguintes aspectos da organização do trabalho:

a) compatibilização de metas com as condições de trabalho e tempo oferecidas;

b) monitoramento de desempenho;

c) repercussões sobre a saúde dos trabalhadores decorrentes de todo e qualquer sistema de avaliação para efeito de remuneração e vantagens de qualquer espécie;

d) pressões aumentadas de tempo em horários de maior demanda;

e) períodos para adaptação ao trabalho.

5.11. É vedado ao empregador:

a) exigir a observância estrita do script ou roteiro de atendimento;

b) imputar ao operador os períodos de tempo ou interrupções no trabalho não dependentes de sua conduta.

5.12. A utilização de procedimentos de monitoramento por escuta e gravação de ligações deve ocorrer somente mediante o conhecimento do operador.

5.13. É vedada a utilização de métodos que causem assédio moral, medo ou constrangimento, tais como:

- a) estímulo abusivo à competição entre trabalhadores ou grupos/equipes de trabalho;
- b) exigência de que os trabalhadores usem, de forma permanente ou temporária, adereços, acessórios, fantasias e vestimentas com o objetivo de punição, promoção e propaganda;
- c) exposição pública das avaliações de desempenho dos operadores.

5.14. Com a finalidade de reduzir o estresse dos operadores, devem ser minimizados os conflitos e ambiguidades de papéis nas tarefas a executar, estabelecendo-se claramente as diretrizes quanto a ordens e instruções de diversos níveis hierárquicos, autonomia para resolução de problemas, autorização para transferência de chamadas e consultas necessárias a colegas e supervisores.

5.15. Os sistemas informatizados devem ser elaborados, implantados e atualizados contínua e suficientemente, de maneira a mitigar sobretarefas como a utilização constante de memória de curto prazo, utilização de anotações precárias, duplicidade e concomitância de anotações em papel e sistema informatizado.

5.16. As prescrições de diálogos de trabalho não devem exigir que o trabalhador forneça o sobrenome aos clientes, visando resguardar sua privacidade e segurança pessoal.

6. CAPACITAÇÃO DOS TRABALHADORES

6.1. Todos os trabalhadores de operação e de gestão devem receber capacitação que proporcione conhecer as formas de adoecimento relacionadas à sua atividade, suas causas, efeitos sobre a saúde e medidas de prevenção.

6.1.1. A capacitação deve envolver, também, obrigatoriamente os trabalhadores temporários.

6.1.2. A capacitação deve incluir, no mínimo, aos seguintes itens:

- a) noções sobre os fatores de risco para a saúde em teleatendimento/telemarketing;
- b) medidas de prevenção indicadas para a redução dos riscos relacionados ao trabalho;
- c) informações sobre os sintomas de adoecimento que possam estar relacionados a atividade de teleatendimento/telemarketing, principalmente os que envolvem o sistema osteomuscular, a saúde mental, as funções vocais, auditivas e acuidade visual dos trabalhadores;
- d) informações sobre a utilização correta dos mecanismos de ajuste do mobiliário e dos equipamentos dos postos de trabalho, incluindo orientação para alternância de orelhas no uso dos fones mono ou bi-auriculares e limpeza e substituição de tubos de voz;
- e) duração de 04 (quatro) horas na admissão e reciclagem a cada 06 (seis) meses, independentemente de campanhas educativas que sejam promovidas pelos empregadores;
- f) distribuição obrigatória de material didático impresso com o conteúdo apresentado;
- g) realização durante a jornada de trabalho.

6.2. Os trabalhadores devem receber qualificação adicional à capacitação obrigatória referida no item anterior quando forem introduzidos novos fatores de risco decorrentes de métodos, equipamentos, tipos específicos de atendimento, mudanças gerenciais ou de procedimentos.

6.3. A elaboração do conteúdo técnico, a execução e a avaliação dos resultados dos procedimentos de capacitação devem contar com a participação de:

- a) pessoal de organização e métodos responsável pela organização do trabalho na empresa, quando houver;
 - b) integrantes do Serviço Especializado em Segurança e Medicina do Trabalho, quando houver;
 - c) representantes dos trabalhadores na Comissão Interna de Prevenção de Acidentes, quando houver;
 - d) médico coordenador do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional;
 - e) responsáveis pelo Programa de Prevenção de Riscos de Ambientais;
- representantes dos trabalhadores e outras entidades, quando previsto em acordos ou convenções coletivas de trabalho.

7. CONDIÇÕES SANITÁRIAS DE CONFORTO

7.1. Devem ser garantidas boas condições sanitárias e de conforto, incluindo sanitários permanentemente adequados ao uso e separados por sexo, local para lanche e armários individuais dotados de chave para guarda de pertences na jornada de trabalho.

7.2. Deve ser proporcionada a todos os trabalhadores disponibilidade irrestrita e próxima de água potável, atendendo à Norma Regulamentadora n.º 24 – NR 24.

7.3. As empresas devem manter ambientes confortáveis para descanso e recuperação durante as pausas, fora dos ambientes de trabalho, dimensionados em proporção adequada ao número de operadores usuários, onde estejam disponíveis assentos, facilidades de água potável, instalações sanitárias e lixeiras com tampa.

8. PROGRAMAS DE SAÚDE OCUPACIONAL E DE PREVENÇÃO DE RISCOS AMBIENTAIS

8.1. O Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional - PCMSO, além de atender à Norma Regulamentadora n.º 7 (NR 7), deve necessariamente reconhecer e registrar os riscos identificados na análise ergonômica.

8.1.1. O empregador deverá fornecer cópia dos Atestados de Saúde Ocupacional e cópia dos resultados dos demais exames.

8.2. O empregador deve implementar um programa de vigilância epidemiológica para detecção precoce de casos de doenças relacionadas ao trabalho comprovadas ou objeto de suspeita, que inclua procedimentos de vigilância passiva (processando a demanda espontânea de trabalhadores que procurem serviços médicos) e procedimentos de vigilância ativa, por intermédio de exames médicos dirigidos que incluam, além dos exames obrigatórios por norma, coleta de dados sobre sintomas referentes aos aparelhos psíquico, osteomuscular, vocal, visual e auditivo, analisados e apresentados com a utilização de ferramentas estatísticas e epidemiológicas.

8.2.1. No sentido de promover a saúde vocal dos trabalhadores, os empregadores devem implementar, entre outras medidas:

a) modelos de diálogos que favoreçam micropausas e evitem carga vocal intensiva do operador;

b) redução do ruído de fundo;

c) estímulo à ingestão frequente de água potável fornecida gratuitamente aos operadores.

8.3. A notificação das doenças profissionais e das produzidas em virtude das condições especiais de trabalho, comprovadas ou objeto de suspeita, será obrigatória por meio da emissão de Comunicação de Acidente de Trabalho, na forma do Artigo 169 da CLT e da legislação vigente da Previdência Social.

8.4. As análises ergonômicas do trabalho devem contemplar, no mínimo, para atender à NR-17:

a) descrição das características dos postos de trabalho no que se refere ao mobiliário, utensílios, ferramentas, espaço físico para a execução do trabalho e condições de posicionamento e movimentação de segmentos corporais;

b) avaliação da organização do trabalho demonstrando:

1. trabalho real e trabalho prescrito;

2. descrição da produção em relação ao tempo alocado para as tarefas;

3. variações diárias, semanais e mensais da carga de atendimento, incluindo variações sazonais e intercorrências técnico-operacionais mais frequentes;

4. número de ciclos de trabalho e sua descrição, incluindo trabalho em turnos e trabalho noturno;

5. ocorrência de pausas inter-ciclos;

6. explicitação das normas de produção, das exigências de tempo, da determinação do conteúdo de tempo, do ritmo de trabalho e do conteúdo das tarefas executadas;

7. histórico mensal de horas extras realizadas em cada ano;

8. explicitação da existência de sobrecargas estáticas ou dinâmicas do sistema osteomuscular;

c) relatório estatístico da incidência de queixas de agravos à saúde colhidas pela Medicina do Trabalho nos prontuários médicos;

d) relatórios de avaliações de satisfação no trabalho e clima organizacional, se realizadas no âmbito da empresa;

e) registro e análise de impressões e sugestões dos trabalhadores com relação aos aspectos dos itens anteriores;

f) recomendações ergonômicas expressas em planos e propostas claros e objetivos, com definição de datas de implantação.

8.4.1. As análises ergonômicas do trabalho deverão ser datadas, impressas, ter folhas numeradas e rubricadas e contemplar, obrigatoriamente, as seguintes etapas de execução:

a) explicitação da demanda do estudo;

b) análise das tarefas, atividades e situações de trabalho;

c) discussão e restituição dos resultados aos trabalhadores envolvidos;

d) recomendações ergonômicas específicas para os postos avaliados;

e) avaliação e revisão das intervenções efetuadas com a participação dos trabalhadores, supervisores e gerentes;

f) avaliação da eficiência das recomendações.

8.5. As ações e princípios do Programa de Prevenção de Riscos Ambientais – PPRA devem ser associados àqueles previstos na NR-17.

9. PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

9.1. Para as pessoas com deficiência e aquelas cujas medidas antropométricas não sejam atendidas pelas especificações deste Anexo, o mobiliário dos postos de trabalho deve ser adaptado para atender às suas necessidades, e devem estar disponíveis ajudas técnicas necessárias em seu respectivo posto de trabalho para facilitar sua integração ao trabalho, levando em consideração as repercussões sobre a saúde destes trabalhadores.

9.2. As condições de trabalho, incluindo o acesso às instalações, mobiliário, equipamentos, condições ambientais, organização do trabalho, capacitação, condições sanitárias, programas de prevenção e cuidados para segurança pessoal devem levar em conta as necessidades dos trabalhadores com deficiência.

10. DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS

10.1. As empresas que no momento da publicação da portaria de aprovação deste Anexo mantiverem com seus trabalhadores a contratação de jornada de 06 (seis) horas diárias, nelas contemplados e remunerados 15 (quinze) minutos de intervalo para repouso e alimentação, obrigam-se a alcançar o total de 20 (vinte) minutos de pausas obrigatórias remuneradas, concedidos na forma dos itens 5.4.1 e 5.4.2.

10.2. O disposto no item 2 desta norma (MOBILIÁRIO DO POSTO DE TRABALHO) será implementado em um prazo para adaptação gradual de, no máximo, 05 (cinco) anos, sendo de 10% (dez por cento) no primeiro ano, 25% (vinte e cinco por cento) no segundo ano, 45% (quarenta e cinco) no terceiro ano, 75% (setenta e cinco por cento) no quarto ano e 100% (cem por cento) no quinto ano.

10.3. Será constituída comissão permanente para fins de acompanhamento da implementação, aplicação e revisão do presente Anexo.

10.4. O disposto nos itens 5.3 e seus subitens e 5.4 e seus subitens entrarão em vigor em 120 (cento e vinte) dias da data de publicação da portaria de aprovação deste Anexo, com exceção do item 5.4.4 que entrará em vigor em 180 (cento e oitenta) dias da publicação desta norma.

10.5. Ressalvado o disposto no item 10.2 e com exceção dos itens 5.3, 5.4, este anexo passa a vigorar no prazo de 90 (noventa) dias de sua publicação.