

CENTRO UNIVERSITÁRIO DO ESTADO DO PARÁ – CESUPA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO *STRICTO SENSU* EM DIREITO
MESTRADO EM DIREITO, POLÍTICAS PÚBLICAS E DESENVOLVIMENTO
REGIONAL

ALEX ALBUQUERQUE JORGE MELÉM

**A TERCEIRIZAÇÃO E OS EFEITOS DA FLEXIBILIZAÇÃO DO TRABALHO NO
*TELEMARKETING***

BELÉM – PARÁ
2019

ALEX ALBUQUERQUE JORGE MELÉM

**A TERCEIRIZAÇÃO E OS EFEITOS DA FLEXIBILIZAÇÃO DO TRABALHO NO
*TELEMARKETING***

Dissertação apresentada como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Direito pelo Programa de Pós-Graduação em Direito do Centro Universitário do Estado do Pará – CESUPA.

Área de Concentração: Direito, Políticas Públicas e Desenvolvimento Regional.

Linha de pesquisa: Direito, Políticas Públicas e Direitos Humanos.

Orientação: Profa. Dra. Suzy Elizabeth Cavalcante Koury.

BELÉM – PARÁ

2019

ALEX ALBUQUERQUE JORGE MELÉM

**A TERCEIRIZAÇÃO E OS EFEITOS DA FLEXIBILIZAÇÃO DO TRABALHO NO
TELEMARKETING**

Dissertação apresentada como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Direito pelo Programa de Pós-Graduação *Stricto Sensu* em Direito do Centro Universitário do Estado do Pará – CESUPA – Área de Concentração: Direito, Políticas Públicas e Desenvolvimento Regional. Linha de pesquisa: Direito, Políticas Públicas e Direitos Humanos.

Belém/PA, _____ de _____ de 2019.

BANCA EXAMINADORA

_____ Orientadora

Profa. Suzy Elizabeth Cavalcante Koury

Doutora em Direito – Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG).
Centro Universitário do Estado do Pará (CESUPA).

_____ Prof. José Claudio Monteiro de Brito Filho

Doutor em Direito das Relações Sociais – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC).

Centro Universitário do Estado do Pará (CESUPA)

_____ **Profa. Valena Jacob Chaves Mesquita**

Doutora em Direito – Universidade Federal do Pará (UFPA).
Universidade Federal do Pará (UFPA)

AGRADECIMENTOS

Primeiramente, faço um especial agradecimento a minha orientadora, professora Suzy Elizabeth Cavalcante Koury, que me concedeu toda a atenção necessária para completar essa dissertação, com muita presteza, paciência e atenção, compartilhando, para tanto, seu conhecimento acadêmico e contribuindo efetivamente para o desenvolvimento desta pesquisa, sem a qual não seria possível sua concretização.

Agradeço a todo o corpo docente e profissionais que me auxiliaram na concretização deste curso, contribuindo para a aquisição de novos conhecimentos e ao meu desenvolvimento pessoal e acadêmico, reservando uma estima especial à professora Ana Elizabeth Reymão e ao professor José Claudio Monteiro de Britto Filho, também responsáveis pelo grupo de pesquisa a que me vinculei.

Dedico, ainda, um especial agradecimento à minha família, vez que me auxiliaram e possibilitaram, efetivamente, a completude desse Mestrado e, conseqüentemente, desta pesquisa, me ajudando a suprir todas as necessidades que surgiram ao longo destes dois anos.

A minha noiva, Liliane Melo Guerra, por ser minha amiga e companheira, me concedendo força e sapiência nesta caminhada, me fortalecendo nos momentos de fraqueza e me direcionando nas horas em que foi preciso.

Por fim, um agradecimento a Deus, por me permitir ter saúde e forças para completar mais essa realização.

RESUMO

O objetivo da presente pesquisa é responder se há precarização no *telemarketing*. Para tanto, inicia-se a análise enfrentando a divisão social do trabalho, para demonstrar a evolução do sistema produtivo até a introdução do Fordismo, com o modelo de produção de larga escala, destacando-se seus efeitos e características, como a rigidez funcional, a hierarquia vertical, a concentração de empregados e a baixa especialização. Evidencia-se a sua superação pelo surgimento do Toyotismo, como símbolo do sistema produtivo flexibilizado, que passa a caracterizar diversos segmentos econômicos, seja por meio da terceirização, seja por meio dos seus contratos flexíveis, como os temporários. É a partir de seus efeitos que a terceirização surge e se amplia, modificando o modo como as relações econômicas e trabalhistas se desenvolvem na sociedade, sendo considerada, por diversos autores, como responsável pela precarização do trabalho, enquanto que, para outros, ela busca o aperfeiçoamento administrativo da empresa e de seu produto. Para alcançarmos uma conclusão quanto a este debate, analisamos os efeitos do mercado flexibilizado em relação aos atendentes de *telemarketing*, comparando os resultados aos requisitos para a existência de um trabalho decente, por meio de uma pesquisa aplicada, qualitativa, exploratória e descritiva, utilizando-se, para tanto, de revisão bibliográfica e do exame de índices oficiais. Analisou-se, portanto, o *telemarketing* em três aspectos, a saber: sua relação com o direito sindical e os efeitos de seu enfraquecimento, incluindo a queda das remunerações; sua relação com o direito ao trabalho e sua relação com as justas condições de trabalho. Com isso, concluímos que o trabalhador do *telemarketing* vem passando por um processo de precarização, que o atinge tanto pela perda de direitos e garantias trabalhistas, como compromete a preservação de seu bem mais precioso, sua vida.

Palavras-chave: Flexibilização. Terceirização. Atendentes de *telemarketing*. Trabalho decente. Precarização.

ABSTRACT

The objective of this research is to answer if there is precariousness in telemarketing. In order to do so, the analysis begins with the social division of labor, to demonstrate the evolution of the productive system until the introduction of Fordism, with the model of large-scale production, highlighting its effects and characteristics, such as functional rigidity, the vertical hierarchy, the concentration of employees and the low specialization. Its overcoming by the emergence of Toyotism, as a symbol of the flexibilized productive system, that characterizes several economic segments, either through outsourcing, or through its flexible contracts, such as temporary contracts. It is from its effects that outsourcing emerges and expands, modifying the way economic and labor relations develop in society, being considered by several authors as responsible for the precariousness of work, while for others it seeks the administrative improvement of the company and its product. To reach a conclusion about this debate, we analyzed the effects of the flexible market in relation to the telemarketing workers, comparing the results to the requirements for the existence of a decent work, through an applied, qualitative, exploratory and descriptive research, for this purpose, a bibliographical review and a review of official indexes. Thus, telemarketing was analyzed in three aspects, namely: its relationship with the right of association and the effects of its weakening, including the fall of the remunerations; its relation to the right to work and its relation to just working conditions. With this, we conclude that the telemarketing worker has undergone a process of precariousness, which affects both the loss of labor rights and guarantees, and compromises the preservation of his most precious asset, his life.

Keywords: Flexibilization. Outsourcing. Telemarketing workers. Decent work. Precariousness.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	7
1 A EVOLUÇÃO DA DIVISÃO SOCIAL DO TRABALHO NO SISTEMA CAPITALISTA	13
1.1 O FORDISMO E A MAXIMIZAÇÃO DA DIVISÃO SOCIAL DO TRABALHO	16
1.2 A FINANCEIRIZAÇÃO DO CAPITAL, A FLEXIBILIZAÇÃO E O TOYOTISMO	20
1.3 A ESTRUTURA EM REDE E AS PERSPECTIVAS DE UM MERCADO TERCEIRIZADO	27
2 A TERCEIRIZAÇÃO E SUAS CONSEQUÊNCIAS NO MERCADO FLEXIBILIZADO	34
2.1 O CONCEITO DE TERCEIRIZAÇÃO	34
2.2 O TRABALHO DECENTE COMO MÍNIMO DA RELAÇÃO LABORAL	48
2.3 OS EFEITOS DA TERCEIRIZAÇÃO NO DIREITO A UMA JUSTA REMUNERAÇÃO	55
2.4 OS EFEITOS DA TERCEIRIZAÇÃO NA MANUTENÇÃO DE JUSTAS CONDIÇÕES DE TRABALHO	61
2.5 OS EFEITOS DA TERCEIRIZAÇÃO NA MANUTENÇÃO DO DIREITO AO TRABALHO	70
2.6 O DIREITO SINDICAL E O NOVO MERCADO TERCEIRIZADO	72
3 OS EFEITOS DA FLEXIBILIZAÇÃO DO TRABALHO NO <i>TELEMARKETING</i>	77
3.1 O <i>TELEMARKETING</i> E O MERCADO FLEXIBILIZADO	77
3.2 A QUESTÃO SINDICAL NO <i>TELEMARKETING</i> E A SUA INFLUÊNCIA DECISIVA NA REMUNERAÇÃO	81
3.3 O <i>TELEMARKETING</i> E O DIREITO AO TRABALHO	90
3.4 O <i>TELEMARKETING</i> E AS JUSTAS CONDIÇÕES DE TRABALHO	94
CONSIDERAÇÕES FINAIS	102
REFERÊNCIAS	108

INTRODUÇÃO

A sociedade capitalista desenvolve-se em torno do trabalho, organizando-se e moldando-se de maneira a possibilitar a maior acumulação de capital e, conseqüentemente, maximizando o valor de troca das mercadorias (MARX, 2013).

Atualmente, as novas exigências do mercado impõem a flexibilização à produção, à demanda e ao trabalhador, a qual se aprofunda com a terceirização, que foi ampliada pela denominada reforma trabalhista, introduzida pela Lei nº 13.467/2017 e pode ser conceituada como “a transferência feita pela contratante da execução de quaisquer de suas atividades, inclusive sua atividade principal, à pessoa jurídica de direito privado prestadora de serviços que possua capacidade econômica compatível com a sua execução” (BRASIL, 2016), consistindo, portanto, na flexibilização da cadeia produtiva e administrativa das empresas.

Neste estudo, buscar-se-á analisar os efeitos da flexibilização¹, vista como a inserção de novos métodos gerenciais e administrativos no mercado, que permitem ao capital influenciar o processo produtivo global, garantindo a sua maleabilidade, assim como a importância da terceirização para a ampliação de seus efeitos, vez que esta assume o papel de principal instrumento utilizado para efetivar a flexibilização na seara laboral. Todavia, essa questão é muito ampla, haja vista que a terceirização alcançou um grau extenso em, praticamente, todas as cadeias produtivas existentes. Deste modo, a fim de viabilizar o exame, restringiremos seus efeitos aos trabalhadores do *telemarketing*, tornando-os, portanto, a base de nosso estudo.

Optou-se pelos trabalhadores do *telemarketing* em razão de sua atividade ter sido profundamente influenciada pela revolução técnico-científica-informacional, que perfaz uma das bases do processo de flexibilização, por revelar a maximização dos seus efeitos em sua cadeia produtiva, gerando conseqüências, tanto nas condições de trabalho, quanto na representação sindical.

Entende-se o *telemarketing* como o trabalho em que a comunicação com clientes e usuários é realizada a distância, por intermédio de voz e/ou mensagens eletrônicas, utilizando-se simultaneamente equipamentos de audição/escuta e fala telefônica, além de sistemas informatizados ou manuais de processamento de dados, conforme a norma regulamentadora número 17 (BRASIL, 2007).

¹ A flexibilização será analisada de modo amplo, não se limitando às alterações na relação empregatícia, mas perquirindo os efeitos que ela acarreta para toda a sociedade, incluindo alguns aspectos gerenciais e econômicos.

Quanto ao problema de pesquisa, buscar-se-á responder se a terceirização no *telemarketing* promove a sua precarização, por meio de uma pesquisa aplicada, qualitativa, exploratória e descritiva, utilizando-se, para tanto, de revisão bibliográfica e da análise de índices oficiais, que serão suficientes para evidenciar os resultados do processo de flexibilização do mercado, especialmente com a terceirização, e a sua correlação com o *telemarketing*.

Os objetivos específicos consistem em determinar o papel do trabalho para o homem e para a sociedade, evidenciar o crescente papel da flexibilização como resultado da atual divisão do trabalho e analisar se a terceirização no *telemarketing* promove sua precarização.

Para tanto, dividiremos a pesquisa em três capítulos centrais.

No primeiro capítulo, analisaremos a relação entre o trabalho e a sociedade, a partir das considerações de Marx (2013), escolhido como marco teórico pelo fato de sua pesquisa ser ampla e densa, possibilitando compreender, sistematicamente, a relação entre o capital, o empregador e o empregado, que embasa a divisão social do trabalho.

A divisão social do trabalho surgiu a partir da intensificação do papel das manufaturas, que passaram a se caracterizar pela concentração da cadeia produtiva, pelo monopólio das matérias primas e pela especialização do trabalhador, criando-se um novo tipo de sistema produtivo, centrado na lucratividade e na produtividade, que ficou conhecido como fordismo.

Para Botelho (2008, p. 32), o fordismo é conceituado como “o conjunto de práticas econômicas, técnicas, gerenciais, políticas e sociais que, combinadas, formam uma estratégia específica do capital reproduzir-se de forma ampliada”, que permitiu a consagração dos preceitos liberais, a exemplo da ideia de livre mercado, tirando do trabalhador a autonomia produtiva e lhe impondo o controle pelo ritmo do mercado ou, de forma mais específica, pelo desenrolar da linha de produção.

Harvey (2008, p. 121) considera que o fordismo teve início em 1914, com a introdução, por Henry Ford, da jornada de trabalho de oito horas e dos 5 (cinco) dólares de “recompensa” para os trabalhadores que atingissem suas metas, sendo promovido, inicialmente, em uma fábrica instalada em Dearbon, Michigan e marcado pela utilização da linha de produção e a submissão dos trabalhadores ao seu ritmo.

Para que o fordismo funcionasse, tornou-se necessária a concentração de indivíduos dentro do espaço fabril, estruturados em uma hierarquia vertical, caracterizada pela ampla concentração de trabalhadores, que realizavam tarefas repetitivas, rotineiras e marcadas pela especialização das suas funções, permitindo a máxima produção, aumentando-se, com isso, o

lucro, principalmente em um mercado em expansão, como se verificou nos períodos pós-guerras mundiais.

No entanto, as características do sistema produtivo não eram favoráveis somente aos detentores dos meios de produção, mas também aos trabalhadores, que, mais próximos, adquiriram a chance de, por meio de movimentos de resistência operária e da participação sindical, angariar direitos e garantias fundamentais em prol de um trabalho decente.

Note-se que o sistema de produção fordista não se destacou apenas por suas inovações frente aos sistemas produtivos já existentes, mas, também, pelo momento histórico de seu surgimento, no mesmo ano em que eclodiu a 1ª Guerra Mundial, que perdurou até 1918, gerando, como consequência, o desgaste das grandes potências econômicas mundiais, vez que suas fábricas ou estavam destruídas ou não tinham matérias-primas suficientes para alimentar a produção.

As consequências da Primeira Guerra Mundial estenderam-se a diversos países europeus, ocasionando um período de estagnação econômica, causado pela necessidade de reestruturação e de liberação de mercado, caracterizado por haver demanda, mas não produção suficiente. Essa carência produtiva possibilitou a ascensão do fordismo, e de sua ideologia de “máxima produção, em menor tempo”, e a implementação de sua concepção de transformação dos trabalhadores em consumidores, em consequência de melhores remunerações e da jornada de oito horas (HARVEY, 2008).

Não ousamos afirmar, com isso, que não houve turbulências durante o sistema fordista, vez que o mundo conheceu os efeitos da “Grande Depressão”, de 1929, que culminou com a quebra da bolsa de valores de New York, além do início, posterior, da Segunda Guerra Mundial, em 1939.

Esse novo conflito mundial, em especial, trouxe efeitos caóticos ao fordismo e ao próprio capitalismo, principalmente pela necessidade de controle da popularização das conquistas sociais já alcançadas nos países socialistas, como a ideia de pleno emprego, melhores salários e garantias sociais.

Para efetivação desse controle, os Estados Unidos da América identificaram a necessidade de realização de planos de integração entre as políticas liberais e as políticas desenvolvimentistas, o que se pode exemplificar com o *New Deal*² e as convenções de Bretton

² Consistiu em uma série de medidas preventivas e assistenciais, que continham programas governamentais objetivando recuperar a economia norte-americana dos efeitos da Grande Depressão de 1929.

Woods³, de 1944, que, com base nos ensinamentos de John Maynard Keynes, permitiram a busca do pleno emprego e a possibilidade de financiamentos internacionais, voltados, principalmente, para a reestruturação dos países destruídos pelas guerras mundiais (HARVEY, 2008).

Os resultados obtidos foram positivos, gerando estabilidade e crescimento econômico ao sistema capitalista, aliados a um crescente desenvolvimento social, o que levou Harvey (2008) a se referir a ele como período de maturidade do sistema capitalista. Entretanto, os seus efeitos não foram duradouros, vez que, a partir de 1970, o dólar americano (que se tornara a base do sistema econômico mundial, desde as conferências de Bretton Woods, com o padrão dólar-ouro) entrou em derrocada, o que foi agravado, em parte, pela desvalorização do petróleo, em parte pelos efeitos derivados dos esforços para a Guerra Fria e, ainda, pelo aumento da concorrência no mercado mundial, principalmente com a reconstrução de potências mundiais, como a Alemanha e o Japão.

Esse acirramento ocasionou uma escassez do consumo e, conseqüentemente, provocou um excesso de produção. Os efeitos dessa nova realidade pós “era de ouro americana”⁴ fizeram com que a visão desenvolvimentista do Estado, voltada para o avanço social como um elemento fundamental de crescimento, fosse mitigada, combatendo-se, a partir de então, o intervencionismo estatal e as medidas keynesianas, em razão das novas tendências do mercado, sempre em busca da maior competitividade e da melhor taxa de lucro.

Essa reestruturação é importante para entendermos como o “capitalismo rígido” (HARVEY, 2008), representado pelo sistema fordista de produção e mercado pela utilização da especialização, tanto em relação ao empregado, quanto em relação ao produto, tornou-se obsoleto, vez que já não conseguia moldar-se às novas tendências do mercado, dando lugar ao “capitalismo flexível”, em que as estruturas empresariais se tornaram maleáveis, variando de acordo com as metas necessárias e impondo a necessidade global de flexibilização dos produtos, dos meios de produção e dos trabalhadores, para a manutenção da concorrência entre as nações.

³ Quarenta e quatro países se reuniram, inclusive o Brasil, para a Conferência Monetária e Financeira das Nações Unidas, realizada em New Hampshire, nos Estados Unidos da América, em 1944, em que se rediscutiu as medidas econômicas que seriam tomadas para a reestruturação dos países, no pós 2º Guerra Mundial e buscando evitar outro *crash* da economia mundial, como vivenciado com a Grande Depressão de 1929, o que se deu, principalmente, pelas denominadas Conferências de Bretton Woods, que, dentre outros fatores, instituíram o novo padrão financeiro mundial (saída do padrão ouro para o padrão dólar-ouro) e a criação de instituições financeiras como o Banco Mundial e o Fundo Monetário Internacional. (IPEA, 2009)

⁴ No livro “Era dos Extremos”, de 1994, Eric Hobsbawm denomina os anos de 1950 e grande parte da década de 1960 como a “era de ouro”, sendo marcado por um crescimento econômico acentuado dos países considerados potências mundiais, especialmente os Estados Unidos da América.

Essas novas demandas flexibilizadas fizeram surgir o sistema de produção toyotista, que tornou possível a reordenação da cadeia produtiva das empresas, utilizando-se do avanço dos sistemas de comunicação e gerenciamento, como no *Kanban* e no *just in time*⁵, acabando com a necessidade de grandes quantidades de trabalhadores nas empresas, ao torná-los polivalentes e funcionais, e com a necessidade de estoques (diminuição de custos), vez que a produção passou a ser estipulada por metas ou demandas, diretamente extraídas do consumo ditado pelo mercado.

Observamos que essa mudança não foi sentida somente na estrutura organizacional interna das empresas, mas causou o desmembramento de suas cadeias produtivas, vinculando-as a partir de contratos de parcerias e negociações comerciais, criando o que Castells (2005, p. 219) denomina de “estrutura em rede”, nova forma de organização que consiste em “uma rede horizontal, mas baseada em um conjunto de relações periféricas/centrais, tanto no lado da oferta como no lado da demanda do processo” (CASTELLS, 2005, p. 219).

O estudo dessa nova estrutura é necessário para definirmos a importância que a terceirização, como um dos símbolos da cadeia produtiva flexibilizada, adquiriu ao longo das últimas décadas, destacando-se os efeitos que o seu surgimento e a sua ampliação vêm causando aos trabalhadores.

No segundo capítulo aprofundaremos nossa análise quanto à terceirização. Para alguns, como Stein (2017) e Rebelo (2018), a terceirização não significa a precarização do labor, mas sim uma nova estrutura produtiva que traz benefícios reais aos trabalhadores. Chahad (2003) aponta, como seus principais benefícios, o aumento da produtividade e da concorrência, capaz de integrar o Brasil a uma “nova” economia mundial e promover crescimento econômico e desenvolvimento.

Para outros, como Marcelino (2008), Ricardo Antunes (2015) e Graça Druck (2015), a marca dessa nova estrutura é a precarização, evidenciada, sobretudo, pela flexibilização da jornada de trabalho (mas não pela sua diminuição), dos salários (ampliação dos contratos *part time* e diminuição do “salário médio”), das condições de higiene e segurança e da estabilidade nos empregos.

⁵ O *kanban* é uma das técnicas existentes no sistema *just-in-time*, lançados pela Toyota, e é responsável, especificamente, pela comunicação interna no decorrer da linha de produção, o que permite um maior controle da produção e das peças defeituosas. O *just-in-time*, por sua vez, é o sistema global, em que a produção é controlada, normalmente, por metas, vinculadas, essencialmente, às demandas. O sistema diminuí, drasticamente, a necessidade de estoques (e os custos a ele vinculados), vez que a produção tem rápida saída, além de possibilitar, de forma mais elevada, em comparação ao sistema fordista, a identificação de defeitos em peças (BOTELHO, 2008, p. 62).

Corroborando esta última perspectiva, tem-se que as mudanças, em parte, são possíveis devido ao enfraquecimento dos sindicatos, que não procederam a adequações necessárias em virtude da nova realidade do labor flexibilizado, tornando-se limitados e amargando a ausência de identificação com as classes que representam.

Como elemento estrutural de ambas as perspectivas (positivas e negativas), apresenta-se a terceirização, que, apesar dos efeitos doutrinários antagônicos, representa o novo e o principal ponto de entrelace da cadeia produtiva ou, como diria Castells (2005), é o “nó que as amarra”, podendo soltar-se ou apertar-se, dependendo da necessidade do mercado.

Evidencia-se, ainda, uma linha tênue que não deve ser transpassada por qualquer política laboral, principalmente se desenvolvida por um país que tem como seus fundamentos a dignidade da pessoa humana e os valores sociais do trabalho e da livre iniciativa. Essa “fronteira”, no mundo do trabalho, corresponde ao trabalho decente⁶, segundo a conceituação de Brito Filho (2013), que adquire, nessa pesquisa, a função de fornecer parâmetros para identificarmos as atividades em que há a precarização do labor e, em especial, avaliar se a terceirização vem importando ou não na precarização das condições de trabalho no *telemarketing*.

No terceiro capítulo, analisar-se-ão os efeitos que a flexibilização e a terceirização vêm ocasionando aos trabalhadores do *telemarketing*, buscando-se relacionar o embasamento teórico discutido nos capítulos anteriores aos efeitos práticos ocasionados nas condições de trabalho no *telemarketing*.

A fim de limitar e aprofundar esses efeitos em relação aos trabalhadores do *telemarketing*, destacamos, dentre os requisitos para o denominado trabalho decente, a justa remuneração, as justas condições de trabalho e o direito ao trabalho, no plano individual e, no coletivo, a liberdade sindical.

É a partir dessa análise que poderemos responder se há ou não a precarização do labor dos trabalhadores do *telemarketing*.

A temática desta pesquisa adquire relevância e pertinência, principalmente em face da Lei nº 13.467/2017, pois permite analisar os novos modelos produtivos flexibilizados, suas interações com a terceirização e seus efeitos em relação aos trabalhadores do *telemarketing*.

⁶ Trabalho Decente, de modo genérico, é entendido como aquele que garante os Direitos Humanos do trabalhador (BRITO FILHO, 2013, p. 25), de modo que sua fundamentação paira em torno da dignidade da pessoa humana.

1 A EVOLUÇÃO DA DIVISÃO SOCIAL DO TRABALHO NO SISTEMA CAPITALISTA

A sociedade capitalista desenvolveu-se a partir de um elemento basilar, qual seja, o trabalho, para construir o sistema de acumulação de bens capitalista, que estrutura a sociedade de modo a permitir sua máxima exploração, tornando a “força de trabalho” o único bem à disposição do empregado e a base de negociação de toda relação empregatícia, como ressalta Wayne Morrison (2012, p. 313):

Como os meios primitivos perderam seu valor econômico, os que dele extraíam seu sustento dependem agora de alugar seu trabalho aos donos dos meios de produção modernos. Assim, a posse privada desses meios dá ao proprietário um poder absoluto sobre os que nada têm; ele se torna um explorador e os desvalidos são suas vítimas.

Essa relação sinalagmática entre a venda da força de trabalho e os meios de produção, derivada da concentração das propriedades nas mãos de poucos, permite que se equipare o trabalhador a um “escravo” (MARX, 2013, p. 24), tendo em vista sua relação de dependência em relação ao empregador, o que leva Marx (2013, p. 24) a afirmar que, “ele só pode trabalhar com sua permissão, portanto, só pode viver com sua permissão”.

Partindo-se da relação laboral, identifica-se que o objetivo estrutural da sociedade capitalista é a maximização da produção de mercadorias e, conseqüentemente, de seu valor de troca, obtendo-se, assim, o lucro.

Frisa-se que Marx analisa as mercadorias sob duas óticas, quais sejam, a do “valor de uso” e a do “valor de troca”. A primeira é relacionada diretamente à utilidade do objeto para o seu detentor, em termos de qualidade e de seu conteúdo material, destinando-a para o uso ou o consumo (MARX, 2013, p. 158). Já a segunda, destina-se à quantificação do produto, tornando mercadorias diferente passíveis de troca, por equivalência de quantidade, o que é possibilitado por sua noção de “trabalho igual”⁷ (MARX, 2013, p. 159).

A noção de “valor de troca” desenvolvida por Marx é essencial para entendermos a própria importância do “trabalho” para a sociedade capitalista, vez que permite a determinação de um elemento comum a toda relação produtiva, o “trabalho humano abstrato” (MARX, 2013,

⁷ A noção de “trabalho igual” é utilizada por Marx para determinar um valor médio do trabalho cristalizado na mercadoria, permitindo sua valoração a partir do valor constituído na sociedade e não pela esfera individual do trabalhador (MARX, 2013, p. 162).

p. 161), que consiste na parcela do trabalho gasta para produzir a mercadoria, vinculando-a à sociedade e não ao indivíduo⁸.

A constante maximização do “valor de troca” é a responsável pelo modo de organização do sistema capitalista, materializando-se através da “divisão social do trabalho”, que tem como origem as relações tribais.

Assim, a divisão social do trabalho desenvolveu-se de forma espontânea nas tribos, considerando aspectos etários e de gênero e partindo de uma base de diferenciação puramente fisiológica entre os indivíduos (MARX, 2013, p. 529). Após, passaram a ter capacidade produtiva maior do que a necessária para o seu sustento, em virtude do avanço nas técnicas de produção agrícola e de domesticação dos animais, o que possibilitou a criação de novas relações sociais, representadas pelo surgimento da propriedade privada, pela escravização dos prisioneiros de guerra e pela dissolução das relações comunais e da propriedade comunal (BARRADAS, 2014, p. 38).

O referido avanço, somado às condições diferenciadas de capacidade produtiva, desenvolvimento e ambiente natural, possibilitou a troca de produtos entre as famílias, o que acarretou na “transformação” dos produtos em mercadorias. (MARX, 2013, p. 530), permitindo a consideração do produto não só por seu valor de uso (consumo), mas, também, pelo seu valor de troca.

A divisão social do trabalho é, portanto, a troca de mercadorias entre esferas de produção independentes e originalmente distintas entre si, que apresenta, como base, a separação entre a cidade e o campo e a relação sinalagmática entre eles (MARX, 2013, p. 530). Cabe destacar que a divisão social do trabalho não se caracteriza pela firmeza ou imutabilidade. Pelo contrário, apresenta um caráter universal e dependente das diferentes formas e conteúdos sociais que se adquirem, tendo como base estrutural sua íntima ligação com a organização social do trabalho e com a sua noção de planejamento (BARRADAS, 2014, p. 44).

A própria lógica da divisão social do trabalho está relacionada à dinamização das relações laborais, com o desenvolvimento das diversas formas de “equivalência” da noção de valor e de sua potencialização (BARRADAS, 2014, p. 50). Assim, sua organização adapta-se à evolução das relações laborais, possibilitando o fomento da produção de mercadorias, pela sua estruturação voltada a alcançar a maximização do lucro nas relações de troca.

⁸ O “valor de troca” utiliza-se da noção de “trabalho igual”, evitando-se a valoração pessoal e indeterminada da quantificação do trabalho, mas vinculando-o a um senso social, derivado do esforço total dos trabalhadores.

Por meio da observação da sociedade capitalista, à época, Marx avaliou o processo manufatureiro⁹, destacando o papel sinalagmático entre o modo de produção e a divisão social do trabalho.

A capacidade de mutação e de adequação da divisão social do trabalho, na manufatura, estruturava-se através da especialização e da reunião de diversos ofícios em uma mesma cadeia produtiva:

Por um lado, portanto, a manufatura introduz a divisão do trabalho num processo de produção, ou desenvolve a divisão do trabalho já existente; por outro, ela combina ofícios que até então eram separados. Mas seja qual for seu ponto de partida particular, sua configuração final é a mesma: um mecanismo de produção, cujos órgãos são seres humanos (MARX, 2013, p. 514).

O sistema manufatureiro origina-se do processo de expansão da divisão social do trabalho, ampliando a especialização das funções e dos instrumentos de trabalho, de modo a permitir sua diferenciação através dos ofícios (MARX, 2013, p. 531).

Neste ponto, observa-se o processo de transformação da divisão social do trabalho, que abandona o caráter tribal ou familiar para tornar-se uma organização unilateral, em que o processo de especialização é essencial e necessário, mormente através da união de diversos ofícios em uma mesma cadeia produtiva, de modo que a autonomia profissional é mitigada em prol da maior produção de mercadoria (MARX, 2013, p. 514).

A divisão social do trabalho liga-se, assim, à produção de trabalho abstrato e ao próprio deslinde da acumulação de riquezas da burguesia, principalmente através da noção de exploração, evidenciada na “mais-valia”, que Barradas (2014, p. 131) conceitua como:

O mais-trabalho objetivado, ou trabalho excedente – a mais-valia –, nada cria em termos de desenvolvimento ou valor para a vida do trabalhador. A jornada de trabalho congrega esses dois momentos da produção capitalista: a parte de tempo em que o trabalhador produz a reposição de sua força de trabalho e a parte em que ele despende mais-trabalho e produz a mais-valia para o capital.

A divisão social do trabalho é, deste modo, intrínseca ao modo como o sistema capitalista se adequa ao “grande capital”, assumindo uma forma condizente com o momento histórico-social e se modificando sempre em busca da maior lucratividade ou produtividade (BARRADAS, 2014, p. 134).

⁹ No livro *o Capital*, capítulos 12 e 13, Marx (2013), desenvolve as características da lógica capitalista inseridas no sistema de produção manufatureiro.

Essa estruturação do capital, e do próprio sistema capitalista, é essencial para entendermos a atual reorganização do espaço produtivo, derivada do crescente papel que a flexibilização vem adquirindo, e os seus efeitos nos sistemas produtivos e nas relações trabalhistas, especialmente através da terceirização e da “quebra” da rigidez econômica. Todavia, para que se consiga notar tais efeitos, é necessário analisarmos, primeiramente, o fordismo, evidenciando-se, em seguida, a nova adequação ao sistema flexibilizado, por meio do toyotismo, o que remete aos modelos organizacionais e administrativos mais atuais.

1.1 O FORDISMO E A MAXIMIZAÇÃO DA DIVISÃO SOCIAL DO TRABALHO

Como mencionado, segundo Harvey (2008, p. 121), o fordismo iniciou em 1914, quando foi introduzida por Henry Ford a jornada de trabalho de oito horas e os 5 (cinco) dólares de “recompensa” para os trabalhadores da linha de produção, em uma fábrica instalada inicialmente em Dearbon, Michigan.

No entanto, a máxima de Ford não estava atrelada somente aos pontos anteriormente relacionadas (linha de produção e recompensas), pois incorporou as ideias de Frederick Winslow Taylor, que já havia publicado seu livro “Princípios da Administração Científica”, em 1911, no qual descrevia a importância da organização de tarefas fragmentadas segundo padrões rigorosos de tempo.

O diferencial do fordismo consiste, portanto, na materialização da ideia de que a produção em massa significaria consumo em massa, trazendo uma nova visão da reprodução da força de trabalho (HARVEY, 2008, p. 121), segundo a qual o mesmo indivíduo que produz também apresenta capacidade consumidora, devido aos melhores salários oferecidos¹⁰.

Esse consumo mais acessível e a conseqüente expansão do mercado consumidor, somados ao aperfeiçoamento das teorias de organização e de administração de tarefas, constituíram “um novo tipo de sociedade democrática, racionalizada, modernista e populista” (HARVEY, 2008, p. 121).

Pode-se afirmar, então, que a forma adotada pela divisão social do trabalho, durante a ascensão do modelo fordista, considera a produtividade como sinônima de lucro, tornando-a responsável pela manutenção da ordem capitalista nos mercados. Todavia, esta visão não foi

¹⁰ A ideia proposta por Ford e descrita por Harvey (2008, p. 121) é a de que o trabalhador não deveria receber um salário vinculado ao mínimo necessário para sua sobrevivência, tendo em vista que ele atuaria, também, como consumidor final dos bens produzidos, o que importava que recebesse melhores salários.

constituída de forma instantânea, e sim a partir de “uma longa e complicada história que se estende por quase meio século” (HARVEY, 2008, p. 122). Com isso, chegamos a uma indagação singular, mas necessária; afinal, o que é o fordismo?

Para Botelho (2008, p. 32), o fordismo é “o conjunto de práticas econômicas, técnicas, gerenciais, políticas e sociais que, combinadas, formam uma estratégia específica do capital reproduzir-se de forma ampliada”. Já Castells (2005, p. 212) entende que:

O modelo de produção em massa fundamentou-se em ganhos de produtividade obtidos por economias de escala em um processo mecanizado de produção padronizada com base em linhas de montagem, sob as condições de controle de um grande mercado por uma *forma organizacional específica: a grande empresa estruturada nos princípios de integração vertical e na divisão social e técnica institucionalizada de trabalho.*

O sistema fordista corresponde, assim, a um conjunto de práticas administrativas e gerenciais que objetivam uma reestruturação do sistema de produção, com o fito de alcançar a maximização do lucro, promovendo a maior especialização do trabalhador e a progressiva extinção de sua autonomia, em prol do decrescente dispêndio de tempo na produção.

Além do aspecto gerencial, o fordismo é conhecido pela implementação da linha de montagem, que torna desnecessário o deslocamento do trabalhador até o produto, devido à aplicação de funções rotineiras, simplificadas e a um fluxo progressivo e contínuo de partes e peças, evitando o desperdício de tempo e de dinheiro (LARANJEIRA, 2002, p. 123).

Destaca-se que a concepção fordista constrói uma nova relação entre a divisão social do trabalho e a “produtividade”, o que Ford denominou de “o serviço de transporte” (BOTELHO, 2008, p. 32). Assim, a esteira funcionou, especialmente, como um potencializador, elevando a capacidade produtiva a níveis desconhecidos à época. Mas Ford foi além. Para que o seu sistema de linha de montagem funcionasse, precisou lidar com a padronização das peças, de modo que o trabalhador se especializava em uma determinada função da cadeia produtiva, provocando uma acentuada divisão do trabalho no interior do ambiente industrial e a concentração dos trabalhadores no espaço fabril.

Note-se que esse método trouxe desvantagens aos trabalhadores, que passaram a enfrentar uma estagnação pessoal, uma vez que altas qualificações se tornaram desnecessárias, bastando a capacidade de realizar tarefas repetidas em um curto espaço do tempo, o que

importou em uma mecanização do trabalhador, com o aumento dos salários daqueles que desempenhavam funções especializadas¹¹.

Outro fato importante derivado da ampliação da jornada de trabalho, da diminuição da autonomia dos indivíduos e da roteirização das atividades, foi o surgimento e a ampliação dos movimentos de resistência e greves operárias (ROSSO, 2017, p. 22), ressaltadas por Botelho (2008, p. 34):

A resistência dos trabalhadores às “técnicas científicas” de organização do processo produtivo se manifestaria nas baixas de produtividade observadas nas indústrias, no aumento da taxa de peças defeituosas, na falta de cuidados do trabalhador com a manutenção do capital fixo, na sabotagem, nas paralisações, absenteísmo, alta rotatividade no emprego etc.

Os movimentos de resistência foram essenciais para a nova feição do modelo de produção, vez que impuseram um limite ao proprietário através do confronto com os trabalhadores que, graças à necessidade de alta concentração de mão de obra nas fábricas, tinham maiores chances de conquistas sociais e laborais (BOTELHO, 2008, p. 34). Como símbolo dessa resistência, temos o empoderamento dos movimentos sindicais, os quais, todavia, foram limitados no período da 1ª Guerra Mundial, devido à necessidade de eficiência exigida pelo Estado, principalmente quanto aos prazos de entrega, priorizando-se o funcionamento das fábricas, vez que sua produção não envolveria apenas os trabalhadores e o mercado, mas a própria soberania nacional (HARVEY, 2008, p.123).

Harvey (2008, p.123) resalta dois principais motivos que dificultaram a ampla disseminação do fordismo. O primeiro deles seria a não aceitação pelos trabalhadores de um sistema produtivo que os vinculava a longas jornadas de trabalho puramente rotineiras, exigindo pouca habilidade manual e representando um afastamento do controle do ritmo e da organização da produção. Já o segundo ganhou força a partir da década de 30, ocasião em que o Estado assumiu um novo papel fundamental nos rumos da economia, através do intervencionismo.

Harvey (2008, p.124) afirma que, devido ao choque da Grande Depressão de 1929¹² e ao risco de colapso total do modelo capitalista, foi necessário conceber um novo modelo de

¹¹ A valorização salarial do trabalhador era relativa, vez que o trabalhador qualificado acabava não conseguindo se inserir no mercado e era direcionado a cargos de menor qualificação (roteirização e especialização), tornando a perspectiva de “altos salários” real apenas para essas últimas funções e não como uma distribuição equânime dentro de toda a cadeia produtiva.

¹² A partir da 1ª Guerra Mundial, os Estados Unidos da América passaram a ser um dos grandes exportadores de mercadorias para o Continente Europeu, o que possibilitou o rápido e amplo desenvolvimento de suas indústrias. Tal período foi acompanhado de melhorias sociais, baixas taxas de desemprego e melhores condições de vida da sociedade americana. Todavia, o continente europeu passou por uma reestruturação, o que permitiu a diminuição

regulamentação promovido pelo Estado, em virtude da falta de demanda por produtos. A partir deste ponto, o liberalismo econômico foi reexaminado, de modo a ser mitigado o seu caráter mais elementar, o livre mercado, sem qualquer regulação.

O Estado assumiu um novo papel, passando a intervir mais assiduamente na economia, o que foi materializado, como mencionado, pelo New Deal, política adotada pelo presidente americano Franklin Roosevelt, que buscou, mediante a regulação e a autonomia estatal¹³, combater as novas perspectivas trazidas pela movimentos nacional-socialistas (HARVEY, 2008, p. 124).

É importante ressaltar que essa tensão do capitalismo ocorreu em um período entre guerras (1929-1933), o que tornava difícil implementar um conjunto de estratégias econômicas, políticas e administrativas para a estabilização do sistema produtivo vigente, sem ter que recorrer a regimes autoritários embasados em ideias nacionalistas ou de beligerância, como o nacional socialismo (HARVEY, 2008, p. 124).

A partir desta crise, o capitalismo passou a ser influenciado pelos ideais intervencionistas e protecionistas difundidos principalmente por John Maynard Keynes, alcançando um longo período de expansão (1945-1973) e chegando ao que Harvey (2008, p.125) denominou de “período de maturidade do sistema capitalista”, no qual houve taxas crescentes e relativamente regulares de crescimento econômico, de padrão de vida e de estabilidade.

Neste período, o capitalismo, por meio das novas práticas advindas do fordismo e das teorias keynesianas, deu um primeiro passo rumo ao desenvolvimento social, buscando o equilíbrio entre a obtenção do lucro, o crescimento econômico e o desenvolvimento pessoal do trabalhador.

Destaca-se que o acolhimento das teorias keynesianas não foi algo natural ao modelo de produção vigente, contudo, sua assimilação atingiu objetivos estruturais para o capitalismo, garantindo a ampliação do mercado consumidor e possibilitando a manutenção do sistema produtivo.

A sua principal inserção deu-se com as Conferências de *Bretton Woods*, em 1944, que visaram à reestruturação do capitalismo no período pós-guerra, sendo articuladas pelos Estados

da dependência dos EUA, que, a partir das técnicas de produção fordistas, mantinha sua capacidade produtiva máxima. Assim, derivado do excesso de produção e da diminuição da demanda por seus produtos, em 1929 o mercado americano, símbolo do sistema capitalista, entra em colapso, sendo esta crise denominada de Grande Depressão ou Crise de 1929.

¹³ A regulação é a interferência do Estado nas relações privadas e comerciais, mantendo-se padrões mínimos a serem seguidos pela sociedade e, com isso, garantindo-se alguns direitos mínimos na relação laboral, como a existência de um salário mínimo, condições mais adequadas de higiene e segurança e afins.

Unidos da América, cujas propostas, apesar de centralizadas nos interesses americanos, utilizaram-se da “filosofia, moral e política” do *New Deal*, valorizando o pleno emprego, a intervenção estatal e o suporte financeiro aos países com dificuldades de reestruturação, através dos bancos internacionais (BELLUZO, 2004, p. 18).

A expansão do fordismo e a conseqüente busca de novos mercados teve como conseqüência outro elemento de suma importância para entendermos a estrutura de mercado na atualidade, qual seja, a internacionalização dos investimentos.

Essa internacionalização buscou a reestruturação dos países subdesenvolvidos, além da restrição, por meio de alianças, do mercado de matérias-primas das nações socialistas. Harvey (2008, p. 125) destaca tal movimento, afirmando que “O fordismo se aliou firmemente ao keynesianismo, e o capital se dedicou a um surto de expansões internacionalistas de alcance mundial que atraiu para sua rede inúmeras nações descolonizadas”.

Como resultado desta nova estrutura, os Estados Unidos da América e, em especial, o estado de Nova Iorque apresentaram um papel fundamental, transformando-se em epicentro do mercado mundial e, com isso, absorvendo boa parte das matérias-primas e do mercado mundial, principalmente através da coordenação dos seus centros financeiros interligados (HARVEY, 2008, p. 125).

Essa nova estrutura organizacional, centrada não mais na indústria, mas sim no capital financeiro, fez com que surgisse uma nova estruturação social, principalmente em conseqüência de uma nova divisão internacional do trabalho e da financeirização em massa do capital, conforme veremos a seguir.

1.2 A FINANCEIRIZAÇÃO DO CAPITAL, A FLEXIBILIZAÇÃO E O TOYOTISMO

Como já referido, o período de 1945 a 1970 ficou conhecido como “era de ouro” do capitalismo, especialmente nos Estados Unidos da América, vez que o crescimento econômico acelerado e as fortes políticas intervencionistas keynesianas fortaleceram a economia e promoveram o desenvolvimento social. Todavia, tal período não foi duradouro, em razão das tensões vivenciadas a partir dos anos 70, em especial as decorrentes da crise do petróleo e da alta dos preços (inflação), ocasionando a desvalorização do dólar e o seu enfraquecimento no cenário mundial.

A partir de então, a financeirização do capital passou a atuar como base para a divisão internacional do trabalho, retirando da industrialização o monopólio territorial e passando a

permitir a realocação de recursos aos países subdesenvolvidos, materializados pelo ingresso das multinacionais em seus mercados internos.

Esse fenômeno, entretanto, não foi acompanhado de desenvolvimento equitativo, tendo, no máximo, contribuído para a manutenção ou o crescimento da estrutura social heterogênea da sociedade, devido à sua inserção por “imposição” das instituições internacionais, como o Fundo Monetário Internacional (FMI), o Banco Mundial e a Organização Mundial do Comércio – OMC, conforme Castells (2005, p. 182).

Ainda segundo este mesmo autor, essa diretriz ocorreu a partir de uma série de políticas de ajustes que foram impostas aos países carentes, direcionando-os a novas práticas comerciais. A concessão de empréstimos (ou ao menos a existência de uma linha de crédito) era símbolo de poder e prosperidade frente a outras nações e quem não se adequasse ao ritmo e aos requisitos dessas instituições, era expurgado de sua ajuda, perdendo credibilidade no cenário mundial e sendo visto como um “pária financeiro” (CASTELLS, 2005, p. 182).

A crise enfrentada pelo sistema fordista (1973) evidencia-se por duas frentes. A primeira, vincula-se à perda dos mercados, proveniente da reestruturação dos países capitalistas no período pós-guerra, tornando escassas as matérias-primas e solapando os investimentos, com o aumento da inflação. A segunda, deriva do fato de os modelos comerciais estarem ligados a contratos de juros e correção monetária de forma fixa, que não apresentavam capacidade de absorver e corrigir a alta inflação vivenciada, agravando a perda da estabilidade econômica (HARVEY, 2008, p. 135).

Assim, a “rigidez” do sistema produtivo fez com que o Estado americano não tivesse margem de manobra para superar a crise instalada, pois, o único ponto de flexibilidade estava na política econômica, sendo representada pela possibilidade de imprimir dinheiro até a instauração do equilíbrio econômico (HARVEY, 2008, p. 136). Para Harvey (2008, p.136), essa “rigidez” seria derivada das contradições entre as políticas keynesianas e o capitalismo, vinculando-a à falta de flexibilidade dos investimentos, dos mercados, do Estado e da produção.

A política de produção de dinheiro, em especial, foi a responsável pela deflação que ocorreu na cidade de Nova Iorque em 1975, tendo em vista que, com o fim do padrão-ouro¹⁴, não havia mais bens materiais que sustentassem a liquidez econômica da moeda e, conseqüentemente, sua impressão sem medida fez com que esta situação se agravasse, provocando uma crise fiscal e de legitimidade (HARVEY, 2008, p. 137).

¹⁴ O “padrão-ouro” era um sistema fiscal em que a estabilidade financeira da moeda estatal se ligava diretamente à reserva de ouro da nação, sendo este o meio de garantir o seu valor. Tal padrão foi abandonado na década de 1970.

Somado a esse fato, as corporações encontravam-se com parte de sua capacidade produtiva ociosa, em decorrência da perda de mercado e da escassez de matéria-prima que acarretaram modificações no modelo de competição mundial. Tornou-se necessária a diminuição de custos e a busca por maior competitividade, alcançadas por modificações nos padrões gerenciais e administrativos das empresas, que foram obrigadas a “entrar num período de racionalização, reestruturação e intensificação do controle do trabalho” (HARVEY, 2008, p. 137). Tal efeito é revelado pelas palavras de Harvey (2008, p. 137):

A mudança tecnológica, a automação, a busca de novas linhas de produtos e nichos de mercado, a dispersão geográfica para zonas de controle do trabalho mais fácil, as fusões e medidas para acelerar o tempo de giro do capital passaram ao primeiro plano das estratégias corporativas de sobrevivência em condições gerais de deflação.

Assim, o modelo estático e rígido do fordismo (e do capitalismo) entrou em crise, obrigando o capital a usar novas formas gerenciais e administrativas para garantir a competitividade entre as empresas, o que conduziu a uma troca progressiva para um modelo flexível, iniciando o que Harvey (2008, p. 140) chama de período de “acumulação flexível”.

Essa acumulação utiliza-se da flexibilização dos processos de trabalho, dos mercados, dos produtos e dos padrões de consumo para atingir novos patamares, sobretudo com a criação de novos setores, novas formas de prestação de serviços, principalmente financeiros, novos mercados e taxas crescentes no setor de “pesquisa e desenvolvimento”, possibilitando amplos patamares de inovação tecnológica, comercial e organizacional (HARVEY, 2008, p. 140).

O novo cenário trouxe modificações substanciais às relações econômicas, transformando em objeto de crise um dos maiores símbolos do sistema fordista, a linha de montagem. Sua visão linear e uniforme já não era consagrada pelo mercado, vez que necessitava da alta concentração de trabalhadores e da especialização de funções para alcançar sua elevada produtividade. A produção excessiva fez com que os produtos em estoque aumentassem, elevando o custo de transação, o que era contrário à lógica capitalista.

Sob esta perspectiva, o processo de flexibilização readaptou a linha de montagem, transformando-a de modo que atendesse às variações exigidas pelo mercado, tanto em relação aos produtos, quanto em relação ao aproveitamento do trabalhador para funções diferentes (CASTELLS, 2005, p. 212).

Outro fator de desgaste do sistema fordista relaciona-se ao trabalho organizado e concentrado, vez que, atrelado à cultura sindical, é a origem de diversas conquistas trabalhistas e sociais. Ora, a partir da nova lógica transnacional das empresas, possibilitada pela

flexibilização e, em especial, pela terceirização, houve uma grande realocação do capital industrial para novos centros urbanos, onde não havia esse sindicalismo acentuado.

Como símbolo dessas transformações do mercado, temos a ascensão do modelo toyotista de produção, que adotava em seus alicerces a flexibilização. Inicialmente, sua atuação primava pela ampliação da automação no processo produtivo, com a implementação regular de máquinas no seu espaço fabril em substituição aos trabalhadores, e tornando adaptáveis os que permaneciam (PINTO, 2013, p. 63). Assim, a Toyota, em 1947, implementou, progressivamente, em suas fábricas o sistema da “autonomação”, a qual, segundo Pinto (2013, p. 62), consistia em:

um neologismo criado a partir da junção das palavras ‘autonomia’ e ‘automação’, pois se trata de um processo pelo qual é acoplado às máquinas um mecanismo de parada automática em caso de detectar-se algum defeito no transcorrer da fabricação, permitindo-as assim a funcionar autonomamente (independente de supervisão humana direta), sem que se produzisse peças defeituosas.

A partir de 1949, as condições do mercado mudaram, impondo à Toyota uma severa crise financeira. Em 1950, enfrentou uma grande greve, tendo como consequência a demissão de 1.600 trabalhadores, o que representava parte expressiva de seu quadro de empregados (PINTO, 2013, p. 62).

Tal circunstância modificou-se com a guerra da Coreia, no período de 1950 a 1953, época em que as tropas estadunidenses requisitaram encomendas em massa de diferentes produtos à Toyota, que, para isso, submeteu-se ao cumprimento dos prazos de entrega, sob pena de aplicação de multas rigorosas (PINTO, 2013, p. 62).

Dada a necessidade da flexibilização da produção, sem a contratação de novos empregados, surgiu uma nova “espécie” de trabalhador, o “polivalente”, o que permitiu a coabitação de máquinas com finalidades diversas em um mesmo ambiente de trabalho, possibilitando, com isso, a concentração de funções diversas, que antes eram desenvolvidas por departamentos distintos, em um único trabalhador (PINTO, 2013, p. 63). Deste modo, cada função automatizada passou a substituir grupos diferentes de trabalhadores, os quais já não precisavam realizar uma atividade específica dentro do processo produtivo, mas sim ser multifuncionais ou polivalentes, necessitando lidar com os problemas de diversos setores em uma mesma jornada de trabalho (PINTO, 2013, p. 63).

Esse processo era antagônico aos preceitos introduzidos pelo sistema fordista, possibilitando um maior controle dos empregados, vez que permitia sua fácil substituição, na

medida em que outros poderiam compensar uma perda, o que tornava desnecessárias as altas concentrações de trabalhadores, abolindo diversos setores específicos das empresas.

O toyotismo não tinha como diferencial o processo de automação, pois o sistema fordista já trabalhava com a linha de montagem e suas variáveis, mas sim a desconcentração do processo produtivo e novas técnicas gerenciais, passando-se a produzir em decorrência da demanda efetiva e não esperando atender à especulação do mercado.

Essa desconcentração de funções – antes limitadas a departamentos distintos e situados em locais diferentes no espaço da fábrica, mas agora concentrados em postos de trabalho onde operam trabalhadores polivalentes – acompanhada como foi de uma série de aparatos como o sistema de informações e transporte interno (*kanban*), exigiu um novo *layout* da planta fabril, no objetivo de viabilizar a produção em fluxos contínuo, evitando-se, aliás, o deslocamento desnecessário de trabalhadores e insumos (PINTO, 2013, p. 66).

A nova organização funcionava por meio da busca de um fluxo contínuo de produção, priorizando o número mínimo de trabalhadores e insumos. Assim, quando a demanda efetiva baixava, as metas de produção eram adequadas, de modo que não houvesse tempo ocioso para o trabalhador, nem, tampouco, a produção de estoque. Elevando-se a demanda requisitada, cada trabalhador assumia novas metas, para que abrangesse o número máximo de postos que conseguisse suportar (PINTO, 2013, p. 68). Este novo modelo passou a ser conhecido como *just in time*, significando “produzir somente o que é necessário (segundo exatamente as especificações do cliente), na quantidade necessária (nem mais, pois se deve abolir o estoque, nem menos) e no momento necessário” (PINTO, 2013, p. 69).

O *just in time* é um método de produção em massa que teve origem no Japão, mas foi aperfeiçoado a partir das práticas dos supermercados norte-americanos, adaptado para o gerenciamento flexível, utilizando-se, para isso, da cooperação entre os integrantes de sua cadeia produtiva, como já era realizado em empresas japonesas, e não a hierarquia do modelo fordista (CASTELLS, 2005, p. 215)¹⁵. Devido à importância dessa influência americana para o desenvolvimento do sistema produtivo, Castells (2005, p. 215) chega a afirmar que o modelo é um método norte-americano, adaptado para o padrão flexível.

¹⁵ Castells (2005, p.216) é categórico em afirmar que a principal diferença introduzida pelo sistema toyotista é a flexibilidade do processo de produção, e não a inovação do produto. Todavia, afirma, ainda, que a diferença marcante entre o sistema fordista e o toyotista não decorre, diretamente, dos relacionamentos instituídos entre as empresas, mas sim, de uma nova forma de observar a função hierárquica/gerencial da própria empresa, ou seja, a forma em que se constituía na organização do trabalho no espaço fabril.

Esse novo modelo, agora flexibilizado, trouxe novos padrões para o mercado, acarretando modificações internas e externas no ambiente fabril, resultando, ainda, em crescentes “ondas” de demissões.

Observa-se que o toyotismo tem peculiaridades que o diferenciam substancialmente do fordismo, tanto em relação à sua origem, quanto ao seu modo de aplicação.

Quanto à origem, o momento de criação de cada modelo produtivo é diverso, vez que o fordismo “nasce” em um processo de plena expansão de mercados, em que a diversidade do produto é baixa e a demanda acompanha regularmente o crescimento produtivo. Em contrapartida, no toyotismo, a situação era adversa, principalmente em decorrência de um contexto pós-fordista¹⁶, com crescimento econômico lento, pequena expansão dos mercados e que apresentava demanda expressiva, mas de produtos diversificados (PINTO, 2013, p. 61).

O modo de aplicação também contém diferenças marcantes, vez que o fordismo utiliza a especialização maciça dos trabalhadores como instrumento de diminuição do tempo de produção no espaço fabril, gerando a roteirização do trabalho. Já o toyotismo busca a adaptação do espaço fabril às necessidades do mercado, tornando a produção flexibilizada e vinculada à demanda, sem a necessidade de grandes estoques, de modo que o trabalhador passa a ser “aproveitável” em diversas funções.

Até o momento, evidenciamos as modificações que a flexibilização acarretou no aspecto interno e gerencial das empresas; contudo, é importante considerarmos que o “espaço” também tem um papel essencial dentro da lógica capitalista, implicando na busca por áreas mais atrativas e que promovessem a superação dos limites impostos ao capital, ocasionando a instalação e a organização das indústrias e dos grandes investimentos.

A escolha do território é um fator inicial, mas primordial para a economia, haja vista que as vantagens territoriais são importantes para a manutenção da concorrência e para o aumento da lucratividade, através da busca pelas condições mais favoráveis ofertadas pelo poder público (BOTELHO, 2008, p. 15)

A importância da localização decorre do fato de o espaço produtivo não ser neutro, mas sim um local de projeção das relações sociais, sendo motivo de disputa e de interesses nas lutas de classes (BOTELHO, 2008, p. 16). Assim, a localização das indústrias influencia e é influenciada pela dinâmica do desenvolvimento desigual, na qual a formação do espaço cria ou intensifica os desequilíbrios regionais e territoriais, modificando o modo como o espaço

¹⁶ A referência não condiz com o fim do Fordismo, mas sim com o seu período de crise, que foi acompanhada de alterações sistêmicas em seu modo de aplicação, marcadas principalmente, pela inserção da flexibilização dos métodos.

industrial se articula ao sistema urbano, tendo em vista que adapta a sociedade às necessidades da indústria (BOTELHO, 2008, p. 24), desde o momento da sua escolha até a sua implantação, e não somente após a sua instalação.

O processo de produção flexibilizada coaduna-se com a lógica da industrialização, vez que permite a busca do capital a partir da flexibilização não só do trabalhador, mas do próprio espaço produtivo, como se verá na atual estrutura em rede do mercado, apresentando, como resultados parciais de transição, o crescimento do desemprego estrutural, a reciclagem das habilidades manuais, a estagnação ou a diminuição dos aumentos salariais e o retrocesso do poder sindical (HARVEY, 2008, p. 141).

O desemprego estrutural, por sua vez, ocorre com a inserção de tecnologias e processos que visem à diminuição dos custos de produção, o que tem reflexos na flexibilização da jornada de trabalho, não implicando, como o nome parece nos sugerir, em sua diminuição, mas apenas em uma maleabilidade em favor da empresa, que adapta o trabalhador à sua necessidade (ROSSO, 2017, p. 11).

Não se busca, com isso, afirmar que a flexibilização das relações trabalhistas é de todo ruim, pois há quem a considere o futuro do labor, como assentado no evento realizado em 29 de abril de 2017, na Califórnia, Estados Unidos, organizado pela empresa Pricewaterhouse-Coopers, no qual se concluiu ser a rigidez coisa do passado (ROSSO, 2017, p. 11). Observa-se, ainda, que, em 30 de junho de 2014, foi absorvida pela legislação do Reino Unido, por meio da “*Flexible Working Regulations 2014 (SI 2014/1398)*”, a opção do trabalhador de, a seu critério, requerer a flexibilização de sua jornada ao seu empregador. De igual modo, em 24 de junho de 2014, o ex-presidente norte-americano, Barack Obama, pleiteou que as empresas utilizassem a flexibilização para formular políticas de adequação entre o labor e os casos de paternidade/maternidade (ROSSO, 2017, p.13). Já em 2015, a *Eurofoundation* e a Organização Internacional do Trabalho manifestaram-se favoráveis à utilização de um “trabalho flexível decente” (ROSSO, 2017, p.14).

Por este viés, observa-se que a flexibilização tem um potencial positivo e um negativo, o que será analisado a partir dos seus efeitos na sociedade moderna, relacionando-a ao direito a uma justa remuneração e a justas condições de trabalho, os quais integram o rol mínimo de direitos que devem ser assegurados para a preservação da dignidade dos trabalhadores, conforme leciona Brito Filho (2013, p. 51) e a própria manutenção e criação de empregos.

1.3 A ESTRUTURA EM REDE E AS PERSPECTIVAS DE UM MERCADO TERCEIRIZADO

Como já referido, a sociedade é marcada por uma acentuada divisão social do trabalho, estruturando-a, coordenando-a e organizando-a de acordo com as tendências do mercado. Esse arranjo, todavia, não é estático, como pôde ser observado no capítulo anterior, em especial com a transição do fordismo para o toyotismo, influenciada pela inserção da flexibilização na economia e no labor.

A flexibilização passa a integrar toda a seara econômica e laboral, criando novos paradigmas, com amplitude difundida em um “caráter interno” e um “caráter externo”. O primeiro foi trabalhado no tópico anterior, no qual se procedeu à análise do sistema produtivo rígido, evidenciado pelo fordismo, e sua transformação para o sistema de produção flexível, exemplificado pelo toyotismo.

Já o “caráter externo” é o responsável pelas transformações do mercado e pela interação entre os “produtores e consumidores” e os “produtores e produtores”, sendo o objeto de análise deste tópico, o que será realizado através do enfrentamento da nova estrutura em rede das organizações, com destaque à terceirização, por ser uma das grandes responsáveis pela disseminação do novo modelo produtivo.

Essa nova integração, através da interligação dos agentes, amplia não só o número de acordos comerciais e de parcerias, mas a própria condição de proletário, vez que gera uma nova classificação de seus integrantes. Torna-se necessário, assim, delimitar quem serão os novos atores envolvidos em decorrência dos efeitos da flexibilização, tendo em vista, por exemplo, a ascensão dos trabalhadores *part time* e dos informais.

Para isso, adotaremos o conceito de “classe-que-vive-do-trabalho”, que conjuga a totalidade dos trabalhadores que vendem sua força de trabalho (ANTUNES, 2014, posição 33%), ampliando a condição de classe trabalhadora proposta por Karl Marx, vez que inclui as atividades que “produzem mais valia, mas que não são diretamente manuais” (ANTUNES, 2014, posição 34%).

Destaca-se que essa classe não é composta apenas por trabalhadores produtivos, mas sim pela relação viva e completamente amalgamada entre os trabalhadores produtivos e os improdutivos (ANTUNES, 2014, posição 34%), que representam a nova organização do trabalho, frente aos efeitos da flexibilização. Ricardo Antunes (2014, posição 34%) descreve essa classe como a que:

(...) inclui, então, todos aqueles e aquelas que vendem sua força de trabalho em troca de salário, incorporando, além do proletariado industrial, dos assalariados do setor de serviços, também o proletariado rural, que vende sua força de trabalho para o capital.

Neste diapasão, Antunes (2014, posição 34%) incorpora ao seu conceito os trabalhadores *hifenizados*¹⁷, terceirizados, assalariados, desempregados, excluindo, entretanto, os gestores do capital, os altos funcionários, que detêm papel de controle, de valorização e reprodução do capital, os que vivem de especulação e juros, os pequenos empresários e a pequena burguesia urbana e rural.

A classe que vive do trabalho surge em decorrência dos efeitos da revolução técnico-científica-informacional, desempenhando atribuições advindas, diretamente, do processo crescente de globalização e da flexibilização das relações trabalhistas.

O termo “revolução” é utilizado para esclarecer a proporção do movimento, tendo em vista que é um evento histórico e de importância similar à da Revolução Industrial do Século XVIII, tendo como ponto concêntrico de transformação as tecnologias da informação, de processamento e de comunicação (CASTELLS, 2005, p. 68) e apresentando, como diferencial, sua aplicabilidade na geração cíclica¹⁸ de conhecimentos e de dispositivos informacionais (CASTELLS, 2005, p. 69).

Sob este prisma, o elemento distinto não está no uso da tecnologia em si, mas sim em seu processo de apropriação e de redefinição pela sociedade, tendo em vista que as inovações são produzidas e lançadas pelas indústrias, mas é a sociedade que funciona como um dos seus principais agentes de desenvolvimento, por meios próprios, o que a torna mutável e passível de uma rápida metamorfose (CASTELLS, 2005, p. 69).

Castells (2005, p. 69) chega a ponto de relacionar a revolução técnico-científica-informacional à essência humana, ao afirmar que computadores, sistemas de comunicação, decodificação e a programação genética são amplificadores e servem como extensões da mente humana, levando-nos a crer que está havendo uma ruptura no elemento que separava homens e máquinas ou, ao menos, na forma de interação entre eles.

¹⁷ Referência a trabalhadores informais, de meio expediente, seja como temporários ocasionais ou autônomos. São assim denominados nos Estados Unidos da América (BEYNON, 1994).

¹⁸ Castells (2005, p. 69) destaca que o ponto inovador da nova revolução técnico-científica-informacional é a capacidade de aquisição de conhecimentos e sua transformação em dispositivos ou produtos, tornando-se um processo contínuo e natural.

Mas, essa revolução também trouxe contribuições inigualáveis à sociedade, vez que foi acompanhada de progressivo crescimento econômico e de qualidade de vida (em comparação às revoluções anteriores), de modo que nunca houve uma estabilidade tão constante na história (CASTELLS, 2005, p. 73), cujos efeitos iniciaram pouco antes da década de 1940 e seu processo de expansão, a partir da Segunda Guerra Mundial, com o surgimento do computador, do transistor e de instrumentos afins.

A partir de 1970, houve uma nova ampliação de seus efeitos, oriunda da possibilidade de grande difusão das tecnologias (CASTELLS, 2005, p. 76) e da criação dos microprocessadores, o que proporcionou o desenvolvimento dos computadores comerciais e o início da “era da difusão do computador” (CASTELLS, 2005, p. 79).

Esse progresso deu um novo “salto” na década de 1980, com as inovações que extirparam o isolamento das máquinas, que passaram a atuar em rede e a transformar não somente o processamento e o armazenamentos de dados, mas toda a forma de interação e organização social (CASTELLS, 2005, p.80). Tornou-se mais evidentes a partir de 1990, com o desenvolvimento das tecnologias de transmissão de pacotes digitais, que possibilitou a transposição da internet da rede digital de serviços integrados (ISDN), que transmitia cerca de 144 mil *bits*¹⁹, para as Redes de Banda Larga Integradas (IBNs), as quais passaram a transmitir, em média, um quatrilhão de *bits* ($1.000.000.000.000.000$)²⁰ (CASTELLS, 2005, p. 81).

A importância da internet não está somente na quantidade de dados transmitidos, mas na criação de uma linguagem universal, permitindo que qualquer pessoa se comunique por meio da rede (por mensagens, sons, imagens e dados), através da tecnologia de interface e desenvolvimento (CASTELLS, 2005, p. 82). Todas estas inovações constituem o que Castells (2005, p. 108) denomina de “paradigma tecnológico”, tendo cinco aspectos fundamentais.

O primeiro, refere-se à ideia de que o cerne destas transformações está na informação, sendo que a própria produção tecnológica destina a sua produção, de modo que não se obtêm informações apenas para produzir novas tecnologias, mas também se produz tecnologia para se obter novas informações (CASTELLS, 2005, p. 108).

O segundo aspecto é a “penetrabilidade dos efeitos das novas tecnologias” (CASTELLS, 2005, p. 108), que se vincula à ideia de integração da informação à própria vida humana, tornando-as dependentes e intrínsecas. Esse aspecto é facilmente observado em nosso

¹⁹ Unidade de medida de processamentos de dados.

²⁰ A tecnologia de rede, somada às avançadas arquiteturas de comutação e roteamento, como o protocolo de controle de transmissão/protocolo de interconexão (TCP/IP) e o modo de transmissão assíncrono (ATM), são atualmente a base da internet que conhecemos (CASTELLS, 2005, p. 81).

dia a dia, por meio da constante necessidade de utilizar um celular, um computador, um tablet e afins, para a realização de nossas tarefas.

Já o terceiro faz referência à “lógica de redes” (CASTELLS, 2005, p. 108), que se evidencia com a capacidade técnica das redes em absorver os avanços e a complexificação das relações sociais, sendo incorporadas a todos os tipos de processos e organizações, graças às interações com as tecnologias da informação. Esta característica, em especial, torna-se marcante por conseguir integrar a relação flexibilizada entre a “parte estruturada e a não estruturada” da rede, transformando a inovação em força motriz da atividade humana (CASTELLS, 2005, p. 108), ao permitir a criação de novas relações não somente pelo proprietário, mas também pelo usuário do serviço.

Por sua importância, a flexibilidade é caracterizada como um quarto aspecto (CASTELLS, 2005, p. 109), em essência, por possibilitar a reorganização estrutural, com a modificação e a adequação das instituições e organizações.

Por último, temos a “crescente convergência de tecnologias específicas para um sistema altamente integrado” (CASTELLS, 2005, p. 109), fazendo com que inexista distinção entre as tecnologias antigas e as novas²¹ (CASTELLS, 2005, p. 109), não em termos de processamento, mas de interação.

O “paradigma tecnológico” evidencia as mudanças que a economia teve que assimilar a fim de se adequar à nova realidade social, a partir do último quarto do século XX, uma época marcada por ser informacional, global e em rede (CASTELLS, 2005, p. 119).

O caráter informacional deriva da íntima relação entre a capacidade de processar dados e informações e a produtividade/competitividade das empresas, das regiões e/ou das nações, de modo a transformá-lo em um ponto elementar para a sua atuação (CASTELLS, 2005, p. 119).

Seria “global”, vez que seus principais insumos, atividades e a própria produção de informações e circulação de mercadorias apresentariam uma integração em escala mundial, por meio de uma organização própria ou por meio de uma rede de conexões (CASTELLS, 2005, p. 119).

Também seria em “rede”, devido à existência marcante de pontos de interligação entre os agentes econômicos, as unidades empresariais e a interação de uma rede global de consumidores, usuários (CASTELLS, 2005, p. 119) e até de produtores, como os autônomos, os terceirizados e os *freelancers*.

²¹ Castells (2005) faz referência a tecnologias em termos estruturais, microeletrônica, telecomunicações, optoeletrônica, computadores e afins, não se reportando, portanto, ao potencial de processamento ou capacidade.

A nova “era informacional”, portanto, tem uma profunda relação com a produtividade dos agentes econômicos, que se movem em busca da constante lucratividade e competitividade, sendo estes os objetivos das inovações tecnológicas e do constante crescimento da produtividade (CASTELLS, 2005, p. 136).

Esses fatores (competitividade e lucro) não são alcançados apenas com a inserção de tecnologia, mas assumem quatro “caminhos” elementares²²: reduzir os custos de produção (incluindo os de mão de obra), aumentar a produtividade, ampliar o mercado e acelerar o giro do capital (CASTELLS, 2005, p. 137), o que pode ser visto nas medidas de flexibilização adotadas na atualidade.

Desses quatro, a ideia de mercado é essencial e extremamente delicada, vez que, por exemplo, a redução de custos de produção e a aceleração do giro de capital são medidas de respostas rápidas que, no entanto, não permitem o alcance de uma maior lucratividade caso não haja um mercado para consumir os produtos. De igual modo, aumentar a produtividade sem o acompanhamento do mercado é um investimento de risco alto, pois pode causar uma nova crise de excesso de produção, como a vista nos anos 1970.

Foi a partir dessa constatação que Castells (2005, p. 137) determinou que “o verdadeiro desafio para as empresas e para o capitalismo era encontrar novos mercados capazes de absorver uma crescente capacidade de produção de bens e serviços”, sendo este o motivo da exacerbada expansão do comércio frente à produção de bens.

É essa busca que torna o capital flexível, com ampla adaptação às necessidades do mercado e fortalece a sua internacionalização, principalmente por meio das empresas de alta tecnologia e das empresas financeiras (CASTELLS, 2005, p. 138).

Assim, para a viabilidade dessa internacionalização do capital, tornou-se necessário um alto investimento nas searas da informação e da comunicação que, somado à mobilidade do capital, possibilitou a organização de movimentos de desregulamentação dos mercados e de globalização do capital. Corroborando essas tendências, houve a criação dos sistemas financeiros mundiais (como o Fundo Monetário Internacional), que vinculavam os países que necessitavam de sua ajuda aos novos requisitos da ordem mundial (CASTELLS, 2005, p. 138).

A mundialização da produção, o acirramento do mercado global, a inovação tecnológica e a instabilidade da demanda tornou necessária a reestruturação produtiva do mercado, que partiu em busca de maior produção e, principalmente, do menor desperdício de tempo, de

²² Para esta determinação, Castells (2005, p. 137) supõe um ambiente financeiro com preços ajustados pelo livre mercado.

capital de giro e de uma maior taxa de lucro (CALVETE, 2009, p. 8). Neste cenário, a flexibilização e a regulamentação ganham força e ascendem como meios para atingir tais fins (CALVETE, 2009 p. 8), principalmente através do modelo de rede multidirecional, praticado por empresas de pequeno e médio porte, do modelo de licenciamento e do modelo de subcontratação (CASTELLS, 2005, p. 218).

O modelo de rede multidirecionais faz referência às empresas de pequeno e médio porte, que não são subordinadas diretamente a uma grande empresa, de modo que, para internacionalizarem seus serviços, adentram ou constroem redes de outras pequenas e médias empresas, as quais, juntas, são capazes de criar nichos de mercados e definir seu papel no atual processo econômico (CASTELLS, 2005, p. 218).

Mais de 85% das exportações de produtos manufaturados em Hong Kong até o início da década de 1980 eram fabricados em empresas familiares, 41% das quais eram pequenas empresas com menos de cinquenta trabalhadores. A maior parte delas não era subcontratadas por empresas maiores, mas exportava por meio de rede de empresas importadora/exportadora de Hong Kong - também pequenas, também chinesas e também familiares - que chegavam a 14 mil no final dos anos 70. (CASTELLS, 2005, p. 218)

Esse processo de utilização das redes acaba sendo volátil, devido às flutuações do mercado, ocasionando diversas reformulações em seus elos, ou seja, nos participantes que a integram. Todavia, este fato não diminui a importância e nem a amplitude de sua existência, tornando-as essenciais para a economia.

Observa-se que parte das empresas que mantêm este tipo de relacionamento acabam crescendo e se vinculando a departamentos ou empresas maiores, bem como se utilizam da subcontratação para aumentar sua competitividade, assumindo uma organização mista entre a desintegração vertical e as redes horizontais das pequenas empresas. Como define Castells (2005, p. 219): “É uma rede horizontal, mas baseada em conjunto de relações periféricas/centrais, tanto no lado da oferta como no lado da demanda do processo”.

Assim, as atividades empresariais ficam imersas em um modelo de trabalho em rede, no qual a mercadoria tem sua produção oriunda de diversas empresas interligadas por acordos empresariais e coletivos e que podem estar situadas em todo o globo, demarcando a inserção definitiva da informática como ponto central da cadeia produtiva, de modo a gerar novas formas de controle e exploração do proletariado. Impõe-se, por consequência, uma nova lógica de acumulação de capital, instrumentalizada por meio de intensas rotinas de trabalho

(normalmente estabelecida por meio de metas) e de exigência de qualificação profissional constante e ampla (ARAÚJO; FARIAS, 2015, p. 208).

A análise não se fundamenta na extinção de antigos serviços e na sua conseqüente substituição por novas e “modernas” atividades, mas sim pelo crescente grau de complexidade que vem ocorrendo nas inter-relações entre os atores envolvidos no processo de produção, ou seja, na própria cadeia global de produção.

Esse processo, em especial, é observado pelo modo como as empresas vêm efetuando sua reorganização interna, em que a terceirização se torna um elemento primordial na estrutura do mercado e, conseqüentemente, na manutenção da estrutura em rede. Neste sentido, Mannrich (2010) afirma que:

Nas grandes corporações da atualidade, observa-se a externalização do processo produtivo, integrado por meio de redes empresariais cuja complexidade de suas estruturas nada guarda da antiga concepção. As empresas tradicionais cedem espaços às integradas em grupo. Tais transformações resultam de mercados internacionalizados, com exigência de grandes inversões e extraordinária evolução tecnológica.

Como importante instrumento desse novo mercado flexibilizado, temos a terceirização, que veio a permitir a reorganização administrativa e espacial da empresa e sua inserção no novo cenário mundial, como buscaremos demonstrar em seguida.

2 A TERCEIRIZAÇÃO E SUAS CONSEQUÊNCIAS NO MERCADO FLEXIBILIZADO

No Brasil, observamos que o processo de terceirização da cadeia produtiva se iniciou por volta da década de 1960, tendo como enfoque o serviço público e, posteriormente, o serviço privado (IPEA, 2016, p. 7). Tal processo foi marcado pela criação de novos setores de produção, de investimento, de mercado e por uma rápida mudança dos padrões de desenvolvimento desigual (HARVEY, 1989, p. 140).

Essa terceirização é associada, como afirma Druck (*et al*, 2002, p. 112), a uma das principais políticas relacionadas à gestão e à administração do trabalho na nova realidade produtiva, vez que constitui a forma mais visível do processo de flexibilização do trabalho, permitindo a instauração e a propagação de instrumentos de grande destaque no "mundo empresarial", quais sejam, os "contratos flexíveis" (por tempo determinado, *part time*, empreitada e afins).

Ela ainda é considerada como uma importante aliada no combate ao desemprego estrutural e ao capitalismo excludente, vez que garantiria o crescimento da quantidade de empregos e das oportunidades disponíveis à sociedade. Todavia, ela também é associada à precarização do labor, principalmente quanto à jornada de trabalho, a salários, à quantidade e continuidade dos empregos e ao ambiente de trabalho.

Para entendermos os seus efeitos, contudo, é necessário conceituarmos a terceirização, o que faremos neste capítulo.

2.1 O CONCEITO DE TERCEIRIZAÇÃO

A palavra "terceirização" é resultado de um neologismo, que tem como cerne a palavra "terceiro", entendida como elemento intermediário ou interveniente. Todavia, ela não apresenta o mesmo significado do direito, em que representa um ser estranho à lide, mas é focada na descentralização empresarial de uma atividade para outrem (DELGADO, 2017, p. 502).

Para Neto (2005, p. 4), a terceirização consiste na transferência de parte ou de toda as funções do departamento de uma "empresa-origem" para empresas subcontratadas, "empresas-destino", sendo que sua abrangência vai depender da necessidade da primeira, vez que poderá incluir etapas do processo produtivo (essencial para a formação da mercadoria) ou apenas as atividades ou serviços de apoio, como limpeza, vigilância e afins.

Por sua vez, Delgado (2017, p. 502) afirma que a terceirização:

é o fenômeno pelo qual se dissocia a relação econômica de trabalho da relação trabalhista que lhe seria correspondente. Por tal fenômeno insere-se o trabalhador no processo produtivo do tomador de serviços sem que se estendam a este os laços trabalhista, que se preservam fixados com uma entidade interveniente.

Na terceirização, a relação empregatícia é diferenciada, principalmente, por inserir uma terceira *persona*, tornando-a trilateral, enquanto que a relação de emprego “comum” é essencialmente bilateral²³, o que provoca uma dissociação entre a relação econômica de trabalho, constituída com a empresa tomadora, e a relação jurídica empregatícia, vinculada à empresa terceirizante, de modo a provocar desajustes quanto às normativas e aos objetivos protecionistas do Direito do Trabalho (DELGADO, 2017, p. 503).

Inicialmente, a Consolidação das Leis do Trabalho-CLT (BRASIL, 1943) fazia menção apenas a duas figuras de subcontratação de mão de obra, a empreitada e a subempreitada, presentes no seu artigo 455, de modo a englobar também a pequena empreitada, do artigo 652, alínea A, inciso III da CLT, sendo que ambas diferem do contexto da terceirização na atualidade.

Essa noção incipiente da terceirização manteve-se até o fim da década de 60, a partir de quando foi ampliada e inserida no segmento estatal do mercado, por meio do Decreto Lei nº 200/67 e da Lei nº 5.645/70. Na década de 70, ela se tornou mais agressiva, inserindo-se no campo privado, através da Lei nº 6.019/74, que regulou o trabalho temporário, e da Lei nº 7.102/83, que autorizava a terceirização na vigilância bancária, sendo ampliada com as alterações advindas da Lei nº 8.863/94, que aumentou o rol de funções que podiam ser terceirizadas (DELGADO, 2017, p. 503).

O advento da Lei nº 8.949, de 1994, também foi marcante para a delimitação da terceirização, vez que acrescentou o parágrafo único ao artigo 422 da CLT, introduzindo o que podemos considerar uma nova forma de terceirização, camuflada sob a denominação de cooperativas (DELGADO, 2017, p. 504). Outros adventos legislativos também contribuíram para esse fenômeno, como a Lei nº 8.987, de 1995, e a Lei nº 9.472, de 1997, que tratam, respectivamente, do regime de concessão e permissão de prestação de serviços públicos no setor elétrico e na área de telefonia.

²³ A bilateralidade pode ser observada nos *caputs* dos artigos 2º e 3º da CLT, que consideram o empregado e o empregador como partes essenciais e constituintes da relação empregatícia.

O processo de expansão trouxe consequências e litígios, que, submetidos ao judiciário trabalhista, entre as décadas de 80 e 90, deram ensejo à edição da Súmula de nº 256 do Tribunal Superior do Trabalho (TST), de 1986, e, posteriormente, a de número 331 do TST, de 1993, que a substituiu e perdura, apesar de alterada, até hoje.

A Súmula nº 331 do TST foi a responsável por limitar o processo de expansão da terceirização até 2017, vez que vedava sua utilização nas atividades-fins da empresa, de modo que só seria lícita a terceirização de atividades-meio.

Determinar se uma função estava integrada à atividade-fim ou à atividade-meio de uma empresa ocasionava divergências em diversos setores da economia, como o da construção civil e o dos estabelecimentos bancários, promovendo, para muitos, insegurança jurídica e, para outros, representando um limite de proteção social. Essa perspectiva perdurou até 2017, com a promulgação da Lei nº 13.467/17, que ampliou o uso da terceirização para qualquer atividade.

De fato, a Lei nº 13.467 (BRASIL, 2016), de 2017, que alterou a CLT, conceitua a terceirização como “a transferência feita pela contratante da execução de quaisquer de suas atividades, inclusive sua atividade principal, à pessoa jurídica de direito privado prestadora de serviços que possua capacidade econômica compatível com a sua execução”.

Entende-se, com isso, que a terceirização funciona como um elemento de triangulação da relação trabalhista, em que o empregado se vincula ao seu empregador, mas presta sua atividade a um terceiro, sendo que o local da prestação desse serviço tanto pode ser na empresa empregadora, como é comum nos serviços de Tecnologia e Informação (TI), como pode se dar na empresa contratante ou em um local por ela determinado, como acontece nos serviços de limpeza, segurança e afins.

Essa processo, no Brasil, foi expandido a partir da Lei nº 13.467/17, que alterou o artigo 4º-A da Lei nº 6.019/74, ampliando o conceito de prestação de serviços à terceiros, utilizado para o enquadramento do trabalho temporário, possibilitando, a partir de então, a sua aplicação a todas as atividades da empresa, seja ela principal ou não, desde que apresente capacidade econômica compatível.

O artigo 4º-B da Lei nº 6.019/74, alterado pela Lei nº 13.467/17, estabelece os requisitos necessários para o funcionamento da empresa que prestará serviços a terceiros, a saber: a inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ), ter registro na Junta Comercial e ter capital social compatível com o número de empregados, que pode variar de R\$ 10.000 (dez mil reais) a R\$ 250.000,00 (duzentos e cinquenta mil reais), dependendo do número de empregados da prestadora de serviços.

Houve, ainda, a inserção do artigo 4-C no diploma legal, que modificou o entendimento quanto a aplicação da isonomia nas condições de trabalho, introduzido pela Emenda Constitucional nº 1, de 17.10.1969, e pela jurisprudência pátria, como na Orientação Jurisprudencial nº 383 da Subseção I Especializada em Dissídios Individuais (SBDI-1), entre os trabalhadores próprios e temporários, além de servir de fundamentação para casos análogos.

Entretanto, tal entendimento foi modificado, tornando a ideia de isonomia parcial, vez que, a partir da Lei nº 13.467/17, foi inserido o parágrafo 1º do artigo 4-C da Lei nº 6019/74, que tornou a equivalência salarial um elemento negociável, vinculando o trabalhador a vontade do exclusiva do empregador.

O artigo 5º-A e seus parágrafos também trazem contribuições necessárias sobre o tema. Primeiramente, o *caput* destaca que a contratação de uma empresa “terceirizante” pode ser feita tanto por pessoa física, quanto por pessoa jurídica, para atuar tanto na empresa contratada, quanto nas instalações físicas da empresa contratante ou em local por ela determinado. Neste último caso, o contratante deverá garantir as condições de segurança, higiene e salubridade dos trabalhadores terceirizados, sob pena de multa, em caso de não cumprimento.

Deve-se dar especial atenção ao parágrafo 4º do artigo 5º-A, vez que ele torna opcional ao contratante estender os benefícios referentes à refeição e ao atendimento médico e ambulatorial dos seus empregados aos terceirizados, medidas que devem ser analisadas com cautela, pois podem caracterizar comportamentos discriminatórios entre os destinatários.

Observa-se que a referida lei extinguiu o debate quanto à licitude ou ilicitude da terceirização na “atividade-fim” e na “atividade-meio”, vez que seu conteúdo garante a sua aplicação a todas as atividades empresariais, o que foi corroborado pela ADPF nº 324 (BRASIL, 2018). Desta feita, já não nos compete analisar tal qualificação, entretanto, considerações quanto à utilização da terceirização para fins ilícitos ainda merecem ser feitas.

A terceirização ilícita não é utilizada com o fito de ampliar empregos ou melhorar a concorrência das empresas, mas é destinada a fraudar a lei trabalhista, garantindo um trabalhador menos oneroso ao tomador do serviço, em detrimento das garantias laborais, o que ocorre através de um “obscurecimento” das nuances empregatícias, com a utilização de empresa interposta na relação de trabalho.

Antes de adentrar neste assunto é necessário observarmos o estabelecido pelo artigo 3º, parágrafo único, do Decreto-lei nº 5.452, de 1943, cumulado com os ensinamentos de Delgado (2017), que aponta os elementos fático-jurídicos para a constituição da relação de emprego, a saber: a prestação de trabalho por pessoa física (o trabalhador), a pessoalidade, a não eventualidade, a onerosidade e a subordinação.

Preliminarmente, é necessário destacar, como adverte Mallet (2012, p. 217), que o conceito a ser introduzido refere-se à relação de emprego, e não ao de empregado; todavia, ao definirmos a primeira, conseqüentemente, o faremos para o último, vez que o empregado é parte essencial da relação.

A prestação do trabalho por pessoa física é um critério básico da relação empregatícia, mas essencial, vez que o trabalho deve ser realizado sempre por pessoa física, diferenciando-o de um relação de trabalho autônomo ou que há ausência de subordinação, ou seja, não há relação empregatícia quando a de prestação do serviço²⁴ ocorre entre pessoas jurídicas, com exceção das tentativas de fraudar a lei, o que é muito comum na realidade jurídica brasileira, como pode ser observado nos embates trabalhistas que envolvem a representação comercial e em relação aos trabalhadores que sofrem o efeito da denominada “pejotização”²⁵, que podem ser reconhecidas pelo judiciário.

A pessoalidade consiste no caráter *intuitu personae* da relação empregatícia, vez que o trabalhador deve cumprir suas atribuições, não podendo se fazer substituir por terceiro. Assim, a relação empregatícia constitui-se através da vinculação do “homem-trabalhador” ao seu empregador, vez que caracteriza um dos elementos de diferenciação entre o trabalhador terceirizado e o puramente subordinado, tendo em vista que o primeiro não mantém um vínculo de pessoalidade com a empresa contratante (dos serviços), mas apenas com o seu empregador.

Destaca-se que a pessoalidade não se confunde com a prestação do trabalho por pessoa física, como ensina Mallet (2012, p. 218), vez que o caráter *intuitu personae* é encontrado, também, em algumas atividades realizadas entre pessoas jurídicas, como as que apresentam a impossibilidade de substabelecer o contrato a terceiros, o que não implica a prestação da atividade por pessoa natural.

Outro elemento é a não eventualidade, e consiste na necessidade de o trabalho ser habitual, deixando evidente que a relação estabelecida não se extingue em um único ato ou período, priorizando, ainda, a continuidade do contrato de trabalho, o qual se constitui, em regra, por prazo indeterminado.

Esse elemento é justificado por meio de quatro teorias, a saber: a teoria da descontinuidade, a do evento, a dos fins do empreendimento e a da fixação jurídica.

²⁴ Para Delgado (2017, p. 315) a palavra “trabalho” já denota a ideia de atividade prestada por pessoa física, enquanto que o termo “serviço” contextualiza as atividades que podem ser realizadas tanto por pessoa natural, quanto por pessoa jurídica.

²⁵ O fenômeno da “pejotização” consiste na contratação condicionada do trabalhador, de modo que sua efetivação ocorre por meio de uma pessoa jurídica em seu nome, que comumente se dá pela criação de um Microempreendedor Individual (MEI), com o intuito de afastar diversas garantias laborais.

A teoria da descontinuidade afirma que o trabalho eventual é aquele descontínuo e ininterrupto, sendo fragmentado em períodos esporádicos; todavia, esse entendimento não foi acolhido pela CLT, mas está presente em legislações esparsas, como a do empregado doméstico, conforme a Lei Complementar nº 150 (DELGADO, 2017, p. 317).

Na teoria do evento, considera-se o trabalho como eventual quando a admissão do empregado se vincula a um evento ou acontecimento específico, que enseje uma obra ou um serviço, sendo a relação restrita à permanência do próprio evento (DELGADO, 2017, p. 317).

A teoria dos fins do empreendimento determina que o trabalho eventual é aquele em que o trabalhador é convocado para realizar tarefas que destoam dos fins padrões da empresa, de modo a tornar a atividade esporádica e de curta duração (DELGADO, 2017, p. 319).

Temos, ainda, a teoria da fixação jurídica, que entende haver trabalho eventual quando o empregado não está fixo, juridicamente, a uma fonte de trabalho, por ter destinatários que variam com o tempo e, como trabalho não eventual, aquele em que o empregado se fixa a uma fonte de trabalho (DELGADO, 2017, p. 320).

Destaca-se, ainda, que a análise da eventualidade do trabalho não é realizada por meio da escolha de uma única teoria, entre as anteriormente expostas, mas pela combinação de todas, de forma que se possa analisar o seu enquadramento nos casos concretos (DELGADO, 2017, p. 320).

Quanto aos elementos, temos, também, a onerosidade, que ressalta a obrigação de ambas as partes no contrato laboral, sendo que o empregado detém o dever de prestar o seu serviço e o tomador, o de arcar com a sua retribuição (salário).

Outro elemento é a subordinação, consoante a qual a atividade laboral é realizada mediante dependência do trabalhador ao tomador do serviço. Essa subordinação pode ser hierárquica, jurídica, técnica, econômica e social e, segundo Mallet (2012, p. 219), é o mais importante dos elementos, devido ao fato de o Direito do Trabalho se construir ao seu redor e por delimitar as principais fronteiras para a aplicação da legislação trabalhista. A ausência desse requisito caracteriza o trabalhador autônomo (não subordinado), entendido como aquele que não depende diretamente de outrem e assume os riscos de seu negócio.

No passado, a subordinação era entendida como a dependência econômica do trabalhador, dada à sua menor capacidade financeira, o que lhe impunha uma obrigação de trabalhar para prover o seu sustento; todavia, esse entendimento já se encontra ultrapassado, vez que a subordinação pode existir independentemente da condição econômica do trabalhador (MALLET, 2012, p. 220).

A subordinação também não se confunde com a capacidade negocial inferior do trabalhador, frente à do tomador, o que pode ser justificado pela existência de subordinação na contratação de profissionais de renome e com grande prestígio que, apesar de apresentarem uma capacidade negocial grande, ainda estão subordinados ao tomador do serviço (MALLET, 2012, p. 221).

Tampouco, observa-se a sua existência pela inserção do trabalhador na estrutura empresarial, o que caracterizaria a subordinação estrutural, integrativa ou reticular; entretanto, como já delineado pela jurisprudência, a subordinação não pode se confundir com a integração do trabalhador à organização administrativa da empresa (MALLET, 2012, p. 221).

Mallet (2012, p. 226) diferencia, com isso, a mera subordinação contratual da subordinação como elemento do contrato de trabalho, entendendo, por consequência, que a última:

Compreende a prerrogativa, de que se investe o tomador de serviço, em decorrência da relação de emprego, de modular, a cada passo ou quando queira, segundo as conveniências do negócio – observados, é óbvio, os limites legais e contratuais próprios –, a atividade exercida pelo trabalhador, determinando o trabalho a ser feito, a forma, o local e o momento de sua realização, bem como fiscalizando, durante a prestação de serviço, o cumprimento das ordens dadas e, quando pertinente, sancionando o descumprimento delas.

Esse conceito pode, eventualmente, suscitar divergências no momento de sua aplicação; todavia, essas divergências são mitigadas com a existência dos “índices”, “presunções” ou “indícios de subordinação jurídica”, que devem ser identificados na relação trabalhista, para que se confirme a subordinação (MALLET, 2012, p. 228).

Mallet (2012, p. 229) relaciona, como os principais índices: a sujeição a horário de trabalho, a forma de remuneração do trabalho, em especial a sua regularidade, o local da prestação do serviço, principalmente se há ou não liberdade, pelo trabalhador, para escolher o local, se os instrumentos de trabalho são do tomador e se há emissão de ordens diretas e o controle da prestação do serviço.

Portanto, para uma análise completa da subordinação é necessário tanto a assimilação do conceito, como delimitado anteriormente, quanto a identificação dos índices de subordinação, que irão garantir a segurança jurídica necessária para identificar o elemento.

É a partir destes elementos que conseguimos identificar a terceirização lícita, sendo que a sua ausência, quando reconhecida, gera vínculo de emprego entre o empregado terceirizado e a empresa contratante, como preconiza a Súmula nº 331 do TST²⁶ (BRASIL, 2011).

No Brasil, e de acordo com a súmula acima mencionada, a proteção do trabalhador terceirizado decorre da responsabilidade subsidiária do tomador do serviço, que permite a sua responsabilização em caso de inadimplemento das verbas trabalhistas ou previdenciárias, de forma sucessiva, ou seja, caso a empresa empregadora não arque com suas responsabilidades, a contratante deverá assumi-las.

A relação de responsabilidade entre empregado e empregador, todavia, não é pacífica, vez que diversas empresas utilizam-se de subterfúgios para dificultar ou impedir a sua responsabilização trabalhista nos casos concretos, como, a título de exemplo, com a utilização de empresa interposta para diminuir os custos laborais.

De forma complementar, apesar da ampliação da terceirização e do enfraquecimento da proteção trabalhista em diversos setores, a Lei nº 13.467/17 introduziu na Lei nº 6.019/74 o seu artigo 5º-C, de modo a prevenir a transferência ilícita de trabalhadores para empresas interpostas, vedando, conseqüentemente, que figure como contratada a pessoa jurídica com sócios ou titulares que tenham prestado serviço à contratante, como empregado ou prestador de serviço, nos últimos dezoito meses, dificultando a existência de fraude na contratação de serviços com trabalhadores terceirizados.

²⁶ A publicação original da súmula 331 do TST se deu em 1993, todavia, ela já passou por diversas alterações, sendo a última divulgada em 31.05.2011, com a modificação da redação do item IV e a inserção dos itens V e VI, como se observa:

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. LEGALIDADE (nova redação do item IV e inseridos os itens V e VI à redação) - Res. 174/2011, DEJT divulgado em 27, 30 e 31.05.2011
I - A contratação de trabalhadores por empresa interposta é ilegal, formando-se o vínculo diretamente com o tomador dos serviços, salvo no caso de trabalho temporário (Lei nº 6.019, de 03.01.1974).
II - A contratação irregular de trabalhador, mediante empresa interposta, não gera vínculo de emprego com os órgãos da Administração Pública direta, indireta ou fundacional (art. 37, II, da CF/1988).
III - Não forma vínculo de emprego com o tomador a contratação de serviços de vigilância (Lei nº 7.102, de 20.06.1983) e de conservação e limpeza, bem como a de serviços especializados ligados à atividade-meio do tomador, desde que inexistente a pessoalidade e a subordinação direta.
IV - O inadimplemento das obrigações trabalhistas, por parte do empregador, implica a responsabilidade subsidiária do tomador dos serviços quanto àquelas obrigações, desde que haja participado da relação processual e conste também do título executivo judicial.
V - Os entes integrantes da Administração Pública direta e indireta respondem subsidiariamente, nas mesmas condições do item IV, caso evidenciada a sua conduta culposa no cumprimento das obrigações da Lei nº 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.

Nas relações empregatícias ao redor do mundo, a possibilidade de responsabilização do tomador dos serviços é, igualmente, uma barreira de proteção do trabalhador contra a ilicitude da terceirização, sendo que, em alguns países, é mais forte, com o estabelecimento de uma responsabilidade solidária entre o tomador do serviço e a contratante, e em outros, é mais fraca, limitando-se à responsabilidade subsidiária do primeiro.

Corroborando essa análise, Tamagno (2018, p. 12) afirma que, após a reforma laboral de 1998, a Argentina introduziu uma modificação no artigo 30 da *Ley de Contrato de Trabajo*, abandonando o reconhecimento da responsabilidade solidária para todos os casos de subcontratação ou delegação de parte ou de toda a atividade produtiva, para restringi-la, apenas, aos em que houver violação a direitos trabalhistas ou previdenciários. Todavia, Tamagno (2018, p. 14) afirma que essa responsabilidade solidária se equipara, na verdade, a uma responsabilidade subsidiária, vez que o tomador de serviço só é responsabilizado se não cumprir o seu dever de zelo, como o de reunir os documentos de quitação dos débitos trabalhistas e previdenciários do tomador do serviço, constituindo o que o autor denomina de *obligación de garantía*.

Na Colômbia, Rodríguez Rodríguez (2018, p. 23) destaca que não há um conjunto normativo específico acerca da terceirização, vez que o Decreto nº 583, de 2016, que tratava do tema, foi considerado ilegal, por extrapolação da competência legislativa.

Segundo Rodríguez Rodríguez (2018, p. 25), em seu país, a terceirização lícita é realizada normalmente de três formas, quais sejam, através do *contratista independiente*, das *cooperativas de Trabajo Asociado* e do *contrato sindical*, versando sobre qualquer tipo de processo produtivo e englobando “los procesos de apoyo o de soporte, procesos operativos, productivos o misionales, o procesos directivos o estratégicos” (RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ, 2018, p. 25).

Quanto a esse processo de triangulação, ou *triangulación*, em que há a presença de três atores dentro do processo produtivo, Rodríguez Rodríguez (2018, p. 26) afirma que pode se dividir em terceirização e intermediação. Frisa-se que o termo “*outsourcing*” corresponde ao processo de administrar recursos externos ao processo produtivo, sendo utilizado como sinônimo de terceirização.

Na terceirização, a tarefa é realizada de forma externa à empresa contratante, de modo que seu vínculo consiste na prestação do serviço. Na intermediação, a empresa usuária torna-se dona e diretora do processo produtivo da empresa interposta, utilizando-a para cumprir um fim determinado.

Como referido, Rodríguez Rodríguez (2018, p. 26) afirma que, na Colômbia, a terceirização é lícita, desde que cumpra seu plano de negócios e sua autonomia de organização e forma; todavia, a intermediação só pode ser utilizada nos casos expressamente previstos em lei, sob pena de ser considerada ilícita:

La intermediación, em el marco del suministro de personal, es ilegal cuando dicha actividad se ejerce por personas naturales o jurídicas diferentes de las Empresas de Servicios Temporales. De igual manera, es ilegal cuando siendo realizada por las Empresas de Servicios Temporales se utiliza fuera de los límites temporales y sustanciales propios de la figura (RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ, 2018, p. 26).

O referido autor destaca, por fim, que a responsabilidade trabalhista é objeto de grande debate no ordenamento jurídico colombiano, vez que ele utiliza um sistema de “*regulación de la tercerización e intermediación por figuras*”, de modo a permitir a alteração de uma situação sem qualquer responsabilidade trabalhista, a uma de responsabilidade solidária, simplesmente pela modificação da *figura* ou do tipo de empresa com a qual se terceiriza (RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ, 2018, p. 35).

Como ensina Medina (2018, p. 37), na Espanha, a Constituição garante às empresas o direito de descentralizarem ou subcontratarem toda ou parte de sua atividade produtiva; todavia, especificamente sobre a terceirização, ainda não há legislação, concentrando-se a regulamentação no artigo 42 da *Ley del Estatuto de los Trabajadores*. Frisa, ainda, que os direitos derivados deste artigo visam proteger os trabalhadores terceirizados que prestam a “*propia actividad*” da empresa, enquanto que os demais (principalmente os de apoio e suporte, como limpeza, vigilância e afins) não são protegidos por ele. Assim, para esses trabalhadores (prestadores da atividade principal) a responsabilidade entre o tomador de serviço e o contratante é solidária, tanto em relação às verbas salariais, quanto às verbas previdenciárias. Já para os trabalhadores que realizam atividades estranhas ou “alienígenas”, a responsabilidade é subsidiária (MEDINA, 2018, p. 38).

Na Itália, o método encontrado pelo legislador é mais eficiente do que o brasileiro, possibilitando vias mais eficazes de proteção ao trabalhador, citando-se, por exemplo, que o acionamento judicial da empresa contratante pode ser realizado tanto na terceirização legítima, quanto na ilegítima (NOGUEIRA, 2018, p. 50). Todavia, o legislador italiano não se preocupa em diferenciar o tipo de atividade que pode ser terceirizada (o que ocorria na antiga divisão “atividade-meio” e “atividade-fim”, no Brasil).

Nogueira (2018, p. 56) afirma, ainda, que a Circular do Ministério do Trabalho Italiano nº 5/2011 indica que o contrato de terceirização tem como objeto um “fazer”, por meio da prestação de um serviço. Em contrapartida, o objeto do contrato de trabalho temporário é um “dar”, vez que o trabalhador seria integrado à empresa contratante, de modo a suprir suas necessidades, adaptando-se à sua organização.

Essa mesma Circular estipula os elementos caracterizadores de uma terceirização lícita, a saber: a persecução de um resultado, que deve ser individualizado, ou a prestação de um serviço, a organização dos elementos necessários para a execução do serviço, como os bens instrumentais, o capital, o maquinário e etc., a assunção dos riscos do empreendimento pela empresa terceirizada²⁷, seu efetivo poder de heterodireção para com os trabalhadores e a comprovada existência de especialização e conhecimento na atividade ou na prestação do serviço para o qual foi contratada (NOGUEIRA, 2018, p. 57).

O artigo 2094 do Código Civil italiano define a figura do empregado subordinado, como o que se obriga, mediante contribuição, a colaborar em empresa diversa, prestando o trabalho intelectual ou manual, sob dependência e direção do empreendedor (NOGUEIRA, 2018, p. 52). Nogueira (2018, p. 52) esclarece essa relação de dependência e subordinação:

O trabalhador subordinado, assim, se obriga a colaborar na empresa, o que quer dizer colaborar com o empreendimento objetivando a realização de seu objetivo empresarial e não significa colaboração pessoal com a figura do empreendedor. Contudo, o traço característico da subordinação não é a colaboração (que também existe no caso do trabalho autônomo conhecido como colaboração coordenada e continuativa - **co.co.co**), mas tem como característica essencial a heterodireção da atividade laborativa, eis que a mesma permanece a cargo do empregador, e é exercida através de ordens que o empregado tem a obrigação de respeitar (chamada heterodeterminação da prestação).

Essa subordinação, todavia, é relativizada no caso da terceirização, que se baseia no artigo 2º da Lei nº 81 de 2015, com aplicação nas atividades de colaboração organizadas pelo contratante, que são, em princípio, autônomas, vez que lhe cabe a definição do tempo e do local do trabalho (NOGUEIRA, 2018, p. 53).

Nogueira (2018, p. 53) ressalta importantes diferenças, na perspectiva italiana, quanto aos trabalhos autônomo, subordinado, empresarial e “parassubordinado”. Em relação aos dois

²⁷ Nogueira (2018, p. 57) elenca como principais indícios de legalidade das empresas terceirizadas, o exercício habitual de uma atividade empresarial, o desenvolvimento de uma comprovada atividade produtiva e a existência de vários contratos de terceirização para vários contratantes.

primeiros, afirma que o trabalho autônomo não apresenta o vínculo de subordinação em relação ao contratante. Ao comparar a relação entre o empresarial e o autônomo, destaca que, no primeiro “o envolvido organiza o trabalho de outros, ao passo que o autônomo desenvolve atividade prevalentemente por si só”. Quanto ao trabalho “parassubordinado”, afirma que se encontra na mediana entre o trabalho autônomo e o trabalho subordinado, sendo marcado por uma colaboração coordenada continuativa, que não apresenta vínculo de subordinação.

Tal qual ocorre no Brasil, a caracterização da subordinação é complexa, ficando, majoritariamente, ao encargo do Poder Judiciário, observando-se o vínculo contratual entre as partes e a primazia da realidade. Nogueira (2018, p. 54) destaca que os principais requisitos para o estabelecimento deste vínculo são:

- a) se é sujeito a prescrições restritas acerca dos conteúdos e quanto à modalidade temporal do trabalho a ser desenvolvido, bem como a (sic) constante fiscalização do trabalho a ser desenvolvido;
- b) se não pode se negar a desenvolver a prestação laborativa, quando solicitada, e se deve justificar eventual falta ao trabalho (por exemplo, no caso de doença);
- c) se está sujeito às normas organizativas e disciplinares válidas para os empregados subordinados, e
- d) se é tratado, em geral, do mesmo modo com o qual são tratados os empregados subordinados com os quais trabalha.

Como critérios subsidiários, perquire-se, ainda, se houve a inserção do trabalhador na organização da empresa, por meio de constantes convocações a reuniões, pela criação de e-mails corporativos, o recebimento de cartão de visita empresarial e afins. Observam-se, ainda, critérios de continuidade da relação empregatícia, de jornada de trabalho regular e de utilização de instrumentos de trabalho que sejam de propriedade da empresa contratante, e não da empregadora (NOGUEIRA, 2018, p. 54).

O contrato de terceirização, ou *contrato d'appalto*, é utilizado como forma de conjugar a flexibilização produtiva com a redução de custos fixos empresariais, sendo o instrumento mais comum para tal finalidade. Todavia, a utilização desse contrato pelas empresas, principalmente com a conjugação de trabalho intensivo, gera extrema desconfiança dos órgãos de auditoria italianos, vez que é usual sua utilização para à inobservância das garantias laborais vigentes (NOGUEIRA, 2018, p. 55).

A definição de terceirização, no ordenamento italiano, encontra-se no artigo nº 1655 do Código Civil, que estabelece que é: “o contrato através do qual uma parte assume, organizando

os meios necessários e gerindo os riscos da atividade, a execução de uma obra ou de um serviço mediante pagamento em dinheiro” (NOGUEIRA, 2018, p. 56). Foi atualizada através do artigo 29º, §1, do Decreto Legislativo nº 276/2003, diferenciando-a do contrato temporário, vez que, no contrato de terceirização, ”a organização dos meios para a execução da obra ou dos serviços contratados fica a cargo da empresa terceirizada (contratada), que também deve exercer o poder organizativo e diretivo”, assumindo, com isso, os riscos da atividade (NOGUEIRA, 2018, p. 56).

A Circular do Ministério do Trabalho Italiano nº 5/2011 estabelece os elementos que legitimam o contrato de trabalho terceirizado, a saber:

a persecução de um resultado, que deve ser individualizado no contrato de construção de uma obra (como exemplo pode-se pensar na construção de um edifício) ou na prestação de um serviço (como exemplo pode-se pensar em serviço de limpeza); a organização dos meios para execução do contrato por parte do terceirizado (bens instrumentais: capital, máquinas ou equipamentos; bens imateriais: **know-how**, competências técnicas ou grande conhecimento profissional); os riscos do empreendimento devem ficar a cargo da empresa terceirizada, sendo que são indícios de sua existência o exercício habitual de uma atividade empresarial, o desenvolvimento de uma comprovada atividade produtiva e a existência de vários contratos de terceirização para diferentes contratantes; o exercício efetivo dos poderes de heterodireção com relação aos trabalhadores diretamente pela empresa terceirizada, e, por fim, a comprovada existência de especialização e conhecimento relativo ao setor onde a obra ou o serviço é prestado. (NOGUEIRA, 2018, p. 57)

Em regra, o contrato de terceirização é lícito quando a empresa não funciona, apenas, como uma intermediária (realizando o que os italianos chamam de “pseudoterceirização”), buscando realizar seu papel de empreendedora, através da prospecção de clientes e da busca por desenvolvimento. Caso esses requisitos não sejam respeitados pelas partes da relação laboral, resta configurada a hipótese da “contratação temporária abusiva a cargo do pseudoterceirizado e uma utilização ilícita do pseudoterceirizante” (NOGUEIRA, 2018, p. 58). Todavia, alguns desses requisitos podem ser relativizados em casos específicos, conforme a jurisprudência italiana, como no *labour intensive*, no qual não há o fornecimento dos instrumentos de trabalho pelo contratante (devendo, no entanto, a organização do trabalho permanecer como competência do terceirizado), na caracterização do poder diretivo, o qual sofre distorções entre ordens derivadas do serviço contratado (lícitas) e ordens de organização e direção (ilícitas, se realizadas pelo contratante).

Quanto ao *labour intensive*, os elementos para a configuração de uma terceirização lícita são a “assunção dos riscos pela empresa terceirizada” e o exercício do seu poder organizativo e diretivo no meio trabalhado (NOGUEIRA, 2018, p. 59).

Destaca-se, assim, a diferença entre a terceirização e a *marchandage*, como leciona Mannrich (2010): a primeira constitui uma relação jurídica entre dois sujeitos reais (empregadores ou empregador e trabalhador), não se contratando pessoas, mas serviços, assumindo-se qualquer risco, obrigação e responsabilidade decorrente do negócio e, ao mesmo tempo, dirigindo-se a prestação do serviço por empregados. Já na *marchandage*, não há atividade econômica, mas apenas uma exploração de um sujeito pelo outro, utilizando-se, para isso, de empresa interposta e, conseqüentemente, de uma contratação fraudulenta de mão de obra.

A terceirização ilícita, portanto, não traz qualquer vantagem ao trabalhador, devendo ser afastada e combatida, tanto pelos particulares, quanto pelos entes públicos.

Quanto à terceirização lícita, trata-se de um fenômeno global que não pode ser desconsiderado. Sua utilização ainda traz severas dúvidas quanto aos seus efeitos, principalmente se proporciona resultados positivos ou negativos à sociedade.

Quanto a esses efeitos, Chahad *et al* (2003, p. 109) define quais seriam os pontos positivos e negativos vinculados à terceirização. Como vantagens, são apontadas: a possibilidade de especialização da empresa em sua atividade central, a redução dos encargos trabalhistas e sociais da empresa, gerando uma economia de custos com contratação, manutenção e treinamento, a redução do quadro de funcionário e, conseqüentemente, o melhor desempenho do departamento de recursos humanos, a simplificação da estrutura empresarial, a liberação de capital (derivado da diminuição de custos) e a sua realocação para o desenvolvimento ou a aquisição de novas tecnologias, a concentração de maiores recursos na área produtiva, e a melhoria de qualidade derivada desse aumento, a promoção de uma redução da estrutura hierárquica, permitindo uma maior supervisão nas atividades e o crescimento nos esforços para o desenvolvimento de novos produtos.

Em resumo, os maiores benefícios relacionam-se ao aumento da especialização, da produtividade, da lucratividade, da administração e da “pulverização da ação dos sindicatos” (CHAHAD *et al*, 2003, p. 109).

Quanto aos aspectos negativos, cita-se a possibilidade de precarização da mão de obra, de decréscimos salariais, de baixa atuação sindical, de alto índice de rotatividade nos empregos (*turnover*) e de condições de trabalho de baixa qualidade (CHAHAD *et al*, 2003, p. 110).

Coutinho (2015, p. 110) define a terceirização como “algo perverso”, ou melhor, como uma “técnica por demais sofisticada de precariedade salarial extrema”. Para o autor, o processo de precarização teve início, no Brasil, na década de 1990, com o ingresso nos moldes da fase de acumulação flexível, provocando políticas de desregulamentação do Direito do Trabalho.

Esse processo advém da resposta à crise estrutural da “sobreacumulação”, em que houve a reformulação do capital para as práticas da cumulação flexível, somada, ainda, ao novo modelo de produção japonês (toyotismo), que consagrou um novo padrão de eficiência e produtividade, tomando força, principalmente, nos países com industrialização tardia, como o Brasil (COUTINHO, 2015, p. 111).

Como consequências desse novo fenômeno e de sua constante e crescente ampliação, o autor destaca que a terceirização tende a ser o principal modelo de contratação da “nova” sociedade, que seria acompanhado da redução de direitos trabalhistas, do esvaziamento e enfraquecimento sindical e do aumento de mortes e de acidente no trabalho. (COUTINHO, 2015, p. 112).

Para Arantes (2017, p. 44), a terceirização ampla (pós reforma trabalhista), legitima:

a intermediação de mão de obra, o que consubstancia a coisificação do ser humano e a transformação do trabalho em mercadoria, ação condenada desde a Declaração de Filadélfia elaborada em 1944 pela OIT, documento que serviu de modelo para a Carta das Nações Unidas e para a Declaração Universal dos Direitos do Homem. A quebra da relação bilateral de contrato historicamente estabelecida entre empregado e empregador, com a interposição de um terceiro entre os sujeitos da relação de trabalho, afronta o Direito do Trabalho, atenta contra a dignidade humana e o valor social do trabalho e contra as garantias da Constituição da República.

Neste ponto, destaca-se a dificuldade de, nesta pesquisa, abordarmos todas as consequências (positivas e negativas) de aplicação da terceirização, razão pela qual optamos por, a partir da conceituação de trabalho decente e do rol de direitos mínimos que toda relação deve observar, selecionar alguns deles para uma análise mais aprofundada, relacionando-os, posteriormente, aos trabalhadores do *telemarketing*, o que permitirá precisarmos se há ou não a ocorrência de precarização nesse tipo de labor.

2.2 O TRABALHO DECENTE COMO MÍNIMO DA RELAÇÃO LABORAL

O trabalho é um instituto presente em grande parte da história humana (se não em toda), sendo que seu exercício se dá de modos variados, dependendo da relação entre o “homem/trabalhador” e seu “patrão/proprietário”.

Historicamente, é possível identificar o “homem/trabalhador” como “bem” (*res*) e sua íntima relação com o trabalho escravo e com a ausência de dignidade na relação laboral. Essa perspectiva degenerativa da essência humana começou a ser combatida na Idade Média e se ampliou pela atuação das corporações de ofício, que disciplinavam as “artes e profissões”, fortalecendo as cidades e tornando-se o embrião do que se conhece atualmente como trabalho humano subordinado²⁸ (BRITO FILHO, 2013, p. 15).

A caracterização dessa subordinação é essencial para entendermos e conceituarmos o trabalho, vez que está presente em parte considerável das relações laborais. Isso não quer dizer que ela é sempre igual, vez que sua amplitude se altera de acordo com a relação estabelecida entre o tomador e o prestador do labor, podendo, assim, ser identificada por amplitudes extremas, como no trabalho escravo, a amplitudes limitadas, como na subordinação ao contrato de trabalho, presente na atualidade (BRITO FILHO, 2013, p. 16).

A relação de subordinação molda-se de acordo com as tendências sociais e do mercado, como visto no novo paradigma trazido pela primeira Revolução Industrial, quando se criaram postos de trabalho concentrados no espaço urbano, o que induziu uma grande concentração populacional nas cidades.

Essa concentração fez com que houvesse uma desproporção entre a quantidade de empregos e o número de trabalhadores, possibilitando a imposição de condições de trabalho degradantes pelos tomadores do serviço, fortalecidos, ainda, pela ausência de direitos e de regras trabalhistas (BRITO FILHO, 2013, p. 17).

Quanto aos direitos trabalhistas, a Revolução Industrial provocou uma alteração de paradigma, vinculando-se a duas frentes. A primeira, representada pelos desempregados, insurgia-se contra a diminuição dos postos de trabalho, causada pela inserção dos maquinários nas fábricas. A segunda, formada pelos empregados, que se revoltavam contra as situações degradantes a que estavam submetidos, vez que a relação de exploração não se submetia a controle, nem a limites (BRITO FILHO, 2013, p. 17).

²⁸ Apesar de as corporações representarem um grande avanço no modo como o trabalho era encarado na sociedade, ainda existia uma limitação muito acirrada na ascensão do “trabalhador aprendiz” à condição de mestre, estagnando-se, normalmente, no status de companheiro (aprendiz, companheiro e mestre representavam a divisão de trabalho dentro das corporações de ofício) (BRITO FILHO, 2013, p. 15).

É desse crescente sentimento de insatisfação que o Estado, frente às revoltas dos trabalhadores (como o Ludismo²⁹) e dos sindicatos, identificou a necessidade de criar limites ao capital, de modo que foram surgindo, progressivamente, as regulamentações trabalhistas ou, como denominado atualmente, o Direito do Trabalho. (BRITO FILHO, 2013, p. 17).

Como leciona Corrêa (2017, p. 18):

O Direito do Trabalho procura oferecer resposta a esses desafios. Se é verdade que o trabalho constitui ferramenta hábil a resgatar o ser humano da miséria econômica que o escraviza, não menos verdade é que esse mesmo trabalho deve se dar em condições que assegurem a dignidade de quem trabalha; do contrário, converter-se-á em instrumento de aviltamento e escravização. O trabalho deve ser, portanto, protegido, digno, decente.

Essa tendência consolidou-se em decorrência dos efeitos que as Guerras Mundiais provocaram na sociedade, o que propiciou, por exemplo, a criação da Organização Internacional do Trabalho (OIT), em 1919, e a constitucionalização de diversos direitos trabalhistas.

Assim, o trabalho tornou-se importante para o desenvolvimento de uma sociedade digna, vez que deve ser produtivo, mas também seguro. Para que assim seja, é necessário haver o respeito ao direito ao trabalho, à renda adequada, à proteção e ao diálogo social, à liberdade sindical, à negociação coletiva e à participação social (SPINK, 2009, p. 228).

O papel do Estado na regulamentação trabalhista sempre foi marcado por grandes embates, pois significa a sua interferência direta nas relações econômicas e sociais, o que pode ser exemplificado com o advento da *Factories act*, de 1802, na Inglaterra, que trazia regras mínimas de higiene e limitação à jornada de trabalho (sendo de 8 horas para crianças de 9 a 13 anos e de 12 horas para as os adolescentes de 14 a 18 anos), o que suscitou conflitos com o emergente patronato inglês, que considerava tal medida uma interferência descabida do Estado (CORRÊA, 2017, p. 19).

Como mencionado nos tópicos 1.2 e 1.3, a era pós-fordista trouxe consequências diretas para o Direito do Trabalho, vez que a crise do petróleo, na década de 1970, assim como a deflação em escala mundial, ocasionaram uma reanálise de sua estrutura e abrangência.

Brito Filho (2013, p. 21) destaca que essa mudança de paradigma (relacionada à regulamentação trabalhista) pode ser observada, como já demonstrado nessa pesquisa, através da transição do fordismo e de sua estrutura rígida e especializada, para o modelo Toyotista, em

²⁹ Movimento social marcado pela destruição do maquinário industrial pelos trabalhadores, por considerarem que os novos avanços tecnológicos lhes eram prejudiciais, vez que ocupariam os postos de trabalhos.

que a exploração do trabalhador continua evidente e ampla, contudo, há uma severa flexibilização da prestação do serviço, com constante exigência de qualificação e do aumento do número de atribuições do prestador do serviço, sem que haja uma readequação do seu salário, que constitui o “paradigma da especialização flexível”.

Surgem, a partir deste período, diversas tendências. Algumas buscam a equiparação do Direito do Trabalho aos preceitos americanos, segundo os quais o Estado regula o mínimo necessário, possibilitando ao prestador e ao tomador do serviço negociarem os termos de seu contrato de trabalho. Outras, almejam a manutenção da regulamentação trabalhista, contudo, inserindo “pontos” de flexibilização em seu rol, destinados a adequá-la à Terceira Revolução Industrial ou à revolução técnica científica e informacional (BRITO FILHO, 2013, p. 19). No Brasil, adotou-se esse último movimento.

Frise-se que esse rol mínimo não representa um “escudo” contra toda e qualquer precarização trabalhista, mas apenas uma garantia mínima ao trabalhador. Pode-se citar, como um dos efeitos da nova realidade do trabalho, o enfraquecimento dos sindicatos, que são colocados em um limbo, vez que já não conseguem reunir os trabalhadores que representam, tendo em vista que perderam sua principal base de relacionamento, “o chão da fábrica” (BRITO FILHO, 2013, p. 21). O papel dos sindicatos nesse novo mercado flexibilizado será analisado nas próximas seções desta pesquisa.

Essa flexibilização cria paradigmas importantes e preocupantes. No Brasil, a jornada de trabalho é representada, em regra, pelo trabalho em 8 (oito) horas diárias ou 44 semanais; todavia, a nova realidade flexibilizada possibilita a redução do intervalo intrajornada (para o mínimo de 30 minutos)³⁰, da jornada de trabalho (trabalhadores intermitentes)³¹ e facilita o encerramento do vínculo empregatício.

Cabe referir que a Organização Internacional do Trabalho – OIT vem buscando encontrar o equilíbrio entre o anseio social por um trabalho regulado e a precariedade laboral, principalmente através de uma “atitude mais construtiva” acerca da economia informal. Peter Spink (2009, p. 228), todavia, demonstra que:

³⁰ Apesar da aplicação do intervalo intrajornada ser, em regra, baseado no artigo 71 da CLT, a reforma trabalhista, por meio da Lei nº 13.467/17, introduziu o artigo 611º-A na CLT, prevendo que a convenção coletiva ou o acordo coletivo passariam a ter prevalência sobre a lei, quanto aos itens que compõem seu rol, o que inclui o intervalo intrajornada (inciso III), ressalvando o limite mínimo de trinta minutos para jornadas superiores a seis horas.

³¹ A Lei nº 13.467/17 acrescentou o artigo 443º e seus parágrafos 1º, 2º e 3º na CLT, reconhecendo a existência e a legalidade do trabalho intermitente, que é definido como o contrato de trabalho no qual a prestação de serviço não é contínua e ocorre com a alternância de períodos de atividade e inatividade, sendo uma relação com subordinação. Esse tipo de trabalho permite a flexibilização da jornada, fazendo com que o trabalhador atue sob demanda do empregador.

Infelizmente, parece que essa reconciliação tem se tornado quase impossível. Os dados disponíveis para a América Latina (OIT, 2001) demonstram que a informalidade aumentou significativamente nos últimos dez anos e, apesar de uma melhoria recente, é difícil imaginar uma situação na qual a maioria das pessoas estará em empregos formais e protegidos ou que haverá qualquer aproximação ao pleno emprego (Antunes, 1999; Esteves, 2002). Ao contrário, em termos de mercado empresarial em geral, as pessoas, em sua maioria, são sobrantes [...]

É a partir desse conjunto fático que sobressai a importância dos Direitos Humanos à sociedade, significando o conjunto de direitos que permitem ao indivíduo viver com dignidade, sendo este o seu parâmetro máximo. Foge ao objetivo desta pesquisa, no entanto, elucidá-los de maneira geral e ampla, vez que nos afastaríamos do seu cerne, motivo pelo qual se foca na sua relação com o Direito do Trabalho, o que torna possível identificar os requisitos para o denominado trabalho decente (BRITO FILHO, 2013, p. 25).

A relação entre o Direito do Trabalho e os Direitos Humanos não é estática e se molda de acordo com o período histórico e a realidade social vivenciada, o que também permite sua ampliação e desenvolvimento. Essa mutabilidade é descrita por Thereza Gosdal (2006, p. 16):

[...] as construções sociais, incluídas as políticas e jurídicas, são ficções que criamos por este processo de reconstrução da realidade. E como todas as demais construções, estão determinadas pela história e pelo trabalho de interpretação. O que evidencia que a concepção atual dos direitos humanos (inclusive da dignidade) não é a mesma que havia por ocasião da Declaração dos Direitos do Homem e do Cidadão, de 1948. E certamente a atual não permanecerá a mesma nas próximas décadas.

Apesar da mutabilidade, essa relação concretiza-se em dois planos, um individual e um coletivo, sendo que ambos são importantes para definirmos os fundamentos do trabalho decente.

Em seu caráter individual, inicia-se a análise pelo direito ao trabalho, que consiste no dever estatal de criar condições para que o trabalhador possa tanto exercer uma ocupação, quanto subsistir, incluindo aqui o sustento de sua família. (BRITO FILHO, 2013, p. 49). Seria no mínimo estranho falarmos em trabalho decente se não incluíssemos o próprio direito ao trabalho em seu rol de garantias, vez que é desse trabalho que deriva o sustento do trabalhador, sendo, por isso, objeto do Direito do Trabalho.

Apesar da importância do Direito ao Trabalho, sua difusão e sua observância ainda não são significativos, o que se evidencia com as crises de desemprego em grande parte do mundo

e, em especial, no Brasil³². O próprio processo de flexibilização e modernização das atividades laborais, materializado com a ampliação da automação e da fragmentação da cadeia produtiva, dificulta as bases necessárias para sua difusão, já que retira diversos postos de trabalho do mercado³³ (BRITO FILHO, 2013, p. 50).

A prevalência do capital, e não do social, nas políticas públicas, permite, ainda, que se criem discursos a favor da mitigação das condições trabalhistas, em prol da inserção dos desempregados no mercado, o que, em verdade, favorece a concentração de riquezas e as desigualdades, e não a criação de empregos (BRITO FILHO, 2013, p. 50).

Como segundo requisito, temos a liberdade de escolha do trabalho pelo trabalhador, sendo defesa sua sujeição obrigatória, vez que fere um dos princípios básicos de um Estado Democrático de Direito, a liberdade. (BRITO FILHO, 2013, p. 50).

A liberdade é um direito fundamental, devendo ser resguardada pelo Estado e pela sociedade e, por isso, deve ser incluída dentro do rol de direitos laborais. Não há como analisar o trabalho, como fonte de desenvolvimento humano, se este não for de livre escolha, justo, adequado e desenvolvido dentro dos parâmetros de um trabalho decente e digno.

A igualdade de oportunidade para e no exercício do trabalho é o terceiro requisito, vez que protege o trabalhador de medidas discriminatórias, tanto para o seu ingresso no ambiente empresarial, quanto para a sua promoção (BRITO FILHO, 2013, p. 51).

O direito à não discriminação, intrínseco ao terceiro requisito, é fundamental na relação laboral, haja vista envolver o ingresso, a manutenção e a promoção do trabalhador. Não temos como falar em livre escolha do trabalhador ou na existência de trabalho digno, se o trabalho for permeado por medidas discriminatórias, que impeçam ou dificultem sua integral prestação.

O quarto requisito é o direito de exercer o trabalho em condições que preservem a saúde do trabalhador. É uma preocupação fundamental, mas que ganhou importância há pouco tempo, consoante a qual a preservação da vida e da saúde do trabalhador deve ser ponto essencial dentro da relação de trabalho (BRITO FILHO, 2013, p. 51).

A degradação no ambiente de trabalho é identificada de diversas maneiras, como na exposição do trabalhador a agentes químicos, a ruídos severos, a jornadas intercaladas maçantes e afins. Todavia, o que se deve garantir é que o trabalhador sofra o menor dano físico possível

³² Segundo o IBGE (2019), a taxa média de população desocupada, entre 2014 e 2019, passou de 6,7 milhões para 12,7 milhões, até março de 2019, o que evidencia, a título de exemplo, a crítica situação da população brasileira, em relação ao desemprego.

³³ Não se critica a modernização em si, vez que é necessária para a sociedade e a concorrência, transformando, ainda, novas atividades, antes integradas às empresas, em formas de prestação de serviço, através do que Huws (2015, p. 46) chama de “mercadorização”.

no exercício de sua profissão e, de preferência, que a utilização de instrumentos, como os Equipamentos de Proteção Individual (EPI), reduzam os danos a patamares aceitáveis, que não provoquem prejuízos ao trabalhador, nem no presente, nem no futuro.

O quinto ponto a ser debatido é o direito a uma justa remuneração, que não envolve apenas o direito ao pagamento do serviço prestado, mas também exige que este seja proporcional à tarefa e suficiente ao sustento do trabalhador e de seus dependentes, devendo ser considerado (em conjunto com o direito à posse equitativa da terra) um dos principais direitos econômicos da segunda dimensão dos Direitos Humanos³⁴ (BRITO FILHO, 2013, p. 52).

Impende ressaltar que o trabalhador recebe somente parte do trabalho produzido, vez que se desconta a mais-valia do tomador, como já mencionado no item 1, portanto, é necessário estipular um valor mínimo que não possa ser diminuído ou eliminado por meio de “artifícios”, como sua vinculação por dívidas ou por demais situações análogas à escravidão (BRITO FILHO, 2013, p. 52).

Como penúltimo quesito, temos o “direito a justas condições de trabalho, principalmente limitação de jornada de trabalho e existência de períodos de repouso” (BRITO FILHO, 2013, p. 52). Torna-se até lógico, na seara capitalista, afirmarmos que, se não houver limite para a exploração do trabalhador, principalmente em situações adversas ao pleno emprego (como no período fordista e na atual realidade brasileira), o tomador de serviços tenderá a explorá-los ao máximo, de modo que consiga obter a maior lucratividade possível naquela relação, devido, principalmente, à subordinação “forçada” do empregado, que se sujeitará a qualquer condição imposta pelo mercado para poder se sustentar.

Conforme já abordado, esse problema, em especial, já foi objeto de grande embate durante a primeira Revolução Industrial, vez que a ausência de limitação condicionou o trabalhador a suportar um ritmo desumano de trabalho, com cargas excessivas e ínfimo tempo de repouso, sendo, por isso, combatido em grande parte do globo e, em especial, no Brasil (BRITO FILHO, 2013, p. 53).

Por fim, temos a “Proibição do Trabalho Infantil”, que se dá em duas frentes. A primeira faz referência ao trabalho infantil em si, já que prejudica o desenvolvimento do ser humano

³⁴ O critério geracional ou dimensional dos direitos fundamentais é remetido a teoria difundida por Karel Vasak (1983), que os estudou através de uma tríplice divisão metodológica, conhecida como as três gerações dos direitos fundamentais, a saber: os direitos de liberdade, de primeira geração; os direitos sociais, econômicos e culturais, de segunda geração e os direitos coletivos de solidariedade, de terceira geração. Atualmente há debates sobre a denominação “gerações” para representar os direitos fundamentais, por passar a ideia de direitos sucessivos e substituíveis, quando, na verdade, retrata um processo evolutivo e de expansionismo, sendo, por isso, denominado por diversos autores como “dimensões” dos direitos fundamentais. Destaca-se, por fim, que parte da doutrina já reconhece a existência de novas dimensões, como a bioética (FUHRMANN, 2013, p. 26).

“em todos os níveis”, sendo necessária a criação de limites e requisitos, como os presentes na condição legal de aprendiz³⁵. A segunda frente refere-se a garantir condições para que as famílias possam subsistir sem a necessidade da participação infantil, o que ocorre por intermédio das políticas públicas, como o benefício de prestação continuada³⁶. (BRITO FILHO, 2013, p. 53).

Esse rol fundamenta, no plano individual, os requisitos necessários para que se materialize o “trabalho decente” na sociedade, permitindo o desenvolvimento do trabalhador e a existência de uma vida laboral que não o submeta a situações degradantes.

É necessário destacar, ainda, um quesito do plano coletivo, qual seja, a liberdade sindical, vez que ela possibilita a reunião dos trabalhadores na luta pelos direitos coletivos, permitindo-lhes “organizar associações e, nelas, decidir quais as linhas de ação mais convenientes para a defesa de seus interesses, ocorrer em clima de liberdade, com proteção para aqueles que recebem o encargo de representar os trabalhadores” (BRITO FILHO, 2013, p. 54).

Não se pretende, como será visto, fazer uma defesa da liberdade sindical, mas evidenciar a necessidade de sua reformulação frente às novas relações de trabalho flexibilizadas, principalmente as que estão sob o efeito da terceirização.

Devido à importância do “trabalho decente” e à concepção de “mínimo a ser alcançado”, a fundamentação quanto à análise da precarização das relações de trabalho, a partir dos efeitos da flexibilização e da terceirização, será neles embasada, em especial nos aspectos referentes ao direito a uma justa remuneração, a justas condições de trabalho e no direito ao trabalho no plano individual e no coletivo, pela análise do direito sindical no novo mercado terceirizado, como se verá nas seções seguintes.

2.3 OS EFEITOS DA TERCEIRIZAÇÃO NO DIREITO A UMA JUSTA REMUNERAÇÃO

Por primeiro, deve-se perquirir a razão da diferença de remuneração entre os trabalhadores próprios e os terceirizados, pois, muitas vezes, exercem a mesma função e têm a mesma carga horária.

³⁵ A Lei nº 10.097, de 2000, estipula as regras para aprendizagem, em que estimula as médias e grandes empresas a contratarem jovens que tenham idade entre 14 e 24 anos, sendo que o contrato terá duração máxima de 2 anos, e o aprendiz deve ser capacitado em instituição formadora e na empresa, cumulando a aprendizagem teórica e prática.

³⁶ O Benefício de Prestação Continuada da Assistência Social-BPC, previsto na Lei nº 8.746, de 1993, destinado às crianças, tem como principal objetivo garantir o acesso e a permanência de crianças e adolescentes na escola, que se caracterizam por pertencer a um grupo vulnerável.

Para Guilherme Stein *et al* (2017, p. 588), essa diferença só deveria existir em caso de um mercado de trabalho segmentado, vez que, em razão de uma mobilidade perfeita de trabalhadores³⁷, os salários deveriam se equivaler, haja vista sempre existir a possibilidade de arbitragem (por associações, sindicatos e afins). Todavia, o autor destaca que mudanças em aspectos institucionais ou no perfil dos trabalhadores poderiam provocar uma modificação na formação salarial, a exemplo da representação sindical ou da insegurança jurídica.

É importante destacar que a avaliação da média salarial é um tema delicado, principalmente quando falamos em trabalhadores próprios (relação direta e bilateral entre trabalhador e tomador) e trabalhadores terceirizados (relação trabalhista triangular), vez que há divergências quanto à correta metodologia a ser utilizada para sua aferição, de modo que os resultados mantenham fidedignidade com a realidade laboral.

Stein *et al* (2017, p. 589) suscita que pesquisas, como a realizada pela Central Única dos Trabalhadores (CUT), que comparam diretamente os salários dos trabalhadores terceirizados e dos trabalhadores próprios, não levariam em consideração fatores observáveis e não observáveis importantes para a obtenção de resultados válidos, de maneira que seriam inconfiáveis.

Como alternativa, o autor testou o levantamento de dados considerando os fatores observáveis (como escolaridade, idade e ramo de atividade), o que explicaria parte da diferença salarial existente. Assim, chegou ao resultado de que, no Brasil, os trabalhadores terceirizados recebem 18% menos que os trabalhadores próprios, no período de 2007 a 2014 (STEIN *et al*, 2017, p. 590).

Todavia, a alternativa não o satisfaz, vez que as características não observáveis também poderiam ser relevantes para a diferença salarial, haja vista que são considerados pelos empregadores, mas não pelos pesquisadores, como a confiabilidade, a dedicação, a capacidade de comunicação, a maturidade emocional e afins.

Visando desenvolver uma metodologia mais completa, Stein utilizou o que denominou de “efeito fixo dos trabalhadores” para medir a diferença salarial, aproveitando dados em painel, que registram os trabalhadores ao longo do tempo e a diferença salarial que suportam, em decorrência do tipo de contratação, se de terceirizados ou de trabalhadores próprios (STEIN *et al*, 2017, p. 590).

³⁷ Deslocamento perfeito de trabalhadores próprios para terceirizados, mantendo-se, através da intervenção das associações e dos sindicatos, as garantias como salário e benefícios a ele vinculados.

A partir dessa metodologia, Stein chegou a uma diferença salarial de 3,6% negativa entre o trabalhador terceirizado e o próprio, cabendo destacar, ainda, que a base encontrada é heterogênea, ou seja, para serviços como limpeza e *telemarketing* a diferença salarial é negativa, enquanto para serviço de segurança e vigilância, a variação é positiva³⁸ (STEIN *et al*, 2017, p. 590).

Um dos motivos destacados por Stein *et al* (2017, p. 597) para explicar essa diferença é o fato de os trabalhadores terceirizados serem, em média, três anos mais novos e ficarem menos tempo em um mesmo emprego. Para Stein *et al* (2017), existe uma diferença de remuneração entre os trabalhadores terceirizados e os próprios, entretanto, tal diferença é mínima, se comparada a outras pesquisas realizadas sobre este tema.

Como contraponto, autores como Grijalbo Coutinho (2015, p. 118) afirmam existir uma diferença significativa de remuneração entre os trabalhadores próprios e os terceirizados, afirmando que um dos pontos relevantes que a provoca, além da precarização estrutural do trabalhador terceirizado, é o declínio da proteção sindical, que decorre do diferente enquadramento sindical dos trabalhadores terceirizados e dos trabalhadores próprios, o que afastaria os primeiros das diversas conquistas sociais e laborais alcançadas ao longo de anos de lutas.

Evidenciando esse afastamento, Coutinho (2015, p. 138) destaca a variação da remuneração dos terceirizados que prestam atividades bancárias e dos bancários, afirmando que, em 2009, o piso salarial de um terceirizado era de R\$ 555,00 (quinhentos e cinquenta e cinco reais), enquanto que o de um trabalhador próprio, era de R\$ 1.010,64 (mil e dez reais e sessenta e quatro centavos). Destaca, ainda, que a jornada diária dos primeiros era de até 9 horas e 48 minutos, enquanto que a dos últimos era de 6 horas. Em termos relativos, enquanto o trabalhador terceirizado ganha o equivalente a R\$ 1,9 reais por hora de trabalho, a hora do trabalhador próprio equivale a R\$5,61 reais, ou seja, é, aproximadamente, três vezes menor (COUTINHO, 2015, p. 139).

Em complemento, o autor destaca a diferença salarial entre os trabalhadores da Petrobrás, próprios e terceirizados. Os primeiros apresentavam salário médio de R\$ 2.800,00 (dois mil e oitocentos reais), direito ao auxílio refeição de R\$ 600,00 (seiscentos reais), participação nos lucros de aproximadamente R\$17.000,00 (dezesete mil reais) e horas extras, com acréscimo de 100% a 150% sobre a hora regular. Quanto aos terceirizados, o salário médio

³⁸ Para os valores de referência, negativa se baseia em salários menores e positivo em salários maiores, que os comparados.

era de R\$ 1.300,00 (mil e trezentos reais), o auxílio refeição era de R\$ 291,00 (duzentos e noventa e um reais), não havia participação nos lucros da empresa e as horas extras eram calculadas com acréscimo de 50% a 100% sobre a hora regular (COUTINHO, 2015, p. 141).

Indo além, e evidenciando uma terceirização externa, Jan Sinclair (*apud* HUWS, 2015, p. 57) ressalta que, na cidade de Bangalore, um bom transcritor, com dois anos de experiência, ganha cerca de 190 a 300 dólares ao mês, enquanto que os estadunidenses ganham entre 1800 e 2400 dólares por mês, para a realizar as mesmas tarefas, o que evidencia o “incentivo das empresas à terceirização”.

Essa diferença na remuneração foi observada, também, pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), que utilizou, para tanto, alguns atributos observáveis, dentre eles: a localização e o porte do estabelecimento, a idade, o sexo, a instrução, o tipo de admissão, o tipo e o tempo do vínculo dos assalariados, se eram sindicalizados e se os assalariados eram terceirizados (IPEA, 2016, p. 23).

A pesquisa foi aplicada às 15 ocupações numericamente mais relevantes do Cadastro Brasileiro de Ocupações (CBO), destacando-se, dentre elas, as de: vigilante, faxineiro, porteiro de edifícios, auxiliar de escritório, assistente administrativo, trabalhador de serviços de limpeza e conservação de áreas públicas, alimentador de linha de produção, vendedor de comércio varejista, recepcionista, servente de obras, zelador de edifício, motorista de caminhão, varredor de rua, vigia e cozinheiro geral. Essas ocupações representam 50% do total de assalariados no país, segundo a Relação Anual de Informações Sociais (RAIS) do Ministério do Trabalho (IPEA, 2016, p. 24).

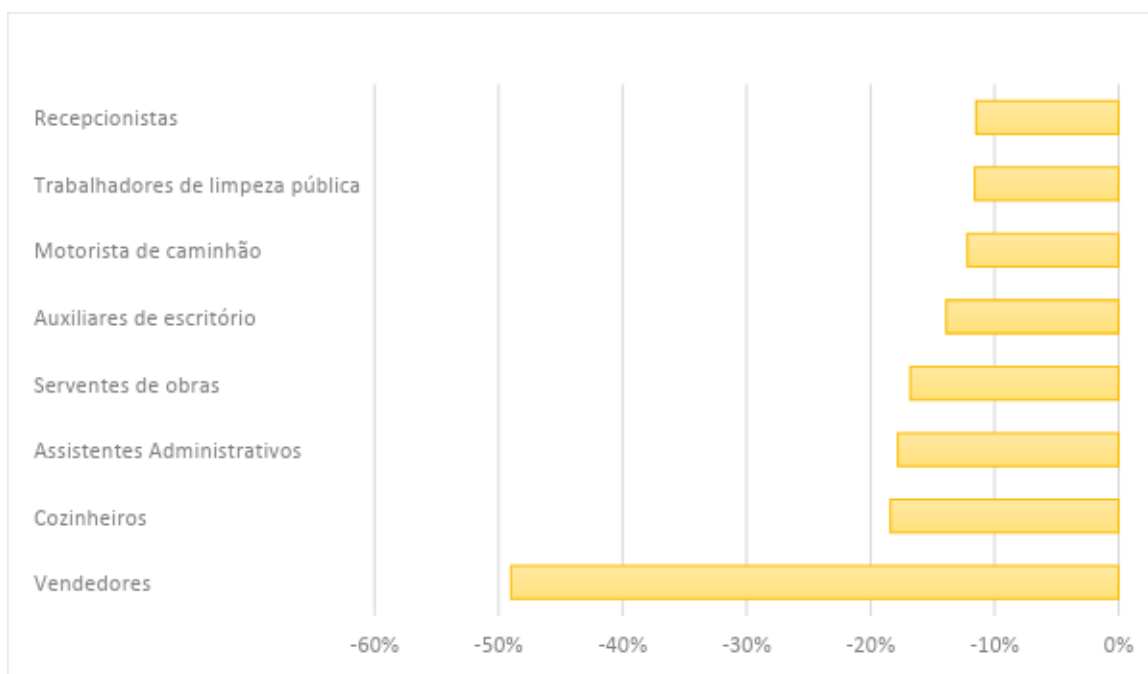
A partir dos dados encontrados, foi efetuada uma comparação da remuneração, padronizada pela carga horária de trabalho e pelos efeitos dos atributos observáveis (escolaridade, qualificação, idade e afins), constatando-se diferenças entre os assalariados que têm vínculo direto de emprego (próprios), têm média probabilidade de serem terceirizados e têm alta probabilidade de o serem.

A divisão entre média e alta probabilidade de serem terceirizados decorre do fato de a Relação Anual de Informações Sociais, base de dados utilizada na pesquisa (IPEA, 2016), não oferecer elementos suficientes para que o IPEA consiga definir, precisamente, se o empregado é terceirizado ou próprio, o que o leva a calcular as atividades que apresentam uma maior média na utilização de terceirização, gerando, por consequência, os que têm média e alta probabilidade de o serem.

Quanto aos de média probabilidade, o fato de serem terceirizados teve influência pequena sobre a remuneração, destacando-se, entretanto, as variáveis de localização, sexo,

instrução e o tempo de vínculo, como os maiores alicerces para a sua determinação (IPEA, 2016, p. 26).

Em relação aos de alta probabilidade, a influência da terceirização tomou outra proporção, tornando-se significativa em todas as ocupações analisadas, com exceção da dos zeladores de edifício, sendo marcada por significativas perdas salariais, conforme se verifica no gráfico abaixo (IPEA, 2016, p. 26).



Fonte: IPEA, 2016.

Frisa-se que os requisitos observáveis, como a localização do estabelecimento, o sexo, a instrução e o tempo de vínculo dos assalariados, apresentaram significativa participação na diferença de remuneração entre os trabalhadores próprios e os terceirizados, todavia, segundo o IPEA (2016), a terceirização ainda tem participação considerável na sua queda. Assim, o que se observa nos resultados obtidos é que, mesmo a terceirização apresentando papel de destaque dentro desse quadro, a variação de 27,1% da remuneração entre trabalhadores próprios e terceirizados, encontrada por Dieese e CUT (2011), é excessiva, o que, no entanto, não quer dizer que não exista uma variação entre os dois tipos de vínculo, ou mesmo que não seja elevada, sendo que, para o IPEA, ela alcança o patamar de 11,5%.

De fato, o Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos (DIEESE), utilizando, como base, a Relação Anual de Informações Sociais (RAIS) do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE), somada à Classificação Nacional de Atividades

Econômicas (CNAE), identificou que a diferença de remuneração entre os trabalhadores próprios e os terceirizados, entre os anos de 2007 e 2014, ficou entre 23% e 27%, afirmando, ainda, que em dezembro de 2014 os trabalhadores próprios apresentavam uma remuneração média de R\$ 2.639,00 (dois mil, seiscentos e trinta e nove reais), enquanto que os trabalhadores terceirizados recebiam R\$ 2.021,00 (dois mil e vinte e um reais) (DIEESE, 2017, p. 8).

Complementando essa conclusão, o DIEESE (2017, p. 9) identificou que a diferença na remuneração é sentida, principalmente, nos setores com remunerações mais elevadas e que, nos de menor remuneração, eles se equivalem; contudo, detectou, nos primeiros, que o declínio nas atividades tipicamente terceirizadas é acentuado.

Destaca-se, ainda, a presença elevada de discriminação quanto ao sexo para a definição das remunerações, visto que os homens, em atividades terceirizadas, foram identificados em uma estratificação superior em comparação às mulheres (DIEESE, 2017, p. 10).

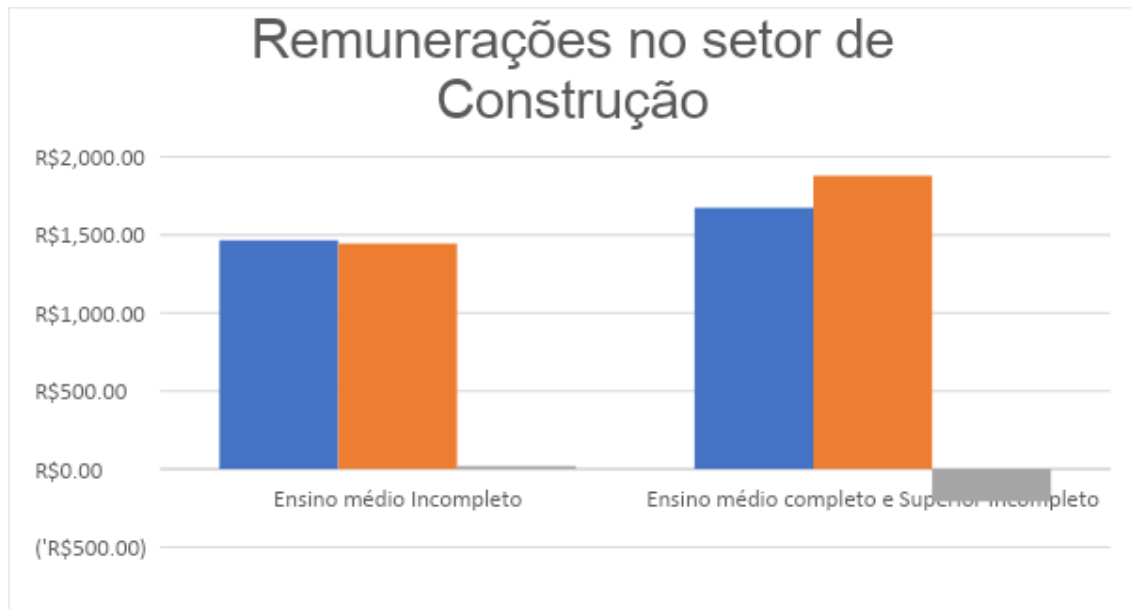
Rebelo (*et al*, 2018, p. 55) critica a metodologia utilizada pelo DIEESE, por desconsiderar características observáveis importantes para a determinação da remuneração nas relações laborais, defendendo que seria melhor analisar os setores de trabalho de forma individual.

Assim, Rebelo *et al* (2018, p. 58) propõe analisar as relações laborais de modo a reunir setores com escolaridade equiparadas entre contratantes (próprios) e terceirizados, encontrando uma média salarial dos trabalhadores tipicamente terceirizados de R\$ 1.402,00 (mil, quatrocentos e dois reais) e, nos demais terceirizados, de R\$ 2.270,00 (dois mil, duzentos e setenta reais), enquanto que, nas empresas tipicamente contratantes, a média salarial é de R\$ 2.270,00 (dois mil, duzentos e setenta reais), o que reduz a diferença salarial a apenas 0,26%.

Complementa o autor, que a remuneração para os trabalhadores com ensino superior completo, nas atividades terceirizadas, chega ao patamar de superioridade de até 10%, ou seja, os terceirizados ganham, em média, R\$ 5.264,00 (cinco mil, duzentos e sessenta e quatro reais), contra os R\$ 4.800,00 (quatro mil e oitocentos reais) dos trabalhadores próprios (REBELO *et al*, 2018, p. 58).

Rebelo *et al* (2018, p. 60) faz, também, um comparativo setorial para analisar a diferença entre os trabalhadores terceirizados e os próprios. Inicialmente, avalia o setor da indústria de transformação, chegando ao patamar de superioridade na remuneração das empresas terceirizadas, para os empregados que tenham o ensino médio incompleto, com 23,9%, ensino médio completo e o ensino superior incompleto, com 8,7% superior, sendo que as empresas contratantes só apresentam superioridade para os trabalhadores com nível superior completo.

Já no setor da construção, os novos patamares se delineiam conforme gráfico abaixo:



Fonte: Rebelo, 2018.

Observa-se, portanto, que para alguns autores, não só a menor rentabilidade do labor, mas, também, a própria desconfiguração de um ambiente de trabalho sustentável e decente têm sido recorrentes para essa nova classe trabalhadora. Para outros, a diferença de remuneração é explicada em razão do setor da atividade exercida, da escolaridade do agente, e de outros fatores observáveis ou não observáveis comuns às atividades laborais.

De forma sucinta, evidencia-se que há dúvidas quanto à influência da terceirização na dinâmica das remunerações, sendo que para Stein e Rebelo essa diferença é de pequena monta ou até inexistente e, para outros, como Coutinho, o DIEESE e o IPEA, ela é enorme.

O exame quanto aos efeitos da terceirização na remuneração será retomado no terceiro capítulo, no qual analisaremos seus efeitos diretamente nos profissionais do *telemarketing*, buscando identificar sua influência negativa ou positiva nesse grupo.

2.4 OS EFEITOS DA TERCEIRIZAÇÃO NA MANUTENÇÃO DE JUSTAS CONDIÇÕES DE TRABALHO

O trabalho é importante não só por ser fonte de sustento, como também por representar um meio de desenvolvimento pessoal. Para que ele cumpra essa última função, é necessário que o trabalhador não seja submetido a condições de trabalho degradantes, inapropriadas ou precarizadas.

Quando nos referimos a justas condições de trabalho, incluímos a necessidade de um ambiente saudável, uma jornada de trabalho adequada e a proteção a vida do “homem trabalhador”, de modo que o seu exercício profissional não provoque danos desnecessários à sua integridade física.

Todavia, não se pretende destacar, nesta pesquisa todas as normas constitucionais, infraconstitucionais e supraconstitucionais que protegem as justas condições de trabalho, mas buscar analisar um rol, ainda que mínimo, de direitos que nos possibilite destacar os efeitos que a terceirização vem ocasionando nesse ambiente saudável e, principalmente, se esses efeitos vêm provocando a manutenção da proteção, sua ampliação ou sua mitigação (precarização).

Iniciamos a análise a partir da Declaração Universal dos Direitos Humanos, da Organização das Nações Unidas (ONU, 1948), que prevê:

Artigo 23º.

1. Toda a pessoa tem direito ao trabalho, à livre escolha do trabalho, a condições equitativas e satisfatórias de trabalho e à proteção contra o desemprego.
2. Todos têm direito, sem discriminação alguma, a salário igual por trabalho igual.
3. Quem trabalha tem direito a uma remuneração equitativa e satisfatória, que lhe permita e à sua família uma existência conforme com a dignidade humana, e completada, se possível, por todos os outros meios de proteção social.
4. Toda a pessoa tem o direito de fundar com outras pessoas sindicatos e de se filiar em sindicatos para defesa dos seus interesses.

Como se observa, a Declaração Universal dos Direitos Humanos, ratificada pelo Brasil em 1948, destaca a observância de condições equitativas e satisfatórias de trabalho como um dos requisitos essenciais para uma adequada relação laboral, de modo que o Estado deve promovê-la, na medida do possível. Brito Filho (2013, p.45) ressalta que esse rol não é taxativo, destacando, inclusive, o fato da não inclusão expressa de um direito que proteja a saúde e a segurança do trabalhador.

No mesmo sentido estabelece o Pacto Internacional de Direitos Econômicos, Sociais e Culturais (ONU, 1966), ratificado pelo Brasil em 1992, pelo Decreto de nº 591, de 06 de julho de 1992. Vejamos:

ARTIGO 7º

Os Estados Partes do presente Pacto reconhecem o direito de toda pessoa de gozar de condições de trabalho justas e favoráveis, que assegurem especialmente:

- a) Uma remuneração que proporcione, no mínimo, a todos os trabalhadores:

- i) Um salário eqüitativo e uma remuneração igual por um trabalho de igual valor, sem qualquer distinção; em particular, as mulheres deverão ter a garantia de condições de trabalho não inferiores às dos homens e perceber a mesma remuneração que eles por trabalho igual;
- ii) Uma existência decente para eles e suas famílias, em conformidade com as disposições do presente Pacto;
- b) A segurança e a higiene no trabalho;
- c) Igual oportunidade para todos de serem promovidos, em seu Trabalho, à categoria superior que lhes corresponda, sem outras considerações que as de tempo de trabalho e capacidade;
- d) O descanso, o lazer, a limitação razoável das horas de trabalho e férias periódicas remuneradas, assim como a remuneração dos feridos.

Portanto, além do aspecto da remuneração, já abordado, e do próprio direito ao trabalho, que será desenvolvido a seguir, fatores como segurança, higiene, descanso, lazer, limitação razoável de horas de trabalho, férias periódicas remuneradas e feriados remunerados são a base para que se tenha um trabalho satisfatório e decente.

A Organização Internacional do Trabalho (OIT, 1944), através da Declaração da Filadélfia, de 1944, enfatiza o seu compromisso no auxílio de programas que alcancem, dentre outros, os objetivos de:

- a) proporcionar emprego integral para todos e elevar os níveis de vida;
- b) dar a cada trabalhador uma ocupação na qual ele tenha a satisfação de utilizar, plenamente, sua habilidade e seus conhecimentos e de contribuir para o bem geral;
- c) favorecer, para atingir o fim mencionado no parágrafo precedente, as possibilidades de formação profissional e facilitar as transferências e migrações de trabalhadores e de colonos, dando as devidas garantias a todos os interessados;
- d) adotar normas referentes aos salários e às remunerações, ao horário e às outras condições de trabalho, a fim de permitir que todos usufruam do progresso e, também, que todos os assalariados, que ainda não o tenham, percebam, no mínimo, um salário vital;
- e) assegurar o direito de ajustes coletivos, incentivar a cooperação entre empregadores e trabalhadores para melhoria contínua da organização /da produção e a colaboração de uns e outros na elaboração e na aplicação da política social e econômica;
- f) ampliar as medidas de segurança social, a fim de assegurar tanto uma renda mínima e essencial a todos a quem tal proteção é necessária, como assistência médica completa;
- g) assegurar uma proteção adequada da vida e da saúde dos trabalhadores em todas as ocupações;
- h) garantir a proteção da infância e da maternidade;
- i) obter um nível adequado de alimentação, de alojamento, de recreação e de cultura;
- j) assegurar as mesmas oportunidades para todos em matéria educativa e profissional.

A partir desse rol, destacam-se os direitos que estão diretamente ligados à ideia de um trabalho decente, a justas condições de trabalho e os efeitos que a terceirização vem lhes causando.

O primeiro ponto a ser debatido é a igualdade de oportunidades para e no exercício do trabalho, já brevemente explanada ao norte. Impende, no entanto, destacar que tal diretriz deve ser entendida, também, como um direito à não discriminação do trabalhador em seu ambiente de trabalho, tanto para a realização de suas atividades, quanto para a sua promoção. Essa discriminação é explicitada por Porto (2017, p. 162), que afirma que há uma maior tutela de proteção do Estado aos trabalhadores próprios, em comparação aos terceirizados, tornando-se, portanto, um elemento de discriminação.

Para a autora, os direitos humanos têm como uma de suas funções promover a não discriminação entre os indivíduos. O tratamento desmedido e injustificado entre os trabalhadores terceirizados e os próprios não justificariam, suficientemente, as diferenças de condições de trabalho e de remuneração, vez que a terceirização é uma técnica de administração e não de gestão de pessoas, sendo que sua utilização nesse último sentido é ilícita e voltada, exclusivamente, para reduzir custos trabalhistas, pois impede a aplicação da legislação laboral (PORTO, 2017, p. 154).

Dentre os seus argumentos, destacam-se os relacionados às férias, em relação às quais afirma que a ínfima duração dos contratos de trabalhos (extinção média com menos de dois anos) faz com que os trabalhadores que são desligados no primeiro ano não tenham direito às férias anuais remuneradas, o que seria assegurado por tratados internacionais. Já os trabalhadores que têm seus contratos extintos no segundo ano (período concessivo das férias), acabariam recebendo o período em pecúnia, o que provoca a emenda com contratos de trabalho sucessivos, com empregadores diferentes, o que os impede também, de gozar de períodos de descanso (PORTO, 2017, p. 155).

Essa diferença entre os trabalhadores próprios e os terceirizados, já evidenciada em outros aspectos, também é sentida na remuneração recebida, haja vista que o comparativo salarial demonstra, em média, uma diferença de patamar de 23% a 27%, entre 2007 a 2014 (PORTO, 2017, p. 155), destacando, ainda, que “mesmo em período de maior oferta de emprego, a remuneração média percebida por trabalhador terceirizado representa apenas metade do salário percebido pela média dos trabalhadores em geral” (PORTO, 2017, p. 156).

Porto (2017, p.156) ressalta consequências importantes da terceirização, como o crescimento, na faixa de 20%, da desigualdade nos Estados Unidos da América, no período entre 1989 e 2014, pela jornada de trabalho dos terceirizados ser, em média, 3 (três) horas

superior, em comparação com a dos trabalhadores próprios (PORTO, 2017, p. 156), e pela maior dificuldade, ao fim do contrato de trabalho, de receberem as verbas rescisórias, vez que a empresa contratante tende a “desaparecer”.

O próprio artigo 4º- C, § 1º, da Lei nº 6.019 de 1974, alterado pela Lei nº 13.467, de 2017, prevê que a equiparação salarial entre o tomador do serviço e a empresa onde o serviço será prestado deverá ser estabelecida por convenção das partes, além de outras medidas não taxativas, o que “permite que os trabalhadores terceirizados recebam remuneração e benefícios menores do que aqueles assegurados aos empregados do tomador de serviços” (PORTO, 2017, p. 158).

Pereira (2013), por sua vez, resume os efeitos que a terceirização vem provocando:

Os terceirizados são, em geral, trabalhadores que desfrutam de salários mais baixos e condições de trabalho desfavoráveis. A terceirização abala aspectos essenciais da CLT, como a subordinação e a pessoalidade diretas. Inverte a regra geral da indeterminação do prazo contratual, para consagrar a temporalidade. A rotatividade muitas vezes inviabiliza o gozo das férias. Os sindicatos de terceirizados desfrutam de menores condições de mobilização e reivindicação. As estatísticas dos acidentes de trabalho indicam que sua incidência aumenta nas hipóteses de terceirização.

É a partir de todos esses elementos que Porto (2017, p. 158) reconhece o tratamento inferior oferecido aos empregados terceirizados (e contrário ao princípio da isonomia), em comparação aos trabalhadores próprios. Identifica, ainda, que, apesar de os primeiros trabalharem mais, acabam recebendo salários e benefícios menores, sem que haja uma justificativa objetiva e razoável (PORTO, 2017, p. 161).

Portanto, a ampliação da terceirização, possibilitada pela Lei nº 13.467/2017, que a permite não só nas atividades-meio como nas atividades-fim, torna-se uma afronta ao direito à igualdade formal e material prevista nos tratados internacionais, vez que amplia e consagra a condição de remuneração e benefícios inferiores aos trabalhadores terceirizados, fomentando, com isso, a discriminação por situação econômica (PORTO, 2017, p. 163).

Esse ponto de vista negativo acerca da terceirização também é reconhecido pelo Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos (DIEESE), o qual afirma desconhecer benefícios concretos da prática, vez que os principais efeitos encontrados na realidade laboral são: “diminuição de salários; redução de benefícios sociais; diminuição da qualificação da força de trabalho; jornadas de trabalho mais extensas; piora das condições de saúde e de segurança no ambiente laboral; e ainda, desorganização da representação sindical” (DIEESE, 2010, p. 2).

A pesquisa do DIEESE vai além, demonstrando que, em 2006, 2007 e 2008, a incidência de morte por acidente de trabalho no setor elétrico, em nível nacional, regional e por atividade, foi maior nos empreendimentos terceirizados do que nos empreendimentos com empregados próprios, alcançando um patamar de superioridade entre 1,95 e 11,23 vezes (DIEESE, 2010, p. 15).

Sobre o assunto, Koury (2014) destaca os efeitos que a terceirização provocou no setor elétrico, em especial, a queda na qualidade dos serviços prestados e a presença de um alto impacto social, decorrente, em parte, do sistema de demissões e da dificuldade de realocação dos trabalhadores no mercado.

Evidenciando essas transformações no setor elétrico, Koury (2014) ressalta que, em 2008, a cada grupo de 100 mil habitantes, a taxa média de mortalidade, no setor elétrico, foi de 32,9 mortes, sendo que para os terceirizados era de 47,5 e para os trabalhadores próprios era de 14,8. Destaca, ainda, que nos anos de 2006, 2007 e 2008, analisados em sua pesquisa, essa diferença manteve-se substancialmente elevada para os terceirizados, com uma variação entre 3,21 a 4,55 vezes, em relação aos próprios, afirmando que:

Pode-se concluir que dúvida não há acerca da maior incidência de acidentes de trabalho fatais entre os terceirizados do setor elétrico, o que se deve à falta de treinamento apropriado, às extensas jornadas de trabalho por eles cumpridas, à quebra dos canais de comunicação entre os empregados, consequência da alta rotatividade, dos baixos salários pagos e da inexistência de sindicatos que os representem. (KOURY, 2014)

Como principal justificativa para essa disparidade, cita-se a utilização da terceirização com o objetivo singular de redução de custos trabalhistas, não se falando em “foco no objetivo central das empresas”, vez que atinge, em regra, a atividade final (DIEESE, 2010, p. 16).

Essa diferença também é observada quanto à jornada de trabalho, vez que, em 2014, cerca de 85,9% dos trabalhadores terceirizados cumpriam jornada de trabalho entre 41 e 44 horas semanais, enquanto que esse patamar só era identificado em 61,6% dos trabalhadores próprios (DIEESE, 2017, p. 13). Já em relação aos afastamentos³⁹, identificou-se que os trabalhadores que recebem a partir de 1,3 salário mínimo, apresentam número de licenças até duas vezes mais elevadas do que os trabalhadores próprios (DIEESE, 2017, p. 17).

³⁹ Os afastamentos aqui considerados são os mesmos discriminados na Relação Anual de Informações Sociais (RAIS), estando, dentre eles, os acidentes típicos de trabalho, os de trajeto, os afastamentos por doenças relacionadas e não relacionadas ao trabalho, a licença maternidade, o serviço militar obrigatório e a licença sem vencimento/sem remuneração (DIEESE, 2017, p. 16).

Conforme leciona Coutinho (2015, p. 180), esses dados podem representar apenas parte da questão que se pretende demonstrar, vez que não captam os trabalhadores terceirizados no mercado informal, sem a devida anotação na Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS).

Outro índice importante utilizado para aferir as justas condições de trabalho é a análise das razões dos afastamentos dos trabalhadores, realizada por Campos (2018). Apesar de os afastamentos não serem sinônimos de acidentes e de doenças de trabalho, pois nem todos resultam em afastamentos, Campos (2018, p. 188) utiliza estes indicadores como representativos das condições de saúde e segurança no ambiente laboral.

Estima-se que haja 4,02 milhões de terceirizados no Brasil, sendo que 3,10 milhões são de média probabilidade e 0,92 milhões, de alta probabilidade.

O objetivo da pesquisa é, justamente, realizar uma análise comparativa entre os diretamente contratados, os terceirizados com média probabilidade e os terceirizados com alta probabilidade. Campos (2018) preocupou-se, ainda, em considerar fatores observáveis, como a região de localização do estabelecimento dos assalariados, o porte do estabelecimento, a idade, o sexo e a instrução dos assalariados, o tipo de admissão e de vínculo, o tempo de vínculo, se são sindicalizados, se são terceirizados e com que probabilidade o são (CAMPOS, 2018, p. 193).

O autor encontrou resultados diversos daqueles a que chegaram pesquisas apresentadas pelo DIEESE (2007) e CUT (2011), apesar de concluir de forma semelhante. Para Campos (2018, p. 196), se o trabalhador tiver média probabilidade de ser terceirizado, as chances de requerer afastamento é de -1,31 vezes (negativos), e se o trabalhador tiver alta probabilidade de ser terceirizado, as chances diminuem para -1,83 vezes (negativos), o que se repete em praticamente cada uma das quinze ocupações analisadas.

Essa correlação, entretanto, não é direta, tendo em vista que os terceirizados encontram maior dificuldade para se afastarem dos seus postos de trabalho, devido à menor “qualidade” de suas empresas (CAMPOS, 2018, p. 200). Corroborando essa conclusão, observa-se que, nos empreendimentos com trabalhadores próprios, em que a “qualidade” do negócio diminui, as chances de afastamentos respondem diretamente, caindo também. Essa relação também foi identificada entre os empregados próprios vinculados a estabelecimentos menores, contratados por prazo determinado, por um período menor de tempo e que não são sindicalizados.

A situação descrita chega, em diversos setores da economia, a extremos, inclusive com a utilização de trabalho escravo (ou análogo ao escravo) e como instrumento de realização de *dumping social*⁴⁰, na terceirização.

Infelizmente, o *dumping social* tornou-se corriqueiro, sendo merecedor de uma intensa fiscalização e de regulamentações que impeçam a sua disseminação. A título de exemplo, em 2013, a empresa de moda detentora da marca *Le Lis Blanc* teve de pagar indenização de R\$1.000.000,00 (um milhão de reais) por danos coletivos derivados da utilização de trabalho análogo ao escravo em subcontratadas de suas terceirizadas (SILVA *et al*, 2016, p. 252). De igual modo, a empresa *Zara*, no ano de 2011, admitiu a utilização de trabalho análogo ao escravo na fabricação de suas roupas e acessórios, em três oficinas terceirizadas, em Americana e em São Paulo, ambas no estado de São Paulo (SILVA *et al*, 2016, p. 252).

A situação chegou a tal ponto que o Sindicato Nacional dos Auditores Fiscais do Trabalho (SINAIT) identificou que 82% dos trabalhadores em situação análoga à de escravo são terceirizados, atuando, principalmente, nas áreas de confecções e da construção civil (SILVA *et al*, 2016, p. 253).

O trabalho escravo, ou análogo ao escravo, causa extremos prejuízos ao homem, pois não só não permite o seu desenvolvimento, como o prejudica.

O trabalho análogo ao escravo é caracterizado no artigo 149 do Código Penal brasileiro (BRASIL, 1940) e subjuga o homem/trabalhador a um estado de exploração que o degrada e, conseqüentemente, limita sua própria dignidade, devendo ser combatido.

A terceirização não só é identificada como um elemento de precarização da relação laboral, como também é vinculada, como visto, a diversos casos de trabalho análogo ao de escravo, o que revela os seus efeitos deletérios na sociedade. Filgueiras (2014, p. 2) chega ao ponto de afirmar que, em comparação ao assalariado próprio, o trabalho terceirizado sempre é um incentivo ao trabalho análogo ao escravo.

Com efeito, observa-se que nos dez maiores resgates, procedidos pelo Ministério do Trabalho e Emprego, de trabalhadores em condições análogas à de escravo, 90% eram terceirizados, em média (FILGUEIRAS, 2014, p. 3).

Filgueiras (2014, p.3) destaca que esses dados se referem a uma ampla gama de terceirização, não o discriminando por regiões, por setores da economia ou por sua formalidade (contrato de trabalho).

⁴⁰ Este termo é utilizado para representar a prática reiterada de atos visando à burla de direitos sociais, em prol do aumento dos lucros das empresas.

Quanto à formalidade, Filgueiras (2014, p. 3) faz um adendo importante, vez que os trabalhadores encontrados em situações análogas às de trabalho escravo apresentavam, em grande parte, vínculos formais com empresas interpostas, sendo que, em 2013, nos oito maiores casos de resgate de trabalhadores, em que os vínculos eram formais, todos eram de empresas interpostas, assim como, das dez ações em que os vínculos não eram formais, em nove os trabalhadores eram terceirizados. Filgueiras (2014, p. 3) relata as situações encontradas:

No caso do frigorífico, em 2013, os trabalhadores terceirizados com vínculo formal foram resgatados laborando na “apanha” de frango para encaixotamento e empilhamento das caixas nos caminhões. Eles guardavam a alimentação que levavam de casa dentro dos próprios aviários sem nenhuma refrigeração, estocadas por mais de 10 horas em ambiente com aves mortas e fezes (“cama de frango”). Era nesse mesmo local que realizavam as refeições, sem que sequer houvesse meio para aquecimento da comida. Não havia instalações sanitárias. O recipiente com água para consumo, feito por meio de copo coletivo, também ficava sobre a cama do frango. Quando chovia, os empregados eram obrigados a trabalhar apenas de cueca na chuva por falta de capas, pois precisariam continuar com as roupas molhadas até o final da jornada, caso trabalhassem com elas. Os produtos usados na higienização das caixas produziam assaduras no corpo por meio do contato com a roupa. Além das condições grotescas do ambiente, a Fiscalização do Trabalho detectou uma gestão quase inacreditável do tempo de trabalho, que obrigava os empregados a trabalhar entre 14 e 16 horas diariamente (das 23:30 às 15:30 do dia seguinte), com 15 minutos de intervalo para refeição

Na construção civil, a relação também é considerável, vez que, dos vinte e dois flagrantes realizados no setor, entre 2011 e 2012, dezenove ocorreram em terceirizadas, incluindo-se pequenas e grandes empresas (FILGUEIRAS, 2014, p. 4).

Como possíveis razões para essa relação entre trabalho escravo, ou análogo ao escravo, e a terceirização, Filgueira (2014, p. 4) cita: a menor propensão do terceirizado à insubordinação, derivada da flexibilização, principalmente, na dispensa; a mitigação da importância do trabalhador no processo produtivo, devido à existência de uma figura interposta, que o aparta da cadeia de produção e a busca por transferir a incidência de regulação exógena (Estado e sindicato) à empresa terceirizada, afastando da empresa principal qualquer regulação limitadora.

Essa relação, resumidamente, faz com que as empresas, através da terceirização, potencializem a sua capacidade de explorar o trabalho, reduzindo, em conjunto, a possibilidade de atuação ou interferência dos trabalhadores, que seriam os agentes capazes, em tese, de limitar esse processo (FILGUEIRAS, 2014, p. 5).

No último capítulo, observaremos essa relação entre as justas condições de trabalho e os trabalhadores de *telemarketing*, evidenciada, principalmente, pela existência constante de doenças ocupacionais, derivada das jornadas exaustivas e controles extensivos.

2.5 OS EFEITOS DA TERCEIRIZAÇÃO NA MANUTENÇÃO DO DIREITO AO TRABALHO

É importante tecermos algumas considerações acerca dos efeitos da terceirização quanto à geração ou não de empregos, assim como à sua manutenção (continuidade). Segundo Pelatieri *et al* (2018, p. 13), no Brasil, em 2014, havia cerca de 48,1 milhões de vínculos formais de emprego, sendo que, destes, 35,6 milhões eram em atividades tipicamente contratantes (próprios) e 12,5 milhões eram em atividades tipicamente terceirizadas, de modo que esta representa, aproximadamente, um quarto de todas as relações formais de emprego no Brasil.

Identificou-se, ainda, que, ao fim de 2014, nas atividades próprias, de cada cem vínculos de emprego, cerca de quarenta foram rompidos, ou seja, a taxa de descontinuidade foi de, aproximadamente, 40%. Já nas atividades terceirizadas, de cada cem vínculos de emprego, cerca de oitenta foram encerrados até o fim do ano, alcançando, portanto, uma taxa aproximada de 80% dos vínculos (PELATIERI *et al*, 2018, p. 14)⁴¹.

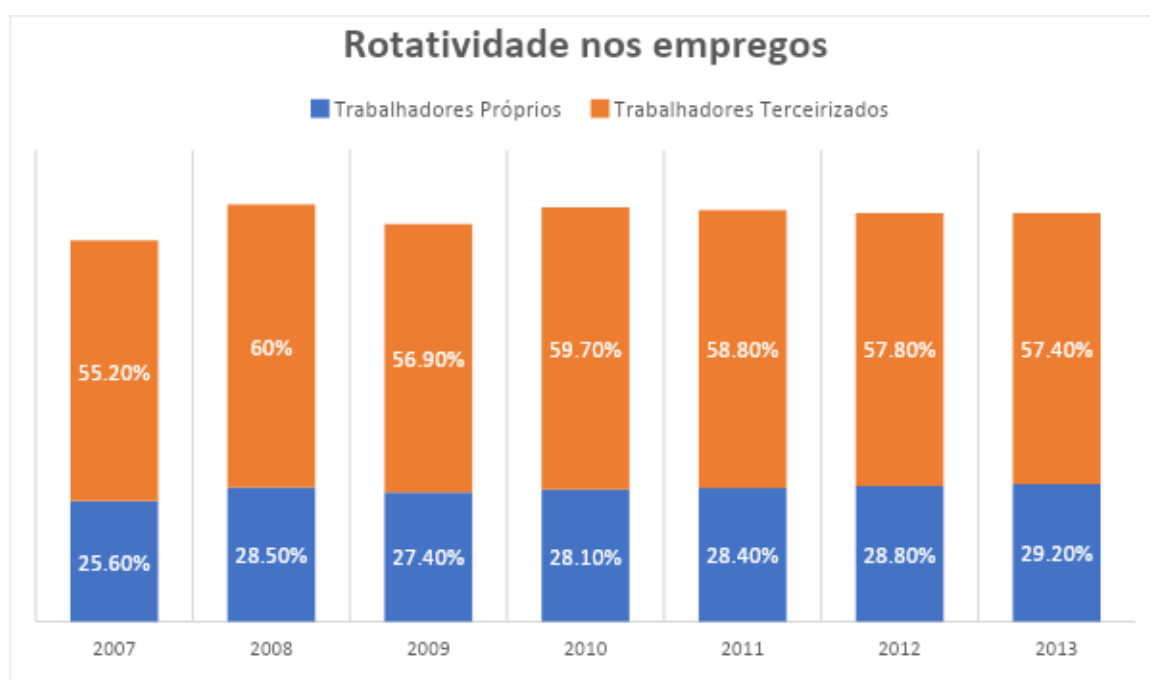
Essa elevada taxa reflete no tempo de duração das relações empregatícias, vez que, como afirma Pelatieri (*et al*, 2018, p. 14), em 2014, as atividades terceirizadas duravam, em média, 34,1 meses (dois anos e dez meses), enquanto que, nas atividades próprias, o tempo de duração médio era de 70,3 meses (cinco anos e dez meses). Essa diferença é preocupante, haja vista que:

A elevada rotatividade da mão de obra é um dos indicadores mais preocupantes do mercado de trabalho. Para os empregadores, representa um custo de seleção e treinamento, que acaba sendo repassado ao preço final, atingindo todos os consumidores. Para os trabalhadores, representa a incerteza de encontrar um novo emprego num curto espaço de tempo e o risco de ter de aceitar menores salários e benefícios, além de ter impactos no cálculo da aposentadoria. Para o Estado, as despesas com seguro-desemprego tendem a aumentar com a alta rotatividade, além de ocasionar descapitalização do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS). (PELATIERI *et al*, 2018, p. 14)

⁴¹ A taxa apresentada é um valor bruto, sem as exclusões relacionadas ao pedido de demissão do trabalhador, ausência por morte ou aposentadoria e pedidos de transferências para a mesma empresa (PELATIERI *et al*, 2018, p. 14). Já a taxa com os devidos descontos fica no entorno de 57,7%, nas atividades terceirizadas e 28,8%, nas atividades tipicamente contratante (PELATIERI *et al*, 2018, p. 27).

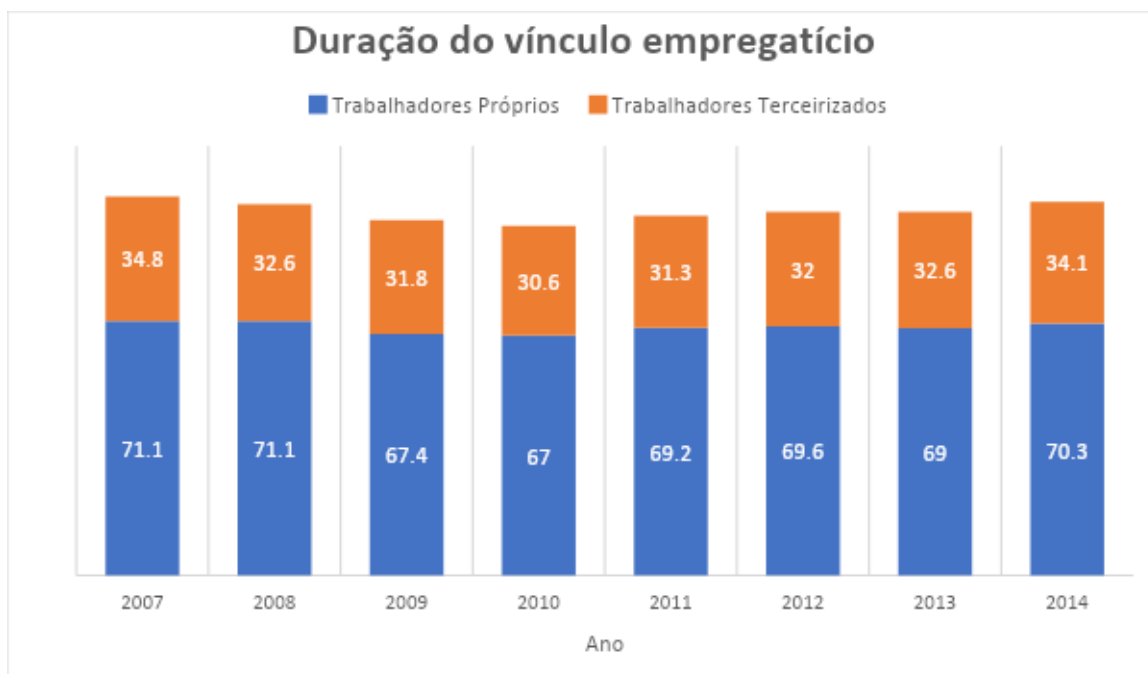
Em suma, essa relação é prejudicial para o Estado, para o empregador e para o empregado, pois gera custos adicionais que encarecem a relação laboral, cabendo referir que a terceirização é umas das principais responsáveis pela alta rotatividade do cenário laboral brasileiro (DIEESE, 2017, p. 6).

Sobre este aspecto, o DIEESE (2017, p. 7) demonstra que a taxa de rotatividade entre os terceirizados é, praticamente, o dobro, em comparação com a dos contratantes, conforme o gráfico abaixo:



Fonte: DIEESE, 2017

Essa diferença também pode ser observada quanto à duração dos vínculos empregatícios, em meses, entre os trabalhadores terceirizados e os diretamente contratados, conforme o gráfico abaixo:



Fonte: DIEESE, 2017.

A pesquisa permitiu que o DIEESE (2017) constatasse a íntima relação entre a duração dos empregos e o tipo de contratação, sendo que, quanto aos terceirizados, essa relação é frágil, o que provoca alta taxa de rotatividade e pequena duração dos vínculos, enquanto que os diretamente contratados costumam ser mais duradouros.

Corroborando essa afirmação, Druck (2002, p. 15) realiza um trabalho comparado, utilizando, como base, os dados coletados em 1993 e em 2001, chegando à conclusão de que, nesse intervalo, a terceirização não significou uma ampliação de oportunidade de trabalho autônomos como defendiam os otimistas do processo, mas sim desemprego em massa e a precarização do labor. Contudo, Druck (2002, p. 16) evidencia a dificuldade para obter dados precisos quanto ao tema, vez que o Ministério do Trabalho e Emprego (MTE) não fornece informações suficientes para tanto.

Após este levantamento, retomaremos essa avaliação no último capítulo, no qual serão destacados os efeitos que a terceirização vem ocasionando para os trabalhadores de *telemarketing*, utilizando-nos de tais dados para confirmar, ou não, a sua influência na geração de empregos e na sua manutenção.

2.6 O DIREITO SINDICAL E O NOVO MERCADO TERCEIRIZADO

Para que consigamos avaliar os efeitos da terceirização de modo completo, é necessário analisarmos, também, os seus efeitos no direito sindical, de modo a referenciar a importância deste para a sociedade ou, mais precisamente, para uma sociedade laboral.

A expressão direito sindical deve ser entendida sob dois sentidos, a saber: o sentido subjetivo, representado pelos direitos que os sindicatos aportam na representação de sua função legal, e o sentido objetivo, que visa demonstrar a importância do direito sindical na seara trabalhista, sendo este o cerne de sua organização e da ação sindical (NASCIMENTO, 2015, p. 17).

Para Nascimento (2015, p. 21), o Direito Sindical é definido como o ramo do direito do trabalho “que tem por objeto o estudo das normas e das relações jurídicas que dão forma ao modelo sindical”. Já os sindicatos, podem ser entendidos como (DIEESE, 2015, p.2):

organizações de representação dos interesses dos trabalhadores, criadas para compensar o poder dos empregadores na relação contratual sempre desigual e reconhecidamente conflituosa entre capital e trabalho. Nasceram na primeira metade do século XIX, como reação às precárias condições de trabalho e remuneração a que estão submetidos os trabalhadores no capitalismo.

Nascimento (2015, p. 24) classifica, ainda, os tipos fundamentais de relações vinculadas aos sindicatos, quais sejam: as jurídicas, as internacionais, as coletivas, as administrativas e as civis.

As relações jurídicas vinculam-se às necessidades para o funcionamento dos sindicatos, iniciando-se com o intermédio internacional, caso seja necessário, por meio da Organização Internacional do Trabalho (OIT) ou de outros organismos correlatos. A esfera coletiva é representada pelos acordos e tratados resultantes das convenções coletivas e instrumentos afins. As relações administrativas e civis decorrem do fato de os sindicatos terem responsabilidades, direitos e deveres como pessoas jurídicas, principalmente os vinculados à possibilidade de alienar, comprar e vender bens e prestar contas.

Antes de aprofundarmos o tema, é importante frisarmos que o objetivo desta pesquisa não é analisar toda a seara sindical, mas sim os pontos que refletem ou são influenciados pela inserção da flexibilização e da terceirização no mercado de trabalho.

Essa influência é destacada por Antunes (2006, p. 149), que ressalta o novo papel dos sindicatos frente às metamorfoses do proletariado, principalmente por meio das novas unidades fabris, da desconcentração da produção, da arrasadora desregulamentação dos direitos dos

trabalhadores e dos novos padrões de gestão e de integração da força de trabalho, os quais são justificados com o discurso da “produtividade” e da “modernidade social”.

A nova realidade do mercado, influenciada pelos efeitos diretos da flexibilização, fez com que os sindicatos assumissem ações cada vez mais defensivas e restritas, de modo a amenizar ou a abandonar, gradativamente, diversos direitos sociais por eles já conquistados⁴², permitindo constatar, como faz Antunes (2006, p. 150), que, “quanto mais a ‘revolução técnica’ do capital avançava, lutavam para manter o mais elementar e defensivo dos direitos da classe trabalhadora, sem os quais sua sobrevivência está ameaçada: o direito ao trabalho, ao emprego”.

Martins (2000) destaca que esse processo de enfraquecimento do movimento sindical foi vivenciado pela Alemanha e pela França, em 1996, pela Coreia, em 1997 e que, atualmente, o movimento sindical ainda se encontra acuado frente a ele.

Essa crise dos sindicatos relaciona-se, portanto, à nova realidade do trabalho, principalmente por meio da convivência nas fábricas dos diversos “tipos” de proletários, incluindo-se os estáveis, os precários, os parciais e os afins. Antunes (2006, p. 152) destaca sua ampliação, citando a redução do número de trabalhadores estáveis, ou próprios, e a incapacidade dos sindicatos de incorporar os demais segmentos dos trabalhadores, como os “não estáveis”. Sobre o tema, Costa (1994, p. 9) leciona que:

Notadamente, as reivindicações sindicais têm legitimidade à medida que a terceirização é praticada como forma de intermediação de mão de obra. As maiores contestações se baseiam no fato de que o trabalhador do terceiro, normalmente sem representatividade sindical, embora exercendo as mesmas atividades, não absorve as conquistas trabalhistas e salariais do trabalhador da empresa contratante e que, além dos reflexos imediatos no nível de emprego, num longo prazo, as consequências mais redundantes seriam a deterioração das condições de trabalho, a queda do nível de renda e qualidade de vida dos trabalhadores.

Essa correlação entre os trabalhadores e sua representatividade é o cerne do problema que o “novo sindicalismo” deve enfrentar, vez que o “chão da fábrica” já não é o único palco que os reúne, assim como seus interesses. Para Martins (2000), um dos caminhos que deve ser seguido, a fim de melhorar o enfraquecimento atual, é a aproximação com o sindicalismo internacional, possibilitando, com isso, que os sindicatos façam frente aos blocos econômicos, como o Mercosul, o que já vem sendo realizado pelo sindicalismo europeu, em relação à União Europeia.

⁴² Flexibilização da jornada de trabalho, diminuição de remunerações e intervalos interjornada e afins.

O impacto dessa perda de representatividade dos trabalhadores, derivada em parte da terceirização, só não foi maior porque, segundo Marcelino (2008, p. 149), houve um crescimento expressivo da sindicalização no setor público. Outro movimento de importância foi a mudança de comportamento das frentes sindicais, o que é visto como prejudicial para alguns autores, como Antunes, vez que estão assumindo papéis mais negociais e menos combativos, com menos greves e mais diálogo, por exemplo (MARTINS, 2000).

Como já visto, a flexibilização causou diversos efeitos negativos relacionados à matéria sindical, principalmente com a ascensão dos trabalhadores precarizados e informais, cabendo perquirir como a terceirização se insere nesse cenário.

Pode-se afirmar que a terceirização se configura como um instrumento garantidor de maior efetividade para as práticas flexibilizadas, relacionadas, principalmente, à alta rotatividade de trabalhadores nas empresas e à sua precarização, seja pela redução das remunerações, seja pela ampliação da jornada de trabalho ou por piores condições de higiene e saúde para o trabalhador. De todo modo, ela influencia diretamente o modelo sindical, o que pode ser observado nas palavras de Marcelino (2008, p. 278):

A Força Sindical, tal como a CUT, também se depara com uma massa de trabalhadores cuja sindicalização é dificultada pela terceirização, com um contingente da força de trabalho afetado em cheio pela rotatividade dos contratos com as empresas e, principalmente, com uma classe trabalhadora depauperada pelas condições precárias impostas pela terceirização.

Os trabalhadores, portanto, enfrentam duas perspectivas complementares. A primeira vincula-se ao enfraquecimento dos sindicatos tradicionais e das centrais sindicais, como a Central Única dos Trabalhadores e a Força Sindical, tendo como origem, essencialmente, a perda de filiados decorrente dos efeitos da inserção e da ampliação da terceirização. Desse modo, os trabalhadores terceirizados acabam se filiando a novos sindicatos com menor representatividade, o que acarreta uma menor proteção social e, conseqüentemente, menos direitos.

Na realidade, os trabalhadores brasileiros terceirizados não têm acesso aos direitos sociais conquistados pelo sindicato de sua verdadeira categoria profissional, que é a entidade sindical mais forte politicamente para negociar com as representações patronais. Alega-se, para reduzir custos patronais, que a qualidade de terceirizado leva o trabalhador a integrar categoria profissional distinta daquela dos seus colegas formalmente contratados pela empresa principal da cadeia produtiva (COUTINHO, 2015, p.118).

Todavia, é necessário destacar que esses efeitos não decorrem, somente, da flexibilização do mercado, haja vista que a unicidade sindical, como preconiza o artigo 8º, inciso II, da Constituição Federal de 1988 (BRASIL, 1988), construiu, no Brasil, um sistema de baixa filiação, contribuindo para a identificação incipiente da sociedade com os seus sindicatos. Assim, entende-se a unicidade sindical como a vedação da criação de mais de uma organização sindical, representativa da categoria profissional ou econômica, na mesma localidade, não podendo ser estabelecida em uma estrutura inferior aos municípios.

Portanto, a flexibilização não é a responsável por instaurar os efeitos negativos que passam a ser identificados nos sindicatos, mas funciona como um amplificador deles, tornando mais evidente suas consequências.

A segunda causa é oriunda da reforma trabalhista, introduzida pela Lei nº 13.467, de 2017, vez que ela restringiu uma das mais amplas receitas dos sindicatos, em suas diversas formas de organização, a contribuição sindical obrigatória⁴³.

No último capítulo deste trabalho retornaremos ao tema, relacionando a perda de representatividade sindical aos trabalhadores de *telemarketing*, de modo a evidenciar a nova realidade do mercado.

⁴³ Contribuição prevista nos artigos 578 e 579 da Consolidação das Leis do Trabalho-CLT que, antes da reforma trabalhista, era obrigatória e equivalia a um dia de trabalho do trabalhador. Após a reforma trabalhista e, especialmente, com a Medida Provisória nº 873 de 2019, essa contribuição tornou-se opcional, devendo ser prévia, voluntária, individual, expressamente autorizada pelo trabalhador e feita em boleto ou em seu equivalente eletrônico.

3 OS EFEITOS DA FLEXIBILIZAÇÃO DO TRABALHO NO *TELEMARKETING*

Neste ponto da pesquisa, buscaremos precisar os efeitos da flexibilização e da terceirização nas condições de trabalhos dos atendentes de *telemarketing*.

O enfoque no *telemarketing*, um setor cujo crescimento é relativamente recente no Brasil, principalmente a partir da década de 90, deve-se ao fato de revelar, com precisão, a flexibilidade, tanto na formação dos trabalhadores, quanto aos horários, pois funcionam, em regra, durante as 24 horas, em todos os dias da semana. Notabiliza-se, ainda, pela baixa remuneração dos trabalhadores, em que se destaca a força de trabalho feminina, negra e LGBT⁴⁴, o que é explicado pelo fato de ser uma mão de obra considerada barata e que, especialmente quanto aos negros e LGBTs, porque permite a sua invisibilidade do outro lado da linha⁴⁵ (SÔNEGO *et al*, 2017).

Como explanado na introdução, limitamos esse estudo a alguns dos requisitos exigidos para que se considere o trabalho como decente, observando o mínimo necessário para tanto, nos aspectos da justa remuneração, das justas condições de trabalho e do direito ao trabalho, no plano individual.

No plano coletivo, enfrentaremos as alterações ocorridas no que diz respeito à sindicalização, tudo com o objetivo de responder se há ou não a precarização das condições de trabalho dos atendentes de *telemarketing*.

3.1 O *TELEMARKETING* E O MERCADO FLEXIBILIZADO

O mercado flexibilizado provoca diversas modificações nas relações laborais, sendo a precarização a mais debatida, vez que implica em sua intensificação e ampliação, principalmente na atual realidade brasileira, conforme esclarece Del Rosso (2017, p.14), ao afirmar que, com a supramencionada reforma trabalhista, o país aderiu a essa “condição constitutiva do capitalismo global”.

⁴⁴ A título exemplificativo, a representante da empresa Atento, Eliane Terceiro, que apresentavam, em 2018, aproximadamente 1.300 funcionários transexuais, na função de atendente de *telemarketing*, elucida que não houve a necessidade da contratação de consultorias para a promoção dessa diversidade de gênero, vez que suas filiais localizavam-se nas capitais, principalmente nas periferias, sendo as ofertas de emprego para jornadas de trabalho de seis horas e com a necessidade de baixa qualificação, tornando-se, naturalmente, um grande atrativo para esse público, frente as diversas dificuldades encontradas no mercado (DESIDÉRIO, 2018).

⁴⁵ Não é o objetivo deste trabalho explorar questões de gênero ou de orientação sexual, o que apenas se destaca como sugestão para um maior aprofundamento da matéria.

O Brasil encontra-se atualmente dominado pela expansão da flexibilização e por uma progressiva complexificação das relações laborais e da divisão social do trabalho, que se materializa na crescente “mercadorização” das relações humanas, assim explicada por Úrsula Huws (2015, p. 46):

De fato, em alguns casos, o processo pode parecer com dar *zoom* num fractal, uma descida em círculos cada vez menores dentro de outros círculos semelhantes, com a aparente inventividade interminável do capital, em que cada área da atividade se torna a base para novas mercadorias capazes de produzir lucro.

Essa “mercadorização” é importante, como afirma Huws (2015, p. 38), devido à sua influência intrínseca na força de trabalho (organização da produção) e na estrutura do mercado (organização do consumo), sendo sua atuação inerente à relação de compra de mercadorias e venda de força de trabalho.

Huws (2015, p. 47) destaca que os efeitos combinados da “privatização, da desagregação de grandes organizações em suas partes constituintes, da convergência entre setores, da propriedade cruzada e da integração vertical”, propiciaram uma nítida confusão entre os setores primários, secundários e terciários da sociedade, assim como entre os setores públicos e privados, o que vem ampliando o grau de complexidade das relações laborais.

A “mercadorização” consiste em colocar no mercado diversas atividades econômicas que antes não o integravam, principalmente no que concerne à prestação de serviços, que se modifica a cada momento a fim de acompanhar as inovações e as necessidades do mundo globalizado, transformando em mercadorias as atividades que eram vistas como inerentes à cadeia produtiva das empresas.

A complexidade crescente também pode ser analisada sob a ótica de Ricardo Antunes (2014, posição 65%), que constata que as atuais conjecturas das relações laborais provocaram uma fragmentação na classe trabalhadora, uma heterogeneização e uma complexificação, as quais fundamentam dois efeitos distintos.

Em menor escala, houve uma intelectualização do trabalho, a qual pode ser vista, por exemplo, no ramo da siderurgia, que torna o trabalhador polivalente e multifuncional, permitindo-lhe realizar diversas funções por intermédio das máquinas, assim como assumir postos de supervisão e de regulação de processos produtivos. Em segundo plano, observado em maior escala, houve a precarização e a desqualificação da classe trabalhadora, pois suas funções passaram a perder importância dentro da cadeia produtiva, podendo o trabalhador ser

substituído em prol de menores custos, o que pode provocar a redução da qualidade do ambiente de trabalho.

Dentro deste contexto passaremos a estudar os efeitos da flexibilização em relação aos atendentes de *telemarketing*, que compõem o que Úrsula Huws (2015) denomina de cybertariado, ou parte considerável dele, definindo, para isto, a sua estrutura de trabalho e as suas peculiaridades.

A importância do estudo dos trabalhadores de *telemarketing* fundamenta-se no grau de desenvolvimento que sua cadeia produtiva alcançou, principalmente por influência da tecnologia de informação, que possibilita observar as consequências resultantes do “novo” mercado flexibilizado, assim como as suas tendências futuras. Essa nova realidade permite a identificação, dentre os trabalhadores ativos ou receptivos⁴⁶, do seu “modelo de transição”, que varia entre o sistema de produção fordista e a nova onda de flexibilização, destacando-se a presença da estrutura horizontal⁴⁷ das empresas.

Observa-se que o trabalho especializado, a constante necessidade de aperfeiçoamento e a rígida rotina, são características marcantes desse sistema, somadas aos roteiros predeterminados, denominados de *scripts*, que retiram do trabalhador sua autonomia profissional, ainda são significativamente presentes nesse meio. Também se percebe a alta rotatividade, a prevalência de trabalhadores *part-time* e o cumprimento de uma jornada de trabalho cada vez mais exaustiva e massiva, características de um modelo flexibilizado.

Essa “nova” forma de ver o mercado ainda prejudica a identificação dos trabalhadores com uma determinada classe, vez que não se encontram no mesmo ambiente físico e, em alguns casos, nem no mesmo país, o que vem sendo possível com a aplicação do modelo *part time*, assim como pela institucionalização da terceirização dentro das legislações trabalhistas (BOSI, 2009, p. 172).

É importante destacar que a referida “mercadorização” e a crescente complexidade da divisão do trabalho se sobressaem quando analisamos a ampla influência das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), que tem consequência direta na “Divisão Digital” (HUWS, 2015, p. 38) e é justificada por três causas principais:

⁴⁶ Os trabalhadores ativos e receptivos referem-se, respectivamente, aos que vendem e aos que atendem (Serviço de Atendimento ao Cliente – SAC) por meio dos serviços de *telemarketing* oferecidos por uma empresa.

⁴⁷ A estrutura horizontal é formada por um novo modelo de gestão, incluindo novas formas de distribuição de hierarquia e competência. Essa gestão tende a se afastar da hierarquia tradicional das empresas, prezando por agilidade, mobilidade e adaptação, diminuindo a importância de um chefe e ampliando a importância de líderes setoriais, que passam a trabalhar em conjunto.

Primeiramente, temos o *unbundling* ou efeito desagregador, que é vinculado à automação do escritório e à precarização das relações laborais, tais como as efetuadas através das políticas de mitigação da proteção laboral⁴⁸ e de estímulo à privatização dos serviços públicos, gerando, como um de seus efeitos, a desintegração vertical das indústrias e trazendo implicações não apenas na estrutura dos empregos, mas na própria divisão internacional do trabalho, com o compartilhamento global de parte da cadeia produtiva (HUWS, 2003, p. 57). Explica ela (HUWS, 2015, p. 57):

O estudo de Jan Sinclair Jones acerca da nova divisão internacional do trabalho médico apresenta a experiência de um centro de transcrição médico em Bangalore realizando trabalhos para médicos nos Estados Unidos. Ela relata que, nos Estados Unidos, o trabalho era feito por pessoas que trabalhavam em casa, pagas pelo número de linhas, que normalmente tinham um nível de educação de faculdades comunitárias, mas que na Índia eram realizados por pessoas com nível até de mestrado.

Como segunda causa, temos a capacidade das TICs de externalizar processos de trabalho, ou seja, a possibilidade de as empresas transferirem, por meio da automação, determinadas atividades diretamente aos usuários, excluindo agentes intermediários (HUWS, 2003, p. 57), o que pode ser observado, por exemplo, em agências de turismo e bancos⁴⁹.

A terceira causa a ser citada é o teletrabalho, que ainda está em processo de ampliação, mas já pode ser visto em cursos *on-line*, em que o mesmo profissional é o responsável pelo ensino em distintas regiões de um país ou do mundo, no *home office*, que é o trabalho realizado, essencialmente, na casa do trabalhador, e por todos que se enquadrem na previsão contida na Lei nº 13.467 de 2017, especificamente na inclusão dos artigos 75-A, 75-B, 75-C, 75-D e 75-E, da CLT (BRASIL, 2017).

Essa influência das TICs, da “mercadorização” e da própria flexibilização é vista no serviço de *telemarketing*, que pode ser conceituado como:

aquele cuja comunicação com interlocutores clientes e usuários é realizada à distância por intermédio da voz e/ou mensagens eletrônicas, com a utilização simultânea de equipamentos de audição/escuta e fala telefônica e sistemas informatizados ou manuais de processamento de dados.” (Brasil, 2007).

⁴⁸ A título exemplificativo, citam-se as reformas trabalhistas propostas por Brasil, Lei nº 13.467/2017 e Portugal, com o Programa Nacional de Reformas (PNR).

⁴⁹ Nestes casos, observa-se que os próprios usuários, guiados por uma central eletrônica, incluem dados de identificação como o número do Cadastro de Pessoa Física, o número do cartão e afins, o que diminui o tempo de prestação do serviço e, conseqüentemente, a quantidade de trabalhadores.

O *telemarketing* revela diversas características tanto do fordismo, quanto da flexibilização, vez que possibilita jornadas exaustivas, metas elevadas e progressivas e torna o trabalho desgastante e prejudicial ao trabalhador, por desconsiderar, em grande parte, suas condições e limites pessoais, ocasionando mazelas de ordem física e psíquica.

Os efeitos negativos identificados no exercício dessa atividade foram ampliados com a utilização da terceirização, ou por ter subdividido os trabalhadores nas empresas, criando grupos com menor gama de direitos, ou por ocasionar o seu “deslocamento” para empresas terceirizadas independentes, o que debateremos no tópico a seguir.

3.2 A QUESTÃO SINDICAL NO *TELEMARKETING* E A SUA INFLUÊNCIA DECISIVA NA REMUNERAÇÃO

O *telemarketing* é um segmento de serviço de grande destaque no Brasil e no mundo, que, como afirma Cavalcante (2010, p. 44), teve sua expansão em nosso país a partir das reformas realizadas pelo então presidente da república Fernando Henrique Cardoso (FHC), na década de 1990, pelas quais se promoveu a quebra do monopólio das telecomunicações, a criação da Lei Geral de Telecomunicações, com a Lei nº 9.472/1997, e a venda das empresas integrantes da Telebrás, promovendo uma “readequação de toda a estrutura de uso e controle da força de trabalho, bem como da relação com as entidades sindicais” (CAVALCANTE, 2010, p. 44).

Dentre as mudanças ocorridas na prestação dos serviços de teleatendimento, houve a transformação de diversas atividades manuais em digitais, tornando-as mais intelectualizadas e exigindo trabalhadores mais especializados, o que não ocorreu de forma automática, mas através da instauração e da vigência de novas políticas neoliberais, que permitiram modificações na relação entre o capital e o trabalhador, como a inserção dos interesses do capital financeiro, inclusive entre os sindicatos (CAVALCANTE, 2010, p. 45).

Cavalcante (2010, p. 45) esclarece que algumas das consequências advindas desse processo, foram a precarização do contrato de trabalho e a fragmentação política dos trabalhadores, que resultaram na ampliação da concorrência e na acentuada tendência ao decréscimo dos custos com a força de trabalho, por intermédio de instrumentos como a terceirização, os programas de demissão voluntária, as aposentadorias forçadas, a inserção de contratos flexíveis e o relacionamento primado no individualismo dos trabalhadores, e não no sistema coletivo, o que causa o enfraquecimento dos sindicatos (CAVALCANTE, 2010, p. 46).

Para Antunes *et al* (2015, p. 22) os resultados dessas novas práticas são a desregulamentação dos direitos trabalhistas, a terceirização da força de trabalho, a derrocada do sindicalismo autônomo e a ascensão do sindicalismo de parceria, que prioriza o negocial e não o conflito.

Como observado em Antunes (2015) e Cavalcante (2010), o *telemarketing* apresenta ligação direta com a terceirização e com os seus resultados, destacando-se a imposição de metas crescentes, o controle de jornada, a perda de representatividade sindical e a desconsideração dos limites físicos da pessoa humana, de modo a subjugar-la a padrões de trabalho não decentes.

Por ora, nos restringiremos à temática da representatividade sindical e, em especial, ao enquadramento dos trabalhadores aos sindicatos e sua correlação com o fator remuneração, em que há diversos problemas a serem enfrentados, principalmente os relacionados à perda e à redução de direitos laborais.

Brito Filho (2018, p. 55) ensina que o surgimento dos sindicatos remonta às associações de companheiros, aos moldes das *compagnonnages*, na França, e *Gesellenverbaende*, na Alemanha, que apresentavam similitudes com o movimento sindical, incluindo a realização de greves e atos de resistência.

Essas associações sentiram, ainda, os efeitos da Revolução Industrial, da supressão das corporações de ofício e da inserção do liberalismo econômico, no século XVIII, que provocaram, apesar de se propagar de diversos modos ao redor do mundo, a denominada “fase da proibição”, sendo uma das três etapas que compõem o sindicalismo (BRITO FILHO, 2018, p. 58).

Brito Filho (2018, p. 58) afirma que essa fase não se restringia às associações com viés estritamente reivindicatório-profissional, abrangendo o direito de associação e reunião como um todo, que foi considerado incompatível com os preceitos liberais que ascendiam.

Apesar de a primeira fase ser marcada por proibições legais a diversas formas de associações, seu resultado foi o fortalecimento dos movimentos de resistência, que “forçaram” o Estado a assumir uma postura mais amena, dando origem à segunda etapa, denominada de “fase da tolerância” (BRITO FILHO, 2018, p. 58).

Nessa fase, apesar de ainda não ser reconhecido, juridicamente, o direito de associação, retirou-se o seu caráter antijurídico, afastando-se do seu núcleo a coalizão⁵⁰, que passou a não ser mais considerada subversiva, legalmente, como ocorreu na Inglaterra, em 1824, na França,

⁵⁰ Entende-se coalizão como um acordo político firmado para se alcançar objetivos comuns.

em 1864, na Alemanha, em 1869, na Holanda, em 1872, e na Itália, em 1890, dentre outros (BRITO FILHO, 2018, p. 59).

O reconhecimento de fato das associações propiciou o fim da segunda fase, dando início à terceira e última etapa, denominada de “fase do reconhecimento”, que foi seguida por países como Inglaterra, em 1871, Dinamarca, em 1874, França, em 1884, Portugal e Espanha, em 1887 e na Bélgica, em 1898 (BRITO FILHO, 2018, p. 59).

É importante frisar que esta fase deve ser entendida tanto pelo reconhecimento dos sindicatos pelo Estado, quanto pelo reconhecimento da liberdade sindical, o que foi favorecido com o surgimento da Organização Internacional do Trabalho (OIT), em 1919, e a consequente previsão expressa em sua Constituição, principalmente após a reforma de 1946, no Canadá (BRITO FILHO, 2018, p. 60).

No Brasil, entretanto, esse movimento foi posterior, influenciado pelo desaparecimento da escravatura, entre 1871 e 1888⁵¹, pela promulgação da primeira Constituição Republicana, em 1891 e pela ascensão do liberalismo, com o consequente aumento da autonomia privada, tornando o “contrato o instrumento apto a regular a relação entre trabalhador e empregador” (BRITO FILHO, 2018, p. 64).

Segundo Brito Filho (2018, p. 66), foi a partir deste momento que surgem leis importantes para o sindicalismo no país, como o Decreto nº 976, de janeiro de 1903, que autorizou a organização sindical para os profissionais da agricultura e da indústria rural, e o Decreto nº 1.637, de 1907, que regulou a organização sindical de modo mais amplo.

Após esse período, houve um aumento na regulação e na concessão de direitos pelo Estado e, contrariamente, uma diminuição dos movimentos grevistas, o propiciou, a partir de 1930, a ascensão de uma nova fase no Brasil, marcada pelo intervencionismo do Estado, iniciada a partir do Decreto nº 19.770, de 1931, que estruturou o sindicato único, modelo de organização sindical ainda vigente na atualidade (BRITO FILHO, 2018, p. 66). Seus efeitos são destacados por Brito Filho (2008, p. 67):

Estabeleceu a sindicalização por categorias – que, a bem da verdade, já era fato sob a égide do Decreto n. 1.637/07 -, estruturou nosso sistema confederativo, transformou o sindicato em órgão de colaboração com o Estado, negou-lhe função política e lhe deu função assistencial.

⁵¹ 1871 é marcado pela Lei do Ventre Livre, que considerava livre toda criança nascida de mulher escrava, a partir da vigência da lei, e o ano de 1888 pela Lei Áurea, que extinguiu oficialmente a escravidão do Brasil.

A legislação sindical variou entre a pluralidade sindical, que nunca ganhou força, e as diversas restrições e ampliações da unicidade sindical, assim como de seus movimentos de resistência, até o ano de 1978.

Neste ano, houve diversas transformações no sindicalismo brasileiro, pois o mercado se ampliou, surgindo as grandes indústrias de ponta, a exemplo da automobilística e da metalúrgica, culminando, posteriormente, na divisão do movimento sindical, com a criação das centrais sindicais, como a Central Única dos Trabalhadores (CUT) e, posteriormente, a Central Geral dos Trabalhadores (CGT), em 1986 (BRITO FILHO, 2018, p. 70). Como marcos desse período, temos a edição da Portaria nº 3.100/85, que liberava a criação das centrais sindicais, e da Portaria nº 3.117/85, que concedia prazo para regulamentação, pelos sindicatos, de suas eleições.

Outro marco posterior de fortalecimento dos sindicatos foi a promulgação da Constituição Federal de 1988, que “concede a estas organizações liberdade para reger, de forma autônoma, sua vida interna, além de impedir a interferência e a intervenção do Estado”, o que permitiu, inclusive, a sindicalização do servidor público (BRITO FILHO, 2018, p. 71).

Quanto a essas mudanças do sindicalismo, afirma Brito Filho (2018, p. 72):

Muda, então, o panorama do sindicalismo brasileiro. Muda pouco, entretanto, pois ao lado desta liberdade são mantidas as bases do sistema corporativista: a unicidade sindical; a contribuição compulsória e a competência normativa da Justiça do Trabalho, as quais, juntas, denominamos *tripé da incompetência* ou *tripé da farsa*, por sustentarem um sindicalismo sem compromisso com suas bases, além de outras restrições dissonantes de um regime de liberdade sindical.

Brito Filho (2018, p. 88) afirma que, atualmente, o Brasil vive em um sistema sindical híbrido, marcado, em parte, por traços de uma liberdade sindical (liberdade de associação e administração) e, por outro, por restrições às liberdades coletivas de organização (unicidade sindical, base territorial mínima e afins).

A partir dessa realidade, o sindicato terá “a incumbência de representar, defender e coordenar os interesses da categoria que representa” (BRITO FILHO, 2018, p. 110), todavia, o atual mercado flexibilizado vem alterando a sua atuação.

Como informa Cardoso (2014, p. 21), em 2013, havia no Brasil cerca de dez mil sindicatos de trabalhadores e cinco mil sindicatos de empregadores com registro ativo no Ministério do Trabalho e Emprego (MTE), restando pendentes três mil registros que estavam em validação pelo órgão.

Desses sindicatos ativos, 75% eram filiados a uma central sindical, sendo que 30% desses estavam vinculados à Central Única dos Trabalhadores (CUT), 22%, à Força Sindical, 14%, à Nova Central Sindical dos Trabalhadores (NTSC) e 14%, à União Geral dos Trabalhadores (UGT). O restante estava distribuído por outras oito centrais sindicais (CARDOSO, 2014, p. 21).

Cardoso (2014, p. 22) destaca que esses sindicatos tiveram um bom protagonismo nos últimos anos, por meio da movimentação de lideranças, de alinhamentos políticos e de disputas em eleições acirradas; todavia, afirma haver outros aspectos em que os sindicatos vêm enfrentando uma verdadeira crise, como na filiação, dada a queda acentuada no número de novos membros, variando de 21% para 17,2%, entre o período de 1988 a 2012, tomando-se como base a população assalariada adulta⁵².

A queda de filiação não foi maior devido à expansão dos sindicatos na área rural, que subiu de 14%, em 1988, para 27%, em 2012, o que deriva não de um amadurecimento sindical, mas sim da busca pela facilidade de acesso aos contratos de financiamentos para a agricultura familiar (CARDOSO, 2014, p. 23).

Os efeitos dessa filiação em menor escala foram somados aos da reforma trabalhista, de 2017, e da Medida Provisória de nº 873 de 2019, que retiraram a obrigatoriedade do pagamento da contribuição sindical, o que causou crises fiscais e financeiras nos sindicatos.

A unicidade sindical, prevista na Constituição Federal de 1988, também é responsável por essa baixa filiação, pois não se coaduna com a estrutura do mercado flexibilizado, além de, em várias hipóteses, dificultar a identificação do trabalhador com sua classe, maculando-os com uma baixa representatividade e, conseqüentemente, com uma ínfima participação.

Esse processo tornou imperioso que os sindicatos busquem a readequação da sua atuação, vez que a flexibilização dos mercados, como já demonstrado no capítulo dois deste trabalho, retirou grande parte dos trabalhadores das fábricas, provocando, em consequência, sua reunião em grupos menores (empresas terceirizadas) ou promovendo uma dificuldade no reconhecimento da sua “classe”, vez que passaram por um processo de descentralização, reclassificação e enfraquecimento coletivo.

É necessário frisar que o enquadramento sindical no Brasil é o da categoria profissional, que, segundo o artigo 511, §2º, da CLT, é “oriunda da profissão ou trabalho comum, em

⁵² Pessoa com 18 anos ou mais, incluindo servidores públicos, domésticos e assalariados, com ou sem carteira de trabalho assinada.

situação de emprego na mesma atividade econômica ou em atividades similares ou conexas” (BRASIL, 1943).

Essa categoria, portanto, não se caracteriza pelo tipo de labor ou atividade exercida, mas sim pelo tipo de empregador que perfaz a relação, o que é conhecido como sindicalismo vertical. Para Delgado (2017, p. 1515), o sindicalismo vertical consiste:

[...] ele se estende no mercado de trabalho abrangendo, regra geral, a ampla maioria dos empregados das várias empresas, na respectiva base territorial da entidade, que tenham similitude de atividades econômicas. Portanto, ele atinge, verticalmente, as empresas economicamente afins.

Com as novas tendências flexibilizadoras os trabalhadores não mais se reúnem nas fábricas, em uma hierarquia verticalizada, sendo deslocados para empresas terceirizadas, através de contratos de parcerias e de prestação de serviços, provocando a perda de direitos e do poder de barganha nas disputas coletivas.

Isso pode ser observado no *telemarketing*, que sofre grande influência da ampliação da terceirização de várias atividades, como, a título de exemplo, no setor bancário, no qual se observou a terceirização, com a diminuição do o número de empregados próprios, quer por meio de programas de demissão voluntária ou pela própria demissão sem justa causa.

Ainda que se recolorem nas empresas terceirizadas, esses ex-empregados próprios perdem o enquadramento como bancários, passando a integrar, principalmente, o comércio, ramo em que se enquadra a maioria dessas empresas de prestação de serviços.

Em contrapartida, esse movimento de deslocamento fez com que surgisse um novo grupo, bastante numeroso, apesar de ainda desorganizado, a saber, o “novo proletariado de serviços” (ANTUNES, 2018, p. 294).

A partir dessa nova realidade flexibilizada, torna-se iminente a necessidade de os sindicatos reunirem o “novo proletariado de serviço”, representados pelos trabalhadores do *telemarketing*, dos supermercados, do comércio, das indústria hoteleira e afins, que nunca tiveram tradição de uma organização sindical forte, mas que, devido ao seu papel crescente no mercado, deverão ser introduzido nesse meio para que se alcance uma estabilidade sindical (ANTUNES, 2018, p. 295).

Essa absorção é agravada pela manutenção do denominado “sindicalismo vertical”, que caracterizava o antigo modelo fordista de produção, em que a concentração da cadeia produtiva era meta, mas que atualmente não representa o modelo baseado na flexibilização, de modo que

se impõe o desenvolvimento de um novo “sindicalismo horizontal”, que garanta a importância necessária aos trabalhadores terceirizados (ANTUNES, 2018, p. 296).

O sindicalismo horizontal representa o sindicato por ofício ou profissão, que tem como característica reunir os trabalhadores em virtude de seu ofício ou os que sejam similares a ele. Delgado (2017, p. 1513) define-o como:

Esse tipo de associação tem recebido o epíteto de sindicatos horizontais, porque se estendem no mercado de trabalho em meio a várias e distintas empresas, atingindo apenas certos trabalhadores dessas entidades econômicas, exatamente aqueles que guardam e exercem a mesma profissão.

A unicidade sindical, como já referido no capítulo 2, também fortalece os efeitos do sindicalismo vertical e, conseqüentemente, provoca a baixa identificação do trabalhador com os seus sindicatos, além de mitigar a liberdade sindical, vez que limita a possibilidade de organização coletiva a apenas um sindicato, representativo da categoria, por, no mínimo, um município.

Quanto ao enfraquecimento, Coutinho (2015, p. 146) assevera que nada causou tanto impacto “nas relações de trabalho como a terceirização (subcontratação), criada para fragmentar a cadeia produtiva, dividindo, por via de consequência, as organizações sindicais obreiras e pulverizando os trabalhadores.

Para Coutinho (2015, p. 146), esse enfraquecimento está relacionado ao esvaziamento progressivo dos trabalhadores centrais (cadeia vertical) e ao crescimento do subproletariado tardio, por meio de contratos precários e de sindicatos sem poder de barganha sequer para reivindicar direitos que garantam o mínimo de dignidade ao trabalhador.

No que diz respeito aos sindicatos, portanto, o efeito da terceirização consiste na limitação de sua influência e do seu poder de negociação, que resulta em precarização das condições de trabalho e na fragmentação das categorias profissionais (COUTINHO, 2015, p. 150), o que pode ser observado em relação aos profissionais de *telemarketing* (SILVA, 2002, p. 10), mais especificamente com a substituição dos trabalhadores próprios por terceirizados, na função de atendimento ao cliente.

Essa situação é revelada na pesquisa de Barreto Júnior (2012, p. 91), que evidencia a perda de 40% da remuneração dos trabalhadores de *telemarketing* no sistema bancário, levando-se em consideração sua parte fixa e variável (participação nos lucros ou resultados e vale alimentação), com a transferência destes para as empresas terceirizadas. Essas perdas derivam, também, da ausência de planos de cargos e carreiras e da inexistência de benefícios ligados

diretamente à função de bancário, que passam a ser desqualificados, tornando-se trabalhadores terceirizados.

Coutinho (2015, p. 139) também evidencia essa diferença de remuneração no setor bancário, afirmando que, em 2011, um bancário do teleatendimento, quando próprio, apresentava salário médio de R\$ 1.250,00, enquanto que o terceirizado ganhava R\$ 550,00. A diferença é ainda mais ampla, vez que o vale refeição dos bancários próprios era de R\$ 18,15, enquanto que dos terceirizados era de R\$ 4,50, tendo o primeiro direito a vale alimentação, no valor de R\$311,06 e a Participação nos Lucros e Resultados (PLR), em valor que variava de 4 a 5 salários, enquanto o último não tem qualquer direito a essas verbas.

Essa relação com a remuneração pode ser vista, também, em termos relativos, vez que a jornada de trabalho semanal do terceirizado corresponde a 36 horas e o adicional noturno lhe garante o acréscimo de 20% sobre a hora regular, enquanto o trabalhador próprio apresentava jornada de 30 horas semanais e adicional noturno com acréscimo de 35% (COUTINHO, 2015, p. 139).

O resultado de precarização da remuneração também foi identificado por Sanches (2013, p. 43), que destaca que, no setor bancário, os prestadores de serviços, incluindo os terceirizados, recebem o correspondente a um terço da remuneração dos empregados próprios, para executar as mesmas funções, mas com jornadas estendidas, principalmente em virtude das discrepâncias dos acordos coletivos de trabalho e da ausência de planos de cargos e carreiras.

Stein (2015, p. 12) afirma haver parâmetros heterogêneos quanto à relação entre a terceirização e a remuneração, todavia, identifica que, no setor do *telemarketing*, essa variação alcança um patamar de 12% negativos, de modo que, quanto menor a exigência de qualificação, maior a variação remuneratória. Entretanto, em pesquisa mais recente, apesar de manter o *telemarketing* como a categoria com maior variação na remuneração, Stein redefine os resultados, levando em consideração a RAIS de 2007 a 2014, para 9% negativos (STEIN, 2017, p. 604).

Para o autor, a terceirização não promove, em regra, a precarização; todavia, analisando seus dados, observa-se que, no *telemarketing*, esse caráter foi proeminente, o que é justificado, além de por outros fatores de mercado, por um menor poder de barganha dos trabalhadores devido à sua perda de representação sindical (STEIN, 2017, p. 603), o que também foi evidenciado pelo DIEESE (2018, p. 98)⁵³.

⁵³ Complementando o levantamento sobre a perda de representação sindical pelo efeito decorrente da terceirização, como já evidenciado, destaca-se que Stein (2017, p. 596) afirma que 62,1% dos trabalhadores do *telemarketing*, em 2017, estavam sendo contratados como terceirizados, um dos valores mais altos das ocupações. Esse fato,

Nascimento (2007, p. 16) também reforça essa ideia, ao ressaltar que a remuneração média dos gerentes do *telemarketing*, nos *call centers* próprios de empresas, é de R\$ 58.700,00, por ano, enquanto que, nas empresas terceirizadas, essa média cai para R\$ 42.700,00.

Quanto à terceirização observa-se outro fenômeno preocupante, dividido em duas vertentes. Em alguns casos, a terceirização, normalmente internacional, é responsável por uma variação positiva de salários, em comparação à média regional, o que é comumente observado na área de Tecnologia da Informação (TI) e Pesquisa e Desenvolvimento (P&D). Em outros, principalmente dentro da lógica regional, essa variação é constantemente negativa, buscando-se, em regra, a redução dos direitos trabalhistas (LIMA, 2010, p. 20).

Essa terceirização com “remuneração positiva”, todavia, provoca certos efeitos que devem ser analisados com cautela, tendo em vista que, como ensina Lima (2010, p. 20), a média salarial, apesar de conseguir ser, em alguns casos, mais atraente, acaba se desprendendo de direitos e conquistas sociais ou limitando o acesso a eles, vez que diferencia o enquadramento sindical dos trabalhadores e as benesses conquistadas após anos de luta, como já defendido.

A terceirização modifica o modo como o *telemarketing* se desenvolve nas empresas, vez que impõe uma nova estrutura horizontal, irradiada através de contratos precários e flexibilizados, o que traz consequências perversas aos trabalhadores, como o enfraquecimento sindical e a perda dos direitos por eles alcançados, conduzindo a uma retração dos movimentos em defesa ao trabalho.

Frisa-se que a nova realidade dos trabalhadores de *telemarketing* propiciou a criação de novos sindicatos para representar a categoria, que, apesar de serem relativamente recentes, vêm galgando espaço e conquistas na defesa dos direitos coletivos, o que podemos exemplificar por meio do Sindicato dos Trabalhadores em Telemarketing de São Paulo (SINTRATEL), de 1992, e pelo Sindicato dos Operadores de Telemarketing e Trabalhadores nas empresas de Telemarketing de Pernambuco (SINTELMARKETING), 2017.⁵⁴

Todavia, o fato de a terceirização ser viabilizada por contratos atípicos, nos quais a insegurança e a flexibilização se tornam regulares e desfavoráveis ao trabalhador, gera dificuldades para as lutas coletivas, fazendo com que diversas conquistas já alcançadas pelos sindicatos sejam perdidas, o que foi observado, em especial, nos atendentes do *telemarketing*, como se passa a expor.

apesar de não ser determinante por si, tem influência direta na perda de direitos e, conseqüentemente, na queda das remunerações.

⁵⁴ No Brasil há um conflito para a criação dos sindicatos representativos dos profissionais do *telemarketing*, vez que, normalmente, a defesa de seus direitos é vinculada ao sindicato dos trabalhadores de telecomunicações, que seria mais abrangente.

3.3 O TELEMARKETING E O DIREITO AO TRABALHO

Como já esclarecido no Capítulo 2, o Direito ao Trabalho está vinculado, nesta pesquisa, a uma noção de trabalho decente, passando-se a abordá-lo, especificamente, em relação aos trabalhadores do *telemarketing*.

É importante destacar que, nos últimos anos, o fenômeno da flexibilização trabalhista provocou diversas modificações na sociedade, marcada pela terceirização, pela uberização e por outros efeitos semelhantes, que resultaram em transformações no teleatendimento.

A flexibilização, todavia, não foi o único fenômeno observado, vez que as novas Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) também provocaram profundas alterações nas relações trabalhistas e econômicas, como na perda de postos de trabalho, devido à terceirização, e na troca entre as ocupações, derivada da convergência tecnológica⁵⁵.

Tigre (2013, p. 11) ressalta os efeitos da convergência tecnológica resultante do ingresso das TICs no setor de telecomunicações, referindo, a título de exemplo, que, em 2001, era necessário um quadro fixo de 10 a 12 técnicos de manutenção para cada 10 mil linhas telefônicas; todavia, com os novos sistemas administrativos, foi possível distribuir o serviço a até 700 mil usuários e sem a necessidade de um quadro fixo de funcionários, o que provocou a perda de 16 mil postos de trabalho nas telecomunicações.

A perda atingiu, principalmente, os cargos com baixa qualificação, haja vista que o “estoque” de empregos caiu de 30 mil para 8 mil, no período de 1997 a 2002, nas funções que exigem nível fundamental, sendo que os subgrupos mais atingidos são os de desenhistas técnicos, os dos técnicos em manutenção e os dos técnicos administrativos, incluindo os atendentes de *telemarketing* (TIGRE, 2013, p. 12).

Entretanto, nesse mesmo período, houve um aumento considerável da quantidade de empregos para profissionais com nível superior completo ou incompleto, com uma taxa que alcançou 39%, chegando a um aumento de 23 mil postos de trabalho (TIGRE, 2013, p. 12).

Observa-se, assim, um “deslocamento funcional”, que provocou a exigência de maiores qualificações para cargos anteriormente simples, o que é resultado, principalmente, da maior automação, como destacado por Tigre (2013, p. 14):

⁵⁵ Entende-se por convergência tecnológica a união de serviços prestados por uma única tecnologia, mas que, anteriormente, dependia de uma rede de serviços e ações para que se efetivassem.

Por um lado, as novas tecnologias reduzem drasticamente a necessidade de trabalhos operacionais de manutenção e operação, por meio da introdução de equipamentos e sistemas de maior capacidade e mais automatizados. Por outro lado, a introdução das TIC permite ampliação e diversificação dos serviços, exigindo novos profissionais qualificados. O chamado “POT” (*plain old telephone*) que transmitia apenas voz é substituído por sistemas integrados de comunicação que suportam simultaneamente voz, dados, vídeo e imagens transmitidas em banda larga e alta velocidade.

Cavalcante (2010, p. 46) também destaca o efeito da “convergência tecnológica” na extinção de diversos serviços, normalmente manuais, na sua substituição por outros, como, por exemplo, a função de telefonista, que passou a ser exercida pelos *call centers*.

Apesar dos efeitos desse deslocamento funcional e da convergência tecnológica, o *telemarketing* assumiu a posição de um significativo ramo de trabalho no Brasil, marcado por seu grau de participação econômica e pela quantidade de empregos gerados, o que é confirmado pelo DIEESE (2015, p. 99), que identificou que o *telemarketing* foi a 7ª ocupação que mais gerou emprego no Brasil em 2015, com 335.606 mil postos de trabalho e com uma remuneração média de R\$ 863,00. Em 2017, o setor contava com 440 mil postos de trabalho.

O *telemarketing* também é caracterizado pelo emprego de jovens, que, entre 2002 e 2004, perfaziam 60% do quadro de trabalhadores no Brasil, com idade até 25 anos, e de mulheres, que, a partir de 2002, constituíam 70% dos operadores do setor (NASCIMENTO, 2007, p. 17).

Conforme discutido no capítulo dois, a expansão do *telemarketing* tem influência direta da flexibilização dos mercados e, em especial, da inserção da terceirização, que provoca o deslocamento do trabalhador próprio para empresas terceirizadas.

Essa fase, evidenciada pelos novos modelos produtivos, baseia-se na ideia de “empresas enxutas”, na inserção de novas técnicas de gestão e na ampliação da utilização de computadores e afins, que fica evidenciada pela desconcentração produtiva, pelas redes de subcontratação, pela ideia de corresponsabilidade no trabalho em equipe, de remuneração flexível, das “células de produção”, dos “times de trabalho”, dos grupos semiautônomos e do envolvimento participativo dos trabalhadores (ANTUNES *et al*, 2015, p. 21).

Sanches (2013, p. 32) reforça esse entendimento, afirmando que esse cenário proporciona uma reconfiguração das competências das partes integrantes do processo de trabalho, observada ao longo dos anos de 1990 e dos anos 2000, a saber: os trabalhadores, as empresas terceirizadas (prestadoras de serviço) e os clientes.

Como efeito da flexibilização na relação de trabalho, Sanches (2013, p. 36) identificou, a partir de sua análise das últimas duas décadas no setor bancário, a ascensão e a ampliação:

das formas heterogêneas de contratação, como os terceirizados, as pessoas jurídicas (o que se denomina, comumente, de pejetização), os temporários, os estagiários; dos instrumentos de flexibilização da jornada de trabalho, como o banco de horas e da remuneração, como a PLR e os programas de pagamento por resultado-PPR, que condicionam uma remuneração a uma produção.

Essa relação entre a flexibilização, a inovação tecnológica e a estrutura de cargos da empresa, deve ser analisada conforme leciona Sanches (2013, p. 41):

Os serviços relativos à retaguarda, compreendidos por uma série de atividades realizadas nas agências ou departamentos para operacionalizar as operações bancárias demandadas pelos clientes, foram sendo automatizados. Esse processo criou, paralelamente, condições mais favoráveis para a terceirização de etapas de trabalho remanescentes que, apesar de serem necessárias à efetivação do “produto final” do banco, podem ser feitas à distância graças às facilidades tecnológicas.

A partir dessa “nova” realidade, tornou-se possível modificar tanto o lugar, como o estatuto dos bancários, sem que houvesse um prejuízo ao produto da empresa, o que é resultado da subordinação de outras companhias às ordens e às necessidades de seus clientes, como observado na terceirização (SANCHES, 2013, p. 41).

Dentre os serviços que passaram a ser descentralizados está o *telemarketing*, que sentiu duramente o efeito da flexibilização, assim como da própria inovação tecnológica.

Quanto a esta última, destaca-se, como ensina Sanches (2013, p. 48), que apesar de o número de funcionários para a execução de um serviço ter sido reduzido, é preciso levar em consideração que a criação de novos serviços também gera outros tipos de demandas, que irão exigir novos trabalhadores.

Assim, torna-se difícil determinar a proporção exata entre o número de postos de trabalho criados e os extintos, todavia, percebe-se seu efeito pela extinção dos trabalhos simplificados (com menos qualificação) e pelo aumento dos trabalhos especializados (maior qualificação).

Graça Druck *et al* (2002, p. 220) destaca o efeito que a terceirização vem ocasionando para os empregos no setor bancário, que se estendeu até às funções de extrema importância, como os caixas.

Druck *et al* (2002) destaca que a terceirização passou a atingir serviços diversos, como o de compensação de cheques, o das microfilmagens, o da análise de crédito e o do

telemarketing, objeto de nosso estudo. Os motivos dessa ampliação, segundo Druck *et al* (2002, p. 220), seriam:

além da economia de custo com pessoal, a terceirização é a alma da flexibilização, ou seja, permite contratos por tempo determinado, por serviço prestado, o que torna possível admitir e demitir em rápido espaço de tempo sem custos econômicos e sem custos políticos. Assim, a terceirização é a prática que mais torna visível a descartabilidade e a volatilidade dos próprios trabalhadores bancários, à medida em que os subcontratados, em geral, têm vínculos precários e instáveis como condição para serem admitidos naquelas atividades.

Segundo o DIEESE (2003, p. 46), o número de operadores de *telemarketing* contratados diretamente por bancos, alcançava o total de 34.511, em 1994, mas, em 2005, esse número apresentou uma queda brusca de 84,66%, ou seja, totalizava apenas 5.294 empregos, segundo dados do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE).

Em contrapartida, o número de operações realizadas, com o intermédio dos atendentes de *telemarketing*, passou de 130 milhões para 348 milhões ao ano, um crescimento de 167,69% (DIEESE, 2003, p. 46).

Esses números são reflexos dos efeitos que a terceirização produziu sobre o setor, tendo em vista que, em 2006, 68% das atividades de telecomunicações já estavam sendo terceirizadas pelos bancos (DIEESE, 2003, p. 47).

O mesmo efeito foi percebido em diversos outros setores, como no elétrico, em que as centrais de atendimento (*call center*) cada vez mais se abstêm de deter trabalhadores próprios, relegando a terceirização essa obrigação (DIEESE, 2003, p. 55).

A terceirização do *telemarketing* não é uma característica restrita ao Brasil, como pode ser observado na União Europeia, que identificou os sete setores mais vulneráveis aos efeitos da terceirização, incluindo, entre eles, os serviços de atendimento ao cliente (DIEESE, 2003, p.18).

Então, qual a relação que se faz entre o *telemarketing* e o direito ao trabalho decente?

Resta claro que a o *telemarketing* sofreu e ainda sofre grande influência da flexibilização dos mercados, tendo como símbolo a terceirização, que, em geral, “desloca” os cargos dos trabalhadores próprios para as empresas terceirizadas, impondo, para tanto, a aceitação de contratos flexíveis.

Apesar de não termos como determinar, precisamente, se esse “deslocamento” provocou a criação de empregos em quantidade igual ou superior às das empresas que detinham

trabalhadores próprios⁵⁶, observa-se a exigência de uma maior qualificação desse trabalhador, principalmente para que saiba lidar com os efeitos dos avanços tecnológicos, e a precarização qualitativa do trabalho, vez que passam a ter direitos e garantias inferiores, jornada de trabalho mais extensa, e remuneração inferior, o que pode ser visto tanto no setor elétrico, quanto no setor bancário, a título de exemplo.

De forma resumida, apesar de não ser possível determinar se a quantidade de vagas criadas para os terceirizados é proporcional à extinção de vagas para empregados próprios, torna-se claro que a sua vinculação a um trabalho decente, conforme descrito no capítulo dois desta pesquisa, é insustentável, haja vista que os novos postos, como demonstrado ao longo desta seção, são prejudicados pelos efeitos da flexibilização, tornando-se precários.

3.4 O *TELEMARKETING* E AS JUSTAS CONDIÇÕES DE TRABALHO

Como já abordado no capítulo dois, o novo mercado flexibilizado trouxe consequências diretas para o trabalhador, incluindo modificações na sua jornada de trabalho, no seu ambiente de trabalho e perdas de direitos trabalhistas, em parte, em decorrência do enfraquecimento sindical, como tratado na seção 3.2 deste capítulo.

No *telemarketing* essa relação não é diferente, revelando-se sob diversas formas, com inegável prejuízo à saúde do trabalhador, seja por uma jornada exaustiva, seja pela imposição de metas excessivas.

Corroborando essa análise, Araújo (2013, p. 93) afirma que a nova organização do trabalho, aplicada ao teleatendimento, gera prejuízos à saúde do trabalhador, tanto na ordem psíquica, quanto na física, o que caracteriza a precarização da profissão.

A primeira causa para essa precarização advém da organização do trabalho, que é marcada por tarefas repetitivas, com a falta de autonomia do trabalhador, com altas cargas de trabalho e com a elevada rotatividade, derivada, em parte, de auditorias constantes (ARAÚJO, 2013, p. 93).

Nascimento (2007, p. 17) também reforça essa ideia, afirmando que a exigência constante de produtividade e de cumprimento de metas, tanto na venda e na quitação de débito dos operadores ativos, como no tempo de espera dos operadores receptivos, fez das centrais de

⁵⁶ Não foram localizados dados oficiais que conseguissem demonstrar, quantitativamente, o processo direto de perda de emprego internos e a, posterior, criação de vagas nas empresas terceirizadas, dificultando a precisão da análise.

atendimento “espaços de cobrança exacerbada”, que culminaram na “exposição a situações vexatórias que submetem os operadores e supervisores a constantes ações de assédio moral”.

Araújo (2013, p. 93) destaca que esse modelo mantém características mistas entre as práticas fordistas e as flexibilizadas, sendo uma das suas consequências a ampla exploração do trabalhador, com o consequente prejuízo à sua saúde, que se caracteriza pela dificuldade para dormir, pelo nervosismo, pelos sonhos com o trabalho, pelas dores de cabeça constantes, dentre outros que favorecem o desenvolvimento dos estados de apatia, de insatisfação, de fadiga, de ansiedade, bem como de distúrbios psicossomáticos de maior gravidade (ARAÚJO, 2013, p. 94).

Impende reiterar que os efeitos da terceirização não são, ou não deveriam ser, iguais aos da precarização, pois são conceitos distintos, mas que por sua proximidade (entre causa e efeito) acabaram sendo correlacionados. Lima (2010, p.18) ressalta essa relação:

Embora a flexibilização e a terceirização não impliquem necessariamente na precarização dos processos e relações de trabalho, progressivamente tornam-se sinônimos. A precarização, ou processo de precarização, vincula-se a uma maior desregulamentação da utilização da força de trabalho, com a redução de postos de trabalho, a intensificação do trabalho e mudanças nos contratos nos quais se tenta enxugar os custos com direitos trabalhistas e sociais nas relações salariais.

No Brasil, a terceirização realça a precarização do labor, vez que é marcada por prejuízos constantes aos trabalhadores, seja em virtude do enfraquecimento sindical, da competitividade ou de qualquer nova forma de reorganização administrativa.

A “terceirização tupiniquim”, como a denomina Lima (2010, p. 19), é caracterizada por ter como a sua maior consequência a redução de custos, primordialmente, com a mão de obra, e não a desconcentração administrativa, a simplificação dos processos produtivos e o aumento da qualidade do produto/serviço oferecido, como afirmam os defensores⁵⁷ da sua ampliação.

Como já debatido no capítulo dois, a existência e os efeitos da terceirização materializam-se com os novos contratos de trabalho, agora atípicos, que primam pela flexibilização dos direitos trabalhistas em prol do empregador, principalmente os relacionados à jornada de trabalho, ao salário e à própria dignidade do trabalhador, como a flexibilização das cláusulas referentes à sua higiene e saúde.

⁵⁷ Como já mencionado no texto, Stein (2017), Rebelo (2018) e Chahad (2003) são defensores da noção de terceirização como elemento de desenvolvimento.

Lima (2010, p. 20) destaca que a flexibilidade e a informalidade nos contratos de trabalho sempre foram amplas no Brasil, pois os empregos formais nunca alcançaram mais de 50% dos empregados regidos pela legislação trabalhista, sendo estes poucos privilegiados os únicos capazes de, por sua organização, ou por prestarem serviços públicos, negociar melhorias com seus empregadores.

Concomitantemente a essa “onda de flexibilização”, temos as ações que acarretam danos constantes à saúde e à vida do trabalhador. A saúde será, assim, o critério principal para entendermos as condições laborais presentes no *telemarketing*, de modo a vincularmos as práticas laborais à ideia de trabalho decente.

A precarização é observada a partir dos problemas relacionados à saúde do trabalhador, dentre eles: o ressecamento da garganta, o cansaço, a rouquidão, o pigarro constante, a falta de ar, a tosse constante, a dor ao falar e ao engolir, a afonia e a voz forte, sopro ou tensa (ARAÚJO, 2013, p. 94), além dos problemas de ordem psicossomáticas, como a depressão.

Torna-se claro que os distúrbios da voz geram impactos sociais aos indivíduos, especialmente para quem trabalha diretamente com ela. A comunicação pessoal perdida ou transformada em impessoal, pelo aparato de interface técnica e dos *scripts*, não permite a expressão de emoções e sentimentos pelos trabalhadores, nem mesmo para o alívio do esforço mental, trazendo sofrimento físico e psíquico e tornando-os cada vez mais solitários e destituídos de suas identidades (ARAÚJO, 2013, p. 94).

A influência negativa desse controle de emoções reflete no desempenho, na produtividade e na saúde dos trabalhadores de *telemarketing*, o que se agrava devido às condições físicas a que estão submetidos, como as restrições às necessidades fisiológicas, a perda da audição devida à utilização de *headset*, as posturas inadequadas e os prejuízos na voz, decorrente da associação entre a fala constante e o ar-condicionado (TAKAHASHI *et al*, 2014, p.339).

Antunes (2018, p. 132) também destaca esse efeito, recorrendo ao papel dado por diversas empresas aos *scripts* e aos fluxogramas de atendimento, que se tornam instrumentos de padronização dos diálogos entre os trabalhadores e os usuários, de modo a permitir um maior controle de tempo, da autonomia e da efetividade, exigindo, constantemente, o controle emocional e psicológico do trabalhador.

Como dano psicológico, foi identificada a presença de *role stress* nos trabalhadores, que ocorre em profissões que exigem um contato direto com o cliente, seja por telefone ou pessoalmente (RUYTER *et al*, 2001, p. 25), sendo caracterizado como um diagnóstico multifatorial, que leva em consideração o *role conflict* e o *role ambiguity*.

No *call center*, o *role conflict* deriva de padrões de organização e supervisão que não são criteriosamente repassados aos operadores, seja por falta de descrição, seja por falta de previsibilidade. Com isso, a organização comumente é baseada em *softwares* de gestão que medem tempo, desempenho, reação e outras atividades do operador, retirando a sua autonomia e impondo situações constantes de impaciência e *stress* (RUYTER *et al*, 2001, p. 25).

O *role ambiguity* também é comum nesse meio, vez que os trabalhadores não detêm informações suficientes para responder a grande parte das demandas, gerando conflitos com os usuários, o que é agravado devido ao formalismo ao qual os empregados estão submetidos, que, variadas vezes, não leva em consideração a satisfação dos clientes (RUYTER *et al*, 2001, p. 25).

Esses fatores são correlacionados por Ruyter *et al* (2001, p. 26), chegando-se ao que ele denomina de *empowerment*, entendido como a relação entre a autonomia, a competência e a função exercida, o que influencia no sentimento de satisfação no emprego e no compromisso organizacional.

O *empowerment* e o *role stress* são inversamente proporcionais, vez que, quanto mais empoderado e autônomo o operador se sente (*empowerment*), torna-se menor a presença de *role stress* e, conseqüentemente, de *turnover* (rotatividade) (RUYTER *et al*, 2001, p. 27).

Segundo Araújo (2013, p. 94), esses males são resultados de metas elevadas que não consideram os limites físicos e psíquicos do trabalhador, mas apenas sua produtividade, acarretando-lhes prejuízos não somente na ordem laboral, mas também na social.

Nascimento (2007, p. 18) reforça esse quadro, destacando que a utilização excessiva de equipamentos, como computadores e telefone, e a realização de dupla jornada ou de horas extras constantes, objetivando ao complemento de renda, são alguns dos principais elementos que resultam em doenças psicossomáticas, como estresse, depressão e síndrome do pânico, assim como as doenças relacionadas ao esforço repetitivo, como as inflamações no tendão, as dores no pescoço e na coluna, o que resulta na alta rotatividade de empregados no setor.

Somado a isso, há a tendência dos empregadores de extirpar o tempo improdutivo do seu empregado, o que é entendido como tudo que não é trabalho, tornando-se uma meta a ser alcançada, como esclarece Almeida (2009, p. 20):

Alguns *call centers* denominam ainda as pausas realizadas pelos trabalhadores para ida ao ambulatório, em caso de necessidade de saúde, as pausas para necessidades fisiológicas, as duas pausas de dez segundos para descanso e o intervalo de vinte minutos para refeição como “improdutivas”, o que demonstra o controle exercido sobre os trabalhadores, bem como o descumprimento da legislação supracitada.

Antunes (2018, p. 131) destaca, também, a existência de supervisores em uma constante busca pelo aumento da produtividade, que, instruídos com o controle de Tempo Médio de Processamento (TMO) ou Tempo Médio de Atendimento (TMA)⁵⁸, aceleram o processo de aquisição e de doenças laborais por vários trabalhadores, pois intensificam em desmedida a jornada de trabalho.

Esse ritmo é sentido, principalmente, nos *call centers* terceirizados, devido à sua constante e elevada necessidade de atingir metas, vez que elas se irradiam em diversas hierarquias, iniciando pela empresa contratante, que exige do gerente geral, que cobra do gerente local, que repassa para os coordenadores, o que resvala nos supervisores e monitores, até alcançar os atendentes (ALMEIDA, 2009, p. 22), criando, com isso, uma “estrutura hiperbárica” no ambiente de trabalho. As doenças laborais nada mais são do que a prova da realidade vivida por esses trabalhadores, marcada por intensa jornada e exploração.

Frisa-se, que nos *call centers*, a incidência de adoecimentos é superior à média do mercado de trabalho, sendo ainda mais abrangente nas empresas terceirizadas, em comparação com as que integram o serviço à sua cadeia produtiva, apesar de a proporção de ocultamentos também ser superior (FILGUEIRAS, 2014, p. 6).

No *telemarketing*, a jornada de trabalho deve ser de, no máximo, 6 horas diárias, conforme a Norma Regulamentadora nº 17, anexo II (BRASIL, 2007), que garante, ainda, o intervalo de vinte minutos, para repouso e alimentação, e o direito a duas pausas de dez minutos, para descanso, que devem ser realizadas fora do posto de trabalho, em dois períodos e de forma contínua, entre os sessenta minutos iniciais e os finais da jornada de trabalho. Nas jornadas de quatro horas, o trabalhador tem direito a uma parada de dez minutos.

A Norma Regulamentadora nº 17, em especial o seu anexo II, veio para regular a atividade de *telemarketing*, reconhecendo o caráter exaustivo da profissão, limitando-a e prevendo, para tanto, normas relativas à organização do trabalho, ao meio ambiente de trabalho, aos instrumentos utilizados para a realização da função, ao mobiliário do posto de trabalho, dentre outras que visam a uma proteção mínima ao trabalhador.

Nogueira (2006, p. 276), todavia, destaca a diferença entre o previsto em lei e a prática, como se observa no depoimento da atendente de *telemarketing* Luiza:

⁵⁸ Software de gestão, que permite que os gerentes tenham controle e influência direta no tempo de atendimento utilizado pelo trabalhador, de modo a medir o tempo individual ou o coletivo.

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.

Essa rotina exaustiva, somada à forte cobrança psicológica e à falta de interação no ambiente de trabalho, provoca altos índices de afastamento dos trabalhadores do *telemarketing*. Segundo Almeida (2009, p. 30), entre 2003 e 2005, 1.107 trabalhadores de *call centers* foram afastados do seu emprego, sendo que 45% desses afastamentos estavam relacionados a doenças osteomusculares, como túnel do carpo e Lesões por Esforço Repetitivo (LER). Almeida (2009, p.31) destaca que:

a correlação entre a atividade de telemarketing e o aparecimento de sintomas músculo-esqueléticos é evidente, principalmente em virtude da sua organização de trabalho caracterizada pela exigência de ritmo intenso; pelo conteúdo pobre das tarefas; pela existência de pressão exercida das chefias; os mecanismos de avaliação, punição e controle da produção dos trabalhadores em busca da produtividade, desconsiderando a individualidade dos trabalhadores.

Em outro levantamento realizado, Almeida (2009, p. 55) refere-se ao estigma que a LER promove em desfavor dos seus portadores no setor de *telemarketing*, vez que a dificuldade de comprovação da doença induz à ideia de que o paciente pode estar fingindo para se ausentar de suas responsabilidades laborais, criando-se um sentimento de discriminação, tanto em relação aos seus colegas de trabalho, quanto aos seus familiares. Um relato da pesquisa de Almeida (2009, p. 94) demonstra o sentimento dos trabalhadores:

Eu me imagino como uma inútil, como uma inválida. Porque, na verdade, eu dependo de minhas mãos pra poder trabalhar. Porque tudo é em pró das mãos, e tem que pegar alguma coisa, se tem que escrever alguma coisa. Então, se daqui pra frente a coisa não melhorar e só se agravar, eu realmente vou me sentir pior do que eu estou me sentindo.” (Cláudia)

Essa correlação entre as doenças laborais e as intensas rotinas de trabalho também foi observada no depoimento de Ignez, ex-teleoperadora: “Normalmente a pessoa aguenta um ano como teleoperadora; mas que um ano já começa a dar LER ou problema na coluna” (NOGUEIRA, 2006, p.285).

Nogueira (2006) também reúne diversos depoimentos que descrevem o dia a dia dos trabalhadores de *telemarketing* e a situação de precariedade em que vivem, incluindo rotinas

exaustivas, fiscalização ampla (principalmente por meio de escuta de atendimento), metas sobre-humanas e situações que fogem das previstas em lei, como se percebe do depoimento da teleoperadora Fernanda:

Começa que na verdade pra você conseguir uma licença você tem que ir diretamente no médico. Antes você conversava com o médico até que ele te dava a licença, hoje você tem que implorar, se não ele fala: “Não, está bom, você está bem! Vai trabalhar assim mesmo”. Tem isso também. Se a empresa vê que o tal médico tá dando muito atestado, eles cortam ele! Praticamente tiram ele do convênio. Teve caso de amiga minha ter de trabalhar com o dedo trincado por causa que o médico falou que estava bom para trabalhar (NOGUEIRA, 2006, p. 285).

Complementando o tema, a jornalista Renata Mendonça (2018), da BBC Brasil, no dia 31.07.2018, publicou matéria sobre o dia a dia dos operadores de *telemarketing* e destacou a relação com o adoecimento na profissão, afirmando:

Diante desse cenário, o número de doenças diagnosticadas em pessoas que exercem essa função é crescente. Somente na Região Metropolitana de São Paulo, de acordo com dados do Sindicato dos Trabalhadores em Telemarketing (Sintratel), existem aproximadamente 100 mil profissionais nesse segmento.

Dados do sindicato relacionados a doenças do trabalho apontam que 36% sofrem de lesão por esforço repetitivo (LER), 30% de transtornos psíquicos e 25% apresentam alguma perda auditiva ou de voz.

Todos esses fatores propiciam o crescente processo de individualização do trabalho e a “ruptura do tecido de solidariedade” entre os trabalhadores, promovendo o enfraquecimento das estratégias coletivas de defesa (como as levadas a efeito pelos sindicatos). Esse sentimento é o responsável por provocar o maior ato demonstrativo da precarização na seara laboral, o suicídio no local do trabalho (ANTUNES *et al*, 2006, p. 144).

Para Antunes *et al* (2006, p. 144), as relações sociais permitem ao trabalhador suportar, de forma mais sutil, o dia a dia laboral, transformando a dura realidade em chacotas e escárnio, o que é responsável pela baixa incidência de suicídios observada antes da década de 1980.

Para Venco *et al* (2010, p. 3), o mundo continua em silêncio frente à relação do “mundo do trabalho” e o suicídio, que, hoje, afasta-se das crenças e visões do passado, sendo incluído no campo dos transtornos mentais, como a angústia, a depressão, as alterações de comportamentos, a bipolaridade, e outros (VENCO *et al*, 2010, p. 3).

Venco *et al* (2010, p. 6) destaca três elementos que nos permitem compreender a relação entre o suicídio e o mercado de trabalho, a saber: o estresse, que consegue associar às

perturbações biológica e psicológicas ao ambiente de trabalho; a fragilidade individual, que tem como base o histórico de doenças já existentes; e os aspectos sociogenéticos, que analisam características vinculadas ao trabalho, como fatores de descompensação psicológica.

No *telemarketing*, esses efeitos também começam a ser observados, o que já se verificou na França, onde a empresa France Télécom, maior empresa do segmento no país, com cerca de 102.000 trabalhadores, registrou quatro suicídios em 2004 e 34, entre janeiro de 2008 e janeiro de 2010 (VENCO *et al*, 2010, p. 4).

Devido a identificação deste problema, foi criado, na França, o Observatório do Estresse e da Mobilidade Forçada, como uma ramificação da estrutura sindical e que se preocupa em monitorar situações dessa magnitude, para que se consiga, assim, tomar providências de precaução futuramente.

Frente a todos esses fatos, não há como considerarmos o *telemarketing* compatível com os fundamentos de um trabalho decente e, conseqüentemente, não há como reconhecer que promova justas condições de trabalho, apesar do avanço representado pela Norma Regulamentadora nº 17, anexo II, no Brasil.

A saúde do trabalhador, por essência, deve ser o critério fundamental para que se assegure um trabalho digno, através de metas que garantam a produtividade necessária para o sustento da empresa, mas, também, observam os aspectos humanos dos trabalhadores, alcançando, com isso, um equilíbrio na relação trabalhista.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

No primeiro capítulo desta pesquisa, utilizamos os ensinamentos de Marx (2013) para entendermos a divisão social do trabalho, de modo que pudéssemos identificar como ela se desenvolve e se estrutura na realidade capitalista.

Essa realidade foi analisada a partir do desenvolvimento da manufatura, que, posteriormente, dá ensejo ao modelo de produção fordista, entendido como o conjunto de práticas econômicas, sociais e gerenciais que permitiram a ascensão da “acumulação do capital” e a consequente reestruturação social.

O fordismo apresenta-se como um modelo no qual a cadeia produtiva é estruturada de forma vertical, concentrando todos os seus elementos participantes por meio de departamentos distintos e reunindo a atividade-fim da empresa com as diversas atividades-meio, necessárias para o desenvolvimento do serviço prestado ou do produto criado.

Para Botelho (2008), o fordismo é conceituado como “o conjunto de práticas econômicas, técnicas, gerenciais, políticas e sociais que, combinadas, formam uma estratégia específica do capital reproduzir-se de forma ampliada”, o que permitiu a consagração dos preceitos liberais, tirando do trabalhador sua autonomia produtiva e lhe impondo controle pelo ritmo do mercado ou pelo desenrolar da linha de produção.

Sua ideologia, marcada pela existência da linha de montagem, defendia a máxima produção, em menor tempo possível, de modo que a reestruturação dos diversos países do globo permitiu que os Estados Unidos da América se tornassem o símbolo do capitalismo e, conseqüentemente, da acumulação do capital (HARVEY, 1989).

Henry Ford foi um dos grandes precursores do que se conhece, atualmente, sobre o modelo de produção, mas ele não foi o único, o que se pôde observar a partir da influência que sofreu do modelo toyotista, que prega a ideia de empresas enxutas, de produção eficiente e de desnecessidade de estoques, proporcionando a diminuição dos custos de produção.

Esses modelos coexistem na atualidade, sendo o fordismo um modelo mais clássico, fundamentado em uma cadeia vertical de produção e em uma hierarquia forte e centralizada. Em contrapartida, o toyotismo ascende como novo sistema produtivo, haja vista revolucionar a forma como o empregado atua na empresa, tornando-o polivalente e consagrando uma hierarquia horizontal, baseada em grupos de trabalho e no envolvimento participativo dos trabalhadores, ao menos em termos de produtividade e de responsabilidade (ANTUNES, 2015).

O modelo de produção toyotista surgiu quando da reestruturação social do pós-guerras mundiais, vez que o mercado já não suportava a produção em massa e desmedida, que havia culminado, a exemplo, na crise de excesso de produção de 1929, conhecida como a grande depressão (HARVEY, 1989).

Essa reestruturação não teve como origem apenas a mudança do sistema produtivo, mas sim, a reestruturação das nações sob a influência do capital financeiro, que passou a “dominar” o globo, principalmente através de suas instituições de apoio, como o Banco Mundial e o Fundo Monetário Internacional (HARVEY, 1989).

Essas entidades prestavam auxílio financeiro aos países que necessitavam de reestruturação física e econômica, todavia, exigiam sua readequação ao livre mercado e às práticas flexibilizadas, diminuindo, assim, a influência das conquistas sociais de origem socialista e permitindo a abertura dos mercados para uma cadeia global de fornecedores.

O capítulo um nos permitiu observar a formação do mercado global, identificando os elementos de transição entre o modelo de máxima produção, fordismo, e o modelo flexibilizado, enxuto e representado, nesta pesquisa, pelo toyotismo.

No segundo capítulo, foi possível identificarmos as ramificações existentes nos novos mercados flexibilizados, que são vinculadas, principalmente, por contratos de parcerias e por uma infraestrutura tecnológica, permitindo uma comunicação quase instantânea e uma readaptação no modo de se produzir.

Um instrumento marcante dessa nova fase foi a evolução e a ampliação das tecnologias da informação e comunicação, que permitiram a reformulação dos sistemas produtivos e da própria sociedade, através de uma nova forma de interação entre as empresas e a sociedade, assim como entre a sociedade e produto (CASTELLS, 2005).

Essa comunicação mais rápida e instantânea permitiu o desenvolvimento de sistemas como o *Kanban* (BOTELHO, 2008), que ameniza a necessidade de estoques e amplia o ideal do trabalhador polivalente, que, a partir da necessidade da empresa, concentra diversas funções de trabalho em um mesmo posto, mantendo-se, entretanto, a qualidade do serviço e do produto, o que põe em declínio o sistema fordista de funções fixas e estáveis.

Esse novo sistema produtivo torna-se possível devido a disseminação das práticas flexíveis no mundo.

Como elemento central dessa readaptação, ascende a terceirização, entendida como um instrumento que possibilita o repasse de parte da cadeia produtiva para uma segunda empresa. Apesar de não ser uma técnica nova no cenário brasileiro, a terceirização ganhou força a partir

da reforma trabalhista, introduzida pela Lei n. 13.467/2017 (BRASIL, 2017), que ampliou sua utilização, retirando a restrição de sua aplicação exclusiva nas atividades-meio das empresas.

A terceirização foi um dos principais elementos que fundamentaram a nova estrutura empresarial em rede (CASTELLS, 2005), que passa a efetuar uma desconcentração da cadeia produtiva, através da utilização de diversos contratos de parcerias e, conseqüentemente, subcontratando diversos serviços. Essa relação ganhou tamanha força que passaram a existir, apesar de não ser regra, empresas com sua produção 100% terceirizada.

Assim, a terceirização surge como uma técnica de gestão que permite às empresas focar na sua atividade principal, de modo a torná-la mais eficiente e específica, deslocando as atividades não essenciais ou atividades-meio a terceiros, por meio de contratos de parceria. Todavia, essa função primordial acaba sendo distorcida, tanto no Brasil como no mundo, sendo utilizada para o *dumping social* (SILVA *et al*, 2016) ou, simplesmente, para dificultar o acesso aos direitos trabalhistas, seja pelo enfraquecimento sindical, seja pela desintegração vertical das empresas.

O marco central dessa nova realidade é a existência dos contratos de trabalho flexíveis, como o *part time*, o contrato por empreitada, as jornadas de trabalho flexíveis, que, no Brasil, foram permitidos pela reforma trabalhista, Lei nº 13.429/2017 (BRASIL, 2017).

A terceirização não é sinônimo de melhoria para o trabalhador brasileiro, sendo caracterizada por diversos autores, como Antunes (2018), Coutinho (2015), Druck (2002) e outros, como um instrumento de precarização do trabalho. Para outros, como Stein (2017) e Chahad (2003), essa relação é irreal, o que suscitou o problema de pesquisa aqui proposto, qual seja, avaliar se a terceirização promove a precarização do trabalhador, no *telemarketing*.

Para avaliar tais efeitos, utilizou-se um arcabouço jurídico mínimo, a fim de possibilitar responder se há ou não precarização na atividade terceirizada, o que foi angariado através da noção de trabalho decente.

Utilizando-se o ideal de trabalho decente, defendido por Brito Filho (2013), designa-se como critério de avaliação o direito ao trabalho, às justas condições de trabalho e ao direito sindical, que reflete na remuneração e nos direitos dos trabalhadores do *telemarketing*.

Como observado, os dados referentes à terceirização, fornecidos pelo DIEESE (2017) e IPEA (2018), evidenciam resultados extremamente negativos, tomando-se por base os critérios escolhidos, o que é evidenciado pela queda na remuneração dos trabalhadores, pelo aumento das demissões e pela perda de garantias trabalhistas; contudo, para Stein (2017) e Chahad (2003), os resultados foram divergentes.

Para os primeiros, a terceirização, como um todo, provoca a desregulamentação trabalhista, a queda no número de empregos e o enfraquecimento sindical, seja pela perda de reconhecimento da classe trabalhadora, seja pela divergência de enquadramento sindical, resultando, em essência, em precarização do trabalhador.

Stein (2017), em contrapartida, critica as pesquisas realizadas pelo IPEA (2018) e DIEESE (2017), alegando que seriam incompletas, vez que não considerariam os fatores “observáveis” e “não observáveis” dos entrevistados.

Esses fatores “não observáveis”, como a confiabilidade e a capacidade de comunicação e de trabalho em equipe, assim como os “observáveis”, como a escolaridade e a idade, acarretariam divergências significativas em relação aos resultados obtidos pelas demais pesquisas, que, quando considerados, resultaria em uma diferença de remuneração no patamar de 3,6%, entre trabalhadores terceirizados e próprios, o que seria uma alteração mínima em comparação às benesses da terceirização.

Para Stein (2017), a terceirização, igualmente, não provocaria a diminuição na quantidade de empregos, vez que promoveria uma mobilidade perfeita de trabalhadores, com a extinção dos postos de trabalho nas empresas próprias e sua criação nas empresas terceirizadas, que seria realizada por intermédio dos sindicatos e associações, para a manutenção de direitos e garantias, só devendo ocorrer uma diminuição em caso de um mercado extremamente segmentado.

Corroborando, Chahad (2003) afirma que a terceirização promoveria tanto efeitos negativos, como positivos, mas que resultaria, em geral, na inserção do Brasil à nova realidade do mercado mundial e, conseqüentemente, em seu desenvolvimento.

Para se garantir um aprofundamento sobre o tema, destacou-se as análises de Tamagno (2018), de Rodríguez Rodríguez (2018), de Medina (2018) e de Nogueira (2018), evidenciando-se os principais aspectos e funcionamentos da terceirização no mundo.

Ademais, enfrentou-se o conceito de trabalho decente, conforme defendido por Brito Filho (2013), utilizando-se, para tanto, alguns dos seus requisitos de existência, como a liberdade sindical, a justa remuneração, as justas condições de trabalho e o direito ao trabalho.

No terceiro capítulo, buscou-se responder, diretamente, ao problema de pesquisa, analisando a terceirização, o *telemarketing* e seus efeitos no mercado de trabalho.

Foi identificado que o dia a dia do trabalhador do *telemarketing* é marcado por jornadas extensas, metas exaustivas, um ambiente de trabalho competitivo e corrosivo e por uma submissão a um controle rígido de tempo, de atendimento e de emoções, através das escutas e dos scripts que devem ser seguidos (ANTUNES, 2018).

Essa rotina foi intensificada através dos contratos de terceirização, que retiraram os trabalhadores da cadeia produtiva vertical das empresas e a impuseram em um mercado que tende a coibir tudo que não é produtivo, inclusive o tempo de descanso e lazer do trabalhador, sob o argumento de “necessidade”, de “competitividade” e de “corresponsabilidade” (ALMEIDA, 2009).

A partir dessa nova relação, Lima (2010) destaca que a terceirização, apesar de não ser, necessariamente, sinônimo de precarização, passa a assumir este papel para os atendentes de *telemarketing*, haja vista sua relação de causa e efeito.

A precarização, portanto, passa a ser intrínseca à atividade do *telemarketing*, induzindo a ideia de que sua prática se torna o significado de precário ou de danoso ao trabalhador.

Para comprovar essa afirmativa, o trabalho no *telemarketing* foi analisado à luz do conceito de trabalho decente, com destaque à liberdade sindical e seus efeitos sobre a remuneração, as justas condições de trabalho e o direito ao trabalho.

A pesquisa permite atestar a presença de precarização no *telemarketing*, tendo como principais fatores para a sua caracterização as doenças laborais e o enfraquecimento dos sindicatos, como destacado por Coutinho (2015).

O enfraquecimento sindical foi debatido na segunda seção do terceiro capítulo, podendo-se afirmar, como Antunes (2018), que houve uma transformação da essência dos sindicatos, modificando-se o seu caráter combativo para um apelo negocial ou conciliador, representado, em parte, pela ascensão da Força Sindical, em contraposição à CUT.

Esse enfraquecimento é o responsável, também, por diferenças salariais entre os trabalhadores do *telemarketing* próprios e terceirizados, vez que extirpam deste último conquistas sindicais alcançadas através de anos de luta, como observado no quadro funcional dos bancos, que não garantem aos trabalhadores terceirizados a participação nos lucros ou resultados (PLR), assim como a progressão funcional (BARRETO JÚNIOR, 2012).

A terceirização possibilita, portanto, um deslocamento funcional do trabalhador, que, apesar de poder continuar exercendo a mesma função nas empresas terceirizadas, passa a ter um novo enquadramento sindical, provocando perdas de direitos, inclusive de remuneração.

Destacam-se, ainda, os resultados obtidos por Lima (2011), que evidenciam a relação entre a remuneração e a variação salarial dos trabalhadores, verificando-se que, nos locais em que há incidência da terceirização, sempre há uma maior dificuldade de acesso aos direitos trabalhistas, o que provoca, em regra, uma queda nas remunerações.

Ao se analisar a relação entre o *telemarketing* e do direito ao trabalho, devido à ausência de dados oficiais, não foi possível determinar, quantitativamente, se a extinção de cargos das

empresas próprias foi acompanhada, proporcionalmente, pela criação de vagas nas empresas terceirizadas.

Todavia, destaca-se que a comparação qualitativa entre os empregos próprios e os terceirizados evidencia a existência da precarização, principalmente, pela presença marcante dos contratos flexíveis, pela perda de remuneração e de garantias trabalhistas, o que não nos permite considerá-lo como um trabalho decente.

Foram analisadas, ainda, as relações existentes entre o *telemarketing* e as justas condições de trabalho, nos aspectos da preservação da vida do trabalhador, tanto físico, quanto psíquico.

Como resultado, identificou-se a precarização do labor, consubstanciada pelas diversas doenças que estão se desenvolvendo no *telemarketing*, sejam físicas, como a LER e o DORT, como identificado por Almeida (2009), sejam psicológicas, como analisado por Ruyter (2001).

As doenças, a constante pressão, a jornada exaustiva e o isolamento vivenciado pelos trabalhadores do *telemarketing* propiciam, inclusive, o aumento de suicídios no local de trabalho (ANTUNES, 2018).

A terceirização é parte integrante das novas tendências do mercado, sendo marcada pela flexibilização dos processos e produtos, assim como, pela desregulamentação dos direitos trabalhistas.

Todos esses fatores, demonstrados ao longo desta pesquisa, são responsáveis por evidenciar a precarização dos profissionais do *telemarketing*, que se submetem a metas desumanas, que não respeitam os limites físicos adequados e justos para cada trabalhador e, também, pela perda da proteção sindical e coletiva, decorrente da mudança do seu enquadramento profissional.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, Adryanna. **E agora, o que será da minha vida?** Dissertação [mestrado]. Faculdade de Medicina da Bahia. Universidade Federal da Bahia. Salvador, 2009.
- AMATO NETO, João. Reestruturação Industrial, terceirização e redes de subcontratação. **Revista de Administração de Empresas – RAE**, São Paulo, v. 35, nº 2, pp. 33-42, 1995.
- ANTUNES, Ricardo; DRUCK, Graça. A terceirização sem limite: a precarização do trabalho como regra. **Revista o Social em Questão**, Rio de Janeiro, ano XVIII, nº 34, p. 19-40, 2015.
- ANTUNES, Ricardo. **O privilégio da servidão: o novo proletariado de serviços na era digital**. São Paulo: Boitempo, 2018.
- ANTUNES, Ricardo. **Os Sentidos do Trabalho: ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho**. São Paulo: Almedina, 2014. *E-book*.
- ANTUNES, Ricardo (Org.). **Riqueza e miséria do trabalho no Brasil**. São Paulo: Boitempo. 2006.
- ARANTES, Delaíde Alves Miranda. A reforma trabalhista e seus impactos nas condições de trabalho decente. In: FARIAS, James Magno Araújo (Org.). GOMES, Maria Beatriz Theodoro; LEIRIA, Maria de Lourdes (Coord.). **Trabalho Decente**. São Paulo: LTr, 2017, p. 43-48.
- ARAÚJO, Cléia Coutinho da Mota; FARIAS, Rafaela Cabral. O trabalho informacional e a precarização do novo trabalhador do setor de telemarketing em Imperatriz-MA. **Temporalis**, [S.l.], v. 15, n. 30, p. 205-226, jan. 2016. ISSN 2238-1856. Disponível em: <http://periodicos.ufes.br/temporalis/article/view/10985>. Acesso em: 20 maio 2019.
- ARAÚJO, Marcos Vinícius Ribeiro de. Adoecimento no trabalho: o discurso das teleoperadoras acerca dos distúrbios da voz. **Distúrbios da Comunicação**, [S.l.], v. 25, n. 1, abr. 2013. ISSN 2176-2724. Disponível em: <https://revistas.pucsp.br/dic/article/view/14928>. Acesso em: 20 maio 2019.
- BARRADAS, Liana França Dourado. **Marx e a divisão do trabalho no capitalismo**. São Paulo: Instituto Lukács, 2014.
- BARRETO JUNIOR, José. **Bancários e Terceirizados no teleatendimento: funções iguais, realidades distintas**. Dissertação [mestrado]. Pontifícia Universidade Católica, São Paulo, 2012.
- BELLUZO, Luiz Gonzaga de Mello. **Ensaio sobre o capitalismo no século XX**. 1ª ed., São Paulo: UNESP, 2004.
- BEYNON, Huw. **A destruição da classe operária?** 1994. Disponível em: http://www.anpocs.org.br/portal/publicacoes/rbcs_00_27/rbcs27_01.htm. Acessado em: 22.02.2019.

BOSI, Antônio de Pádua. 'Não somos máquinas': passado e presente dos trabalhadores em telemarketing. **Revista de Ciências Sociais-Política & Trabalho**. Paraíba, v. 31, 2009, p. 169-196.

BOTELHO, Adriano. **Do Fordismo à produção flexível**: a produção do espaço num contexto de mudança das estratégias da acumulação do capital. São Paulo: Annablume, 2008.

BRITO FILHO, José Claudio Monteiro de. **Direito sindical**: análise do modelo brasileiro de relações coletivas de trabalho à luz do direito estrangeiro comparado e da doutrina da OIT – Proposta da inserção da comissão da empresa. 7ª ed., São Paulo: LTr, 2018.

BRITO FILHO, José Claudio Monteiro de. **Trabalho decente**: análise jurídica da exploração do trabalho: trabalho escravo e outras formas de trabalho indigno. 3ª ed., São Paulo: LTr, 2013.

BRASIL. **Lei nº 13.429**, de 31 de março de 2017. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/L13429.htm. Acesso em 25.02.2019.

BRASIL, **Norma Regulamentadora do Ministério do Trabalho e Emprego. NR-17**. Disponível em <http://www.trabalho.gov.br/seguranca-e-saude-no-trabalho/normatizacao/normas-regulamentadoras/norma-regulamentadora-n-17-ergonomia>. Acesso em 25.02.2019.

CALVETE, Cássio da Silva. Impactos da Financeirização no Mundo do Trabalho. *In*: Júnior Macambira; Liana Maria da Frota Carleial. (Org.). **Emprego, Trabalho e Políticas Públicas**. Fortaleza: Instituto de Desenvolvimento do Trabalho, 2009.

CAMPOS, André Gambier (Org.). **Terceirização do trabalho no Brasil**: novas e distintas perspectivas para o debate. Brasília: Ipea, 2018.

CARDOSO, Adalberto. **Os Sindicatos no Brasil**. Disponível em <http://repositorio.ipea.gov.br/handle/11058/3765>. Acesso em 04.04.2019

CASTELLS, Manuel. **A Sociedade em Rede**. Tradução de Roneide Venancio Majer. 8ed. São Paulo: Paz e Terra, 2005.

CAVALCANTE, Sávio. Tendências da configuração do trabalho no setor de telecomunicações no Brasil. **Lutas Sociais**, São Paulo, nº 24, p. 44-59, 2010.

CHAHAD, José Paulo Zeetano, *et al.* A evolução da taxa de desemprego estrutural no Brasil: uma análise entre regiões e características dos trabalhadores. *In*: **Anais do Encontro Nacional da Associação Nacional de Pós-Graduação em Economia**. Anais eletrônicos. João Pessoa, 2003. Disponível em https://www.researchgate.net/publication/4732199_A_Evolucao_da_Taxa_de_Desemprego_Estrutural_no_Brasil_uma_Analise_Entre_Regioes_e_Caracteristicas_dos_Trabalhadores. Acessado em 20.05.2019

CORREIA, Lelio Bentes. A importância do direito do trabalho na promoção dos direitos humanos. In: FARIAS, James Magno Araújo; GOMES, Maria Beatriz Theodoro; LEIRIA, Maria de Lourdes. **Trabalho decente**, São Paulo: LTr, 2017.

COSTA, M. da S. Terceirização/parceria e suas Implicações no Âmbito Jurídico-sindical. **RAE-Revista de Administração de Empresas**, v. 34, n. 1, jan-fev, p.6-11, 1994.
<http://dx.doi.org/10.1590/S0034-75901994000100002>

COUTINHO, Grijalbo Fernandes. **Terceirização: máquina de moer gente trabalhadora** - A inexorável relação entre a nova marchandage e a degradação laboral, as mortes e mutilações no trabalho. São Paulo: LTr, 2015.

DELGADO, Maurício Godinho. **Curso de Direito do Trabalho**. 16ª ed., São Paulo: LTr, 2017.

DESIDÉRIO, Mariana. **Conheça a multinacional que emprega 1.300 transexuais no Brasil**. Disponível em
<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=2ahUKEwjhm5OHw5viAhVIPq0KHVMXBxYQFjAAegQIBBAB&url=https%3A%2F%2Fexame.abril.com.br%2Fnegocios%2Fconheca-a-multinacional-que-emprega-1-300-transexuais-no-brasil%2F&usq=AOvVaw1eW9I4CMu4GNTFaB1NcwLW>. Acessado em 20.05.2019.

DIEESE, Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos. **Impactos da Lei 13.429/2017 (antigo PL 4.302/1998) para os trabalhadores**, nº 175, 2017. Disponível em
<https://www.dieese.org.br/notatecnica/2017/notaTec175TerceirizacaoTrabalhoTemporario.pdf>. Acessado em 20.05.2019

DIEESE, Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos. **O processo de terceirização e seus efeitos sobre os trabalhadores no Brasil**. Disponibilizado em
<https://www.dieese.org.br/relatoriotecnico/2007/terceirizacao.pdf>. Acessado em 15.04.2019.

DIEESE, Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos. **Terceirização e morte no trabalho: um olhar sobre o setor elétrico brasileiro**, nº 50, 2010. Disponível em
<https://www.dieese.org.br/estudosepesquisas/2010/estPesq50TerceirizacaoEletrico.pdf>. Acessado em 20.05.2019.

DIEESE, Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos. **Terceirização e precarização das condições de trabalho: Condições de trabalho e remuneração em atividades tipicamente terceirizadas e contratantes**, nº 172, 2017. Disponível em
<https://www.dieese.org.br/notatecnica/2017/notaTec172Terceirizacao.pdf>. Acessado em 20.05.2019.

DRUCK, Graça *et al.* Bancário: um emprego de múltiplos riscos. **Caderno CRH**, nº37, p. 217-233, Salvador, 2002.

DRUCK, Graça *et al.* Terceirização: balanço de uma década. **Caderno CRH**, nº 37, p. 111-139, Salvador, 2002.

ESTADÃO. O Estado de São Paulo. **MP francês denuncia ex-executivos da France Telecom por suicídios**. Disponível em <https://economia.estadao.com.br/noticias/negocios,mp-frances-denuncia-ex-executivos-da-france-telecom-por-suicidios,10000061648>. Acessado em 15.04.2019.

FILGUEIRAS, Vitor. A Terceirização e os limites da relação de emprego: trabalhadores mais próximos da escravidão e morte. In: V Congresso Internacional de Direito do Trabalho e Processo do Trabalho de Santa Maria, 2014, Santa Maria. **Revista do V Congresso Internacional de Direito do Trabalho e Processo do Trabalho de Santa Maria**, v. 3, 2014.

FUHRMANN, Italo Roberto. Revisando a teoria “dimensional” dos direitos fundamentais. **Direito e Justiça**, v.39, nº.1, p 26-32, 2013.

GOSDAL, Thereza Cristina. **Dignidade do Trabalhador**: Um conceito construído sob o paradigma do trabalho decente e da honra. Tese [doutorado]. Universidade Federal do Paraná – Direito, Setor de Ciências Jurídicas, Curitiba, 2006.

HARVEY, David. **Condição Pós-Moderna**. Tradução: Adail Ubirajara Sobra; Maria Stela Gonçalves. São Paulo: Edições Loyola, 1989.

HUWS, Úrsula. A construção de um cybertariado? Trabalho virtual num mundo real. In: ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy. **Infoproletários**: degradação real do trabalho virtual. São Paulo: Boitempo, 2015.

HUWS. Úrsula. **O Escritório Global**: Tecnologias da Informação e a realocação do trabalho de colarinho branco. Tradução de Antônio de Pádua Bosi e Alessandra Gasparotto. Nova York: Tempos Históricos, 2003.

IPEA – INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA. **História** – Bretton Woods. 2009. Disponível em http://desafios.ipea.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=2247:catid=28&Itemid=23. Acessado em 22.02.2019.

IPEA – INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA. **Impactos da Terceirização sobre a remuneração do trabalho no Brasil**: novas evidências para o debate. (Org.) CAMPOS. André Gambier. Brasília. IPEA 2016. Disponível em http://www.ipea.gov.br/portal/index.php?option=com_content&view=article&id=28817. Último acesso em 05 de setembro de 2018.

IPEA – INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA. **Terceirização do trabalho no Brasil**: novas e distintas perspectivas para o debate. (Org.) CAMPOS. André Gambier. Brasília: IPEA 2018. Disponível em http://www.ipea.gov.br/portal/index.php?option=com_content&view=article&id=32326%3Aterceirizacao-do-trabalho-no-brasil-novas-e-distintas-perspectivas-para-o-debate&catid=410%3A2018&directory=1&Itemid=1. Último acesso em 05 de setembro de 2018.

KOURY, Suzy Elizabeth Cavalcante. A Terceirização e o incremento dos acidentes de trabalho: um estudo sobre o setor elétrico. In: MISAILIDIS, Mirta Gladys Lerena Manzo de;

SILVA, Lucas Gonçalves da; BARBATO, Maria Rosaria (Org.). **Direito do trabalho**. Santa Catarina: CONPEDI 2014, p. 46-68.

LARANJEIRA, Sonia. **FORDISMO E PÓS-FORDISMO**. In: CATTANI, Antonio David (Org.). **Trabalho e Tecnologia**. 4ª ed. Petrópolis, Porto Alegre: Vozes, 2002.

LIMA, Jacob. A terceirização e os trabalhadores: revisitando algumas questões. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**, v. 13, nº 1, p. 17-26, 2010.

MALLET, Estêvão. A subordinação como elemento do contrato de trabalho. **Revista da Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo**, v. 106, n. 106-107, p. 217-245, 2012.

MANNRICH, Nelson. Operadores de teletendimento (telemarketing): algumas reflexões. **Revista do Tribunal do Trabalho da 1ª Região**. Rio de Janeiro, 2010.

MARCELINO, Paula Regina Pereira. **Terceirização e ação sindical**: a regularidade da reestruturação do capital no Brasil. Tese [doutorado]. Universidade Estadual de Campinas – Instituto de Filosofia e Ciências Humanas. Campinas, 2008.

MARTINS, Heloísa de Souza; RODRIGUES, Iram Jácome. O sindicalismo brasileiro na segunda metade dos anos 90. **Tempo Social – Revista de Sociologia da USP**, São Paulo, v. 11, nº 2, p. 155-182, 2000.

MARX, Karl. **O Capital**: Crítica da economia política. Livro I: O processo de produção do capital. Trad. Rubens Enderle. São Paulo: Boitempo, 2013. Disponível em <<https://coletivocontracorrente.files.wordpress.com/2013/10/tmps7j7bv.pdf>>, acessado em 09.04.2018.

MEDINA, David Montoya. La tutela jurídica de los trabajadores ante la subcontratación em el ordenamento jurídico español. In: TOLEDO FILHO, Manoel Carlos (Org.). **Limites da Terceirização no Direito Comparado**. Campinas: Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região, 2018.

MENDONÇA, Renata. **Você não presta pra nada**: a rotina de estresse, xingamentos e pressão dos atendentes de telemarketing. 2018. Disponível em <https://www.bbc.com/portuguese/geral-44325034>. Acessado em 22.02.2019.

MORRISON, Wayne. **Filosofia do Direito**. São Paulo: Martins Fontes, 2012.

NASCIMENTO, Amauri Mascaro. **Compêndio de Direito Sindical**. 8ª ed., São Paulo: LTr, 2015.

NASCIMENTO, Érica. Jovens (Org.). **Sindicatos e Trabalho no Setor de Telemarketing**. Disponível em bibjuventude.ibict.br/.../IBASE_IPOLIS_jovenssindicatotrabalhosetortelemarketing_2007.pdf Acessado em 17.14.2019.

NOGUEIRA, Claudia Mazzei. A feminização do trabalho no mundo do *telemarketing*. In: ANTUNES, Ricardo (Org.). **Riqueza e Miséria do trabalho no Brasil**, São Paulo: Boitempo, 2006.

NOGUEIRA, Eliana dos Santos Alves. Apontamentos sobre contrato de trabalho subordinado e terceirização na Itália. In: (Org.) TOLEDO FILHO, Manoel Carlos. **Limites da Terceirização no Direito Comparado**. Campinas, SP: Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região, 2018.

OIT, Organização Internacional do Trabalho. **Constituição da organização internacional do trabalho (OIT) e seu anexo (Declaração de Filadélfia)**. Disponível em http://www.ilo.org/brasil/conheca-a-oit/WCMS_336957/lang--pt/index.htm. Acessado em 25.02.2019.

PELATIERI, Patrícia *et al.* Terceirização e precarização das condições de trabalho: condições de trabalho e remuneração em atividades tipicamente terceirizadas e contratantes. In: (Org.) CAMPOS, André. **Terceirização do Trabalho no Brasil: novas e distintas perspectivas para o debate**. Brasília, 2018. Disponível em <http://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/8687/1/Terceiriza%C3%A7%C3%A3o%20e%20precariza%C3%A7%C3%A3o.pdf>. Acessado em 20.05.2019

PEREIRA, Ricardo. **A terceirização, a CLT e a Constituição**. 2013. Disponível em <https://bancariospb.com.br/2013/09/17/artigo-de-ricardo-pereira-a-terceirizacao-a-clt-e-a-constituicao/>. Acesso em 22.02.2019

PINTO, Geraldo. **A organização do trabalho no século XX: Taylorismo, Fordismo e Toyotismo**. São Paulo: Expressão Popular, 2013.

PORTO, Lorena Vasconcelos. A terceirização na reforma trabalhista e a violação às normas internacionais de proteção ao trabalho. **Revista do Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região**. Belo Horizonte, v. 63, n. 96, p. 149-182, jul./dez. 2017..

REBELO, André *et al.* Terceirização: o que os dados revelam sobre remuneração, jornada e acidentes de trabalho. In: CAMPOS, André (Org.). **Terceirização do Trabalho no Brasil: novas e distintas perspectivas para o debate**. Brasília: IPEA, 2018.

RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ, Luisa Fernanda. Marco jurídico colombiano de la tercerización e intermediación laboral. In: TOLEDO FILHO, Manoel Carlos (Org.). **Limites da Terceirização no Direito Comparado**. Campinas: Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região, 2018.

ROSSO, Sadi. **O Ardil da Flexibilidade: os trabalhadores e a teoria do valor**. São Paulo: Boi Tempo, 2017.

RUYTER, Ko *et al.* **Role Stress in call centers: its effects on employee performance and satisfaction**. Journal of Interactive Marketing, v. 15, nº 2, 2001. Disponível em <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:XQyiYhFeRuQJ:digitalarchive.maas.trichtuniversity.nl/fedora/get/guid:0c6fdb6-83fc-4018-828c-74ec05a48811/ASSET1+&cd=1&hl=pt-BR&ct=clnk&gl=br&client=firefox-b-d>. Acessado em 20.05.2019.

SANCHES, A. T. Dimensões da difusão tecnológica no setor bancário, divisão do trabalho e ação sindical. **Cadernos CERU**, v. 23, n. 1, p. 31-60, 11.

SILVA, José Carlos da. A reestruturação produtiva no setor bancário em Santa Catarina. **Revista de Ciências da Administração**, Florianópolis, p. 89-100, jan. 2002. ISSN 2175-8077. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/adm/article/view/1908>. Acesso em: 20 maio 2019. doi:<https://doi.org/10.5007/%x>.

SILVA, Leda Maria Messias da *et al.* *Dumping social, terceirização e os direitos de personalidade nas relações de emprego.* **Revista da Faculdade de Direito da UFMG**, Belo Horizonte, nº 69, p. 239-269, 2016. Disponível em <https://www.direito.ufmg.br/revista/index.php/revista/article/view/1789>. Acessado em 20.05.2019.

SPINK, Peter Kevin. Micro cadeias produtivas e a nanoeconomia: repensando o trabalho decente. **Cad. psicol. soc. trab.**, São Paulo , v. 12, n. 2, p. 227-241, dez. 2009. Disponível em http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1516-37172009000200008&lng=pt&nrm=iso>. Acessado em 20.05.2019.

STEIN, Guilherme *et al.* Diferencial de salários da mão de obra terceirizada no Brasil. **Estudos Econômicos**. São Paulo, vol. 47, nº 3, p. 587-612, 2017.

TAMAGNO, Lucas F. *La responsabilidad solidaria por tercerización de tareas em argentina: su regulación y efectos.* In: TOLEDO FILHO, Manoel Carlos (Org.). **Limites da Terceirização no Direito Comparado**. Campinas: Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região, 2018.

TAKAHASHI, Luis Torahiko *et al.* Avaliação da vulnerabilidade ao estresse no trabalho de operadores de *Telemarketing*. **Psicologia: Organização e Trabalho**, São Paulo, nº 14, p. 336-346, 2014.

TIGRE, Paulo *et al.* **Impactos da difusão das tecnologias da informação e comunicação no emprego e qualificações.** Disponível em <https://www.researchgate.net/publication/266135260>. Acessado em 22.02.2019.

VENCO, Selma; BARRETO, Margarida. O sentido social do suicídio no trabalho. **Espaço Acadêmico**, nº 108, 2010.

WOLFF, Simone, *et al.* O mundo virtual e reificado das telecomunicações: o caso Sercomtel. In: ANTUNES, Ricardo (Org.). **Riqueza e Miséria do Trabalho no Brasil**. v. 1, São Paulo: Boitempo, 2006, p. 237-267.