

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA
FACULDADE DE DIREITO
JANAÍNA DOS SANTOS ARAÚJO**

**PRECARIIDADE DO TRABALHO CONTEMPORÂNEO: UM "ILÍCITO"
IRREMEDIÁVEL ?**

**Juiz de Fora
2017**

JANAÍNA DOS SANTOS ARAÚJO

**PRECARIEDADE DO TRABALHO CONTEMPORÂNEO: UM "ILÍCITO"
IRREMEDIÁVEL ?**

Monografia apresentada à Faculdade de Direito da Universidade Federal de Juiz de Fora, como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel. Na área de concentração Direito sob orientação da Profa. Dra. Fernanda Maria da Costa Vieira.

**Juiz de Fora
2017**

FOLHA DE APROVAÇÃO

JANAÍNA DOS SANTOS ARAÚJO

PRECARIIDADE DO TRABALHO CONTEMPORÂNEO: UM "ILÍCITO" IRREMEDIÁVEL ?

Monografia apresentada à Faculdade de Direito da Universidade Federal de Juiz de Fora, como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel. Na área de concentração Direito submetida à Banca Examinadora composta pelos membros:

Orientador: Profa. Dra. Fernanda Maria da Costa Vieira
Universidade Federal de Juiz de Fora

Mestranda Vanessa Ferreira Lopes
Universidade Federal Fluminense - UFF

Mestrando Pedro Cucco
Universidade Federal de Juiz de Fora

PARECER DA BANCA

APROVADO

REPROVADO

Juiz de Fora, 14 de julho de 2017

Dedico este trabalho aos meus
familiares.

Agradeço aos meus amigos, professores e a minha família por terem ajudado na construção deste trabalho.

RESUMO

Este estudo buscou investigar o papel e as consequências da atuação judicial na regulação do trabalho no que diz respeito à precarização de suas condições tomando o estudo de caso acerca dos trabalhadores de *call center* em Juiz de Fora. Desde o momento em que os *call centers* ganharam espaço na economia brasileira, em especial na década de 90, quando a ideologia neoliberal se consolidou de maneira mais intensa, a atividade realizada pela categoria dos teleoperadores desperta o interesse acadêmico em razão dos alegados efeitos prejudiciais acarretados àquelas e aqueles que se empregam neste setor. Assim, há bastante tempo, muito se fala sobre a intensa carga de estresse, adoecimentos, descumprimento de normas trabalhistas e toda sorte de humilhações e pressões a que estão submetidos os empregados das empresas de teleatendimento. Todavia, no que diz respeito à discussão jurídica, para além da investigação sobre as implicações materiais dos descumprimentos à legislação trabalhista vigente, nos interessava verificar qual tem sido efetivamente a contribuição do Poder Judiciário no sentido de "solucionar" ou oferecer caminhos para soluções a serem construídas no mundo do trabalho dentro desse recorte em estudo. Parte-se de uma reflexão sobre o mundo precarizado do trabalho ontem e hoje e em seguida sobre como se apresenta o setor de teleatendimento, utilizando-se aqui das conclusões e apontamentos produzidos pela vasta literatura sobre o tema. Em meio a essas reflexões, intenta-se compreender as consequências trazidas pelas novas práticas de gestão e organização do trabalho e como o sofrimento causado pelo trabalho causa impactos no sentimento de pertencimento dos trabalhadores como parte de uma categoria.

Palavras-chave: call center. condições de trabalho. precarização. atuação judicial.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Gráfico 1 – Representatividade	34
Gráfico 2 – Número de Ações Almagora x Bahamas.....	34
Gráfico 3 – Número de Funcionários Almagora x Bahamas.....	35

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – N° de processos distribuídos no Fórum da Justiça do Trabalho de Juiz de Fora	33
Tabala 2 – N° de processos distribuídos Empresas de Juiz de Fora x Almagiva	34

Sumário

1	INTRODUÇÃO.....	9
2	POR QUE DÁ MAIS TRABALHO CHEGAR NO TRABALHO, DO QUE TRABALHAR? ESTADO E CAPITAL ... UMA RELAÇÃO PARA ALÉM DO NOSSO TEMPO.....	14
2.1	Para não ter protestos vãos, para sair desse antro estreito, façamos nós por nossas mãos, tudo o que a nós diz respeito! Um breve resgate histórico da relação entre trabalho e autonomia coletiva.....	15
2.2	Estado [corretivo] do capital: uma montanha que corresponde a muitos Himalaias, um em cima do outro	17
3	SIM. TELEATENDIMENTO, PORQUE É PRECISO BATER NA MESMA TECLA	20
3.1	Condições precarizadas do trabalho terceirizado	24
4	O CAMPO JURÍDICO. DISCURSO JUDICIAL TRABALHISTA: UM INTERVALO LIMITADO DE OPÇÕES	28
5	ANÁLISE DOS CASOS CONCRETOS: O DISCURSO JURÍDICO NO CONFLITO ENTRE O CAPITAL X TRABALHO	33
5.1	O discurso judicial sobre o trabalho precarizado a partir de casos emblemáticos	36
6	CONCLUSÃO.....	522
	REFERÊNCIAS	54

1. INTRODUÇÃO

Os avanços na proteção do trabalho humano nos trouxeram a uma estranha realidade no campo jurídico: aquela que reconhece a ilicitude das práticas abusivas no ambiente de trabalho e ao dar por solucionado um conflito que as envolve acaba por tão somente precificar o abuso. Isto é, como tudo no capitalismo, a dignidade de um trabalhador também possui um preço. E no discurso jurídico, devidamente quitado o preço, reparada está a ordem.

Cabe indagar: devemos nós nos sentirmos também "reparados"? Ou a banalização do injusto apenas evidencia o desamparo das camadas populares numa sociedade marcada pelo individualismo exacerbado?

No Direito do Trabalho, os limites da Responsabilidade Civil dos empregadores constitui exemplo gritante das graves consequências que assolam a classe trabalhadora quando o Judiciário entra em cena para "dizer o direito".

O Judiciário apresenta uma leitura limitante dos problemas sociais, por vezes simplificando com seu discurso jurídico fechado questões que demandariam soluções muito mais complexas do que as que são apresentadas "caso a caso". Isto é, que mereceriam maior reflexão e menos adequação nos limites do âmbito jurídico. Atua, de um modo geral, como emissor de um discurso apaziguador de tensões que no seu íntimo são inconciliáveis, pois inseridas no contexto da gestão do capital de cunho neoliberal.

Para ressaltar essa limitação vivenciada pelos trabalhadores quando recorrem ao Direito pelas vias institucionais, merece destaque neste ponto as palavras de Mészáros (2006) para quem "[...] soluções parciais não serão capazes de prestar sequer a mais superficial atenção aos sofrimentos humanos [...]" (MÉSZÁROS, 2006, p. 32). O autor se referia então à pressão da classe trabalhadora pelo reconhecimento do direito à redução de jornada na Europa.

Aqui, ressalta-se, contudo, que o pensamento do autor não é no sentido de desmerecer a relevância dessa luta empreendida pela classe trabalhadora a qual ele se reporta como tendo uma "*importância estratégica fundamental*" (MÉSZÁROS, 2006, p. 43). Na verdade, o que se põe em evidência é a impossibilidade de compatibilização do interesse do capital neoliberal com a mínima necessidade humana sobre, por exemplo, disponibilidade de tempo livre. É que o "*sistema do capital já não está em posição de conceder seja o que for ao trabalho, em contraste com as conquistas reformistas do passado*" (MÉSZÁROS, 2006, p. 41).

Não se trata de dizer aqui o óbvio no sentido de que a ação judicial encontra limites na própria esfera de atuação dos magistrados, provocados por intenção particular dos interessados. O que nos inquieta é o fato de ser incontestável para os atores envolvidos ou atingidos em tais conflitos a ingratidão, descaso e humilhação a que estão submetidos os trabalhadores e ainda assim a recorrência de tais abusos é notória.

O contexto é ainda por vezes apresentado como um dado da vida, isto é, uma realidade irremediável, ainda que se possa dizer injusta. Em geral, os defensores dessa realidade atribuem as injustiças à própria lógica de mercado, assim, individualmente,

nenhuma empresa é responsável direta por ela, eis que também estaria inserida no "jogo", onde somente sobrevivem os que melhor exploram as oportunidades.

E para que melhor oportunidade do que a mão de obra barata, desprotegida e fragilizada? Embora *aparentemente* todos os mecanismos de efetivação dos direitos a um ambiente salutar de trabalho estejam disponíveis e possam ser utilizados como forma de se exigir das empresas inseridas na ótica neoliberal uma postura distinta, não há uma intervenção verdadeira, um abalo significativo no "modus operandi" de tais empreendimentos.

Em verdade, o modelo de negócio de certa forma pressupõe um "pacote" de abusos a serem praticados e é em decorrência dele que se constroem resultados positivos. Através do "combo" - precarização + individualismo - nascem e se sustentam centros de negócios rentáveis, como os de serviços de telemarketing/teatendimento.

Por sua vez, as estruturas das empresas de telemarketing são marcadas pelo assédio e pelas diversas práticas abusivas que atingem e violam a integridade psíquica dos trabalhadores submetidos a este meio ambiente de trabalho. Não é inovadora tal afirmação, haja vista os inúmeros estudos já realizados sobre o tema discutindo essa precariedade nesses ambientes, a exemplo de autores como Dejours (1992), Antunes (2009), Dutra (2014) e Braga (2014).

Essas mesmas empresas se vangloriam do posto de geradoras do primeiro emprego ou de concederem oportunidade única para pessoas que não conseguem ingressar no mercado de trabalho por inexperiência profissional ou outros perfis que se mostram desinteressantes para o cruel crivo seletivo do mercado de trabalho.

Ou seja, a necessidade de sobrevivência é um fator "sabidamente" explorado pelo setor de serviços de telemarketing, que impõe condições precárias a quem, em geral, possui pouca ou nenhuma margem de escolha no mundo do trabalho.

Para além da vindicada postura de colaboradora da sociedade em busca de emprego, tem-se ainda o forte discurso utilizado para a manutenção dos níveis de exploração e não intervenção estatal, calcado no argumento dos altos custos da atividade que gerariam a queda da produção e por fim o "terror" do desemprego.

Alimentam assim o sistema com o medo da não sobrevivência caso se busquem melhorias mais significativas nas condições de trabalho. A frequente utilização rasteira e por vezes equivocada da "lei da oferta e da procura" é também ótimo exemplo dessa contra argumentação do empresariado.

A questão se torna ainda mais gritante quando consideramos o fato de que a maioria das empresas que subcontratam o telemarketing acabam por transferir os riscos da atividade econômica diretamente à saúde do trabalhador terceirizado. Isto porque tais empresas, em especial as do ramo de Telefonia/Telecomunicações e Financeiras, figuram no topo das reclamações de consumidores pela péssima qualidade dos serviços prestados e como consequência despejam toda sua ineficácia produtiva nos Serviços de Atendimento ao Consumidor.

E como nunca é o suficiente para o Capitalismo Neoliberal, na atualidade vivenciamos a intensificação de uma disputa acirrada (e impopular) para a formalização do trabalho precarizado através da busca de efetivação da tão batalhada reforma trabalhista. Ao

que parece, o ilícito irremediável também desagrada o capital; soa mais interessante um trabalho precarizado, desumano, lícito e irremediável.

Essa discussão da precarização é uma das pautas sobre a qual Mészáros nos alerta em seus textos quando diz que *“Os obstáculos reais enfrentados pelo trabalho, no presente e no futuro próximos, podem ser resumidos em duas palavras: “flexibilidade” e “desregulamentação”* (2006, p. 33).

A incompatibilidade do sistema econômico com a conduta do mínimo respeito à humanidade é o que aparentemente justifica tal avanço sobre a classe trabalhadora, já sufocada pela alta pressão por competitividade e lucro no contexto da mundialização do capital.

Para mais além da precarização das condições de trabalho, avançam os grandes empresários na disputa pela ampla liberalidade da contratação de jornada extra, para a licitude da terceirização na atividade-fim, para a formalização das cobranças excessivas de metas como mecanismo de gestão. Tudo isso relacionado a uma necessidade de aumento de produtividade com menos recursos (objetivo constante do capital).

Essa criação de vantagem competitiva em cima da força de trabalho humana é a mesma que se dá em termos de recursos tecnológicos, ambientais, de incentivos fiscais etc. Inexiste pudor quanto à consideração da pessoa como recurso/insumo produtivo, pois o que determina a regra do jogo são os objetivos.

É nesse contexto de exploração inescapável que se forma o elo entre trabalho e adoecimento da classe trabalhadora, facilitado pela estrutura organizacional voltada para o assédio moral, consubstanciado em práticas lesivas à integridade psíquica, tais como: a cobrança exacerbada de metas; o excessivo controle; a humilhação; exposição vexatória; as ameaças punitivas; enfim, o terror psicológico.

São situações cotidianas que reduzem a condição humana ao inaceitável, porque retiram sua dignidade e exigem respeito e subordinação ao poder diretivo do empregador em tal contexto.

O alcance da interpretação judicial é, portanto, limitado e, ao contrário do que possa parecer – em razão do vangloriado princípio da proteção -, o Judiciário Trabalhista não é capaz de pacificar os conflitos entre capital e trabalho. Sua atuação está sempre restrita, podada pelo papel que verdadeiramente exerce diante da intensificação da exploração da força de trabalho.

As respostas obtidas “em Juízo” não esgotam ou melhor sequer tocam profundamente nos problemas sociais subjacentes às teorias e construção jurisprudencial trabalhista. Em outras palavras, a despeito da atuação em geral “reparatória” diante de condições de trabalho consideradas inadequadas, não há nenhuma possibilidade de que haja, dentro da lógica proposta, uma solução jurídica que satisfaça aos trabalhadores lesados pela prática reiterada dos abusos da exploração desmedida de sua força de trabalho.

A demonstração do porquê dessa impossibilidade, logicamente precisa ser extraída dos resultados mapeados da leitura judicial sobre o tema. Mas o que é possível falar em termos de suposição é que a nossa sociedade está fundada sob alicerces de “compensação pelo mal sofrido”. Aceita-se o mal causado como eventualmente necessário e busca-se

juridicamente formas de torna-lo mais aceitável. Vale dizer, o compromisso das “soluções jurídicas” passa mais pela vontade de “fechar” as arestas do sistema do que garantir a realização de princípios de justiça social.

Parece quase inútil empenhar esforços por mais e mais sofisticação das teorias da responsabilidade civil ou por mais legislação protetiva, porque tais melhorias, embora simbólicas, não trazem a menor possibilidade de que o discurso jurídico contemple a “não tolerância” desse dito “mal causado” pelo trabalho desumanizado.

É nesse instante que o problema se solta das mãos da “Justiça” e retorna para as mãos da Sociedade em forma de “opção política e econômica”. É dizer: sai do individual para cair no coletivo. Mas, curiosamente, quase o mesmo mecanismo de impotência faz o trabalhador retornar como indivíduo aos braços da Justiça, entregue aos cuidados do Estado.

O mundo do trabalho está constantemente mudando e tais mudanças não observam a dignidade da classe trabalhadora, embora a mesma classe esteja obrigada a observar tais mudanças com rigor, para não dizer que esteja obrigada a antevê-las para se garantir “no jogo”.

A questão é: objetivando garantir específica e reduzida quantidade de sobrevivência, qual parcela de dignidade humana restará ao trabalhador brasileiro? Quem irá efetivamente responder pelas duras e reiteradas experiências vividas por uma legião de trabalhadoras e trabalhadores que necessitam retirar o sustento da venda de sua força de trabalho? Que tipo de sociedade estamos construindo quando acreditamos, a partir da tolerância e reprodução de discursos, que é possível despejar nos ombros dessas pessoas, dignas de respeito, o fardo de suprir as nossas “carências” construídas e alimentadas pelo modelo econômico que nos embala como crianças adormecidas? Por que razão alimentamos uma estrutura de trabalho que não é capaz de respeito pelo ser humano? O que pensa e como age a classe trabalhadora diante dessa realidade? Essas são algumas perguntas que despertam o nosso interesse e que assim atuaram como a motivação do presente estudo.

Assim, a presente monografia após uma discussão acerca do diagnóstico das condições de trabalho, apresentará em seguida um panorama sobre a atual situação dos conflitos trabalhistas no setor de teleatendimento em Juiz de Fora, com o levantamento de dados junto ao sistema de distribuição para, enfim, se chegar à problematização da atuação estatal sobre o conflito capital-trabalho.

Nesse aspecto se analisará o discurso jurídico e suas fundamentações, que apontam como referência a produção legislativa. As decisões proferidas nos últimos 2 anos servirão de base para a análise das condições de trabalho judicializadas e das respostas obtidas no judiciário. Tais respostas serão lidas tomando-se em conta os elementos do campo jurídico, marcado por uma verdadeira disputa de discursos que podem, limitadamente, variar entre a extremidade da adoção do paradigma neoliberal (que concretiza e intensifica a exploração do trabalho como consequência natural e necessária da economia) e a extremidade da defesa dos marcos regulatórios protetivos da relação de trabalho no nosso ordenamento (que assegura um mínimo de direitos ao trabalhador brasileiro em cumprimento ao valor social do trabalho), ainda que não expresse uma reprovação *in totum* do processo de exploração do trabalho.

Através desse processo, buscou-se desvelar o papel que a justiça trabalhista, materializado em suas prestações jurisdicionais, verdadeiramente exerce diante da

intensificação da exploração da força de trabalho e da desmobilização e fragilidade da luta coletiva vivenciada na atualidade.

Em suma, este trabalho tem o objetivo de contribuir para a compreensão dos limites do papel do Estado na solução do problema das péssimas condições de trabalho enfrentadas em setores como o de teleatendimento, a partir da análise do seu papel paradoxal dentro da ordem burguesa, trazendo à evidência a necessidade urgente de retomada da autonomia coletiva para a luta pela construção de um direito emancipador e para alternativa eficaz de enfrentamento do neoliberalismo.

2. POR QUE DÁ MAIS TRABALHO CHEGAR NO TRABALHO, DO QUE TRABALHAR? ESTADO E CAPITAL ... UMA RELAÇÃO PARA ALÉM DO NOSSO TEMPO

Por que dá mais trabalho
 chegar no trabalho, do que trabalhar
 Mais tarde, quando cê vê o pivete roubar
 Por que o pai dele tava no busão
 em vez de tá lá pra educar
 Meu povo tá cansado, já nem se queixa mais
 Se vê acostumado e vive essa guerra em paz
 Meu Povo sente fome, tem que ganhar dinheiro
 Pra isso precisa ser o que não quer o dia inteiro
 Hoje eu vou pular catraca na moral
 Não vou pagar 2 e pouco num serviço,
 que não vale um real
 Tem um pilantra comprando iate
 enquanto a gente se bate
 pra pagar pra ele à vista a ceia de Natal
 Rap do Ônibus – Projota

Em seus Manuscritos econômico-filosóficos, Karl Marx (2004) nos diz que o trabalho no sistema capitalista é tido como auto sacrifício e representa uma "perda de si mesmo", de modo que o trabalhador só consegue ser "livre" nos momentos em que age como animal (come, bebe, habita, procria) - isso como finalidades últimas. E quando está exercendo seu trabalho é tratado também como animal, visto que sua energia própria (posta à venda no mercado) se revela como atividade voltada contra ele mesmo, não pertencente a ele.

Com o trabalho estranhado, a essência (a atividade vital consciente que no ser humano é genérica, não determinada, livre) se torna meio para a existência (MARX, 2004, p. 84.), eliminando assim a vantagem humana sobre o animal. Como consequência, tem-se o estranhamento do ser humano pelo ser humano, pois cada ser genérico está estranhado de sua essência.

Quando discute a possibilidade de compensação do trabalho estranhado pelo capital, Marx afirma que não há forma possível de se remediar tamanha violência:

Uma violenta elevação do salário nada seria além de um melhor assalariamento do escravo e não teria conquistado nem ao trabalhador nem ao trabalho a sua dignidade e determinação humanas (MARX, 2004, p. 88.)

Na medida em que a vida do trabalhador se constitui mercadoria (como qualquer outro insumo produtivo), a sua manutenção é necessária ao capitalismo, predisposto a alimentar e conservar essa existência do trabalhador que afinal é quem produz o próprio capital. Mas apenas nessa medida de "custo necessário" é que o capital remunera o trabalho

com um salário, como "o óleo que se põe na roda para mantê-la em movimento" (MARX, 2004, p. 92).

O mesmo se diga em relação às condições gerais de trabalho às quais são submetidos os trabalhadores nos ambientes de trabalho. Os salários, as jornadas, as pausas, a alimentação, as cobranças, o assédio. Todos esses elementos são balizados para atender ao resultado almejado pelo empresariado: lucro. A combinação ideal desses elementos de organização e gestão do trabalho pelas empresas reflete uma busca pela minoração dos custos e manutenção do trabalho. A taxa mínima de manutenção do trabalho em geral é sempre um "sacrifício do capital" (Marx, 2004, p. 97). Por isso, em matéria de precarização, o céu (para o capital) e o inferno (para o trabalhador) é o limite.

Com toda essa carga de injustiça incorporada num sistema produtivo, compreende-se com facilidade a ocorrência de inúmeras e violentas lutas no decorrer da história na tentativa de barrar o seu avanço, embora nem sempre ou quase nunca seja dada a devida visibilidade a tais embates entre capital-trabalho.

2.1 - Para não ter protestos vãos, para sair desse antro estreito, façamos nós por nossas mãos, tudo o que a nós diz respeito! Um breve resgate histórico da relação entre trabalho e autonomia coletiva

Para falar do processo histórico que marcou a luta dos trabalhadores por autonomia, por melhores condições de trabalho, utilizaremos do estudo realizado pela autora Sayonara Grillo Coutinho no Capítulo 2 de sua obra "Relações Coletivas de Trabalho" (2008).

Para a autora, a discussão sobre a intervenção estatal no âmbito das relações de trabalho remonta ao surgimento dos contratos regidos pelo *consagrado* princípio da autonomia da vontade que por sua vez veio a "libertar", com todas as ressalvas possíveis sobre o alcance dessa libertação, os trabalhadores das corporações de ofício, instaurando a base do ordenamento jurídico oriundo da revolução burguesa: a igualdade formal (Coutinho, 2008).

Como decorrência desse processo, o papel inicial do Estado nos primórdios do capitalismo industrial em matéria trabalhista foi marcadamente o repressor, na medida em que o encarceramento era o destino certo do absenteísmo à época (Coutinho, 2008).

É nesse contexto que a "força de trabalho" como insumo produtivo pode ser "manejada" pelo capitalista ao seu bel prazer, desde que previamente contratada. E é nessa função agente garantidor do cumprimento de contratos que o Estado se apresentou aos trabalhadores, não pretendendo, como nos diz Coutinho (2008, p. 45), regular a sociedade.

É interessante notar neste aspecto a força do discurso jurídico ou como nos ensina Bourdieu (1989) *o poder nomeação do Direito*, uma vez que as corporações são postas como inconstitucionais porque ferem à liberdade do indivíduo (um dos pilares da Revolução

¹ Trecho da Internacional.

Francesa), mas o Estado enquanto agente repressor em nome do capital pode cercear a liberdade do trabalhador que simplesmente não compareceu para trabalhar.

Ora, aqui o fundamento é o descumprimento de um pacto jurídico (elemento autorizador), afastando assim o que poderia ser tomado como ilicitude. Qualquer semelhança com o vangloriado "poder diretivo" do empregador adotado nas decisões judiciais nos dias atuais será apontada como mera coincidência, descolada do real objetivo da tutela estatal das relações contratuais de trabalho.

No Brasil, ultrapassada a fase de construção dos direitos sociais do trabalho, fruto da batalha coletiva que saiu da clandestinidade para ocupar um espaço limitado no Estado, com a política reformista do governo Vargas em meados de 40, temos hoje uma fase de desconstrução dessas conquistas. Vale dizer, conquistas que são resultado de lutas por vezes desmerecidas pelo aspecto paternalista do Estado Vargas. Para Antunes, essa desconstrução/desmonte é fruto do atual estágio do capitalismo dito "mundializado", financeirizado.

O papel dos sindicatos no Brasil sempre foi uma estratégia relevante para o controle da classe trabalhadora. Controle que antes era feito por intermédio do Estado com os "sindicatos oficiais" dominados pelo Executivo através do Ministério do Trabalho e do imposto sindical.

Na nova lógica de controle, os sindicatos são cada vez mais pressionados ao enfraquecimento e distanciamento da classe trabalhadora seja pela redução de sua fonte de recursos, seja pela pulverização decorrente do intenso processo de terceirização, seja pela atribuição de maior poder às centrais sindicais em detrimento dos locais/base (ANTUNES, 2006).

O interessante é que a recuperação da trajetória histórica dos sindicatos nos mostra que o mesmo é contemporâneo da construção da autonomia coletiva e deu origem ao próprio Direito do Trabalho, nascido a partir de uma série de lutas sociais pelo direito à cidadania e democracia que tem origem e se propagam no tempo e espaço a partir do século XIX na Europa (COUTINHO, 2014).

Essa leitura histórica sobre a classe trabalhadora como protagonista da transição do tema laboral de criminalização para direito social é comumente "ignorada" pelo senso comum que acaba por enxergar o Direito do Trabalho, assim como as classes efetivamente dominantes, como mera e inadequada intervenção estatal que emperra o desenvolvimento econômico. Um dos perigos dessa interpretação está tese defendida por muitos juristas de que o Direito do Trabalho é um elemento estatal que gera desemprego.

O espaço, o vácuo existente entre o sofrimento da classe trabalhadora e a ausência intervenção estatal nos leva a compreender os direitos do trabalho como direitos conquistados sob dura repressão, constituindo-se como um marco regulatório que tem origem na autonomia coletiva e sobre o qual o Estado exerce tímida contribuição.

A tímida atuação do Estado na defesa desses direitos conquistados pode ser observada na prática ilícita cotidianamente presente nas empresas quanto ao oferecimento de condições de trabalho precárias a milhares de trabalhadores.

O impasse que vivenciamos na atualidade com o enfraquecimento sindical, de onde esperamos que partam as lutas sociais (levando em conta seu papel histórico) nos coloca em estado de alerta sobre a capacidade de construirmos coletivamente as lutas da atualidade nesses espaços.

E ainda mais alertas quando vivenciamos uma época em que a construção de uma identidade coletiva está minada graças à:

ampliação da utilização de trabalhadores temporários, de mecanismos de triangulação de empregos e de trabalhadores autônomos ou falsamente autônomos traz para o conjunto da atividade empresarial e para o mundo do trabalho indivíduos passageiros e desenraizados daquela coletividade [...] Há mesmo um certo número de pesquisas empíricas que revelam, não obstante a presença física simultânea destes trabalhadores no mesmo espaço de trabalho, a existência de onze estatutos diferentes, isto é, de onze categorias de trabalhadores em uma mesma empresa (Jeammaud, 2000, p. 80-81). (COUTINHO, 2008, p. 116)

2.2 Estado [corretivo] do capital: uma montanha que corresponde a muitos Himalaias, um em cima do outro²

Sobre os efeitos dessa avalanche neoliberal decorrente do processo de mundialização do trabalho, impõe-se destacar o pensamento de Hannah Arendt (2015) acerca do avanço tecnológico e da redução de distâncias que nos submeteu ao "furioso ataque da velocidade". Para a autora, "nada que possa ser medido pode permanecer imenso" (ARENDR, 2015, p. 310-318) e com o encolhimento econômico e geográfico da Terra, a prosperidade e a depressão tendem a se tornar fenômenos mundiais.

O problema é que se o nosso mundo ficou reduzido e as interações são cada vez mais potencializadas, é de se esperar que as colisões e enfrentamentos na disputa pela expansão do capital sejam a regra. Começa-se cobrando o preço do *apequenamento* do globo direto do polo menos resistente que é a classe trabalhadora desqualificada. Mas isso é apenas o começo porque a reprodução *sociometabólica*³ do capital é insaciável.

Mergulhados até a alma no neoliberalismo, enquanto trabalhadores, não podemos deixar de pensar o papel que exerce um gigante que se pretende neutro, mas traz em si uma enorme carga de interesses. E para falar de maneira crítica acerca dessa "montanha", Mészáros (2015, p. 15) inicia suas reflexões com uma indagação:

O Estado, tal qual constituído historicamente, é mesmo capaz de resolver todos os nossos graves problemas ou o Estado como tal tornou-se um dos principais

² Expressão utilizada por István Mészáros nas conclusões de sua obra "A montanha que devemos conquistar", 2015, p. 111.

³ O autor vem buscando compreender o papel da ideologia dominante no processo social da reprodução do capital. Assim Mészáros percebe que o trabalhador absorve a ideologia dominante, tornando-se ele próprio uma expressão da defesa desse ideário, no qual ele próprio, o trabalhador, se insere de forma mercantilizada, logo desumanizada, alienada. Deriva daí a percepção desse processo de reprodução do capital de forma sociometabólica, que encontra no tecido social, desde a divisão social do trabalho até formas mais complexas de organização social, mesmo bárbaras, o cenário propício para sua reprodução.

contribuintes para o agravamento de seus próprios problemas e para a sua insolubilidade crônica? (MÉSZÁROS, 2015)

O autor interpreta o Estado como uma "complementaridade corretiva necessária para os defeitos estruturais de outras formas incontroláveis de seu modo orientado para a expansão da reprodução sociometabólica" (MÉSZÁROS, 2015, p. 18).

Um ponto relevante levantado pelo autor e que também é discutido por Hannah Arendt é que esse processo de acumulação capitalista (suicida) encontra limites no tempo em que a extração material da natureza for possível sem destruir a humanidade.

A relação intrínseca entre a expropriação e apropriação do trabalho excedente e o comando das determinações regulatórias é descortinada por Mézáros (2015, p. 102), que nos mostra que desde a "escravidão e servidão feudal até a escravidão assalariada capitalista" os órgãos regulatórios do Estado tiveram de se articular em torno dessa forma exploratória do tempo de vida humano.

E é em função disso que o autor afirma que em matéria de **apropriação alienada do trabalho excedente e atuação estatal**, "ambos permanecem ou caem juntos", de forma que a queda é a única saída para a liberação do tempo disponível da humanidade para além do "invólucro de classe" (MÉSZÁROS, 2015, p. 102/103).

Em maior ou menor medida, "os corretivos da formação do Estado no capital sempre foram problemáticos" pois "puderam intervir apenas dentro de limites bem demarcados, já que seu mandato primordial não era a superação, mas a preservação da centrifugalidade competitiva do capital" (MÉSZÁROS, 2015, p. 103/104).

Quando falamos em direitos trabalhistas, merece destaque as palavras de Jeammaud apud Coutinho (2008, p. 117), para quem "a legislação do trabalho e da seguridade social, faz assim, figura de 'variável de ajustamento' do mercado de trabalho. Daí a profusão instabilidade e opacidade dos textos".

Dessa forma, compreender o papel do Estado na regulação do trabalho exige que se considere a:

Sua função, em primeiro lugar, era manter dentro de limites gerenciáveis, isto é, proteger contra excessos internamente destrutivos, a centrifugalidade inerente às determinações materiais do capital, manifestas desde o menor "microcosmo" das unidades reprodutivas materiais (que devem seguir seu próprio curso) até as intenções das mais gigantescas corporações transnacionais de dominar tudo. (MÉSZÁROS, 2015, p. 103)

Porém, segundo o Mézáros (2015, p. 109), o impulso implacável do sistema do capital em direção a uma integração global ilusória transforma esse Estado-nação que outrora se constituiu como mecanismo de correção temporária em elemento impotente para lidar com a "centrifugalidade catastrófica" do sistema que agora clama por um corretivo global que o mantenha.

Embora esse "corretivo" seja a princípio descartado pelo autor, em matéria de direitos sociais do trabalho, a determinação regulatória parte diretamente do Fundo Monetário

Internacional – FMI⁴ que literalmente dita a política neoliberal a ser implementada em países como o Brasil que endividados e submetidos ao capital especulatório vêm sofrendo imensa pressão em prol da desregulamentação do direito do trabalho.

A força dessa "cartilha corretiva" é tão intensa que nem mesmo uma série de mobilizações políticas históricas desde o ano de 2013 foi capaz de freá-la. Ao que parece, a probabilidade dos alicerces políticos do país virem abaixo é significativamente maior do que a do fracasso da política neoliberal que nos fora repassada.

Se pretendemos angariar uma proteção às condições do trabalho que assegure a dignidade que cada trabalhador possui por simplesmente existir, é necessário assumir o rompimento com a ideia/máxima acerca do fim da história a partir do neoliberalismo e isso só é possível se também estivermos dispostos a "enfrentar os verdadeiros riscos e os reais obstáculos" (MÉSZÁROS, 2015, p. 111), que fazem frente a esse ideal que clama pelo respeito à humanidade.

⁴ Sobre o FMI e a desregulamentação do trabalho, destaca-se que a referida instituição internacional usualmente trabalha com a exigência de ajustes fiscais e reformas institucionais como contrapartida à liberação de recursos aos países.

3. SIM. TELEATENDIMENTO, PORQUE É PRECISO BATER NA MESMA TECLA

Há alguém na linha? Há alguém? Desligando" (Dejours, 1992, p. 101)

Com a mundialização da gestão do capital neoliberal, a precarização do trabalho se torna cada vez mais ampliada, situação incontestável frente às propostas legislativas atuais que ferem diretamente a proteção aos direitos dos trabalhadores e amplia as categorias de trabalho que integram o limiar do rebaixamento das condições de trabalho.

Para compreender a dimensão desse trabalho *desentranhado* ou alienado de que nos fala Mézáros no contemporâneo, escolhemos trabalhar com o serviço de teleatendimento. Isto porque, tais serviços representam de forma emblemática o processo de precarização do trabalho, desde a década de 90. Isso porque a organização e gestão do trabalho nas empresas de teleatendimento já sedimentaram uma série de pressões sobre o trabalhador precarizado, de forma que tais práticas abusivas usuais permitem compreender de forma mais clara o papel que o sistema judicial vem consagrando no conflito entre o capital x trabalho.

A empresa objeto de nosso estudo será a maior representante do setor de teleatendimento na cidade de Juiz de Fora na atualidade, ou seja, a Almaviva do Brasil, que conforme informação extraída de sua página oficial na internet⁵, “é uma sociedade de Telemarketing e Informática do Grupo AlmavivA - The Italian Innovation Company - empresa líder na Itália na oferta de soluções de Information & Communication Technology, nos serviços de CRM e em Consulting e Knowledge Management para a Administração Pública, Entidades Previdenciárias e para os setores de Telecomunicações, Indústria, Transporte e Logística, Território e Ambiente, Defesa e Segurança, Bancos e Companhias de Seguros.”

De acordo com informações obtidas no sítio eletrônico⁶ que reúne dados do setor de *call centers*, alimentado pelas próprias empresas, demonstram que no ano de 2015, a Almaviva do Brasil, em escala nacional, teve o 2º maior faturamento dentre 20 empresas do ranking. A primeira colocada foi a Contax. O mesmo ranking aponta ainda que no mesmo ano de 2015 a empresa foi “eleita” como empresa do ano em razão do aumento da taxa de crescimento em 50%.

Com relação ao trabalho efetivamente desenvolvido nessas unidades, a realidade porém não se mostra tão bem sucedida, na medida em que, como nos informa Braga apud Cavalcante (2014, p. 207):

Em última instância, trata-se de um tipo de trabalho que testemunha como nenhum outro a taylorização do trabalho intelectual e do campo da relação de serviço: uma comunicação instrumental sob a coerção do fluxo informacional e prisioneira do *script*, tendente a transformar o teleoperador em uma espécie de autômato inquieto. Os objetivos são claros: multiplicar as operações e diminuir seus custos por meio da

⁵ Disponível em: <http://www.almavivadobrasil.com.br>

⁶ Disponível em: <http://www.ranking.callcenter.inf.br>

redução do estatuto da comunicação à condição de pura instrumentalidade (Braga, 2014, p. 71).

Os relatos de abusos sofridos no ambiente de trabalho e que em sua maioria referem-se às pressões por resultados são por vezes noticiados na mídia, ao exemplo de uma matéria especial sobre o tema que foi ao ar em 2014 no programa Fantástico.

Nesta ocasião, inúmeros foram os relatos⁷ dos teleoperadores sobre as práticas adotadas pelos superiores hierárquicos, dentre as quais a título de ilustração destacamos aqui algumas que mais chamaram a atenção pela perversidade narrada pelos trabalhadores:

Não é só escala de gravidez, não. O empregador quer controlar o ciclo menstrual da mulher porque, quando ele souber que ela está no período fértil, eles falam: 'olha não esqueça que você está em sua semana fértil. Essa semana você não pode ter relações"', diz Renata Coelho, procuradora do Ministério Público do Trabalho.

Um supervisor, por não ter levado a sua equipe a bater a meta, foi colocado no eles chamam de dinâmica motivacional, colocaram uma roupa de prisioneiro nele. Uma outra funcionária se vestiu de policial militar, e colocaram ele de quatro na frente da equipe inteira", conta Nélio Gouvêa Almeida Martins, advogado trabalhista.

É um ambiente completamente permeado de assédio, de violência, de constrangimento e de muito sofrimento", diz Ana Soraya Vilas Boas, Fundacentro Ministério do Trabalho e Emprego.

Outra operadora conta que, durante a gravidez, teve uma infecção urinária porque a empresa controlava o tempo de ir ao banheiro. "Você tem cinco minutos para ir no banheiro", conta.

Tais relatos também compõem o estudo realizado por Cláudia Mazzei Nogueira ao discutir "A feminização do trabalho no mundo do telemarketing" (NOGUEIRA, 2006, p. 276) na empresa Contax na cidade de São Paulo. Transcreve a autora as principais reclamações das teleoperadoras, dentre elas:

Os intervalos são pouquíssimos. São cinco minutos assim para ir ao banheiro, que eles chamam de pausa particular, e o almoço seria o intervalo de uns quinze minutos, quer dizer que quem traz comida ou coisa assim não mastiga, engole. Porque não dá. Muitas vezes eu não consigo fazer a pausa particular, eu tento conter, mas tem pessoas que não conseguem, porque têm esse negócio de retenção urinária ou que tomam remédio. Então é difícil, é difícil e eles lá não tem assim respeito, tem pessoas que precisam ir ao banheiro e não podem, tem que esperar; sabe, então tem essas coisas lá também. (p. 276, transcrição de uma das entrevistas concedidas à autora em sua pesquisa)

Somos monitoradas 24 horas. Tem câmera, mas a gente não sabe se funciona ou não, muita coisa foram pegadas lá, principalmente de madrugada, à noite, mas a gente não ficou sabendo direito, nunca vimos nada, mas monitoramento por telefone pra ver como você atende o cliente, se você está desesperada, se você está sem paciência ou se passa informação errada, logo vem a sua resposta e quem passa é a supervisora pra você. (NOGUEIRA, 2006, p. 276-278)

⁷ Disponível em: <http://g1.globo.com/fantastico/noticia/2014/10/funcionarios-do-setor-de-telemarketing-relatam-serie-de-abusos.html> Acesso em 06 de julho de 2017.

De fato, Christopher Dejours, ao discutir a saúde mental do trabalhador em sua obra "A Loucura do Trabalho: Estudo de psicopatologia do trabalho" (1992, p. 15) salienta que o sofrimento no trabalho por vezes surge "do contato forçado com uma tarefa desinteressante" dando origem a uma imagem de *indignidade* no trabalhador. Essa sensação de indignidade pode levar o trabalhador, por exemplo, a "esconder" dos outros com os quais mantém um convívio social o verdadeiro conteúdo do seu trabalho (Dejours, 1992, p. 51)⁸.

A partir dos efeitos específicos da organização do trabalho sobre a vida mental dos trabalhadores resulta uma ansiedade particular partilhada por uma grande parte da população trabalhadora: é o sentimento de esclerose mental, de paralisia da imaginação, de regressão intelectual. De certo modo, de despersonalização. (DEJOURS, 1992, p.78).

Em outra obra (DEJOURS, 1992), onde discute a banalização da injustiça social, mesmo o autor nos fala desse sofrimento:

Enfim, por trás das vitrinas, há o sofrimento dos que temem não satisfazer à altura das imposições da organização do trabalho: imposições de horário, de ritmo, de formação, de informação, de aprendizagem, de nível de instrução e de diploma, de experiência, de rapidez de aquisição de conhecimentos teóricos e práticos (Dejours & Torrente, 1996) e de adaptação à "cultura" ou à ideologia da empresa, às exigências do mercado, às relações com os clientes, os particulares ou o público etc. (DEJOURS, 1992, p. 28)

Como anunciado por Marx, as constatações de Dejours sobre o vazio vivenciado pelo trabalhador vão na mesma direção, já que "*o operário da linha de produção como o escriturário de um serviço de contabilidade muitas vezes não conhece a própria significação do seu trabalho em relação ao conjunto da atividade da empresa*" (DEJOURS, 1992, p. 49).

No que diz respeito à ineficácia do sistema de teleatendimento para lidar com clientes ansiosos por respostas aos seus problemas (fruto de suas relações consumeristas mantidas com as tomadoras de serviço de call center), quando um profissional não tem como identificar se "suas falhas se devem à sua incompetência ou à anomalias do sistema técnico" (Dejours, ano, p. 31), abre-se espaço à angústia e sofrimento, acompanhados da pressão para trabalhar mal.

Essa pressão tem raiz numa importante contradição que se verifica nesse setor onde os objetivos almejados no atendimento aos clientes (solução de seus problemas) nem sempre condizem com os índices de resultados (as metas) fixados para os teleoperadores. Toma-se como exemplo o tempo de atendimento (TMO) reduzido e o número de ligações atendidas. Pressiona-se o trabalhador para atender um indivíduo em 30 segundos de forma que o desespero para o alcance desse resultado e para se ver livre do selo de incompetência o faz realizar um trabalho malfeito, ferindo assim seu senso de ética profissional.

É por essa razão que o trabalho é produzido através do sofrimento, o aumento da tensão nervosa gera mais produção, mais autocontrole, uma espécie de "disciplina da fome", mais observância dos padrões estabelecidos pela empresa, de modo que o nervosismo é uma "doença necessária" no trabalho:

⁸ Marx também falava desse trabalhador produto/mercadoria de um sistema que o produz na forma de um ser desumanizado.

o que é explorado pela organização do trabalho não é o sofrimento em si mesmo, mas principalmente os mecanismos de defesa utilizados contra esse sofrimento. (DEJOURS, 1992, p. 104)

o medo é, conscientemente, instrumentalizado pela direção para pressionar os trabalhadores e fazê-los trabalhar. (DEJOURS, 1992, p. 113)

O consumo de medicamentos hipnóticos e ansiolíticos pelos trabalhadores é uma saída comum para conseguir dormir, mas também para ser capaz de "se aguentar" durante a jornada de trabalho (DEJOURS, 1992, p. 108).

Para Dejours (1992), a classe trabalhadora padece de um sofrimento invisível, pois apesar de se admitir que as descompensações são causadas pelo trabalho, não se encontra vestígios dela nesse ambiente. Isso se dá porque as neuroses e psicoses descompensadas são logo detectadas por critérios de rendimento e logo se aplica a punição da exclusão do trabalho.

Quando o limite coletivo não foi atingido, mas um funcionário isolado não consegue manter o ritmo, ele tem que encontrar uma saída individual: deixar a empresa ou optar pelo absentismo. Diferente do que ocorrera no passado, quando os trabalhadores eram penalmente responsabilizados por sua falta ao trabalho, na atualidade, para se ausentar da empresa, o indivíduo precisa estar doente, mas o sofrimento mental é "proibido" face às estratégias de organização do trabalho de modo que somente a doença física é aceitável.

E como a exploração do sofrimento no ambiente de trabalho não gera uma doença específica, não se consegue comprovar facilmente uma patologia mental decorrente do trabalho, mantendo-se assim o sofrimento na invisibilidade e em especial fora do alcance da leitura judicial dos ilícitos trabalhistas. Apenas os casos excepcionais conseguem alguma notoriedade para ao fim serem precificados pelas indenizações por ofensa moral, mas não chegam a desencadear um efetivo procedimento de combate à prática no ambiente laboral.

Frise-se, o ambiente de trabalho é o terreno do poder diretivo, de modo que as consequências de sua utilização pela empresa são vistas tão somente a partir da caracterização dos "abusos de direito" e estes quando cabalmente demonstrados na linguagem jurídica.

E é nesse terreno aberto às explorações humanas que tem lugar as práticas de gestão eficazes em garantir uma significativa desmobilização política, como é o caso da remuneração variável que se revela como uma medida que "individualiza, responsabiliza e penaliza o trabalhador por seus rendimentos (Jinkings apud Silva, 2006, p. 213).

Produz-se o sofrimento mental pela instauração do medo, auferindo assim maior produtividade e concomitantemente reforça-se o individualismo, estabelecendo um clima de concorrência entre trabalhadores submetidos ao mesmo cenário: eis a configuração da organização e gestão do trabalho contemporâneo, grande responsável pelas nefastas condições de trabalho suportadas pelos trabalhadores.

As metas fazem parte do mundo do trabalho, assim como a competitividade, a melhoria contínua, a produtividade, iniciativa, resistência etc. Todos são elementos que, incluídos na órbita do trabalho estranhado, se relacionam com a negação do sofrimento e a uma construção de autoimagem de "vencedor de desafios" pelo trabalhador.

Logo, torna-se comum o discurso da “normalidade” das práticas de gestão, o que é atualmente absorvido pelo judiciário ao interpretar as relações conflituosas do trabalho sob a égide de uma legislação trabalhista que se diz voltada para a proteção do valor social do trabalho.

Por que o Judiciário absorve hoje essa versão? O processo de afirmação e domínio do pensamento neoliberal sobre as instituições do Estado e sobre a opinião da sociedade em sua essência envolve justamente essa transmutação das ideias dominante em ideias inquestionáveis. Bourdieu (1989) em “O poder simbólico” trabalha com o conceito de violência simbólica que traduz perfeitamente essa absorção.

Diante desse contexto, entendemos que a negação do sofrimento causado pelo trabalho (sua banalização), quando tolerado também pela ineficácia das organizações sindicais - aqui com a ressalva feita aos motivos que levaram à fragilidade sindical supramencionados - em realizar um debate qualificado que devidamente contraponha forças a esse discurso, acaba por também contribuir para sua perpetuação.

3.1 - Condições precarizadas do trabalho terceirizado

Segundo Jair Batista da Silva (2006, p. 236), *"os empresários brasileiros afirmam que adotam a terceirização para concentrar-se naquelas atividades que seriam o centro dos seus negócios. Entretanto, a terceirização das atividades-fim, das atividades centrais da empresa, tem-se tornado uma prática comum tanto nas indústrias quanto nos serviços"*.

Nesse sentido, a prática se alastrou por todas os setores, tornando-se ou consolidando-se como mecanismo ultra eficaz na redução de custos e fragmentação de classe, de modo que a pressão do empresariado para torná-la legítima em qualquer aspecto ou oposição dentro de suas atividades empresariais verificou-se intensa⁹. Tal conduta apenas nos mostra que a terceirização (como marcante elemento de precarização das condições de trabalho) de fato é um instrumento de gestão de suma relevância para que o empresariado possa acima de tudo se concentrar na "alma" do seu negócio, que sem sombra de dúvidas consiste unicamente em maximizar a acumulação de riquezas em detrimento das condições de trabalho ofertadas.

Nada de contraditório nessa postura dos defensores da terceirização sobre avançar para a atividade-fim, mesmo quando a ideia era empregar diretamente somente nesse tipo de atividade. É que a contradição vem antes, bem antes.

E se precarização das condições de trabalho já é motivo suficiente para se opor ao avanço da lógica da terceirização, merece ainda relevante destaque uma outra face destruidora desse "instrumento de gestão": a fragmentação das categorias dos trabalhadores. O mesmo autor (2006, p. 216), ao discutir os efeitos do trabalho terceirizado na lógica dos bancos nos fala que:

⁹ Vide recém aprovada legislação sobre o tema: Lei 11.429/2017 que regulamenta o trabalho temporário e a as relações de trabalho na empresa de prestação de serviços a terceiros. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/L13429.htm

Mais recentemente, tem-se verificado a transferência às casas lotéricas de serviços anteriormente realizados em agências bancárias, tais como pagamento de contas de serviços de água, luz, telefone, em alguns casos, efetuando-se serviços bancários propriamente ditos como saques em conta corrente. Isso leva ao questionamento da especificidade do trabalho bancário, bem como das condições de trabalho e remunerações dos trabalhadores das lotéricas, visto que **esses executam trabalho bancário, mas são representados pelo sindicato dos comerciários e estão sujeitos à convenção coletiva dessa categoria, que, como se sabe, tem condições de trabalho e remuneração inferiores às dos bancários** (SILVA, 2006, p. 216, grifo nosso)

Assim, a fragmentação das categorias se intensifica com a terceirização. No caso do teleatendimento em Juiz de Fora, os trabalhadores da empresa Almax estão conectados diretamente com os clientes do Banco Itaú, solucionando seus problemas, oferecendo serviços, cancelando contratos, gerindo o próprio negócio do banco com sua "carteira de clientes"¹⁰. No entanto, o sindicato dos bancários não está diretamente envolvido, sequer está autorizado a discutir a precarização das condições de trabalho dos funcionários desse *call center*, que estão vinculados ao seu próprio sindicato.

Com o respeito necessário ao esforço da categoria dos teleoperadores, não é preciso muito esforço para se dizer o quão díspares é a força sindical do Sinttel face ao sindicato dos bancários, um dos remanescentes mais combativos e articulados dentre a classe trabalhadora. Isso reflete diretamente nas condições de trabalho obtidas por trabalhadores que estão conjuntamente trabalhando para os resultados astronômicos do Banco Itaú, mas que na prática estão distanciados por um abismo de proteção e direitos.

Reiteradamente, tem-se decisões judiciais proferidas¹¹ na primeira instância reconhecendo a ilicitude da prática desse tipo de terceirização em razão da lógica da

10 Em reiteradas decisões constata-se que as próprias empresas contratantes reconhecem as atividades efetivamente desempenhadas pelos trabalhadores de call center em prol do banco. Embora não reconheçam, obviamente, se tratar de atividade-fim. A exemplo disso, o seguinte depoimento prestado no processo de autos nº 0011664-46.2016.5.03.0038 cuja decisão foi proferida em 02.04.2017: "*Depoimento pessoal da preposta da 1ª reclamada: "que a prestação de serviço do autora era somente para o 2º reclamado, apesar de poder atender outros clientes, se isso fosse determinado; que quando do atendimento ao cliente, o empregado se identifica como representante da central de cartões do banco Itaú; que a autora fazia: negociação de contratos vencidos, cobranças relacionadas ao cartão de crédito, negociações com desconto, antecipação de parcelas, fornecimento de saldo devedor de dívidas de cartão de crédito, bloqueio, alteração de senha de cartão, fornecimento de cartão adicional, tudo relativo ao cartão do Itaú; que no tocante ao desbloqueio de cartão, o atendente abre ordem de serviço para o Itaú e este gera uma senha e encaminha para o cliente para que este faça o desbloqueio em caixa eletrônico ou na própria agência; que a depoente fez treinamento específico para o Itaú; que para atender outro cliente é necessário treinamento para se adequar ao perfil do cliente; que a reclamante não realizou treinamento para atender outros clientes; que a empresa funciona durante feriados e a reclamante trabalhava em regime de escala de 5x1; que pode ser que a reclamante tenha prestado serviços nos feriados de acordo com a escala estabelecida com pagamento dobrado".*

¹¹ Sobre essa proliferação de decisões favoráveis ao trabalhador quanto à terceirização ilícita de serviços de *call centers* na categoria bancária, vale mencionar que a matéria chegou inclusive a ser sumulada pelo Tribunal Regional da Terceira Região – Minas Gerais, *in verbis*: SÚMULA N. 49 - TERCEIRIZAÇÃO DE SERVIÇO DE "TELEMARKETING". INSTITUIÇÃO BANCÁRIA. ILICITUDE. ESPONSABILIDADE. I - O serviço de "telemarketing" prestado por empresa interposta configura terceirização ilícita, pois se insere na atividade-fim de instituição bancária (art. 17 da Lei n. 4.595/64). II - Reconhecida a nulidade do contrato de trabalho firmado com a prestadora de serviços (arts. 9º da CLT e 942 do CC), forma-se o vínculo de emprego diretamente com o tomador, pessoa jurídica de direito privado, que responde pela quitação das verbas legais e normativas asseguradas aos seus empregados, com responsabilidade solidária da empresa prestadora. III - A terceirização dos serviços de "telemarketing" não gera vínculo empregatício com instituição bancária pertencente à Administração Pública Indireta, por força do disposto no art. 37, inciso II e § 2º, da Constituição Federal,

subordinação estrutural a que estão submetidos os trabalhadores dos *call centers* bancários. Todavia, com a recente produção legislativa acerca da matéria, a tendência é que esse vínculo não mais seja levado em conta e com isso a fragmentariedade segue ganhando força.

Ressalva-se, obviamente, que o setor bancário é também marcado por expressiva carga de precarização (alto nível de estresse, metas, humilhação, assédio, etc), mas é interessante perceber como ainda é possível precarizar o precarizado e cada vez mais cavar camadas mais profundas da exploração humana.

A pergunta que fica no ar é sobre quando o empresariado vai atingir o magma da classe trabalhadora e a partir daí talvez possamos assistir o próprio sistema capitalista se dissolver diante do ápice da indignidade imposta à maior parcela da humanidade. Nas palavras de Berman (1986, p. 95), "*o capitalismo entrará em combustão pelo calor das suas próprias incandescentes energias*".

Caminhar para que essa cena não represente a dissolução da nossa própria existência, impedindo o esgotamento da nossa vida terrena é sem dúvida o desafio humano: o desafio da solidariedade e empatia que precisa ser encontrada para que o sofrimento alheio (Dejours, ano) também seja capaz de me mover e me fazer não tolerar a injustiça sofrida por aqueles que estão na ponta mais frágil do sistema, local para onde caminhamos todos nós da classe trabalhadora, a passos largos.

É essa árdua tentativa de se reconhecer no outro que marca o enfrentamento do trabalho estranhado e se constitui como um processo de reconstrução.

O que não podemos aceitar ou nos conformar é com o discurso de que a saída neoliberal é única e inevitável. Como nos ensina Arendt (2015, p. 312), "*a história é uma história de eventos e não de forças e ideias com cursos previsíveis*". Dessa forma, ao menos não necessita ser o neoliberalismo a última palavra em matéria de forma de vida, a depender de quão dispostos estivermos a lutar pelas honrosas causas das minorias. E hoje, sem sombra de dúvida, os milhões de trabalhadores empregados no setor de telemarketing fazem parte da minoria em termos de poder de negociação e voz, constituem o que alguns autores denominam de "*precariado*"¹².

Hoje, uma parcela da classe trabalhadora que se enxerga ainda "*estável*", que não raro se pensa imune ao alto grau de precarização vivido nesses setores, não se dá conta dessa violência inadmissível contra os trabalhadores do telemarketing e acabam por assistir a todo o

remanescendo, contudo, sua responsabilidade subsidiária pela quitação das verbas legais e normativas asseguradas aos empregados da tomadora, integrantes da categoria dos bancários, em respeito ao princípio da isonomia. (RA 283/2015, disponibilização: DEJT: 22, 23, 28 e 29/12/2015, 7, 8 e 11/01/2016; republicação em razão de erro material: disponibilização: DEJT/TRT3/Cad. Jud. 27, 28 e 29/01/2016). Disponível em: <https://portal.trt3.jus.br/internet/bases-juridicas/jurisprudencia/uniformizacao-de-jurisprudencia/sumulas>. Acesso em 30 de junho de 2017.

¹² O termo é utilizado, dentre outros autores que discutem as condições de trabalho, por Ruy Braga, em seu artigo "Precariado e sindicalismo no Brasil contemporâneo: Um olhar a partir da indústria do call center" e, nas palavras do autor: o conceito de "precariado" para designar o proletariado precarizado, isto é, aquela fração da classe trabalhadora desqualificada ou semiquificada e submetida a altas taxas de rotatividade do trabalho. Além disso, devemos acrescentar os jovens trabalhadores à procura do primeiro emprego, indivíduos que estão na informalidade e desejam alcançar o emprego formal, além de trabalhadores sub-remunerados (no caso brasileiro, aqueles que recebem até um salário mínimo e meio, aproximadamente, 260,00 €) e inseridos em condições degradantes de trabalho. [...] Em suma, o precariado é formado pelo setor da classe trabalhadora, pressionado pelo aumento da exploração econômica e pela ameaça da exclusão social. (BRAGA, 2014, p. 7)

processo de forma *bestializada, atônita, surpresa, sem conhecer o que significa*, parafraseando os dizeres de Aristides Lobo sobre o povo brasileiro diante da proclamação da república em 1889.

Porém, embora não saibamos ao certo com qual velocidade, o caminho da superexploração é o alargamento para as demais camadas de trabalhadores, de forma que amanhã essa mesma parcela de relativamente estáveis e bem posicionados no mercado de trabalho pode se perceber em meio à luta semelhante aos precarizados do teleatendimento. O diálogo intercategorias é desse modo também uma maneira de fortalecer a resistência¹³.

¹³ É tão evidente a disparidade entre as possibilidades de reivindicações entre as categorias, que nesta cidade de Juiz de Fora, durante as recentes manifestações políticas, mais especificamente naquela realizada no dia 28 de abril de 2017, as vias da Avenida Francisco Bernardino, no centro da cidade, ficaram completamente tomadas por trabalhadores em protesto contra as reformas trabalhista e previdenciária, entretanto, os trabalhadores do call center da BrasilCenter (que fica exatamente de frente para esta avenida) estavam todos concentrados na varanda do prédio acenando para os manifestantes que entoavam gritos de ordem contra a empresa. Simbólico e até carregado de uma certa beleza o ato, que vaiava a empresa e agradecia aos trabalhadores pela tentativa de integração com o movimento, porém não deixa de ser uma demonstração clara das subdivisões existentes entre a classe trabalhadora no que diz respeito à instabilidade de seus postos de trabalho.

4. O CAMPO JURÍDICO. DISCURSO JUDICIAL TRABALHISTA: UM INTERVALO LIMITADO DE OPÇÕES

“O que faz do poder das palavras e das palavras de ordem, poder de manter a ordem ou de a subverter é a crença na legitimidade das palavras e daquele que as pronuncia, crença cuja produção não é da competência das palavras”
(Bourdieu)

O campo jurídico, com seus discursos, está carregado de quais ideologias? Sob a vigência da lógica neoliberal, como o Direito atua e a serviço de quem está o seu poder?

Já discutimos o papel do Estado de maneira ampla, mas não basta dizer que ele sustenta a ordem capitalista, é preciso buscar compreender como os atores da sociedade, que detém o poder de atuar em nome do Estado, procedem/atuem na prática defendendo os pilares da ordem burguesa. Só através desse apontamento e investigação específicos podemos traçar os rumos possíveis da resposta à altura da ofensa.

Além da atuação marcada pelo *habitus* próprio do campo jurídico, também influi no resultado das prestações jurisdicionais entregues os limites da própria legislação que serve de respaldo jurídico nas decisões proferidas.

Sobre esse aspecto, é pertinente trazer a interpretação de Miguel Lanzaletti Baldez (1989, p. 2), para quem o estado burguês decorre de um esforço jurídico para elaboração de elementos de proteção da propriedade privada, para o qual contribuíram na origem autores até a atualidade renomados, como Savigny e Ihering.

O autor fala da construção de um sistema de relações abstratas que subjetivou a realidade e esteve centrado principalmente nos conceitos de propriedade, contratos e sujeito (BALDEZ, p. 1).

Tal esforço de abstração da realidade, segundo o mesmo autor, permitiu que a vontade geral da lei obrigasse os indivíduos (ideologicamente iguais), e que os conflitos sociais porventura decorrentes fossem mediados por um ser público pretensamente neutro - revestido pelo que ele denomina de “crosta da insuspeição” (p. 5). Um ser neutro encarregado da aplicação da norma jurídica e capaz de controlar os “limites da ação do operário na produção”:

Com a ascensão da burguesia enquanto classe política, transferem-se ao Estado, este novo sujeito absoluto e aparentemente neutro, a regulação e a administração das relações tipificadas na sociedade civil, bem como a remoção de eventuais conflitos, reduzidos a interesses individualizados, dissimulando-se assim, com a elaboração ideologia a conceptualismo jurídico, o processo de luta de classes (BALDEZ, p. 3).

Para Bourdieu, é essa leitura de interesses particulares como se fossem de toda sociedade que constitui o que se chama de “violência simbólica” (Bourdieu, 1989, p. 7). O

mesmo autor nos fala da importância dos *símbolos* como instrumento de integração social e reprodução da ordem social, para então nos revelar o papel que as ideologias produzem na coletividade.

A luta socialmente travada diz respeito à busca pelo monopólio dessa violência simbólica:

As diferentes classes e frações de classes estão envolvidas numa luta propriamente simbólica para imporem a definição de mundo social mais conforme aos seus interesses, e imporem o campo das tomadas de posições ideológicas reproduzindo em forma transfigurada o campo das posições sociais (BOURDIEU, 1989, p. 11)

Na medida em que o profissional do Direito realiza uma apropriação do "problema" vivenciado pelo trabalhador precarizado (Bourdieu, p. 232/233) e que este trabalhador, enquanto um "profano" não está autorizado para o debate da sua própria condição de trabalho, é relevante problematizar a via judicial como forma de resolução dos conflitos trabalhistas.

Com qual frequência se vê um trabalhador ativo em uma empresa individualmente recorrer ao judiciário trabalhista postulando que a empresa pare de utilizar mecanismos de pressão psicológicas? Os sindicatos eventualmente o fazem, através dos escritórios de advocacia conveniados, mas ainda assim é marcante a total dependência do profissional do direito para a construção do que seria o justo segundo nossa ordem jurídica (Bourdieu, 1989, p. 240).

O trabalhador, maior interessado na elaboração de uma solução prática para o seu dia a dia do trabalho, solução que é fundada na autoridade jurídica, sequer está coletivamente construindo com autonomia a pauta da atuação judicial dos seus sindicatos.

Como indivíduo não autorizado no campo jurídico, o trabalhador, embriagado por essa *função ideológica do discurso dominante* (Bourdieu, 1989) que lhe impõe a observância de uma ordem socioeconômica opressora e assentada em valores marcadamente injustos como se fosse natural, está despido de armas reconhecidas como adequadas para travar o embate por direitos, embate que está minado pelas limitações impostas na invisibilidade do poder simbólico.

É por isso que afirmamos que as condições precárias de trabalho constituem um ilícito irremediável, pois a construção do justo no campo jurídico é limitada pela função que cumpre o Direito, que não é romper com a lógica da exploração do trabalho.

Ainda sobre o papel do Direito, no pensamento de quem influenciou e influencia toda discussão sobre a luta de classes, percebemos a compreensão do "mundo" jurídico como um espaço que é dotado de relativa autonomia em relação ao tecido social. Nessa linha, Marx¹⁴ nos afirma que é possível a legitimação do Direito enquanto forma ideológica mesmo em contradição com os interesses da sociedade. Essa ideologia particular impregnada no Direito de cada época se manifesta através dos profissionais do campo jurídico que produzem (no sentido de tornar lícito) e aplicam, por exemplo, os direitos trabalhistas.

¹⁴ Marx, K. "Contribuição à crítica da economia política".

É dizer, quando o Direito se manifesta como campo relativamente “autônomo”, como abstração, ele está usando dessa ficção jurídica para legitimar uma ideologia dominante. Por isso, através dos marcos normativos, consegue-se extrair elementos que permitem entender a sociedade enquanto um projeto histórico; é então possível compreender o Direito como expressão da luta de classes.

Neste estudo, que se propõe desde o princípio a uma pesquisa empírica acerca de decisões judiciais trabalhistas, interessa-nos ainda compreender dentro de toda essa lógica do Direito discutida, como um de seus instrumentos, de primordial relevância, se legitima como mecanismo de efetivação dessa violência simbólica. Estamos a falar aqui do *processo*.

Baldez discute o papel do Processo no contexto dos conflitos submetidos à análise do Estado e nos mostra como esse instrumento se constitui como uma alternativa não democrática de solução de conflitos, desde a sua origem.

Essa origem está enraizada na sobredita ficção jurídica, nesse processo de abstração das regras jurídicas, descoladas do contexto social.

E aqui é importante compreender que esse mecanismo não é de forma alguma uma opção neutra, mas antes uma estratégia dotada de uma perversidade grotesca que, ao presumir a igualdade de *sujeitos processuais* abstraindo assim os sujeitos de suas características de classe (BALDEZ, 1989, p. 4), objetiva evitar adentrar na discussão das razões de ser da técnica que então se legitima pelo simples fato de compor o campo jurídico.

Na construção do pensamento do que ele nomeia de *Direito Insurgente* a partir de uma práxis renovada (BALDEZ, 1989, p. 1), é possível conceber “o fenômeno jurídico no processo histórico de libertação da classe trabalhadora” sem “asfixiá-lo na estrutura do positivismo jurídico” (instrumento de dominação de classe).

De início, precisamos ter por certo que a neutralidade do Estado (aqui nos interessa especificamente a neutralidade do processo conduzido pelo Estado-juiz) não passa de aparência, pois incorpora com comprometimento exemplar os princípios informadores do modo de produção capitalista (idem, p. 6). A possibilidade de se admitir falar em um Juiz neutro somente pode ser vista, aos olhos do autor, quando no tratamento das partes, ao ignorar justamente e propositalmente a condição material desequilibrada dos “sujeitos” em conflito.

Nos parece que o desafio, visto dessa forma, consiste em conseguir *não enxergar* o belo serviço prestado pelo Direito ao capital. A ficção da técnica processual permite que a exploração do trabalho se legitime, seja chancelada judicialmente, sob o manto de um ordenamento jurídico que se diz comprometido com a solidariedade humana e valores sociais do trabalho. Essa permissão e concretização dada pelo Direito torna ainda mais cômoda a opressão das classes dominantes e revela os limites da discussão judicial como meio de se “resolver” um tipo de conflito inconciliável.

Se revisitarmos aqui o pensamento sustentado por Bourdieu (1989, p. 246), anteriormente citado, acerca da pretensão de universalização de sentido sobre a qual se apoia a ideologia que permeia o campo jurídico, compreenderemos o quão útil se mostra essa recorrência à técnica processual, sustentada numa presunção fictícia de equidade, pois a mesma se revela como mecanismo de dominação e manutenção da ordem social diante dos olhos que buscam enxergar as entrelinhas camufladas do discurso jurídico.

Esse processo de abstração discutido por Baldez também é encontrado nos estudos de Bourdieu (1989) que se dedica também à compreensão de como os profanos e os profissionais ocupam posições muito bem delimitadas no campo jurídico, sendo que os indivíduos ao ingressarem neste campo abrem mão de outras formas de solução de seus conflitos para reconhecer, ainda que tacitamente, a legitimidade do Judiciário para se dizer o direito:

Em resumo, a transformação dos conflitos inconciliáveis de interesses em permutas reguladas de argumentos racionais entre sujeitos iguais está inscrita na própria existência de um pessoal especializado, independente dos grupos sociais em conflito e encarregado de organizar, segundo formas codificadas, a manifestação pública dos conflitos sociais e de lhes dar soluções socialmente reconhecidas como imparciais, pois que são definidas segundo as regras formais e logicamente coerentes de uma doutrina percebida como independente dos antagonismos imediatos. (BOURDIEU, 1989, p. 228)

Nesse sentido, nos parece que combater a ideologia prevalecente no discurso da classe dominante exige não só a compreensão das limitações do campo jurídico enquanto expressão da luta de classes, mas também a percepção da *força do Direito* como forma de manutenção ou transformação da ordem social.

Para Baldez (1989, p. 19), o processo judicial é também instrumento de ação política, entendendo assim que ele não deve permanecer abandonado ao “autoritarismo voluntário do juiz”.

A luta pelo poder de dizer o direito, pelo *monopólio da violência simbólica*, não pode escapar aos nossos olhos, quando partilhamos da vontade de produzir a contestação do próprio sistema. Como defensor de novos caminhos dentro do Direito, o autor não deixa de reconhecer a inafastável contradição do estado capitalista, entretanto, reconhece também que a atuação por dentro da ordem jurídica permite que tal contradição seja ao menos dispersada (BALDEZ, 1989, p. 20).

Quando dizemos que o sentido produzido no discurso judicial está impregnado de ideologias que pertencem à ordem burguesa, percebemos que o campo de batalha travado no conflito rebaixado que chega aos processos judiciais trabalhistas está sempre transitando entre as possibilidades reduzidas de intervenção no conflito capital-trabalho e:

Em face da sofisticação das técnicas de fiscalização do trabalhador pela empresa e da crescente exigência de adesão pessoal aos valores empresariais, com as políticas de recursos humanos, voltadas para a apuração dos aspectos mais individuais da personalidade e da subjetividade do trabalhador, a ampliação do conteúdo do Direito do Trabalho se apresenta, neste sentido, como um refinamento normativo com o objetivo de “moderação e racionalização do poder patronal (...) e **não afetam seriamente nem o modo de produção, nem a manifestação quotidiana da racionalidade econômica inerente a esse modo**” (Jeammaud, 2000, p. 24). (COUTINHO, 2008, p. 117). - grifos inexistentes no original

Veja-se que esse conjunto de normas jurídicas estão inseridas, isto é, são produzidas por uma lógica que também serve aos interesses do capital. É que, como tanto se discute na atualidade, o direito que interessa ao capital é produzido sob encomenda ao Congresso dos "representantes" do povo.

As reformas trabalhistas atuais, propostas ou impostas pelo avanço do discurso neoliberal sobre a intensificação da precarização do trabalho, nos revelam o quão "escancarado" se mostra esse balcão de demandas da classe dominante pela via do Direito. Demonstra também que o balcão de acesso da classe trabalhadora encontra-se em condição de infinita defasagem.

E se essa é a realidade do campo político, não é a crença no discurso judicial como uma alternativa imparcial no enfrentamento eficaz desse conflito que nos libertará das amarras da opressão do trabalho pelo capital. Afinal, este último tem como arma poderosa a apropriação da técnica jurídica cujo objetivo é, repita-se, camuflar o conflito.

Mas apenas camuflar o conflito talvez não fosse o suficiente. Por isso que a carga ideológica da ordem burguesa precisa estar e de fato está impregnada de maneira capilar nos profissionais que detêm o poder de dizer o direito, só assim se consegue produzir tamanho rebaixamento da discussão da exploração do trabalho, por exemplo. Rebaixamento esse que já tem início quando o Judiciário (apoiado na dogmática jurídica) coloca uma verdadeira "nuvem" sobre o processo sob a pretensão ilusória de alcance da igualdade. Afinal, como bem sabemos: *Quod non est in actis non est in mundo*¹⁵.

É, portanto, a partir desse referencial que almejamos por em discussão o discurso jurídico adotado nas decisões trabalhistas proferidas em face da empresa objeto de estudo quanto ao tema condições de trabalho.

¹⁵ Tradução: o que não está nos autos, não está no mundo.

5. ANÁLISE DOS CASOS CONCRETOS: O DISCURSO JURÍDICO NO CONFLITO ENTRE O CAPITAL X TRABALHO

Para análise dos discursos realizamos um levantamento das ações distribuídas no Judiciário Trabalhista (Fórum de Juiz de Fora) em face da empresa alvo do estudo, a saber, Almaviva do Brasil Telemarketing e Informática S.A (ou Almaviva Participações e Serviços Ltda.), no intervalo de dois anos entre 2015 a 2017¹⁶. Os processos foram obtidos no sistema próprio do Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região, a plataforma do PJe – Processo Judicial Eletrônico.

A empresa Almaviva foi eleita no presente estudo em razão do alto grau de representatividade na cidade de Juiz de Fora, seja pelo número de trabalhadores empregados¹⁷, seja por se tratar de litigante habitual no judiciário trabalhista.

O Fórum da Justiça do Trabalho de Juiz de Fora/MG, fonte de dados da pesquisa, é vinculado ao Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região e possui no total 5 Varas do Trabalho. Em cada unidade, atuam no processamento e solução de demandas judiciais não só os Juízes titulares, mas também Juízes Auxiliares designados em razão do crescente número de ações distribuídas na região.

No período de análise obtivemos ao todo 1116 processos tendo a Almaviva como parte.

Inicialmente, os processos obtidos junto ao sistema foram classificados em ordem crescente de numeração em planilha de dados do Microsoft Office Excel. Em seguida, para facilitar a análise, procedeu-se à identificação de cada processo com uma numeração de 1 a 1116, observando essa classificação gerada pela própria planilha de dados.

Além disso, a fim de se obter o grau de representatividade das decisões judiciais que estão discutindo os temas acima abordados, e que refletem a intensificação da precarização do trabalho, foi realizada uma análise quantitativa sobre o total de processos obtidos, chegando-se assim aos resultados abaixo apresentados:

Tabela 1: Nº de processos distribuídos no Fórum da Justiça do Trabalho de Juiz de Fora

Vara do Trabalho	2015	2016	2017	Totais
1ª	1917	1980	670	4567
2ª	1879	1909	654	4442
3ª	1928	1974	692	4594
4ª	1867	2011	722	4600
5ª	1949	2013	685	4647
Totais	9540	9887	3423	22850

Fonte: estatísticas divulgadas nas Atas de correição anuais do TRT/MG

¹⁶ Mais especificamente entre o período de 15.05.2015 a 28.06.2017. Com relação ao intervalo eleito, ressalta-se que o limite inicial foi determinado em razão da facilidade de acesso aos dados processuais, uma vez que a partir de 15 de abril de 2015 os novos processos judiciais trabalhistas ajuizados passaram a tramitar exclusivamente pelo meio eletrônico nesta cidade de Juiz de Fora. Com relação à data final, a mesma se deu em razão do prazo para apresentação dos resultados estatísticos obtidos.

¹⁷ Estima-se que atualmente a empresa conte com mais de 3000 funcionários. Vide decisão proferida no processo de autos nº 000712-16.2013.5.03.0037.

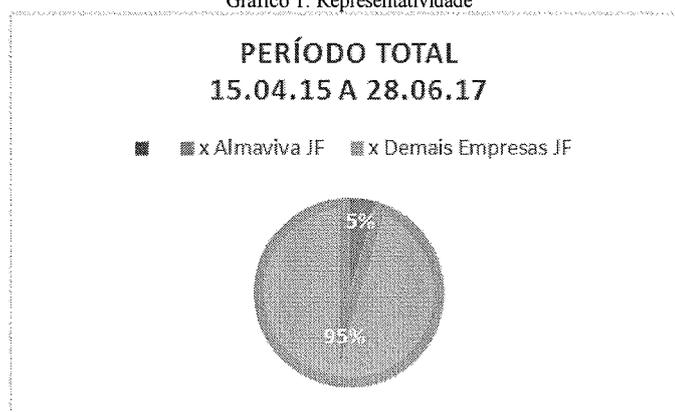
Com base nos dados obtidos junto às atas de correição anuais do Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região, constatamos que foram distribuídos um total de 22850 processos no período de 2015 a meados de 2017. Deste total, 1116 processos foram detectados apenas em face da empresa objeto do presente estudo.

Tabela 2: Nº de processos distribuídos
Empresas de Juiz de Fora x Almaviva

Ações em face de	Período Total 15.04.15 a 28.06.17	Percentual em relação ao total
x Almaviva JF	1116	5%
x Demais Empresas JF	21734	95%
total	22850	

Fonte: estatísticas divulgadas nas Atas de correição anuais do TRT/MG e PJe

Gráfico 1: Representatividade

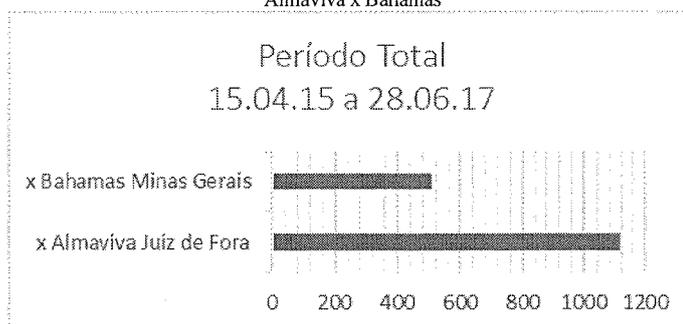


Observou-se que o número de ações judiciais trabalhistas distribuídas em face da empresa Almaviva correspondeu a 5% do total de ações distribuídas em face das empresas de toda a região de Juiz de Fora, ressaltando-se neste aspecto, que a jurisdição trabalhista deste Fórum abarca ainda outras cidades menores da região.

O número é bastante significativo quando comparado às demais empresas de médio a grande porte e que possuem grande número de funcionários.

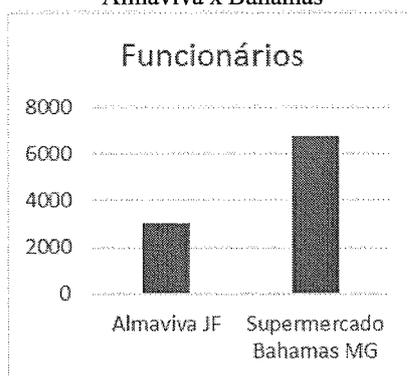
A fim de ilustrar esta representatividade, trazemos aqui os dados referentes ao número de ações distribuídas no mesmo período em face do Supermercado Bahamas em todo o estado de Minas Gerais:

Gráfico 2: Número de Ações
Almaviva x Bahamas



Ressalta-se que o Supermercado possui, em média, 6750 funcionários¹⁸ ao passo que a empresa Almaviva em Juiz de Fora conta com a metade desse número, como anteriormente mencionado neste trabalho:

Gráfico 3: Número de Funcionários
Almaviva x Bahamas



Para além disso, ao analisar os 1116 processos em face da empresa Almaviva, obtivemos como resultado um total de 539 processos que ainda não tiveram uma sentença proferida. Isso porque o período de tramitação o PJe em Juiz de Fora é recente (abril de 2015 em diante), de modo que os processos mais recentes (como os distribuídos em meados de 2017) e/ou os processos que demandam maior dilação probatória ainda não tiveram a instrução encerrada com a publicação de uma decisão.

Assim, não podemos afirmar, com relação a esses processos, quantos discutem ou não os temas acima demarcados.

Por outro lado, dentre o total restante, qual seja, 577 processos, obtivemos as sentenças proferidas em todos os casos e notamos que em apenas 42 decisões não havia discussão sobre a questão que envolve a precarização das condições de trabalho. Nestes processos, discutiu-se verbas trabalhistas que não derivavam diretamente de práticas abusivas decorrentes da organização e gestão do trabalho.

¹⁸ Informações extraídas de notícia divulgada no site do Jornal O Tempo. Disponível em: <http://www.otempo.com.br/capa/economia/grupo-bahamas-investir%C3%A1-r-100-milh%C3%B5es-em-seis-lojas-1.1436205>

Com relação aos 535 outros remanescentes, todos traziam algum tipo de discussão que envolviam os temas acima.

Chamou a atenção os resultados referentes ao período trabalhado pelos teleoperadores sem o registro na CTPS, denominado comumente de período de treinamento, que pelas narrativas processuais consiste num intervalo de pouco menos de um mês em que o “futuro funcionário” comparece ao local por cerca de 5 horas por dia 5 vezes na semana e é “apresentado” a todo o sistema de produção da empresa, realizando atendimentos teste, conhecendo produtos, valores, formas de realização da atividade.

Esse tema relacionado ao período de treinamento esteve presente na quase totalidade dos 535 resultados, acompanhando, em geral, outros temas também bastante comuns, como a restrição de uso de banheiros, a prática de assédio moral por cobrança de metas, exposições em público e pressões por produtividade no tempo e número de atendimento de clientes.

Demonstrada a representatividade quantitativa, nos propusemos a realizar a análise do discurso, para a qual elencamos casos emblemáticos, ou seja, aqueles cujos conteúdos discursivos do interprete judicial nos permite compreender não apenas a especificidade daquela relação processual, mas também desvela a totalidade.

Adotamos aqui para a seleção dos casos emblemáticos o método indiciário propugnado pelo historiador italiano Carlo Ginzburg (1990). Para Ginzburg, que busca compreender o papel da prova em múltiplas formas de produção de conhecimento, é possível interrogar-se sobre tal prova, e esse processo nos permite desvelar *indícios*, *sinais* referentes ao objeto de análise.

O importante no método indiciário é que ele nos permite extrair a especificidade do fenômeno ao mesmo tempo em que através dessa “especificidade” podemos ter o panorama da totalidade dos eventos:

Se as pretensões de conhecimento sistemático mostram-se cada vez mais como veleidades, nem por isso a ideia de totalidade deve ser abandonada. Pelo contrário: a existência de uma profunda conexão que explica os fenômenos superficiais é reforçada no próprio momento em que se afirma que um conhecimento direto de tal conexão não é possível. Se a realidade é opaca, existem zonas privilegiadas – sinais, indícios – que permitem decifrá-la.” (GINZBURG, 1990, p. 177).

Ao todo, foram selecionados 15 casos emblemáticos dentro do período em análise, discutindo questões acerca da organização, gestão e precarização do trabalho no setor. Tais elementos foram evidenciados a partir dos seguintes temas: tempo de trabalho prestado sem anotação em carteira profissional; assédio moral sob suas diversas formas; restrição e controle do uso de banheiro durante a jornada e suas consequências; cobrança excessiva de metas e produtividade; terceirização ilícita; doença ocupacional.

Assim, dentro desses elementos, a partir dos temas acima relacionados, foram extraídas as 15 decisões que pelos *sinais discursivos* específicos do caso analisado pelo Judiciário permitem compreender o fenômeno em sua totalidade.

5.1 - O discurso judicial sobre o trabalho precarizado a partir de casos emblemáticos

A tentativa de se atribuir às condutas dos chamados "prepostos" das empresas um caráter de excepcionalidade, isto é, taxá-las de "condutas isoladas" que fogem do padrão ético da empresa, como ocorreu no famoso caso juizforano do "controle de natalidade informal" realizado pela BrasilCenter, faz surgir a seguinte dúvida: seriam as empresas de

teleatendimento marcadas por um certo tipo de "má-sorte" na seleção de seu quadro gerencial/supervisor, reiteradamente voltados para uma cobrança e controle excessivo que invadem os direitos da personalidade dos trabalhadores? Ou será que isolados são os casos que vem à tona no judiciário e não as condutas adotadas pela gestão?

Os trabalhadores têm cada vez mais se isolado no ambiente profissional ao passo que as práticas de gestão têm sido uníssonas na produção desse isolamento.

Cientes dessas práticas que precarizam as condições de trabalho no setor e com o foco voltado para o discurso judicialmente produzido, nos ocupamos a partir daqui com a análise e discussão com respaldo no referencial teórico das decisões emblemáticas obtidas através da pesquisa de levantamento realizada.

A discussão trazida acima quando falamos da realidade do setor de um modo geral, nos mostra que o mesmo é marcado por uma série de práticas abusivas visando a redução de custos e aumento da produtividade das empresas que operam diretamente no ramo e daquelas que se valem de tais serviços de maneira terceirizada.

Ao analisarmos uma gama de decisões proferidas sobre o tema, constatamos que a leitura judicial é marcada pela chancela das práticas vigentes de organização do trabalho no setor, seja pela omissão seja pela validação do *modus operandi* empresarial. Os apontamentos nos levam justo ao encontro da discussão sobre a ineficácia e perversidade da atuação do estado capitalista que assola a classe trabalhadora ao discutir o conflito decorrente da superexploração do trabalho.

Por vezes os discursos, embora percebam através das provas produzidas uma estrutura permeada por assédio em diversos aspectos, não tomam por suficientemente relevantes os sofrimentos narrados pelos trabalhadores e quando o reconhecem em função do excesso de desumanidade constatado, limitam-se à concessão de indenizações irrisórias, variando entre R\$2.000,00 e R\$5.000,00 em sua maioria.

Um elemento marcante desse contexto de exploração é a existência de um alto grau de controle sobre cada atividade desempenhada pelo trabalhador, acabando por minar a sua segurança e potencializar o sentimento de ansiedade, angústia e medo no local de trabalho. Em um caso onde se discutiu justamente a abusividade - ou não - do controle realizado no ambiente de trabalho sobre os teleoperadores, a decisão proferida assim concluiu:

Em relação à alegação de existência de câmeras e de monitoramento das atividades no computador da empresa não foram produzidas provas aptas a demonstrar que tenham sido ultrapassados os limites do poder diretivo fiscalizatório, inerente ao empregador, não sendo condutas, por si só, capazes de comprometer a privacidade da trabalhadora. (processo 1001)

O que a decisão não diz é que tal prática é utilizada nas empresas de teleatendimento como forma de pressionar o funcionário ao atingimento de resultados cada vez mais "apertados", fazê-lo cumprir estritamente os tempos de atendimento, scripts de conversas com clientes com a maior produtividade possível, desconsiderando qualquer particularidade ou necessidade dos trabalhadores.

A discriminação no ambiente de trabalho em função da posição hierárquica ocupada também é marca registrada do empreendimento. Em geral, os ocupantes dos cargos de supervisão possuem a tarefa de produzir todo esse sentimento de instabilidade, marcado por cobranças abusivas, que envolvem inclusive um tratamento hostil com a equipe subordinada.

A existência dessa divisão é por vezes reforçada pela empresa ao adotar práticas sutis de diferenciação entre os *tipos* de trabalhadores do local, atribuindo assim “valores” distintos para funcionários de “categorias” ou “classes” distintas.

Numa análise sobre a existência de distinção de alimentação fornecida no refeitório da empresa para teleoperadores e supervisores, a decisão trouxe o seguinte:

No que se refere à alimentação diferenciada, é de conhecimento deste Juízo, diante das inúmeras outras reclamatórias versando sobre idêntica situação, que a alimentação fornecida aos operadores e supervisores da reclamada diferencia-se em quantidade e variedade de opções, o que não dá ensejo ao reconhecimento de situação discriminatória no ambiente de trabalho e, por isto, não constitui falta grave pela reclamada, valendo ressaltar que a jornada do supervisor é superior a do atendente.

Nesse contexto, julgo improcedente o pedido de reconhecimento da rescisão indireta. (processo 1001)

Na mesma direção, em outro caso submetido ao Judiciário:

A questão relacionada à **alimentação não se traduz em ofensas morais**, mormente quando **não há obrigatoriedade do empregado fazer as refeições no local de trabalho** e utilizando a alimentação fornecida pela ré. Também não restaram comprovadas as alegações da autora no sentido de que houve tratamento degradante ou discriminatório. **Os fatos são corriqueiros no cotidiano dos trabalhadores brasileiros, e, é de se esperar do indivíduo de entendimento mediano que supere tais agruras, sem sentir-se ofendido em seus sentimentos mais íntimos.** Indenização por danos morais não é devida. (processo 261)

Essa diferenciação que aos olhos do Judiciário não configura juridicamente a discriminação, conforme ressaltou a decisão, deve ser entendida por aquela que garante ao supervisor uma maior variedade de alimentos (como opções de carnes, saladas e sobremesas) em contraponto ao simples teleoperador que somente possui uma opção de cardápio. Ou seja, come melhor quem manda.

A justificativa é a existência de uma jornada de 8 horas por parte do supervisor, ao passo que a jornada do teleoperador é de 6h20min, desconsiderando inclusive que a prática de horas extras pelos teleoperadores é uma realidade constante no setor. A *leitura* do caso pelo Judiciário, todavia, nos mostra que tal diferenciação deve ser vista como fato corriqueiro e que o ‘homem médio’ deve “*superar tais agruras, sem sentir-se ofendido*”.

Em um julgado, todavia, encontramos um tratamento diverso sobre o tema, o que também merece destaque:

Conforme se depreende do depoimento pessoal da preposta da reclamada, há, de fato, diferenciação na alimentação que é oferecida aos empregados. Assim se manifesta a preposta quanto ao assunto: "(...) **para aqueles que trabalham em uma carga de 8h diárias, têm uma opção a mais de carne e sobremesa; no refeitório, há duas catracas distintas para aqueles que cumprem 6h ou 8h de jornada;(...)** **É notório o desconforto de um empregado alimentar-se ao lado do outro, sendo que um tem direito a um pedaço de carne e o outro, a dois pedaços!** (processo 5)

A indenização concedida nesse processo com o fim de punir a empresa por tal prática e reparar a ordem jurídica foi, contudo, restrita a R\$2.000,00. Valor ínfimo, concedido excepcionalmente para este caso e que se comparado com potencial desestabilizador e humilhante para a vida dos trabalhadores nos mostra como a ilicitude das práticas empresariais contra os empregados não são tão intoleráveis para o Judiciário.

As cobranças de resultados em geral são praticadas com excesso de rigor e mediante humilhações, causando medo naqueles que passam pela situação vexatória e nos colegas que tomam conhecimento do ocorrido.

Para o caso abaixo, embora a prova testemunhal tenha confirmado que havia ameaças de dispensa pelo não cumprimento de metas, bem como que a autora era vista chorando em ocasiões que era chamada para conversar com o coordenador (os feedbacks individuais) e que o mesmo chegou a proferir xingamentos em público contra ela, a decisão foi de improcedência pela não comprovação de excessos, mas sim de meros aborrecimentos no ambiente de trabalho. E mais uma vez o poder diretivo triunfou sobre a exigência de se garantir um ambiente de trabalho saudável:

Indubitável que a relação de emprego, em razão da proximidade e da relação interpessoal, bem como **em função do poder diretivo do empregador**, acaba por propiciar um **campo fértil para o surgimento do assédio moral**. Pois bem. **Com os olhos voltados para tais ensinamentos, passo à análise:** A respeito dos fundamentos para o pedido de indenização por danos morais Ana Carolina Sodré de Oliveira afirmou: "[...] *o coordenador foi até a supervisora da reclamante e lhe perguntou se a autora estava trabalhando, tendo a supervisora respondido que não; que em seguida ouviu o coordenador dizer "filha da puta"; que a depoente entendeu que o coordenador referia-se à reclamante; [...] que, em várias ocasiões, viu a autora deixar a sala do coordenador chorando; que não questionou a autora sobre a razão de estar chorando e não sabe informar o que ocorreu; [...] que existem cobranças quanto às metas fixadas e até ameaças de demissão por justa causa em caso de não atingimento de 60% das metas; que a cobrança de metas se dá através de feedbacks com toda a ilha; [...] que as metas são difíceis para serem atingidas, não sabendo informar se a autora conseguia batê-las; [...] que outras ocasiões presenciou a autora estressada, nervosa e chorando após essas conversas; que não conhece qualquer funcionário que tenha sido demitido por não atender às metas.*" **Chama atenção** no depoimento acima transcrito que, a depoente, **diferentemente do que alegado na peça de ingresso pela reclamante, afirmou que apenas ouviu a conversa entre o coordenador e a supervisora em um dia em que a autora havia faltado ao trabalho, enquanto na petição inicial a reclamante disse que tal ocorrência se deu em uma ocasião em que o supervisor recebia um atestado médico e a tratou de forma hostil. De outro tanto, a própria testemunha afirmou que entendeu que o coordenador referiu-se à autora, mas não disse que efetivamente assim ocorreu. Estas constatações, no sentir desse julgador, fragilizaram o depoimento, fazendo emergir a insinceridade da depoente, e seu**

claro objetivo de favorecer à obreira. Portanto, não é possível admitir a ocorrência dos fatos, como relatados pela testemunha, pois contradizem as próprias alegações da peça inaugural. [...] Registro [...] que meros aborrecimentos e dissabores não são suficientes para caracterização do dano extra patrimonial. Indenização por danos morais não é devida. (processo 261)

As decisões, na verdade, acabam por reforçar essa ideia de *normalidade* do estresse, pressão, cobranças mais acirradas que compõem o ambiente de centrais de atendimento. Enxergam como banal os estresses, os sofrimentos pessoais vivenciados pelos trabalhadores do setor, porque não vislumbram que o serviço possa ser executado de outra maneira senão mediante o pulso firme da ameaça, controle e restrição da liberdade dos trabalhadores.

Ao que parece, o poder diretivo do empregador, para o Judiciário trabalhista, engloba uma espécie de “licença para assediar”, licença que encontra determinados limites, que quando são ultrapassados geram o reconhecimento de uma indenização pacata, do tamanho da importância que o sofrimento do trabalhador tem para o Estado.

Para Christopher Dejours, em ambiente de trabalhos estressantes, “a certeza de que o nível atingido de insatisfação não pode mais diminuir marca o começo do sofrimento” (Dejours, 1992, p. 52).

No mesmo estudo, mais adiante, ao tratar do medo relacionado ao trabalho, o autor afirma que a ansiedade dos trabalhadores responde aos ritmos de trabalho, de produção, à velocidade e, através destes aspectos, ao salário, aos prêmios, às bonificações. Existe o risco real de não acompanhar o ritmo imposto e de “perder o trem” (DEJOURS, 1992, p.73):

o medo, seja proveniente de ritmos de trabalho ou de riscos originários das más condições de trabalho, destrói a saúde mental dos trabalhadores de modo progressivo e inelutável, como o carvão que asfixia os pulmões de minério com silicose. (DEJOURS, 1992, p. 74)

Com relação ao uso dos banheiros, tema bastante recorrente nos julgados, as decisões analisadas demonstraram que a restrição por si só em geral não é tida como abusiva. Apenas casos que aos olhos dos magistrados configuram ofensa gritante à dignidade do trabalhador são tidos como ilícitos.

O discurso, em geral, é permeado por uma ressalva que é utilizada pelo juiz como maior fundamento nos casos concretos: a amplitude do poder diretivo do empregador. Tal poder acaba por autorizar práticas que são implementadas para garantir o aumento da produção a um baixo custo, de forma que quando restringe o uso de sanitários, a empresa está exercendo efetivamente um controle exacerbado sobre a autonomia do trabalhador para realizar uma atividade mais básica do ser humano que consiste em atender às suas necessidades fisiológica.

Essa prática já foi discutida em um caso extremo que colocamos em discussão aqui apenas para ilustrar os abusos que são possíveis de ocorrer quando se chancela esse tipo de prática. No ano de 2014, período portanto fora do recorte em análise, uma trabalhadora chegou a urinar na roupa após sofrer restrição do uso de banheiros, tendo apresentado à empresa uma recomendação médica para a não restrição (o que obviamente foi ignorado)¹⁹.

O mesmo episódio, que é recorrente neste setor, foi narrado em uma entrevista obtida nos estudos de Ruy Braga sobre as condições dos teleoperadores. A informação da pesquisa

¹⁹ Trecho da decisão proferida no processo de autos nº 0001737-70.2013.503.0035: “Com efeito, em que pese o próprio serviço médico da ré tenha recomendado, no caso específico da trabalhadora, que não houvesse a restrição ao uso de sanitários (vide RECEITUÁRIO de fl.24), não foi o que se revelou porquanto a trabalhadora chegou ao extremo de urinar nas calças em razão justamente de tal restrição.” Disponível em www.trt3.jus.br

original do autor é aqui extraída da citação promovida nos estudos desenvolvidos pela autora Renata Queiroz Dutra:

trecho de entrevista colhida por Cinara Rosenfield em sua pesquisa de campo: “Teve um dia que ela tava atendendo, ela tava precisando muito ir ao banheiro e ela pediu pra usar a pausa, só que tem que ligar e pedir: ‘posso fazer a minha pausa?’ E é constrangedor, tu quer ir ao banheiro e pede ‘posso fazer particular?’ ‘Mas tem fila, pra que que tu quer?’ ‘Quero ir ao banheiro’. E ela não tava aguentando, há horas que ela tava pedindo e eles não tavam liberando; e ela urinou na roupa, no trabalho, lavou o chão a cadeira, a roupa” (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. p. 182).

Nesse sentido, quanto ao tema do uso dos banheiros, notou-se conclusão semelhante à obtida no estudo realizado por Renata Queiroz Dutra (2014, p. 237), ou seja, o Judiciário atua apenas tutelando o excesso de abusos e não os denominados “meros descumprimentos contratuais” tidos como simples aborrecimentos típicos de um trabalho estressante. A autora, após analisar o discurso utilizado nas decisões do TST constatou que:

A sinalização jurisprudencial que esse posicionamento denota é o que se está a denominar aqui de “tutela do excesso”. Ou seja, causar algum tipo de desconforto ao trabalhador ou até uma incapacidade temporária para o trabalho é tido como algo corriqueiro, que pode ser tolerado em nome da reprodução capitalista, desde que sejam dadas ao obreiro condições de superar essa circunstância e que não sejam detectados excessos.

O adoecer pelo trabalho, em si, sobressai dessas decisões como algo banal. O importante é que o trabalhador, numa perspectiva que instrumentaliza o ser humano (compreendendo-o com um meio e não como um fim em si mesmo), esteja, ao fim e ao cabo, novamente apto a produzir. Os excessos, entretanto, serão coibidos pela atuação regulatória do Poder Judiciário.

A opção regulatória por detrás desse argumento jurídico dá indicativos de uma postura tolerante, que punirá o capital pelos seus arroubos, deixando de dar repercussão jurídica às suas “falhas menores”, como, por exemplo, causar um adoecimento temporário ao trabalhador. (DUTRA, 2014)

Nossos resultados apontam justamente para tal interpretação. Senão, veja-se:

Ademais, a testemunha, [...] declara que era possível o livre acesso ao banheiro sem o limite temporal e que, acaso houvesse a extrapolação dos horários de intervalo o supervisor chamava a atenção do empregado sem que houvesse a aplicação de advertência por tal fato, o que é normal, porque a reclamada, como prestadora de serviços, precisa demonstrar eficiência para as tomadoras. Informa, ainda, referida testemunha, que era permitido manter uma garrafa de água na mesa de trabalho. Eis as palavras da testemunha: “(...) que a reclamada concedia intervalo de 01 h para almoço e duas pausas de 10 min para descanso, além de 01 pausa “pessoal” de 05 minutos, específica para ir ao banheiro e para buscar água; [...] que sempre que o depoente ultrapassava os 05 min, o supervisor lhe chamava a atenção, mas nunca lhe aplicou advertência por tal fato; [...] que o reclamante teve uma infecção e precisou ir várias vezes ao banheiro; que o problema era de ciência do supervisor; que ainda assim, o supervisor a chegou a falar com o reclamante que sua pausa havia ultrapassado os 05 min; que fora a ameaça de advertência, nunca houve punição por tal fato; (...)”. A questão deve ser aferida no contexto da busca do equilíbrio entre o atendimento das necessidades fisiológicas do empregado e o alcance das metas previstas, não

restando comprovado nos autos que tenha havido abuso da parte ré quanto à limitação do uso do banheiro de forma excessiva. (processo 105)

Nesse caso, o abuso desde o início é autorizado pelo discurso judicial, na medida em que a leitura que se faz é a de que a cobrança realizada pela empresa tem razão de ser, pois como prestadora de serviços precisa apresentar resultado.

Em suma, está dizendo o Juízo que para alcançar os resultados a prestadora de serviços precisa advertir funcionários que necessitam ir ao banheiro durante a jornada além do período de 5 min previamente estabelecido, ou como sentença o magistrado: **“A questão deve ser aferida no contexto da busca do equilíbrio entre o atendimento das necessidades fisiológicas do empregado e o alcance das metas previstas, não restando comprovado nos autos que tenha havido abuso da parte ré quanto à limitação do uso do banheiro de forma excessiva.”**

De fato, evidencia-se nas decisões que o sistema judicial acaba por resguardar a estrutura capitalista, na medida em que assegura o grau de exploração necessário para que haja o aumento da produtividade da empresa. Um aumento de produtividade pode então ser obtido com a extração do máximo de disciplina, autocontrole e sofrimento físico e psicológico de quem trabalha.

E é nesse mesmo processo que se comprova cabalmente o desenvolvimento de infecção urinária pelo trabalho e ainda que o supervisor continuou fazendo ameaças de dispensa mesmo diante de tal contexto.

Mesmo diante de tais informações, a linha discursiva permanece a mesma e termina por apontar para uma necessidade de equacionar/conciliar as necessidades fisiológicas do trabalhador com a exigência de alcance de metas empresariais. De fato, o *espírito conciliador* está mesmo presente nesse trecho:

Quando à alegada restrição ao uso dos banheiros, melhor sorte não socorre o autor. Isso porque **o que está confirmado em seu depoimento pessoal é que poderia se afastar do posto de trabalho caso houvesse necessidade de uso do banheiro**, verbis: [...] que se quisesse ir ao banheiro fora das pausas era possível, **desde que o intervalo total ao final do dia não ultrapassasse 05min**. O depoimento pessoal do reclamante acabou por desqualificar mais uma vez o depoimento da **testemunha ouvida a seu rogo, que sendo mais "realista que o rei"**, afirmou que: "que havia pausa específica de 05min para utilização do banheiro; que nas outras pausas **podiam utilizar o banheiro, mas o tempo era curto**". **Ora, estranho que os funcionários pudessem usar o banheiro apenas na pausa mais curta**, sendo que ordinariamente eram concedidas, além da pausa de 5 minutos - que a testemunha afirmou ser possível a utilização do banheiro - mais três, sendo uma de 20 e outras duas de 10 minutos cada. **A afirmação não soa razoável**, motivo pelo qual, também nesse ponto, **entendo por bem desconsiderar o depoimento da testemunha ouvida a rogo do reclamante, que se mostrou vacilante**. (processo 40)

Aqui, o caminho utilizado para se negar importância à restrição do uso de banheiro foi a tentativa de fragilização do depoimento da testemunha no discurso do Juízo. Embora a restrição tenha sido evidenciada, transcrita, concluiu-se que a simples divergência parcial entre o que disse a testemunha e a tese completa da inicial não autorizava o reconhecimento da prática abusiva.

A prova produzida nos autos, contudo, **não evidencia abuso no poder diretivo** da empregadora quanto à utilização do uso do banheiro. Emerge do conjunto probatório que há na reclamada a adoção de política para concessão de intervalos de 30, 10 e 05

minutos ao longo da jornada de trabalho de seis horas. **A testemunha do autor declarou "que a pausa de 05 minutos poderia ser dividida em pausas menores; que o representante poderia ir ao banheiro em qualquer momento, desde que dentro das pausas mencionadas".** (processo 312)

Já esse segundo caso evidencia o quão ilógico parecem alguns discursos sobre a ausência de abusos. Afinal, o teleoperador poderia subdividir sua pausa de 5 min em 5 vezes e ir ao banheiro em 1 minuto numa empresa composta por centenas de funcionários, incluindo aí o deslocamento, a fila, o tempo para efetivamente fazer as necessidades fisiológicas.

Sabe-se que as demais pausas são concedidas coletivamente para tomada de refeições e lanches, ou solução de problemas particulares, por exemplo, por telefone, o que em geral também consome tempo.

Caso a necessidade de uso do sanitário ocorresse, portanto, um tempo após o almoço, como é aliás algo perfeitamente comum, deveria o trabalhador buscar a satisfação dentro do prazo máximo de 5 min. Esses são os pormenores não ditos expressamente no discurso, mas que estão efetivamente cancelados quando o magistrado atesta a normalidade da conduta empresarial.

O autor argumenta, ainda, que havia restrição do uso do sanitário, ao qual poderia ir por um único intervalo de 5 minutos [...] O tema é recorrente nesta Especializada, **mas não há registro recente de que o uso do banheiro pelos operadores de telemarketing estivesse restrito a uma oportunidade apenas.** A testemunha informou outro motivo para o constrangimento dos trabalhadores, não aventado na petição inicial, que seria **a necessidade de justificar a extrapolação da pausa pessoal**, verbis: [...] *que o empregado pode pedir outra pausa pessoal, mas depende de autorização; [...] que os supervisores não gostam que se utilize a pausa pessoal para fazer uma ligação importante ou mesmo para ir respirar do lado de fora; [...] que se o supervisor não estiver na ilha, ele perguntará depois o motivo do estouro da pausa, pois tem acesso aos registros; [...] que a depoente passou constrangimento por ter que justificar os motivos que a atrasaram no uso do banheiro; que o mesmo constrangimento passou o reclamante.* Deste modo, como **o autor não produziu prova cabal da restrição do uso do banheiro e como o constrangimento mencionado pela testemunha obreira não integrou a causa de pedir, não se afigura violação aos direitos de personalidade do autor.** Assim, indefere-se o pedido de indenização por dano moral. (processo 52)

Aqui o pedido também foi analisado sob a lógica do que o Judiciário entende como excesso. Além disso, é marcante o apego às regras processuais para afastar a comprovação do abuso praticado. Nota-se que o pedido é fundado na restrição de uso do banheiro, mas o Juízo ressalta que o motivo da restrição revelado pela testemunha não era o mesmo narrado na petição inicial e isso já desestabiliza o depoimento.

O excesso foi afastado mesmo tendo a testemunha narrado que houve constrangimento pelo fato de o autor ter de explicar sua ida ao banheiro para o supervisor, que dispõe de controle eletrônico sobre cada saída dos operadores.

"(...) que o sr. Carlos teve problemas com a autora, pois a época que esta esteve grávida, ele não permitia que a reclamante utilizasse de mais de uma pausa particular para ir ao banheiro, mesmo diante da necessidade da situação; já presenciou o sr. Carlos dando murros na mesa, uma vez que a autora saía do local de trabalho e ia correndo ao banheiro e nessas circunstâncias, ameaçava de aplicar uma advertência; [...] que o sr. Carlos era muito rígido e muito grosso e a autora estava naquele momento com o emocional mais abalado; que o sr. Carlos

era grosseiro com outros funcionários também, salvo os preferidos; [...] quando esta ia ao banheiro, gritava por ela no corredor para que todos ouvissem;(...)" Extrai-se do depoimento supra mencionado que, além das restrições ao uso do banheiro, a obreira era alvo de chacota e humilhações por parte do seu supervisor, situação que, a meu ver, **extrapola o jus variandi do empregador e afronta diretamente a dignidade do empregado.** [...] Assim, observando-se os critérios acima, deverá a reclamada reparar os danos morais suportados pela autora em virtude do assédio moral levado a efeito, arbitrados em R\$ 2.500,00 (dois mil e quinhentos reais). (processo 391)

Por outro lado, encontramos casos que *sensibilizaram* o discurso judicial, como o transcrito acima em que uma trabalhadora grávida era tratada aos gritos pelo supervisor que “dando murros na mesa” não se conformava com o simples exercício do direito mais básico de um ser humano, pois tal prática baixava a produtividade.

Como imaginar a situação de uma mulher grávida, utilizando o sanitário, ouvindo gritos pelos corredores exigindo explicações sobre sua *conduta infratora*? Como dito anteriormente, a indenização por tal prática abusiva, quando chega a ser reconhecida, segue no patamar irrisório de R\$2.500,00.

Cabe aqui uma ressalva, como nos alerta Bourdieu (1989), o processo de produção do discurso hegemônico dentro do campo é marcado de violência simbólica. A força do *habitus* dentro do campo que acaba por condicionar o comportamento dos “profissionais” é um exercício de poder. Por isso mesmo, Bourdieu não ignora que mesmo havendo discursos destoantes ao hegemônico, estes não possuem o condão para desmobilizar a força normativa que molda as visões e ações dentro do campo.

Não é pouco significativo que ao lermos as decisões elencadas, ainda que haja um interprete que se manifeste sobre a abusividade do processo de exploração do trabalho precarizado, este traduzirá em termos de ordem de grandeza monetária e ao fazê-lo a questão do conflito entre patronal x trabalhador e todas contradições e conflitos daí advindos acabam sem endosso no poder judiciário.

Nesse contexto, cabe a citação dos ensinamentos de Marx apud Nogueira (2006, p. 277) sobre a “*sede vampiresca por sangue vivo do trabalho*”:

O capital constante, os meios de produção, só existem, considerados do ponto de vista do processo de valorização, para absorver trabalho e com cada gota de trabalho um quantum proporcional de mais-trabalho. Na medida em que não fazem isso, constitui sua mera existência prejuízo para o capitalista, pios, durante o tempo em que estão ociosos, representam adiantamento inútil de capital, e esse prejuízo torna-se positivo tão logo a interrupção exigir gastos adicionais para o reinício do trabalho. [...] Apropriar-se de trabalho durante todas as 24 horas do dia é, por conseguinte, o impulso imanente da produção capitalista. (MARX APUD NOGUEIRA, 2006, p. 277)

Pelo que indicam as decisões aqui analisadas, tal sede vampiresca não é intolerável para o Estado, apenas precisa ser administrada dentro de determinados patamares. Aliás, na visão de alguns magistrados, sequer é crível a possibilidade de os trabalhadores passarem por tamanhos abusos. Afinal, diante do sofrimento e ofensa moral que em geral é narrado pelos trabalhadores, o mais provável seria uma verdadeira *revolução*:

A despeito de a autora trazer aos autos atestados médicos, constando CID A09-diarréia e gastroenterite, **não há como reconhecer a ligação entre o quadro de acometeu a reclamante e a refeição oferecida pela reclamada.** Vale notar que os

e-mails trazidos referem-se ao período de outubro de 2011 e os atestados foram concedidos em fevereiro e março de 2012.

Diante disso, tem-se que os dados explicitados pela testemunha da autora, neste particular, não possui o condão de convencer este Juízo da irregularidade indicada na inicial.

Isso porque, como já decidido pela E. Turma Recursal: [] **a Almaviva emprega, formalmente, quase 3.000 trabalhadores (fl. 320 2º v) e, consideradas como verídicas as informações da reclamante (danos morais e sofrimento intenso), na certa, verdadeira revolução seria movida pelos empregados, pois não se admite, hodiernamente, que um grupo tão significativo de pessoas seja assim tratado sem que aja uma representação por parte do sindicato da categoria, bem como a utilização de outros meios, verbi gratia, a intervenção do órgão fiscalizador do trabalho, que sempre está acessível às denúncias, individuais e coletivas.** Em sendo assim, os dados trazidos pela testemunha da reclamante, neste particular, não são suficientes para o deferimento dos danos morais vindicados. (processo 57)

Percebemos que a descrença e banalização do sofrimento dos trabalhadores do setor de teleatendimento pelo Judiciário pode sempre vir a aumentar. Quando o adoecimento é comprovado e há indícios reais de que a causa advém do empregador, o discurso escapa pela via da incredibilidade da prática. Ou seja, ou a prática está dentro do poder diretivo ou ela é abusiva ao ponto de merecer um pequeno desincentivo ou ela é tão absurda (e comprovada) que sequer merece crédito.

Interessante notar que retornando à ata de audiência de instrução para se verificar o que exatamente teria dito a testemunha do reclamante e que não poderia servir de embasamento de sua tese pelo Juízo, constatamos que a mesma declarou que: *“a alimentação era fornecida pela reclamada, mas constantemente era objeto de reclamações de supervisores e de representantes de atendimento, uma vez que vinha estragada e com insetos; que mesmo com a reclamação não era possível substituir a alimentação fornecida por ticket refeição”*. (processo 57).

Ao discutir a exploração do sofrimento, Dejours (1999) toca na discussão que se arrasta há décadas no mundo do trabalho, sendo que no início da década de 90 já eram colhidos e analisados seus resultados na França: o problema das centrais de telefonia.

Descrevendo o perfil do trabalhador e a condição de trabalho a que são submetidos, o autor em 1992 afirma que "as telefonistas são, geralmente, do interior, e encontraram aí seu primeiro trabalho. Pois é um trabalho mal conceituado, detestado mesmo" (DEJOURS, 1992, p. 98). Conclui ainda que na lógica desse tipo de trabalho reprimir-se é a regra, negar a sua personalidade. Para ilustrar suas alegações traz ainda trechos das entrevistas colhidas à época, tais como:

[...] ficamos amarradas, pois se a gente se vira é detida pela extensão do fio. Temos uma verdadeira sensação de estarmos acorrentadas. (p. 99)

Os trabalhadores desse setor estão inseridos na construção artificial de um autocontrole, pois ter medo de ser vigiado é vigiar-se a si mesmo (DEJOURS, 1992, p. 102). Isto é, como estão constantemente sendo monitorados ou sob a ameaça de sê-lo, os teleoperadores atuam continuamente com medo e são os "artesãos de seu próprio condicionamento".

A situação mais recorrente quando tratamos do tema das condições de trabalho precárias diz respeito ao período de treinamento instituído pela empresa reclamada sem a anotação da Carteira de Trabalho e sem o pagamento de salários.

Apesar de a jurisprudência majoritária ter se consolidado com o tempo no sentido de que tal prática não encontra legitimidade no Direito do Trabalho, há ainda muitos julgados que entendem ser aceitável a conduta empresarial ao argumento de que se trata de uma faculdade do empregado participar do processo ou que é lícito ao empregador averiguar a responsabilidade do futuro funcionário antes de contratá-lo.

Com meu respeito a todos os operadores de telemarketing e às empresas deste mesmo ramo, digo que é despido de razoabilidade que o processo seletivo para esta função, em que o candidato se faz presente todos os dias da semana para atividades, tenha duração aproximada de 30 (trinta) dias. Em que pese não ser tecnicamente ilícito todo este intervalo de tempo, não posso deixar de dizer que desconheço outro processo de seleção tão intenso e duradouro, inclusive para atividades de maior complexidade.

E qual o motivo desta duração? A meu sentir, há a transferência da finalidade, do contrato de experiência - no âmbito do qual se realizam treinamentos e avaliações mais apuradas - para a fase de seleção. A parte Ré, aí sim, ilicitamente (art. 9º, CLT), transfere estas atividades, do âmbito do contrato de experiência - que também celebra - para o processo seletivo. Esgotar, segundo estas circunstâncias, os ensinamentos específicos e os testes já no período de pré-contrato é conduta que afronta a ordem jurídica trabalhista e o dever lateral de lealdade, decorrente da boa-fé objetiva (art. 422, CC). (processo 316)

Na contramão desse entendimento acima, que inclusive já se consolidou na jurisprudência trabalhista em segundo grau, temos ainda um pensamento que se fecha nos interesses do empregador:

O depoimento da testemunha Charlene da Silva demonstrou que o treinamento ocorria de segunda-feira a sábado, com horário estipulado, sendo que nesse período aprenderam a trabalhar com o sistema da Net (cliente da reclamada) e com o sistema operacional da ré, receberam orientação de como atender aos clientes e conheceram os produtos comercializados pela Net. Ressaltou a testemunha que, durante o treinamento, apenas simularam os atendimentos, promovendo a venda real somente depois que a CTPS foi anotada. [...] Destaco, ainda, que o fornecimento de vale-transporte durante a realização do treinamento não é suficiente para descaracterizá-lo, uma vez que se trata de incentivo para que os concorrentes participem da seleção sem dispender maiores gastos. O mesmo se diga quanto ao fato de o treinamento ocorrer de segunda a sexta-feira/sábado e com duração pré-assinalada, uma vez que **o estabelecimento de jornada diária e semanal não descaracteriza a natureza do processo seletivo, sendo natural exigir a frequência do futuro empregado durante o treinamento até como forma de avaliá-lo quanto à responsabilidade e assiduidade.** Assim, considero que tais alegações não são suficientes para se presumir a presença dos pressupostos fático-jurídicos da relação de emprego, resumidamente expostos nos artigos 2º e 3º da CLT, especialmente o preenchimento dos requisitos subordinação e onerosidade. (processo 15)

Em relação à cobrança **direta** de metas, isto é, para não falar das outras condutas que também são tomadas para que as metas sejam alcançadas (como a restrição de banheiros e a ridicularização pública), temos um cenário de decisões também apaziguadoras do abuso:

De acordo com a prova testemunhal produzida, havia cobranças em reuniões e às vezes colocavam pausas nos atendimentos para pedir que todos baixassem o tempo de atendimento, às vezes de uma forma ríspida, sendo que o supervisor dava tapas na ponta da gôndola da mesa dele para chamar a atenção de todos, mas que nunca ouviu ameaças coletivas de demissão. Por mais lamentável que sejam as atitudes dos apregoados gestores, não há como negar que a tensão é inerente à função desempenhada pelos funcionários que trabalham e dependem de resultados, a fim de auferir aumento e gratificações. As alegações de assédio e dano moral não se configuram, pois o comportamento dos gestores era, lamentavelmente, extensivo a todos os funcionários da agência. Não procede o pedido. (processo 178)

Analisando o teor da ata de audiência de instrução desse processo, constata-se que a testemunha ouvida declarou ainda que *“às vezes gritavam de lá da frente para baixar o TMA; que nunca ouviu ameaças coletivas de demissão, mas já ouviu falar que pessoas foram demitidas em razão de baixa produtividade”*.

Todavia, na decisão proferida, tais elementos não foram suficientes para se configurar a relação abusiva por parte do empregador. A resposta judicial reconhece tão somente o caráter lamentável de tal prática que se estendia a todos os funcionários e era inclusive inerente à função exercida.

Gritos, tapas na mesa de atendimento, ameaça de dispensa, interrupção do atendimento prestado pelo teleoperador para fazer cobrança de tempo de chamada. Todas essas práticas são tidas como *inerentes* à função que depende de resultados para fins de gratificação.

[...] o supervisor passa pela ilha, chamando a atenção para o fato de não estarem batendo o TMA; que às vezes tocam uma buzina; que se a ilha não estivesse batendo as metas, o supervisor parava todo serviço e fazia uma pequena reunião, perguntando o que estava acontecendo e dirigindo-se àqueles que não estivessem batendo as metas; que o supervisor dizia que faria advertências verbais e escritas, o que constrangia a pessoa a quem se dirigia. [...] A utilização de buzina no ambiente de trabalho pode até causar estranheza, mas, na verdade, a emissão de sinais sonoros durante a jornada de trabalho, para definição de início ou término de determinados períodos de tempo ou sinalização de momentos para realização de certas tarefas, não é absolutamente desconhecida nas relações de trabalho. Ainda que falte regulamentação para o caso, pode-se avaliar, pelo contexto das declarações da testemunha, que eventualmente o supervisor usava o referido sinal sonoro, não se verificando nenhum aporte de perversidade no seu emprego. A sequência do depoimento, no entanto, sofre uma nítida guinada. O supervisor que até então fazia reuniões para saber as dificuldades quanto às metas e que repetiria reuniões se necessário, durante a semana, passa a repreender o autor, na frente de todos, e surge como o responsável, acredita a testemunha, pelo epíteto de ofensor da ilha, que até sinaliza a ilha com balões e bandeiras para identificá-lo. Esse novo aspecto do comportamento do supervisor não se mostra compatível com o anterior e também não foi confirmado pela testemunha patronal, Eveline Gonçalves de Almeida Soares, ouvida às f. 228/299 [...] É importante ressaltar que a testemunha obreira não tinha certeza se os supervisores teriam criado o apelido de ofensor da ilha, do que se pode concluir também pela iniciativa dos próprios integrantes da equipe. Por fim, a dispensa de empregado que não demonstra a produtividade esperada é fato comum que se insere na realidade das relações de trabalho, especialmente nos setores mais competitivos, como o é o de telemarketing, sendo exercício regular do poder potestativo que a lei brasileira confere ao empregador. De todo modo, a cobrança de metas não pode ocorrer de forma abusiva, impondo constrangimento ao trabalhador

e exposição vexatória. Neste particular, a **prova oral não revelou abuso de direito** por parte dos supervisores. Observe-se que a testemunha obreira relatou o constrangimento dos operadores quando o supervisor dizia que faria advertências verbais e escritas em relação ao cumprimento de metas, mas tal procedimento decorre do **exercício regular do poder diretivo do empregador**, que atribui funções ao empregado e cobra dele os resultados. Como **não se observou excesso algum** em tal conduta, o **constrangimento sofrido pelos operadores corre à conta de mero dissabor**. (processo 52)

Esse, sem dúvida, é um caso interessante. Uma buzina é tocada no ambiente de trabalho para pressionar a produtividade dos teleoperadores que inclusive estão tentando ouvir seus clientes na linha telefônica, mas tal conduta, para o Judiciário, não tem *“nenhum aporte de perversidade”*. Além disso, é tida como exercício regular do poder diretivo do empregador, sem excesso.

O trabalhador é colocado numa ilha de produção, submetido a reiteradas e ininterruptas ligações, que em geral dizem respeito a problemas de serviços consumidos pelos clientes das empresas tomadoras, e fica o tempo todo numa terrível apreensão sobre quando poderá ser tocada uma buzina alertando sobre o não batimento de metas.

Da mesma forma que no caso da alimentação de má qualidade, o depoimento da testemunha é aqui desacreditado, não reconhecendo o magistrado a declaração categórica sobre assédio moral, embora ela contenha detalhes sobre o sofrimento passado pelo trabalhador.

Trata-se de uma interpretação carregada de uma concepção prévia sobre a aceitabilidade de ambientes estressantes e abusivos em trabalhos comumente precários como o setor de teleatendimento.

A testemunha obreira disse o seguinte: que o ambiente de trabalho é aquele retratado nas fotografias de fls. 45 e 46; que praticamente todas as cadeiras têm encosto, braço e regulagem quebrados; que o reclamante trabalhava nessas cadeiras. Esta **nitidamente exagerada declaração** não encontra eco nas informações prestadas pela testemunha patronal, que trouxe aos autos relato mais detalhado acerca do assunto. [...] **Não seria crível, na verdade, que o empregador mantivesse permanentemente a oferta de cadeiras precárias, que afetaria a performance de seus operadores de telemarketing**. (processo 52)

O descrédito da testemunha indicada pelo trabalhador é, aliás, a regra nessa decisão, como se observa também quanto ao mobiliário fornecido pela empresa. Para o Juízo, a empresa não deixaria de fornecer bons móveis, simplesmente porque deseja auferir maiores resultados com seus operadores. Tal raciocínio conduz ao indeferimento da tese e consagra um pensamento que sequer põe em pauta a situação do trabalhador no contexto, mas apenas a situação da empresa como primeira interessada num mobiliário de qualidade.

A verdade é que o capital está disposto a sequer oferecer móveis se for possível obter a mesma produção ou ainda uma maior através de outros meios de pressão, como os que foram narrados no trecho acima e compõem a mesma decisão.

Por tais razões, como nos ensina Baldez, o processo não pode ser abandonado ao voluntarismo e autoritarismo do Juiz e sim encarado como um instrumento de ação política (BALDEZ, p. 19).

Na mesma decisão proferida, para encerrar a prestação jurisdicional ofertada, a leitura nos mostra que o empregado é que, na realidade, está insatisfeito com as condições do setor de telemarketing e ainda afirma que não foram produzidas provas eficazes quanto aos abusos cometidos pelo empregador.

Caberia ao autor fazer prova dos fatos-constitutivos de seu direito, isto é, provar as alegadas condutas patronais ilícitas, na forma do art. 818 da CLT, mas deste encargo não se desincumbiu, uma vez que a discriminação, o abuso e o assédio moral não se revelaram nos autos. Percebe-se, na verdade, **que o autor não está satisfeito com os contornos atuais da disciplina do emprego e não suporta os dissabores da prestação de serviços para a ré.** [...] outro caminho não resta senão o de reconhecer a rescisão do contrato, por iniciativa do empregado, **sem culpa do empregador.** (processo 52)

Aqui, construiu-se o perfil do trabalhador frágil, que não supera os desafios do trabalho, perfil reforçado no discurso judicial, *curiosamente* na mesma linha do que fazem as práticas de organização e gestão do trabalho no contexto neoliberal.

Outra conduta que evidencia o terror psicológico suportado pelos teleoperadores diz respeito ao tratamento dispensado aos funcionários que porventura se afastam do trabalho por motivo de doença. Veja-se:

Entretanto, o depoimento da testemunha Caroline Dias, prestado nos autos do processo 10470-51-2015-503-0036 e adotado como prova emprestada pelas partes, confirmou que **a reclamada, de fato, tinha como prática deixar seus empregados sem fazer atendimento por certo período, permanecendo assentado em seu posto de trabalho durante toda a jornada.** [...] Diante do exposto, reputo configurada a hipótese de assédio moral, pelo que condeno a reclamada a pagar à obreira indenização no valor ora arbitrado de R\$ 2.000,00. (processo 630)

Neste caso específico, a constatação da prática levou o Judiciário a reconhecer o direito a uma indenização que, contudo, ficou bastante limitada, não chegando a ultrapassar 2 salários médios da categoria profissional. Reparação que foi considerada consentânea com uma prática de exposição e humilhação reiterada no tempo como represália ao mero exercício pela trabalhadora de um direito que lhe é assegurado pela lei (afastamento por motivo de doença).

Em relação à terceirização praticada pelos bancos na contratação dos serviços de call center, observou-se que de um modo geral as decisões a consideram uma prática ilícita, como já é consagrado no meio trabalhista graças à famosa Súmula 331 do TST²⁰.

No entanto, há também decisões apontando para uma leitura diversa, que de fato não vê o trabalhador terceirizado como membro igual da categoria da empresa tomadora. A

²⁰ Súmula 331 do TST: CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. LEGALIDADE (nova redação do item IV e inseridos os itens V e VI à redação) - Res. 174/2011, DEJT divulgado em 27, 30 e 31.05.2011. I - A contratação de trabalhadores por empresa interposta é ilegal, formando-se o vínculo diretamente com o tomador dos serviços, salvo no caso de trabalho temporário. II - A contratação irregular de trabalhador, mediante empresa interposta, não gera vínculo de emprego com os órgãos da Administração Pública direta, indireta ou fundacional (art. 37, II, da CF/1988). III - Não forma vínculo de emprego com o tomador a contratação de serviços de vigilância (Lei nº 7.102, de 20.06.1983) e de conservação e limpeza, bem como a de serviços especializados ligados à atividade-meio do tomador, desde que inexistente a personalidade e a subordinação direta. IV - O inadimplemento das obrigações trabalhistas, por parte do empregador, implica a responsabilidade subsidiária do tomador dos serviços quanto àquelas obrigações, desde que haja participado da relação processual e conste também do título executivo judicial. V - Os entes integrantes da Administração Pública direta e indireta respondem subsidiariamente, nas mesmas condições do item IV, caso evidenciada a sua conduta culposa no cumprimento das obrigações da Lei n.º 8.666, de 21.06.1993, especialmente na fiscalização do cumprimento das obrigações contratuais e legais da prestadora de serviço como empregadora. A aludida responsabilidade não decorre de mero inadimplemento das obrigações trabalhistas assumidas pela empresa regularmente contratada. VI - A responsabilidade subsidiária do tomador de serviços abrange todas as verbas decorrentes da condenação referentes ao período da prestação laboral.

situação se agrava na atualidade dado os contornos da recém aprovada legislação que permite a terceirização na atividade-fim das empresas.

Neste sentido e com a devida vênia, vejo com reservas o entendimento materializado na Súmula 49, I, do TRT doméstico, uma vez que a análise quanto à ilicitude da terceirização deve ser feita no caso concreto, a partir dos fatos e das provas produzidas na demanda, e não de forma objetiva e uniforme, tendo como base a mera definição de que "o serviço de telemarketing prestado por empresa interposta configura terceirização ilícita".

In casu, como sobredito, restou indubitado que as atividades exercidas pela **reclamante limitavam-se ao mero atendimento telefônico dos clientes do 2º réu, sem qualquer autorização para realizar vendas ou tomar decisões em nome do tomador dos serviços.** (processo 1085)

Portanto, do cotejo entre as descrições das tarefas realizadas, com os conceitos legais estabelecidos pelo órgão regulador do Sistema Financeiro Nacional, evidencia-se que a **atividade da autora não se insere na típica atividade-fim bancária.** A atividade-fim bancária é a efetiva movimentação financeira - depósito, saque, pagamento, compensação e outras que se relacionam diretamente à custódia de valores por meio de contas correntes. **E essas são realizadas por trabalhadores sabidamente qualificados, habilitados a lidar com operações monetárias e contábeis que em muito se diferenciam, sem qualquer demérito, à função desempenhada pelo reclamante.** É de se ressaltar, também, que a terceirização ilícita deve ser entendida como aquela que traduz uma locação permanente de mão de obra, **que visa unicamente a fraudar direitos trabalhistas,** simples subterfúgio para mascarar real relação de emprego entre trabalhador e tomador de serviços, em afronta ao artigo 9º da CLT. **No caso dos autos, não submerge a necessidade de que o serviço fosse prestado pessoalmente pela reclamante, sendo razoável concluir que ao 2º réu não interessava qual funcionário desempenharia as tarefas por ele contratadas da 1ª ré.** Trata-se, pois, de simples terceirização, prévia e impessoal de dada função que, repita-se, não constitui núcleo da atividade do tomador. **E a simples terceirização, que visa à maior especialização e busca de eficiência no objeto da empresa é lícita e autorizada pelo nosso ordenamento jurídico vigente.** (processo 333)

No primeiro caso acima, processo 1085, o entendimento foi pela restrição da atividade-fim de um banco aos procedimentos que envolvem a concretização de negócios, o que não seria o caso da trabalhadora reclamante. Porém, o serviço de *call center* bancário, especificamente o serviço prestado pela Almviva ao Banco Itaú, corresponde, como já mencionado anteriormente, às atividades de negociação de dívidas, cobranças, cancelamentos, ativações de cartões, prospecção de novos clientes. Em suma, consiste no contato direto com os clientes da empresa para solucionar problemas ou efetivar serviços.

O segundo caso, processo 333, também evidencia a mesma leitura, chegando o Juízo a afirmar que a qualificação maior dos funcionários da categoria dos bancários justifica tal separação imposta pela terceirização. Essa visão do mundo do trabalho é o que reforça a fragmentação sindical e classifica os trabalhadores como de menor e maior importância, ainda que todos contribuam para a produção dos resultados financeiros astronômicos obtidos pelo banco tomador de serviços e também pela empresa que fornece a mão-de-obra barata e superexplorada.

Os trabalhadores que mais sofrem com os efeitos da precarização estão desconectados da sua real categoria. Porém, a fala judicial desqualifica esse serviço como sendo inerente à atividade da categoria dos bancários, reforçando a ideia de fragmentação de classe que desagua na discutida fragilidade sindical. Esse caminho é contraditório com a proteção que se busca ao trabalho humano e mais uma vez somente reforça os interesses da classe dominante.

Interesses que não são defendidos aleatoriamente ou simplesmente porque a técnica jurídica assim o impõe. Na verdade, como “*a lei é expressão dos interesses da classe dominante*”, no papel de Estado, “*é inevitável que o juiz se torne, se for um fiel intérprete desta lei, um instrumento de domínio social da classe que está no poder*” (CALAMANDREI APUD BALDEZ, 1989, p. 9).

Nesse último caso, uma postagem de Facebook relatando uma viagem da trabalhadora teve mais peso do que um diagnóstico médico judicial, que dificilmente é afastado em processos judiciais, até porque a comprovação de doença ocupacional psíquica é incomum, gerando quase sempre a improcedência.

A perícia realizada, f. 469, concluiu que A histórica clínica do estado mental, os documentos médicos e previdenciários, e as condições de trabalho e a natureza dos **adoecimentos apontam para a ocorrência de um período de exposição significativa aos estresse psíquico**, que resultou em reagudização de **adoecimento físico (Psoríase) com importante gravidade (Artrite Psoriática) e adoecimento mental**, caracterizado pelos diagnósticos CID10: F43,2 (Transtorno de Ajustamento) e F40.0 (transtorno Agorafóbico/Agorafobia), estando em tratamento regular e **ainda com limitações do seu funcionamento social e laboral**. **A despeito da conclusão pericial, a defesa colacionou aos autos cópias de postagens divertidas em rede social pela reclamante**, no período de 09/2014, de viagem pela Europa, em que se mostra sorridente. [...] Ao contrário, **são suficientes para indicar que o quadro que acomete a trabalhadora não trouxe transtornos a sua vida pessoal, sendo certo que, conforme postagens citadas, a autora divertiu-se em viagem realizada por 16 dias em diversos locais do mundo**. Diante do cenário ora exposto, **não há se cogitar a existência de dano capaz de gerar a indenização pretendida.**

O discurso contém uma carga de sarcasmo com relação à situação a trabalhadora que foi “pega” pelo Judiciário sorrindo após sair da empresa, quando deveria estar, certamente, aos prantos e invisível para o meio social. O abuso cometido pela trabalhadora consistiu justamente em tentar retomar sua vida, deixando para trás a origem da doença ocupacional desenvolvida, atestada pelo perito judicial.

Importante notar que as provas, as narrativas processuais têm peso flexível, mudando de valor de acordo com o tema. A prova que corriqueiramente é tida como frágil é tomada como cabal para o afastamento de todo um estado de estresse mental desenvolvido por uma trabalhadora de um ambiente estressante.

Apesar de no mesmo caso ter sido discutida a prática do assédio moral por supervisores da empresa, a decisão ignorou tal conduta quando da investigação do dever de indenizar a trabalhadora pela doença desenvolvida.

Não só o laudo, portanto, mas toda a prova testemunhal que apontou para condutas ilícitas (cobranças excessivas de resultados, exposições vexatórias, descumprimentos de obrigações básicas com alimentação) foi anulada por uma postagem de rede social.

Afinal, como fora relatado em outros discursos acima, não seria crível que um ambiente de trabalho pudesse causar tamanhos transtornos à saúde de uma trabalhadora submetida a meros aborrecimentos cotidianos.

A limitação imposta pela natureza e condição de realização do estudo acaba por não permitir uma análise mais extensa dos casos que compõe o espaço amostral em estudo.

Contudo, ainda que de forma pontual, os principais elementos debatidos judicialmente sobre as condições de trabalho do setor de teleatendimento em Juiz de Fora foram trazidos e abordados nas análises acima, permitindo uma discussão e verificação da literatura que nos sustenta na discussão sobre os avanços e intensificação da precarização do trabalho humano.

6. CONCLUSÃO

O anseio em precarizar o trabalho humano move o dismantelamento da legislação trabalhista que acaba por conter em seus dispositivos normas que longe de serem capazes de "corrigir" os abusos do capital acabam por legitimar e chancelar a sua violência sobre a classe trabalhadora.

É o caso, por exemplo, da recém-aprovada legislação que intenta por fim à maior discussão trabalhista dos últimos tempos: a terceirização na atividade-fim das empresas. Nesses momentos de pressão contra o mínimo ainda assegurado aos trabalhadores é que podemos enxergar nitidamente como "o conteúdo prático de uma lei é sempre resultado de uma luta simbólica" (BOURDIEU, 1989, p. 224)

O Direito que é pronunciado em Juízo está intimamente atrelado ao sistema econômico-produtivo vigente. O ordenamento jurídico o sustenta. Por si só, as forças do capital possuem condições de assegurar sua violência contínua contra o trabalhador. Todavia, a sua violência se torna lícita como regra, é reconhecida e integrada ao sistema legal que a reproduz em seus discursos.

Ao se tornar lícita, ela apenas é administrada dentro de parâmetros "aceitáveis" pela ordem jurídica. Esses parâmetros também sofrem alterações, como as que estamos vivendo, podendo ser fruto de pressões neoliberais ou da classe trabalhadora organizada. É que ao fim as pressões sobre a aplicação do direito e seu alcance apenas são capazes de deslocar o "ponto de interpretação" sobre o grau de ilicitude da exploração do trabalho, sem contudo romper com sua lógica.

Os impasses do reconhecimento judicial de uma questão coletiva subjacente à individual no que diz respeito às condições de trabalho precárias nos mostram reiteradamente que a solução do conflito (com a vitória da classe trabalhadora) não passará pela atuação do judiciário.

A leitura do sistema de justiça é determinada por uma cartilha limitada de possibilidades de "enfrentamento" dos abusos do capital.

Como representante de um Estado que administra a ordem vigente e é permeado por porta-vozes fiéis das classes dominantes exploradoras, a Justiça exerce a sua "função corretiva" exatamente nos termos possíveis para a manutenção da satisfação do capital. Não está aí para contestá-lo, mas antes para legitimá-lo ao dizer aos trabalhadores até qual degrau eles estão aptos a subir de forma legítima em suas reivindicações por condições mais dignas de trabalho.

É por isso que a precariedade do trabalho contemporâneo, vista sob a ótica da aplicação do direito do trabalho no discurso judicial, constitui-se em um ilícito irremediável pelas formas institucionais de gestão do sistema do capital. E a superação dessa irremediabilidade:

[...] não será obtida pela criatividade dos intérpretes, mas por uma conjugação de estratégias das classes sociais e da ação concreta dos movimentos de trabalhadores e

excluídos, para os quais os estudos e análises jurídicas podem, entretanto, contribuir. (COUTINHO, 2008, P. 121)

As mudanças no mundo do trabalho nos impulsionam a construir novos caminhos, estabelecer novos parâmetros de interpretação do real de forma a não sermos pegos novamente pela defasagem (como ocorrido com a captura da subjetividade do trabalho) e esses novos caminhos podem sim alcançar como consequência uma “reforma na legislação trabalhista”.

Nosso ordenamento jurídico, em especial a nossa Carta Maior, já carrega em seu texto a base fundamental que legitima a busca pelo valor social do trabalho e a redução das desigualdades econômicas e sociais, entretanto, os discursos jurídicos que validam as práticas empresariais estão em descompasso com esses mandamentos constitucionais.

As possibilidades são tímidas se tomarmos como referência esse verdadeiro papel do Estado sobre o qual viemos discorrendo no presente estudo e se voltarmos os olhos para a realidade do desmonte protetor em matéria trabalhista, as estratégias parecem bastante distantes de serem bem sucedidas. Esse é o tamanho do desespero atual: não somos fortalecidos, coesos o suficiente sequer para pressionar uma maior função corretiva pelo Estado sobre o capital.

O Judiciário, contudo, somente irá lhe dizer aquilo que a ordem burguesa autoriza: a velha tutela dos excessos. A depender do grau de injustiças, humilhações e privações a que esteve submetido esse trabalhador, o Judiciário irá lhe conceder uma compensação financeira pelo "abuso do poder diretivo" pelo empregador. A partir daí, já não é mais problema do Estado o sofrimento causado pelo trabalho.

REFERÊNCIAS

- ANTUNES, R. A era da informatização e a época da informalização: riqueza e miséria do trabalho no Brasil. In: _____ (Org.). **Riqueza e Miséria do Trabalho no Brasil I**. São Paulo: Boitempo, 2006, p. 15-25.
- _____. Construção e desconstrução da legislação social no Brasil. In: _____ (Org.). **Riqueza e Miséria do Trabalho no Brasil I**. São Paulo: Boitempo, 2006, p. 499.
- _____. A epidemia da terceirização. In: _____ (Org.). **Riqueza e Miséria do Trabalho no Brasil I**. São Paulo: Boitempo, 2006, p. 13-24.
- _____; PRAUN, L. A sociedade dos adoecimentos no trabalho. **Serv. Soc. Soc**, São Paulo, n. 123, p. 407-427, jul./set. 2015.
- ARENDT, H. **A condição humana**. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2015.
- BALDEZ, L. M. . Sobre o papel do Direito na sociedade capitalista. *Ocupações coletivas: direito insurgente*. Rio de Janeiro: CDDH.
- BERMAN, M. **Tudo que é sólido desmancha no ar: a aventura da modernidade**. São Paulo: Companhia das Letras, 1986.
- BOURDIEU, P. **O poder simbólico**. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2006.
- BRAGA, R. Precariado e sindicalismo no Brasil contemporâneo: Um olhar a partir da indústria do call center. **Revista Crítica de Ciências Sociais**, 103, Maio 2014: p. 25- 52.
- CAVALCANTE, S. O setor de telecomunicações no Brasil: tendências da prestação de serviços e da situação do trabalho na década de 2000. In: ANTUNES, R (Org.). **Riqueza e Miséria do Trabalho no Brasil I**. São Paulo: Boitempo, 2014, p. 185.
- COHEN, Leonard. Everybody Knows. In: **I'm your man**. CBS Records International, 1988. CD. Faixa 3.
- COUTINHO, S. G. **Relações Coletivas do Trabalho: configurações institucionais no Brasil contemporâneo**. LOCAL: 2008, LTR.
- DEJOURS, C. **A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trate**. São Paulo: Cortes, 1992.
- _____. **A banalização da injustiça social**. Rio de Janeiro: Editora Fundação Getúlio Vargas, 2006
- DUTRA, R. Q. **Do outro lado da linha: Poder Judiciário, regulação e adoecimento dos trabalhadores em *call centers***. São Paulo: LTr, 2014.
- GINZBURG, Carlo. Sinais: raízes de um paradigma indiciário. In: *Mitos, emblemas, sinais: Morfologia e História*. São Paulo, Companhia das Letras, 1990.
- MARX, K. **Manuscritos econômico-filosóficos**. São Paulo: Boitempo, 2004.
- _____. **Contribuição à crítica da economia política**. São. Paulo: Expressão Popular, 2008.

MÉSZÁROS, I. **A montanha que devemos conquistar: reflexões acerca do Estado.** São Paulo: Boitempo, 2015.

_____. Desemprego e Precarização: um grande desafio para a esquerda. In: ANTUNES, Ricardo (org.). **Riqueza e Miséria do Trabalho no Brasil I.** São Paulo: Boitempo, 2006.

NOGUEIRA, C. M. A feminização do trabalho no mundo do telemarketing. In: ANTUNES, Ricardo (org.). **Riqueza e Miséria do Trabalho no Brasil I.** São Paulo: Boitempo, 2006.p.270-295.

SILVA, J.B. A face privada de um banco público: experimentos flexíveis. In: ANTUNES, Ricardo (org.). **Riqueza e Miséria do Trabalho no Brasil I.** São Paulo: Boitempo, 2006.p. 208.

TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA TERCEIRA REGIÃO – TRT – MG. Atas de Correição. Disponível em: [http://](http://portal.trt3.jus.br/internet/conheca-o-trt/corregedoria/correicoes/atas-de-correicao) <https://portal.trt3.jus.br/internet/conheca-o-trt/corregedoria/correicoes/atas-de-correicao>

ANEXOS

Listagem de Processos Analisados por número de identificação da pesquisa
5
15
40
52
57
105
178
261
312
316
333
391
630
1001
1085