

**A PRECARIZAÇÃO DO TRABALHO: TELEATENDIMENTO E TERCEIRIZAÇÃO
COMO MANIFESTAÇÕES DE ATAQUE À DIGNIDADE DE TRABALHADOR
THE PRECARIZATION OF THE WORK: CALL CENTER AND OUTSOURCING AS
MANIFESTATIONS OF ATTACK AGAINST THE DIGNITY OF THE WORKER**

Ailsi Costa de Oliveira*

RESUMO

O objetivo deste artigo é demonstrar que a situação dos trabalhadores das centrais de teleatendimento e a terceirização, são formas de trabalho potencialmente precarizadas, cujo advento resultou da aplicação de técnicas de reestruturação produtiva que priorizaram os interesses do capital em detrimento das condições de trabalho. A dignidade do trabalhador enquanto pessoa humana passa então a ser atacada por estas formas precarizadas de labor. No caso das centrais de teleatendimento, verifica-se um excessivo grau de controle dos trabalhadores na execução de seu labor, além da imposição de metas e de níveis de produtividade que superam critérios de razoabilidade, fato que conduz a situações flagrantes de assédio moral. Por fim, demonstra-se que a terceirização precariza a relação de trabalho tanto no aspecto salarial, uma vez que o trabalhador terceirizado recebe um valor inferior ao que receberia se fosse diretamente contratado, quanto no fato de induzir a uma dupla subordinação, pois precisa atender as expectativas tanto da empresa terceirizante quanto da tomadora de serviços.

PALAVRAS-CHAVE: Terceirização; Dignidade da pessoa humana; Precarização do trabalho.

ABSTRACT

The objective of this article is to show that the situation of the call center workers and the outsourcing are potentially precarized ways of work and their implementation resulted in the use of restructuration productive techniques which prioritize the interests of the capital at the expense of the working conditions. The dignity of the worker as human being is then threatened by these precarized labor ways. As to the call centers, it is verified an excessive degree of control under the workers in their jobs as well as an imposition of goals and levels of productivity which go beyond the criteria of reasonability; a fact that leads to flagrant situations of moral harassment. Finally, it is shown that the outsourcing precarizes the working relations not only in the waging conditions since the outsourced worker receives less than he should if he were directly hired, but

* Advogado, Especialista em Direito Constitucional, Mestre em Direito pela UFRN – Universidade Federal do Rio Grande do Norte e Doutorando em Direito pela UERJ – Universidade do Estado do Rio de Janeiro.

also in the fact of having a double subordination since he needs to achieve the expectations of the outsourcing company and of the borrower services.

KEYWORDS: Outsourcing; Dignity of the human being; Precarization of the work.

1 INTRODUÇÃO

A manutenção e a criação de postos de trabalho precisam estar sintonizadas com a ideia de trabalho decente, modelo defendido pela Organização Internacional do Trabalho, que possui inclusive uma agenda nacional destinada, dentre outras providências, a fomentar empregos que garantam igualdade de tratamento entre trabalhadores.

Para que um posto trabalho esteja dentro dos parâmetros do trabalho decente, torna-se necessário que algumas características sejam preenchidas. Dentre estas características reside a necessidade de que o trabalho seja remunerado com um valor justo; é preciso que seja exercido em condições de igualdade, devendo atender as normas laborais vigentes e, em especial, os direitos fundamentais do trabalho. Em linhas gerais, percebe-se que o espaço para a precarização se reduz drasticamente quando existe um pacto social para a concretização do trabalho decente.

Ocorre que nem sempre a recomendação voltada para a criação de postos de trabalho decente é cumprida, sendo perceptível a constatação prática de que existem ainda diversas situações e modelos onde são verificadas condições laborais que expõem o trabalhador a face nefasta do trabalho precário.

O presente artigo trata das centrais de teleatividades ou *call centers* como uma clara situação laboral precarizada. Na sequência, o trabalho terceirizado é alvo de análise como um modelo potencialmente precarizador do trabalho, sobretudo pela inexistência de um conjunto normativo eficaz, que eleve o trabalhador terceirizado ao mesmo patamar de dignidade daquele diretamente contratado. Ambas as situações fazem parte de todo um contexto de mudanças promovidas no mundo do trabalho pelas técnicas de reestruturação produtiva.

A categoria dos trabalhadores de teleatividades cresceu de maneira vertiginosa nas duas últimas décadas, como parte da estratégia de substituir o atendimento pessoal aos clientes por atendentes dispostos num único lugar. Tal fato, por si só, acarreta no aumento da intensidade do trabalho, somando-se a isso o fato de que a informática é utilizada para impor controles e

cobranças aos trabalhadores que fazem lembrar as condições degradantes das linhas de produção do século XIX. A presença da informática como instrumento paradoxalmente precarizador da atividade laboral, resultou na adoção por alguns estudiosos do termo infoproletários para estes trabalhadores.

Por fim, o artigo trata do trabalho terceirizado como um exemplo de modelo precário de trabalho, ao analisar que existem diferenças salariais significativas entre trabalhadores diretamente contratados e terceirizados, bem como na presença de um duplo grau de subordinação do trabalhador terceirizado, pois invariavelmente deve atender as expectativas da empresa terceirizante e do tomador de serviços.

2 CONSIDERAÇÕES SOBRE A DIGNIDADE DO TRABALHADOR E O TRABALHO DECENTE

O parâmetro central que deve ser analisado quando se classifica um determinado tipo ou condição de trabalho precário reside no fato de que, invariavelmente, tal situação laboral atinge frontalmente a dignidade do trabalhador.

É inadmissível que na contemporaneidade haja a criação e a manutenção de formas de labor que resultem em ataque a dignidade do trabalhador. Nem mesmo sob o argumento da redução do desemprego, fomentar a criação de postos de trabalho que não atendam aos critérios mínimos de dignidade é algo que deve ser firmemente combatido.

2.1 O PRINCÍPIO DA DIGNIDADE HUMANA NO DIREITO DO TRABALHO

A dignidade da pessoa humana como fundamento da República federativa do Brasil está devidamente albergada no texto constitucional de 1988. A dignidade da pessoa humana também é um dos mais poderosos princípios constitucionais. Todo o ordenamento jurídico pátrio deve ser orientado sob o ponto de vista axiológico e teleológico no sentido de garantir que este supremo princípio seja integralmente respeitado. Nas palavras de Flávia Piovesan:

Considerando que toda Constituição há de ser compreendida como unidade e como sistema que privilegia determinados valores sociais, pode-se afirmar que a Carta de 1988

elege o valor da dignidade humana como valor essencial, que lhe dá unidade de sentidos. Isto é, o valor da dignidade humana informa a ordem constitucional de 1988, imprimindo-lhe uma feição particular.¹

Luís Roberto Barroso referindo-se a dignidade da pessoa humana como princípio constitucional, alerta que nesse novo século não deve haver espaço para que situações flagrantemente atentatórias a dignidade humana possam prosperar. Nas palavras do autor:

O princípio da dignidade humana identifica um espaço de integridade a ser assegurado a todas as pessoas por sua só existência no mundo. É um respeito à criação, independente da crença que se professe quanto à sua origem. A dignidade relaciona-se tanto com a liberdade e valores do espírito quanto com as condições materiais de subsistência. O desrespeito a esse princípio terá sido um dos estigmas do século que se encerrou e a luta por sua afirmação um símbolo do novo tempo. Ele representa a superação da intolerância, da discriminação, da exclusão social, da violência, da incapacidade de aceitar o outro, o diferente, na plenitude de sua liberdade de ser, pensar e criar.²

O pensamento do autor é muito claro quando afirma que o princípio da dignidade da pessoa humana deve nortear um novo tempo. Obviamente que as relações laborais estão inseridas neste contexto. O trabalho deve ser exercido de forma digna, o que importa no respeito por parte do empregador de uma série de medidas que afastem o trabalho precário.

A própria Constituição Federal de 1988 no art. 170, *caput*, permite uma ordem econômica fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa. É fácil concluir, portanto, que o empreendedor ao se utilizar da liberdade constitucional para manter trabalhadores a margem das condições mínimas legais vigentes, desvirtua o sentido maior do existir empresarial na sociedade, qual seja fazer valer sua função social. Rafael da Silva Marques explica o tema com o seguinte raciocínio:

A livre iniciativa é princípio da ordem econômica, consoante art. 170, cabeça, da Carta constitucional brasileira de 1988, sendo que ela deve ter, necessariamente, um valor social, consoante art. 1º, IV, do mesmo diploma que a alça, nesta condição, a fundamento da República. Assim, deve a ordem econômica fundar-se, também, na livre iniciativa, sem esquecer da sua função social. Ela deve, portanto, ser considerada não individual, mas socialmente, sob pena de infringir dispositivo constitucional expresso, fundamento da República.³

¹ PIOVESAN, Flávia. **Direitos Humanos e o Direito Constitucional Internacional**. São Paulo: Saraiva, 2006, p. 28.

² BARROSO, Luís Roberto. **Curso de Direito Constitucional Contemporâneo: Os Conceitos Fundamentais e a Construção de um Novo Modelo**. São Paulo: Saraiva, 2010, p.252.

³ MARQUES, Rafael da Silva. **Valor Social do Trabalho, na Ordem Constitucional Brasileira de 1988**. São Paulo: LTr, 2007, p. 98.

Essa superação do valor do trabalho humano diante da livre iniciativa também foi objeto de reflexão de Cinthia Maria da Fonseca Espada por meio das seguintes palavras:

O trabalhador, como pessoa humana, deve também ser visto como valor central da sociedade, superior a qualquer valor econômico do capitalismo, o que implica a necessidade de protegê-lo contra todos os atos atentatórios à sua dignidade, de lhe garantir condições de labor saudáveis e dignas, e também de propiciar e promover sua inclusão social.⁴

Portanto, é bastante perceptível que deve ser vedado qualquer argumento favorável à criação de postos de trabalho que não se enquadrem dentro de uma proposta que preserve as mínimas condições laborais, ou seja, devem ser afastados argumentos que burlem a legislação laboral vigente e fulminem a dignidade do trabalhador enquanto pessoa humana. Caso contrário, essa flagrante precarização permitirá um retrocesso a situações historicamente superadas. Em suma, a busca incessante pelo lucro não deve ofuscar toda uma agenda criada internacionalmente visando à concretização do trabalho decente.

2.2 O TRABALHO DECENTE COMO UMA RESPOSTA A PRECARIZAÇÃO

É bastante complexa a tarefa de conceituar trabalho decente. Em linhas gerais, quando a legislação vigente é rigorosamente cumprida, torna-se muito difícil a verificação de condições laborais que venham a atentar contra a dignidade do trabalhador. Portanto, o atendimento as necessidades básicas legais por parte do empregador aponta para uma probabilidade muito forte do transcurso das relações laborais dentro dos padrões mínimos de dignidade aceitáveis. Na página brasileira da Organização Internacional do Trabalho encontra-se publicada uma agenda nacional do trabalho decente que estabelece um conceito sobre trabalho decente assim exposto:

Entende-se por Trabalho Decente um trabalho adequadamente remunerado, exercido em condições de liberdade, equidade e segurança, capaz de garantir uma vida digna. Para a Organização Internacional do Trabalho (OIT), a noção de trabalho decente se apoia em quatro pilares estratégicos: a) respeito às normas internacionais do trabalho, em especial aos princípios e direitos fundamentais do trabalho (liberdade sindical e reconhecimento efetivo do direito de negociação coletiva; eliminação de todas as formas de trabalho forçado; abolição efetiva do trabalho infantil; eliminação de todas as formas de

⁴ ESPADA, Cíntia Maria da Fonseca. **O princípio Protetor do Empregado e a Efetividade da Dignidade da Pessoa Humana**. São Paulo: LTr, 2008, p. 103.

discriminação em matéria de emprego e ocupação); b) promoção do emprego de qualidade; c) extensão da proteção social; d) diálogo social.⁵

Os pilares estratégicos descritos acima servem apenas para sustentar uma quantidade enorme de situações cujo descumprimento poderia acarretar em prováveis atentados contra a dignidade do trabalhador. O que se poderia conceituar como emprego de qualidade, conforme exposto no item “b” é uma tarefa árdua, mas é fácil constatar que não existe qualidade em postos de trabalho que permitem a violência silenciosa dos assédios moral e sexual, que burlam o pagamento de horas extras por meio da intimidação dos empregados a assinarem o ponto e voltarem a trabalhar, imponham metas inatingíveis e cada vez maiores aos trabalhadores, bem como estabeleçam punições e prendas pelo não cumprimento das mesmas.

Tais situações, dentre tantas outras, ilustram um modelo que precisa ser superado de subserviência e exploração desarrazoadas em face dos poderes do capital. José Cláudio Monteiro de Brito Filho pormenoriza a questão estabelecendo alguns parâmetros mínimos cuja desobediência implica, necessariamente, em atentado a dignidade do trabalhador. Em outras palavras quando tais critérios mínimos não são adotados, o trabalhador cai na vala comum da precarização. Ante ao exposto:

Não há trabalho decente sem condições adequadas à preservação da vida e da saúde do trabalhador. Não há trabalho decente sem justas condições para o trabalho, principalmente no que toca às horas de trabalho e aos períodos de repouso. Não há trabalho decente sem justa remuneração pelo esforço despendido. Não há trabalho decente se o Estado não toma todas as medidas necessárias para a criação e para a manutenção dos postos de trabalho. Não há, por fim, trabalho decente se o trabalhador não está protegido dos riscos sociais, parte deles originada do próprio trabalho humano. Trabalho decente, então, é um conjunto mínimo de direitos do trabalhador que corresponde: à existência de trabalho; à liberdade de trabalho; à igualdade no trabalho; ao trabalho com condições justas, incluindo a remuneração, e que preservem sua saúde e segurança; à proibição do trabalho infantil; à liberdade sindical; e à proteção contra os riscos sociais.⁶

Uma vez reconhecendo que a inobservância a legislação vigente como um conjunto mínimo de direitos implica em atentado a dignidade do trabalhador, bem como pode representar uma fuga tanto estatal como privada do compromisso de manutenção de postos de trabalho

⁵ ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO. Agenda Nacional de Trabalho Decente. **Site da OIT**, Brasília, 2006, p. 5. Disponível em: < http://www.oit.org.br/sites/default/files/topic/decent_work/pub/agenda_nacional_trabalho_decente_298.pdf>. Acesso em 09 fev. 2013.

⁶ BRITO FILHO, José Cláudio Monteiro. **Trabalho Decente**: Análise Jurídica da Exploração, Trabalho Escravo e Outras Formas de Trabalho Indigno. 2. ed. São Paulo: LTr, 2010, p. 52.

dignos, torna-se possível adentrar na análise de situações flagrantemente atentatórias ao trabalho decente.

3 SITUAÇÕES EXEMPLIFICATIVAS DE PRECARIZAÇÃO

A proposta agora não é esgotar a grande quantidade de situações que não se enquadram na definição de trabalho decente. A ideia é ilustrar algumas formas de empregos que apresentam características fortemente precarizantes. Além da constatação de que o trabalho precário ocorre quando inexistente o compromisso com o trabalho decente. Graça Druck indica cinco tipos de precarização do trabalho. Segundo a autora, tais formas de trabalho precário ocorrem de maneira expressa:

- 1) Nas formas de mercantilização da força de trabalho, que produzem um mercado de trabalho heterogêneo e marcado por uma vulnerabilidade estrutural e cuja trajetória nas duas últimas décadas reforça e reconfigura as formas precárias de inserção dos trabalhadores em relações de assalariamento, explícito ou disfarçado, em todos os setores, atividades e regiões. [...]
- 2) na organização e nas condições de trabalho, como ritmo e intensidade do trabalho, autonomia controlada, metas inalcançáveis, pressão de tempo, extensão da jornada de trabalho, polivalência, rotatividade, multiexposição a agentes físicos, químicos, ergonômicos e organizacionais. [...]
- 3) nas condições de segurança no trabalho, ou melhor, em sua fragilização (treinamento, informações sobre riscos, medidas preventivas coletivas etc.), e na diluição das responsabilidades entre estáveis e instáveis. [...]
- 4) no reconhecimento, na valorização simbólica, no processo de construção da identidade individual coletiva, tornando mais complexa a alienação/estranhamento do trabalho. [...]
- 5) nas condições de representação e de organização sindical, configurando uma grande fragilização política dos trabalhadores.⁷

Tomando por base tais critérios, infelizmente o rol de atividades que se encaixam em tal descrição ainda é extraordinariamente grande. Parte-se agora para a identificação do trabalho precário numa situação fortemente presente nos dias atuais e em um modelo de trabalho proveniente dos processos de reestruturação produtiva: a situação versa sobre os trabalhadores que atuam nas centrais de teleatendimento ou *call centers*; o modelo a ser analisado como potencialmente precarizador é a terceirização, fenômeno criado pelas técnicas de reestruturação

⁷ DRUCK, Graça. A Precarização Social do Trabalho no Brasil. In: ANTUNES, Ricardo (Org.). **Riqueza e Miséria do Trabalho no Brasil II**. São Paulo: Boitempo, 2013, p. 62

produtiva em absoluta expansão no Brasil, com a peculiaridade de ser regulado apenas pela Súmula 331⁸ do TST.

3.1 AS CENTRAIS DE TELEATIVIDADE E A MODERNA FACE DA PRECARIZAÇÃO

As centrais de teleatividades se tornaram amplamente utilizadas pelas empresas de prestação de serviço. Este tipo de configuração de atendimento visa atender as demandas dos clientes ou desenvolver políticas de captação de clientela utilizando-se um único espaço chamado central de teleatividade ou *call center*.

De maneira geral, os trabalhadores ficam dispostos nas chamadas posições de atendimentos (PAs), onde aguardam as chamadas telefônicas dos clientes. Nesse caso, existe todo um controle eletrônico de tudo o que se refere ao atendimento, sempre sob a supervisão de um funcionário destinado a observar o desempenho de cada um dos funcionários quanto à resolução das demandas e o tempo gasto para tanto.

O caso dos trabalhadores de teleatividade é o típico caso de utilização da informática para a precarização do trabalho em face dos múltiplos controles utilizados, o que implica na busca de metas cada vez maiores e num grau de intensificação do trabalho que lembra as linhas de produção do século XIX. Para chegar a tal constatação basta analisar de que forma os

⁸ CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. LEGALIDADE

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.

Disponível em: <http://www.tst.gov.br/jurisprudencia/Livro_Jurisprud/livro_html_atual.html>. Acesso em 2 de agosto de 2011.

supervisores controlam os trabalhadores, tarefa descrita por Sirlei Marcia de Oliveira da seguinte forma:

Os supervisores são responsáveis pelo diagnóstico das necessidades, pela garantia da execução do planejamento das ações previstas, pela execução durante o processo de trabalho e pelos ajustes das distorções – contratar, demitir, pressionar para ampliar a produtividade, melhorar a qualidade do atendimento, garantindo à empresa contratante os resultados desejados. Assim como o trabalho do atendente sofre intensa pressão, o supervisor igualmente a sofre, em função de maiores níveis de cobrança que recaem sobre ele.⁹

Percebe-se, portanto, que em face das condições a que tais trabalhadores são submetidos, existem situações claras de assédio moral envolvidas, que levam a degradação do meio ambiente de trabalho em tais corporações.

Apenas para esclarecer, o assédio moral é uma forma cada vez mais comum de contaminação do meio ambiente de trabalho, caracterizando-se, na grande maioria dos casos, pela exposição do trabalhador a situações que extrapolam o poder diretivo, resultando num quadro de perturbações psicológicas e físicas que podem se manifestar das mais diversas maneiras. Trata-se de um quadro tão grave que pode resultar, inclusive, em causa para acidentes de trabalho. Sobre o tema Marie-France Hirigoyen elaborou o seguinte conceito:

Por assédio em um local de trabalho temos que entender toda e qualquer conduta abusiva manifestando-se sobretudo por comportamentos, palavras, atos, gestos, escritos que possam trazer dano à personalidade, à dignidade ou à integridade física ou psíquica de uma pessoa, pôr em perigo seu emprego ou degradar o ambiente de trabalho.¹⁰

Pelo conceito não há como deixar de associar o ambiente de trabalho contaminado pelo assédio moral a um ambiente potencialmente precarizado, situação constatada sem muito esforço nas centrais de teleatendimento. É preciso que as empresas e as instituições mantenham-se vigilantes, pois a perpetuação de práticas de assédio podem resultar em reflexos que extrapolam a pessoa do trabalhador, atingindo também seus familiares e prejudicando seu convívio social.

⁹ OLIVEIRA, Sirlei Marcia de. Os Trabalhadores das Centrais de Teleatividades no Brasil: da Ilusão à Exploração. In: ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy (Orgs.). **Infoproletários: Degradação Real do Trabalho Virtual**. São Paulo: Boitempo, 2009, p.121.

¹⁰ HIRIGOYEN, Marie-France. **Assédio Moral: A Violência Perversa no Cotidiano**. Tradução: Maria Helena Kühner. 12. ed. Rio de Janeiro: Bertand Brasil, 2010, p. 65.

Surge outra questão para além da precarização do trabalho nas centrais de teletendimento. O que faz alguém se submeter a um trabalho potencialmente precarizado e qual o perfil deste trabalhador? Uma resposta para esta questão está na constatação de Selma Venco após reunir dados por meio de entrevistas a trabalhadores que atuam neste setor. A autora chegou a conclusões de que “para o conjunto dos entrevistados, ser teleoperador é uma circunstância, e não uma opção de carreira”¹¹ e finaliza o raciocínio afirmando que:

Contudo, o emprego em telemarketing é visto por eles como passageiro e constitui uma possibilidade viável para a retomada dos estudos para em seguida, trabalharem em outra área, preferencialmente relacionada à futura formação acadêmica.¹²

Constata-se que a grande parcela de trabalhadores que atuam nos *call centers* que trabalham neste tipo de atividade não possuem perspectivas de crescimento profissional. Trata-se de uma atividade destinada exclusivamente a subsistência do trabalhador enquanto está adquirindo formação para tentar a busca de um trabalho efetivamente decente no mercado.

3.2 A PRECARIZAÇÃO DO TRABALHO TERCEIRIZADO

A terceirização é um fenômeno criado para atender segmentos empresariais que querem se livrar dos custos da chamada atividade-meio, incluindo a gestão dos trabalhadores envolvidos em tais atividades, passando a centrar o foco unicamente na atividade-fim. Fazendo uma unificação de diversos conceitos, Gabriela Neves Delgado compreende a terceirização dos serviços como:

A relação trilateral que possibilita à empresa tomadora de serviços (“empresa cliente”) descentralizar e intermediar suas atividades acessórias (atividade-meio), para empresas terceirizantes (“empresa fornecedora”), pela utilização de mão-de-obra terceirizada (“empregado terceirizado”), o que, do ponto de vista administrativo, é tido como instrumento facilitador para a viabilização da produção global, vinculada ao paradigma da eficiência nas empresas.¹³

¹¹ VENCO, Selma. Centrais de teletividade: o surgimento dos colarinhos furta-cores? In: ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy (Orgs.). **Infoproletários: Degradação Real do Trabalho Virtual**. São Paulo: Boitempo, 2009, p. 165.

¹² *Ibidem*, p. 165.

¹³ DELGADO, Gabriela Neves. **Terceirização: Paradoxo do Direito do Trabalho contemporâneo**. São Paulo: LTr, 2003, p. 142.

A terceirização é então um mecanismo ligado unicamente às técnicas de reestruturação produtiva. De maneira geral, a quebra da tradicional relação bilateral, introduzindo-se as empresas terceirizantes como um terceiro elemento, em nada beneficia ao trabalhador. Muito pelo contrário, o trabalho terceirizado consegue inserir dentro do mundo do trabalho, indivíduos que passam a ser submetidos a diversas condições potencialmente precarizantes.

3.2.1 As diferenças no salário do diretamente contratado e do terceirizado

A redução salarial é um dos fatores nocivos da terceirização para o trabalhador. Quando uma empresa resolve terceirizar parte de sua mão de obra, ou mesmo contratar uma empresa terceirizante para executar suas atividades meio, o faz visando prioritariamente o aumento dos lucros. A terceirização é, portanto, uma poderosa ferramenta de reestruturação produtiva. Trata-se de uma criação que visa unicamente aumentar a margem de lucro de quem contrata, por meio do repasse de todos os custos de determinadas etapas do processo produtivo ou de prestação de serviço para a empresa contratada. É óbvio que este procedimento tem um custo que, invariavelmente, recai sobre o trabalhador terceirizado.

Em suma, para que a terceirização seja compensatória é preciso que o valor repassado pela tomadora de serviços à terceirizante seja muito inferior ao valor que seria gasto, caso mantivesse trabalhadores no parque produtivo ou prestando os serviços de forma direta.

Desse modo, abre-se uma perspectiva de maior lucro da empresa tomadora, cabendo a terceirizada manter as mesmas atividades com um custo mais baixo. Lembrando que uma empresa terceirizada, também tem como objetivo principal o lucro, ou seja, além de manter determinado processo produtivo com um capital menor, a empresa precisa lucrar. Nesse sentido Jefferson José da Conceição e Claudia Rejane de Lima advertem que:

No Brasil, a redução de custos por meio da terceirização é potencializada pela enorme heterogeneidade existente no mercado de trabalho do País. São grandes as diferenças de salários, benefícios, jornadas de trabalho, condições de trabalho e organização sindical, que se verificam entre as grandes, médias e pequenas empresas; entre as multinacionais e nacionais; entre as regiões do País; entre os setores de atividade. Neste quadro, a terceirização pode, de fato, significar para a empresa que terceiriza acentuada redução de custos. Com efeito, o mesmo ato de terceirizar que representa redução de custos para a empresa contratante significa, não raro, a precarização do trabalho no País.¹⁴

¹⁴ CONCEIÇÃO, Jefferson José da; LIMA, Claudia Rejane de. Empresários e Trabalhadores Diante da Regulamentação da Terceirização: É possível um Acordo Mínimo. In: DAU, Denise Motta; RODRIGUES, Iram

Esta lógica induz a situações inevitáveis de precarização do trabalhador terceirizado que se refletem principalmente na redução salarial, no aumento da intensidade do trabalho e na degradação das condições de trabalho.

Paula Regina Pereira Marcelino constatou na prática a ocorrência destes aspectos, quando da terceirização de parte das atividades de uma montadora. Afirma a autora que:

Como só é possível extrair mais-valia de trabalho vivo, rebaixar salários por meio da terceirização de atividades é uma forma de exploração renovada do capitalismo. Além do prolongamento da jornada de trabalho e do aumento da produtividade por meio da automação e da inserção de maquinaria, o capitalismo reduz ainda mais a remuneração em forma de salários, destinada à subsistência e reprodução da força de trabalho. Como parte do sistema produtivo geral, os trabalhadores da logística, bem como os da maioria das outras áreas terceirizadas, constituem uma parcela da classe trabalhadora caracterizada pela precarização das suas condições laborais.¹⁵

Conclui-se, portanto, que para que o processo de terceirização seja compensatório para a empresa terceirizante, torna-se necessário que o mesmo trabalhador execute as atividades antes desenvolvidas na empresa diretamente contratada num ritmo mais intenso e, por vezes, acumule outras atividades que eram desenvolvidas por outros profissionais. No entanto, paradoxalmente, a remuneração dos trabalhadores terceirizados é menor do que aqueles diretamente contratados.

3.2.2 A dupla subordinação do empregado terceirizado

De maneira geral, não há um desligamento automático da empresa tomadora de serviços das atividades meio no momento em que resolve terceirizar tais atividades. Além de reduzir seus custos de produção, a empresa tomadora cobra de maneira bastante rígida para que os produtos ou serviços terceirizados mantenham a mesma qualidade e a mesma rapidez no atendimento de quando respondia diretamente por tais atividades.

Nesse sentido, a empresa terceirizante é uma sociedade empresaria com uma autonomia limitada, pois a tomadora de serviços acompanha suas atividades seja por meios eletrônicos ou por meio de fiscalizações e auditorias. Não raro também, a empresa tomadora atribui aos funcionários diretamente contratados poderes implícitos para interferir ou recomendar alterações

Jácome; CONCEIÇÃO, Jefferson José da (Orgs.). **Terceirização no Brasil: Do Discurso da Inovação à Precarização do Trabalho** (atualização do debate e perspectivas). São Paulo: Annablume, 2009, p. 189

¹⁵ MARCELINO, Paula Regina Pereira. Honda: Terceirização e Precarização. A Outra Face do Toyotismo. In: ANTUNES, Ricardo (Org.). **Riqueza e Miséria do Trabalho no Brasil**. São Paulo: Boitempo, 2006, p. 98

nos procedimentos da empresa terceirizante, fato que na maioria das vezes atinge os trabalhadores terceirizados.

A dupla subordinação surge em meio a este contexto perverso, fazendo com que o trabalhador terceirizado tenha de atender as expectativas da empresa terceirizante e da tomadora de serviços. O trabalhador terceirizado perde então a referência do seu trabalho, pois não é raro ocorrer conflitos de interesses entre a empresa tomadora de serviços e a empresa terceirizante. Annie Thébaud-Mony e Graça Druck estudaram o problema e afirmam que:

A terceirização cria uma perversa relação de poder entre os próprios trabalhadores, casos em que o empregado efetivo torna-se 'chefe' do subcontratado, pressionando-o, a mando da empresa, a executar tarefas perigosas ou que exigem maior esforço físico, numa clara discriminação em relação ao trabalho 'sujo' que caberia aos terceirizados realizar.¹⁶

Essa dupla subordinação e a perda de um direcionamento adequado das atividades laborais passa a ser uma realidade experimentada no cotidiano do trabalhador terceirizado. Um reflexo disto está na despreocupação em fornecer treinamento que melhore a formação profissional do trabalhador terceirizado tanto no aspecto da execução do trabalho em si, quanto no esclarecimento das normas e posturas de segurança do trabalho, fato que contribui para uma perversa rotina de acidentes de trabalho e mortes de trabalhadores terceirizados. Em recente notícia publicada pela Procuradoria Regional do Trabalho do Rio Grande do Norte, é possível perceber a dimensão nefasta da terceirização em face dos dados apresentados durante uma audiência pública. Eis a transcrição:

Quatro em cada cinco mortes relacionadas ao trabalho são de trabalhadores que prestam serviços terceirizados. O alerta foi feito pela juíza trabalhista Maria Rita Manzarra, presidente da Amatra 21, que agradeceu a oportunidade dada pela Assembleia de esclarecer à população potiguar do risco que esse projeto de lei representa à sociedade. [...]

O procurador regional do Trabalho José de Lima complementou os números alarmantes apresentados pela juíza, ressaltando os dos setores elétricos e petrolífero. Conforme citou, dados de 1995 a 2013 demonstram que dos 329 mortos por acidente de trabalho no setor de petróleo, 255 eram prestadores de serviços terceirizados. Já no setor elétrico, as mortes relacionadas ao trabalho são três vezes mais que dos trabalhadores efetivos.¹⁷

¹⁶ THÉBAUD-MONY, Annie; DRUCK, Graça. Terceirização: A Erosão dos Direitos dos trabalhadores na França e no Brasil. In: DRUCK, Graça; FRANCO Tânia (Orgs.). **A perda da Razão Social do Trabalho: Terceirização e Precarização**. São Paulo: Boitempo, 2007, p. 50-51.

¹⁷ PROCURADORIA REGIONAL DO TRABALHO. 21ª Região. Combate à Terceirização sem Limites Ganha Força no Rio Grande do Norte. **Site da PRT-21**, Natal, 2013. Disponível em: <<http://www.prt21.mpt.gov.br/impressao-noticias.php?pagina=0¬icia=450>>. Acesso em: 09 fev. 2013.

Tais dados corroboram com a percepção clara de que o trabalho terceirizado nos moldes hodiernamente praticados, além de potencialmente precarizado, resulta num verdadeiro atentado as vidas destes trabalhadores. É preciso, portanto, que sejam criadas condições para que o trabalhador terceirizado passe da condição de trabalhador de segunda categoria, para uma condição de isonomia efetiva com os diretamente contratados.

4 CONCLUSÃO

A Constituição federal de 1988 albergou a dignidade da pessoa humana como um dos fundamentos da República Federativa do Brasil. A dignidade da pessoa humana é muito mais do que uma norma positivada no texto constitucional, trata-se de um princípio que norteia todo o ordenamento jurídico pátrio.

Todo o acervo normativo que rege as relações de trabalho também orbita em torno de tal princípio. Nesse contexto, decorre a inadmissibilidade da produção de normas que exponham o trabalhador a situações que o afastem de sua dignidade enquanto pessoa humana.

Quando existe um compromisso de criação e manutenção de postos de trabalho que estejam inseridos dentro do modelo definido como trabalho decente, a questão da precarização do trabalho desaparece.

Só existe trabalho decente quando determinadas condições são preenchidas, tais como: a adequação da remuneração do trabalhador, ou seja, que tal remuneração satisfaça minimamente as necessidades básicas do trabalhador; se o trabalho é exercido em igualdade de condições com seus paradigmas; e se existe segurança na execução do seu labor.

Em alguns casos tais características não se verificam. Desse modo, o mercado de trabalho é contaminado com situações e modelos de trabalho que fulminam a dignidade do trabalhador, expondo o mesmo ao trabalho precário.

No caso dos trabalhadores de teleatividades constata-se uma situação peculiar de precarização. Toda a estrutura da central de teleatividade é criada para submeter o trabalhador a controles e uma intensidade de trabalho extenuante. Quando o *call center* é terceirizado, tanto a

empresa terceirizante quanto o tomador de serviços podem monitorar os dados de atendimento, elevando o grau de ansiedade do trabalhador. A informática deixa de ser um aliado do trabalhador para tornar-se um mecanismo de controle e intensificação do trabalho.

Esse quadro de intensidade e controle desumanos resulta em situações flagrantes de assédio moral, uma vez que a rapidez no atendimento e o cumprimento de metas passam a ser constantemente cobrados.

REFERÊNCIAS

BARROSO, Luís Roberto. **Curso de Direito Constitucional Contemporâneo: Os Conceitos Fundamentais e a Construção de um Novo Modelo**. São Paulo: Saraiva, 2010.

BRITO FILHO, José Cláudio Monteiro. **Trabalho Decente: Análise Jurídica da Exploração, Trabalho Escravo e Outras Formas de Trabalho Indigno**. 2. ed. São Paulo: LTr, 2010.

CONCEIÇÃO, Jefferson José da; LIMA, Claudia Rejane de. Empresários e Trabalhadores Diante da Regulamentação da Terceirização: É possível um Acordo Mínimo. In: DAU, Denise Motta; RODRIGUES, Iram Jácome; CONCEIÇÃO, Jefferson José da (Orgs.). **Terceirização no Brasil: Do Discurso da Inovação à Precarização do Trabalho (atualização do debate e perspectivas)**. São Paulo: Annablume, 2009.

DELGADO, Gabriela Neves. **Terceirização: Paradoxo do Direito do Trabalho contemporâneo**. São Paulo: LTr, 2003.

DRUCK, Graça. A Precarização Social do Trabalho no Brasil. In: ANTUNES, Ricardo (Org.). **Riqueza e Miséria do Trabalho no Brasil II**. São Paulo: Boitempo, 2013.

ESPADA, Cíntia Maria da Fonseca. **O princípio Protetor do Empregado e a Efetividade da Dignidade da Pessoa Humana**. São Paulo: LTr, 2008.

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

MARCELINO, Paula Regina Pereira. Honda: Terceirização e Precarização. A Outra Face do Toyotismo. In: ANTUNES, Ricardo (Org.). **Riqueza e Miséria do Trabalho no Brasil**. São Paulo: Boitempo, 2006.

MARQUES, Rafael da Silva. **Valor Social do Trabalho, na Ordem Constitucional Brasileira de 1988**. São Paulo: LTr, 2007.

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO. Agenda Nacional de Trabalho Decente. **Site da OIT**, Brasília, 2006, p. 5. Disponível em:< http://www.oit.org.br/sites/default/files/topic/decent_work/pub/agenda_nacional_trabalho_decente_298.pdf>. Acesso em 09 fev. 2013.

PROCURADORIA REGIONAL DO TRABALHO. 21ª Região. Combate à Terceirização sem Limites Ganha Força no Rio Grande do Norte. **Site da PRT-21**, Natal, 2013. Disponível em: < <http://www.prt21.mpt.gov.br/imprensa-noticias.php?pagina=0¬icia=450>>. Acesso em 09 fev. 2013.

OLIVEIRA, Sirlei Marcia de. Os Trabalhadores das Centrais de Teleatividades no Brasil: da Ilusão à Exploração. In: ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy (Orgs.). **Infoproletários: Degradação Real do Trabalho Virtual**. São Paulo: Boitempo, 2009.

PIOVESAN, Flávia. **Direitos Humanos e o Direito Constitucional Internacional**. São Paulo: Saraiva, 2006.

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

VENCO, Selma. Centrais de teleatividade: o surgimento dos colarinhos furta-cores? In: ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy (Orgs.). **Infoproletários: Degradação Real do Trabalho Virtual**. São Paulo: Boitempo, 2009.