



Universidade Federal da Paraíba
Centro de Ciências Jurídicas
Programa de Pós-Graduação em Ciências
Jurídicas



Universidad de Granada Escuela
Internacional de Posgrado Programa de
Doctorado en Ciencias Jurídicas

RAFAEL CÂMARA NORAT

**A PRECARIZAÇÃO DO TRABALHO E A CONCEPÇÃO DE VIDA NUA:
Os Operadores de Telemarketing no Contexto da Necropolítica**

JOÃO PESSOA – GRANADA

2023

Editor: Universidad de Granada. Tesis Doctorales
Autor: Rafael Camara Norat
ISBN: 978-84-1117-914-0
URI: <https://hdl.handle.net/10481/83027>

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAIBA
Centro de Ciências Jurídicas
Programa de Pós-Graduação em Ciências Jurídicas

UNIVERSIDAD DE GRANADA
Escuela de Doctorado de Humanidades, Ciencias Sociales y Jurídicas
Programa de Doctorado en Ciencias Jurídicas

RAFAEL CÂMARA NORAT

**A PRECARIZAÇÃO DO TRABALHO E A CONCEPÇÃO DE VIDA NUA:
Os Operadores de Telemarketing no Contexto da Necropolítica**

Tese de doutorado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciências Jurídicas (PPGCJ), vinculado ao Centro de Ciências Jurídicas (CCJ), da Universidade Federal da Paraíba (UFPB), e no Programa de Posgrado em Ciencias Jurídicas da Universidad de Granada – UGR, como requisito obrigatório para obtenção do grau de doutor em Ciências Jurídicas na Área de Concentração: Direitos Humanos e Desenvolvimento, na Linha de Pesquisa 2: Inclusão Social, Proteção e Defesa dos Direitos Humanos.

Director: Prof. Dr. Jailton Macena de Araújo (UFPB)

Directora: Profa. Dra. Sofía Olarte Encabo (UGR)

JOÃO PESSOA – GRANADA

2023

Folha reservada para inserção da Ficha Catalográfica.

RAFAEL CÂMARA NORAT

A PRECARIZAÇÃO DO TRABALHO E A CONCEPÇÃO DE VIDA NUA:

Os Operadores de Telemarketing no Contexto da Necropolítica

Tese de doutorado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciências Jurídicas (PPGCJ), vinculado ao Centro de Ciências Jurídicas (CCJ), da Universidade Federal da Paraíba (UFPB), e no Programa de Posgrado em Ciencias Jurídicas da Universidad de Granada – UGR, como requisito obrigatório para obtenção do grau de doutor em Ciências Jurídicas na Área de Concentração: Direitos Humanos e Desenvolvimento, na Linha de Pesquisa 2: Inclusão Social, Proteção e Defesa dos Direitos Humanos.

Aprovado em: ____/____/____.

BANCA EXAMINADORA:

Prof. Dr. Jailton Macena de Araújo (Orientador)
Universidade Federal da Paraíba

Profa. Dra. Sofía Olarte Encabo (Coorientadora)
Universidad de Granada

Prof. Dra. Rosa María González de Patto (Examinadora Externa)
Universidad de Granada

Prof. Dr. Fernando Joaquim Ferreira Maia (Examinador Interno)
Universidade Federal da Paraíba

Prof. Dr. Gustavo Barbosa de Mesquita Batista (Examinador Interno)
Universidade Federal da Paraíba

Prof. Dr. Paulo Henrique Tavares da Silva (Examinador Interno)
Universidade Federal da Paraíba

À memória de Wallace Pereira, presidente do SINTTEL-PB, que dedicou sua vida à luta pelos direitos dos operadores de telemarketing e infelizmente foi vítima da COVID-19. Seu legado continuará vivo em nossa luta diária.

AGRADECIMENTOS

A Deus, por me guiar e me iluminar em cada etapa desta jornada acadêmica;

Aos meus pais, Markus e Maria da Graça por todo amor, apoio e incentivo que sempre me deram, e sem os quais eu não estaria aqui hoje;

A Diogo Soares, que esteve ao meu lado durante toda essa caminhada. Obrigado por sempre me apoiar, me incentivar e acreditar em mim, mesmo nos momentos mais difíceis;

Aos meus irmãos Markus, Flávia e Fernanda, obrigado por serem minha família e por todo o amor e carinho;

A Bidu, *¡mi perro fiel!*, companheiro de jornada.

Aos colegas e amigos do PPGCJ/UFPB, Ana Patrícia, Tiago Medeiros, Nataly Pinheiro e Crizeuda, pela companhia nas aulas e fora delas.

Aos colegas e amigos da Universidad de Granada, Amanda, Beatriz, Lina, Lucas e Jéssica pela companhia no Comedor Universitário e as conversas na cafeteria.

Aos professores do PPGCJ-UFPB, especialmente, Dr. Fredys Sorto, Dra. Maria Creuza, Dr. Gustavo Batista, Dr. Fernando Joaquim e Dr. Ernesto Pimentel, pela dedicação;

Ao professor Dr. Paulo Henrique, pelas correções e contribuições ao trabalho;

A Dra. Rosa María González de Patto, professora da Universidade de Granada que carinhosamente aceitou participar da minha banca de defesa;

A equipe da secretaria do PPGCJ-UFPB, Wlly, Rossandro, Ananda e Talita que sempre esteve disponível para me ajudar em todas as questões relacionadas ao meu curso e a esta tese. Agradeço pela paciência, presteza e profissionalismo de todos vocês, que contribuíram para que tudo pudesse ser concluído com sucesso.

Ao meu orientador, Jailton Macena, que além de me guiar e me aconselhar em todo o processo de elaboração desta tese, se tornou um grande amigo. Obrigado por compartilhar seus conhecimentos, suas ideias e sua experiência comigo, e por sempre me apoiar nas horas difíceis. Seu incentivo e confiança em mim foram fundamentais para a conclusão deste trabalho. Sou grato por tê-lo conhecido e por ter sido orientado por você;

À minha coorientadora, Professora Dra. Sofia Olarte Encabo, pelo apoio, orientação e contribuições inestimáveis que ela trouxe para o desenvolvimento da minha tese. Sua experiência, conhecimento e dedicação foram fundamentais para que eu pudesse conduzir a pesquisa e chegar a conclusões sólidas e significativas;

E aos operadores de telemarketing que foram objeto de pesquisa dessa tese. Que esse trabalho contribua de alguma forma na melhoria das condições laborais da categoria.

"O trabalho é um meio de desenvolvimento humano, mas quando a sociedade não o protege e quando o trabalho perde seu valor e dignidade, então afetam a pessoa humana."

Papa Francisco.

RESUMO

A discussão acerca da precarização do trabalho, inevitavelmente, passa pelo exame das modificações que estão acontecendo no universo do trabalho. Nesse aspecto, não se pode olvidar a influência da hegemonia do capitalismo, materializada pelas mudanças nos direitos trabalhistas e que acarretam perdas salariais, de benefícios sociais, de segurança e higiene no trabalho, de proteção sindical, bem como a perda das proteções sociais. Dentre essas mutações do mundo do trabalho, o setor de serviços superou a indústria como segmento que mais emprega hodiernamente, e as novas tecnologias informacionais criaram um rol de empregos no setor terciário, ganhando destaque os operadores de telemarketing de Call Centers. Apesar de a função do teleoperador estar atrelada ao uso de computadores e sistemas de alta tecnologia, as técnicas e métodos aplicados na organização e na produtividade do trabalho ainda se assemelham àquelas antes observadas na indústria de transformação. Dados do Sindicato dos Trabalhadores em Telemarketing (SINTRATEL, c2016) relacionados a doenças do trabalho apontam que 36% desses trabalhadores sofrem de lesão por esforço repetitivo (LER), 30%, de transtornos psíquicos, e 25% apresentam alguma perda auditiva ou de voz. Dentre os transtornos psíquicos, há relatos de suicídio. Os índices alarmantes de adoecimento no trabalho dessa categoria colocam esses trabalhadores em situação de Vida Nua (AGAMBEN, 2002), visto que essas empresas promovem o assédio moral organizacional, acarretando a enfermidade laboral, que pode levar até a morte. Além disso, a falta de ação pelo Estado por meio de uma regulamentação adequada, uma vez que tramita no Congresso Nacional há mais de dez anos Projeto de Lei que regulamenta a profissão de operador de telemarketing, permite que o deixar morrer se torne aceitável, evidenciando a manifestação da necropolítica (MBEMBE, 2018). Levando-se em consideração essas ponderações, soergue-se a questão central que conduz este trabalho: Partindo-se de uma compreensão ampliada do conceito agambeniano de Vida Nua, sendo praticada contra os trabalhadores hodiernos, sobretudo, os operadores de telemarketing, qual a relação entre essa vivência de desproteção social e a execução da necropolítica perpetrada contra essas pessoas e quais as implicações dessa relação na saúde desses trabalhadores e na salvaguarda de direitos humanos e trabalhistas? A hipótese é que a precarização do trabalho atinge especialmente o setor de telemarketing, no qual a “flexibilização” das condições laborais desses trabalhadores se expressa de maneira bastante contundente devido à própria estrutura desse setor, no qual tudo se converte em precariedade. Assim, objetiva-se investigar a precarização do trabalho com enfoque no setor de telemarketing, se esses trabalhadores se enquadram nas concepções de vida nua e necropolítica e quais as repercussões dessa relação na saúde desses trabalhadores e na salvaguarda dos direitos humanos e trabalhistas. A compreensão da precarização vivenciada pelos operadores de telemarketing restou ampliada (vida nua e necropolítica) pela abordagem da realidade na perspectiva da sociologia jurídica. Faz-se uso da pesquisa bibliográfica e de campo e desenvolve-se uma análise qualitativa dos prontuários disponibilizados pelo Centro Regional de Referência em Saúde do Trabalhador de João Pessoa-PB (CEREST-JP), referentes ao período de 2018 a 2021. A partir da apreciação dos prontuários, neste estudo, confirma-se a hipótese de que os operadores de telemarketing são acometidos pelo adoecimento laboral oriundo da precarização das relações no ambiente laboral.

Palavras-chave: operadores de telemarketing; precarização do trabalho; necropolítica; vida nua.

ABSTRACT

The discussion about the precariousness of work, inevitably, involves an examination of the changes that are taking place in the world of work. In this aspect, one cannot forget the influence of the hegemony of capitalism, materialized by changes in labor rights and which lead to loss of wages, social benefits, safety and hygiene at work, union protection, as well as the loss of social protections. Among these changes in the world of work, the service sector surpassed industry as the segment that employs the most nowadays, and the new informational technologies created a list of jobs in the tertiary sector, with the call center telemarketing operators being highlighted. Although the function of the teleoperator is linked to the use of high-tech computers and systems, the techniques and methods applied in the organization and productivity of work are still similar to those previously observed in the manufacturing industry. Data from the Telemarketing Workers Union (SINTRATEL, c2016) related to occupational diseases indicate that 36% of these workers suffer from repetitive strain injury (RSI), 30% from psychological disorders, and 25% have some hearing or voice loss. Among the psychological disorders, there are reports of suicide. The alarming rates of illness at work in this category place these workers in a situation of Bare Life (AGAMBEN, 2002), once these companies promote organizational moral harassment, resulting in occupational illness, which can lead to death. In addition, the lack of action by the State through proper regulation, once it has been processed in the National Congress for more than ten years a Bill that regulates the profession of telemarketing operator, allows the act of letting the person die become acceptable, evidencing the manifestation of necropolitics (MBEMBE, 2018). Taking these considerations into account, the central question that drives this work is raised: Starting from an expanded understanding of the Agambenian concept of Bare Life, being practiced against today's workers, especially telemarketing operators, what is the relationship between this experience of social lack of protection and the execution of the necropolitics perpetrated against these people and what are the implications of this relationship on the health of these workers and on the safeguarding of human and labor rights? The hypothesis is that the precariousness of work affects especially the telemarketing sector, in which the "flexibilization" of the working conditions of these workers is expressed in a very forceful way due to the structure of this sector, in which everything becomes precarious. Thus, in this thesis, the objective is to investigate the precariousness of work with a focus on the telemarketing sector, whether these workers fit into the concepts of bare life and necropolitics and what are the repercussions of this relationship on the health of these workers and on the safeguarding of human and labor rights. The understanding of the precariousness experienced by telemarketing operators was expanded (bare life and necropolitics) by approaching reality from the perspective of sociology of law. Bibliographic and field research are used and a qualitative analysis of the medical records provided by the Regional Reference Center in Occupational Health from João Pessoa-PB (CEREST-JP), for the period from 2018 to 2021. From the assessment of the medical records, in this study, the hypothesis that telemarketing operators are affected by occupational illnesses arising from the precariousness of relationships in the work environment is confirmed.

Keywords: telemarketing operators; precariousness of work; moral harassment; bare life.

RESUMEN

La discusión sobre la precariedad del trabajo pasa, inevitablemente, por el examen de los cambios que se están produciendo en el mundo del trabajo. En este aspecto, no se puede olvidar la influencia de la hegemonía del capitalismo, materializada por cambios en los derechos laborales y que conducen a la pérdida de salarios, beneficios sociales, seguridad e higiene en el trabajo, protección sindical, así como la pérdida de la protección social. Entre estos cambios en el mundo del trabajo, el sector servicios superó a la industria como el segmento que más emplea en la actualidad, y las nuevas tecnologías de la información han creado una lista de puestos de trabajo en el sector terciario, destacando los operadores de telemarketing de call center. Aunque la función del teleoperador está ligada al uso de computadoras y sistemas de alta tecnología, las técnicas y métodos aplicados en la organización y productividad del trabajo siguen siendo similares a los previamente observados en la industria manufacturera. Los datos del Sindicato de Trabajadores de Telemarketing (SINTRATEL, c2016) relacionados con enfermedades ocupacionales indican que el 36% de estos trabajadores sufren de lesiones por esfuerzo repetitivo (LER), el 30% de trastornos psicológicos y el 25% tiene alguna pérdida de audición o voz. Entre los trastornos psicológicos, hay informes de suicidio. Los alarmantes índices de enfermedad en el trabajo en esta categoría colocan a estos trabajadores en una situación de Nuda Vida (AGAMBEN, 2002), ya que estas empresas promueven el acoso moral organizacional, resultando en enfermedades ocupacionales, que pueden conducir a la muerte. Además, la falta de actuación del Estado a través de la debida regulación, ya que lleva en el Congreso Nacional más de diez años, un Proyecto de Ley que regula la profesión de operador de telemarketing, permite lo dejar morir se torna aceptable, evidenciando la manifestación de necropolítica (MBEMBE, 2018). Teniendo en cuenta estas consideraciones, se plantea la cuestión central que impulsa este trabajo: A partir de una comprensión ampliada del concepto agambeniano de Nuda Vida, que se practica contra los trabajadores de hoy, especialmente los teleoperadores, ¿cuál es la relación entre esta experiencia de desprotección social y la ejecución de la necropolítica perpetradas contra estas personas y cuáles son las implicaciones? de esta relación en la salud de estos trabajadores y en la salvaguarda de los derechos humanos y laborales? La hipótesis es que la precariedad laboral afecta especialmente al sector del telemarketing, en el que la “flexibilización” de las condiciones laborales de estos trabajadores se expresa de forma muy contundente debido a la estructura de este sector, en el que todo se vuelve precario. Así, el objetivo es investigar la precariedad del trabajo con foco en el sector del telemarketing, si estos trabajadores encajan en las concepciones de Nuda Vida y necropolítica y cuáles son las repercusiones de esta relación en la salud de estos trabajadores y en la salvaguarda de los derechos humanos y laborales. La comprensión de la precariedad vivida por los teleoperadores se amplificó (Nuda Vida y Necropolítica) al abordar la realidad desde la perspectiva de la sociología jurídica. Se utiliza investigación bibliográfica y de campo y se desarrolla un análisis cualitativo de los registros médicos proporcionados por el Centro Regional de Referencia de Salud Ocupacional (CEREST-JP) de João Pessoa-PB, para el período de 2018 a 2021. A partir del análisis de las historias clínicas, en este estudio se confirma la hipótesis de que los teleoperadores se ven afectados por enfermedades ocupacionales derivadas de la precariedad de las relaciones en el ámbito laboral.

Palabras clave: teleoperadores; trabajo precario; necropolítica; nuda vida.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – Cena do filme Tempos Modernos	68
Figura 2 – Telas de proteção na Foxconn.....	75
Figura 3 – Trabalhador morre em supermercado	76
Figura 4 – Frase de protesto às condições de trabalho do operador de telemarketing durante a pandemia da COVID-19.....	86
Figura 5 – Precificação dos corpos.....	89
Figura 6 – Planta panóptica	113
Figura 7 – Empresa de Call Center.....	115
Figura 8 – Centro Regional de Referência em Saúde do Trabalhador Prof ^a Vera Lúcia do Amaral	122
Figura 9 – Autor durante coleta e análise de dados.....	123
Figura 10 – Prontuários	123

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – PNAD Contínua referente ao trimestre: abr-mai-jun/2020.....	84
---	----

LISTA DE SIGLAS

ANATEL	Agência Nacional de Telecomunicações
CAGED	Cadastro Geral de Empregados e Desempregados
CAPS	Centros de Atenção Psicossocial
CAT	Comunicação de Acidente de Trabalho
CBO	Classificação Brasileira de Ocupação
CEP	Comitê de Ética e Pesquisa
CEREST	Centro de Referência em Saúde do Trabalhador
CEREST-JP	Centro Regional de Referência em Saúde do Trabalhador (de João Pessoa)
CF	Constituição Federal
CID	Classificação Internacional de Doenças
CLT	Consolidações das Leis do Trabalho
CRFB	Constituição da República Federativa do Brasil
CUT	Central Única dos Trabalhadores
DIEESE	Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos
GES	Gerência de Educação e Saúde
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
INSS	Instituto Nacional do Seguro Social
MTE	Ministério do Trabalho e Emprego
NR	Norma Regulamentadora
OIT	Organização Internacional do Trabalho
OMS	Organização Mundial da Saúde
PA	Posição de Atendimento
PJE	Processo Judicial Eletrônico
PNAD Contínua	Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílio Contínua
RAIS	Relação Anual de Informações Sociais
RENAST	Rede Nacional de Atenção Integral à Saúde do Trabalhador
SAC	Serviço de Atendimento ao Consumidor
SINTTEL-PB	Sindicato dos Trabalhadores em Telecomunicações do Estado da Paraíba
SRTE	Superintendência Regional do Trabalho e Emprego

SUS	Sistema Único de Saúde
TCC	Trabalho de Conclusão de Curso
TMA	Tempo Médio de Atendimento
TRT	Tribunal Regional do Trabalho
UFPB	Universidade Federal da Paraíba

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	18
2 NOVAS FORMAS DE TRABALHO E EXPLORAÇÃO HUMANA.....	26
2.1 DA CENTRALIDADE DO TRABALHO NA SOCIEDADE CONTEMPORÂNEA À FORMULAÇÃO DE UMA NOVA CLASSE DE TRABALHADORES PRECARIADOS	29
2.2 A CONSTRUÇÃO DE UM ARCABOUÇO PROTETIVO PARA O TRABALHADOR: DA FORMULAÇÃO DOS DIREITOS HUMANOS LABORAIS AO COLETIVISMO DAS LUTAS SINDICAIS DOS OPERADORES DE TELEMARKETING	40
3 PRECARIZAÇÃO DO TRABALHO E A DESREGULAMENTAÇÃO NEOLIBERAL	63
3.1 A EXPLORAÇÃO DO TRABALHO HUMANO, ACUMULAÇÃO FLEXÍVEL E A FLEXIBILIZAÇÃO DOS PROCESSOS DE TRABALHO	65
3.1.1 A NECROPOLÍTICA BRASILEIRA	71
3.2 PRECARIZAÇÃO E A VIDA NUA DO TRABALHADOR BRASILEIRO	77
3.2.1 VIOLAÇÕES E PRECIFICAÇÃO DA VIDA COMO MODELO DE EXPLORAÇÃO DO TRABALHO NO TELEMARKETING	87
3.3 NOVAS FORMAS DE EXPLORAÇÃO DO TRABALHO HUMANO.....	95
4 SAÚDE DO TRABALHADOR, TEMPO E TRABALHO EM TEMPOS DE PANDEMIA	102
4.1 TELEMARKETING E SAÚDE DO TRABALHADOR	105
4.2 O PANÓPTICO ELETRÔNICO NO TELEMARKETING.....	111
4.3 Indo A CAMPO: A SAÚDE DO TRABALHADOR DE TELEMARKETING: RETROCESSOS E DESAFIOS PARA O TRABALHO NO TELEMARKETING	117
4.3.1 PERCURSO DA PESQUISA DE CAMPO	117
4.3.2 COLETA DE DADOS E TRATAMENTO DOS DADOS.....	122
4.3.3 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	125
4.4 DA VIDA NUA À (RE)CENTRALIDADE DO TRABALHO: A NECESSÁRIA RESSIGNIFICAÇÃO DA RACIONALIDADE ECONÔMICA PARA A EFETIVAÇÃO DO VALOR SOCIAL DO TRABALHO	133
4.5 A RESPOSTA ESPANHOLA À PRECARIIDADE LABORAL: COMO A REFORMA LABORAL DE 2022 AFETA OS TRABALHADORES DE CALL CENTER	139
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	144
REFERÊNCIAS	150
ANEXOS	170
ANEXO A – TERMO DE ANUÊNCIA	171
ANEXO B – PARECER FAVORÁVEL DO COMITÊ DE ÉTICA	172
ANEXO C – ENCAMINHAMENTO DA GERÊNCIA DE EDUCAÇÃO NA SAÚDE	175
ANEXO D – MODELO DO TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO	176

1 INTRODUÇÃO

O trabalho é uma atividade essencial para o ser humano realizar suas necessidades materiais. Não há civilização que tenha prosperado sem o elemento trabalho; seja qual for o seu modelo, está sempre presente nas relações sociais humanas. Com o labor, o indivíduo é capaz de alcançar seus propósitos concretos enquanto constrói a si mesmo e a sociedade onde habita. Por esse motivo, é mister discutir quais tipos de relações de trabalho devem prevalecer na sociedade contemporânea.

No modo de produção vigente, a forma como são produzidos os bens, os serviços, e a maneira como são utilizados e distribuídos pela coletividade é a capitalista; logo, as relações de trabalho são constituídas pelo trabalho assalariado. Isso implica dizer que os meios de produção, ou seja, a matéria-prima e os instrumentos necessários para produzir são apropriados pelo capitalista, pois, sem eles, não há possibilidade material para realizar qualquer tipo de trabalho.

Desta forma, as relações de trabalho vigentes são constituídas por aqueles que detêm os meios de produção, os capitalistas e aqueles que apenas possuem sua força de trabalho, a energia física e mental utilizada no decurso do processo de trabalho, denominados de trabalhadores assalariados. Como o intuito do capitalista é obter o máximo possível de lucro, ele fragmenta o processo produtivo de tal modo que o trabalhador assalariado passa a realizar tarefas tão específicas que não consegue compreender mais o fruto do seu trabalho. Esse processo é o que Marx (2004) denominou de alienação.

Essa fragmentação de tarefas imposta ao trabalhador para aumentar a produtividade tem como consequência a divisão social do trabalho, pois é feita a distinção entre trabalho mental (intelectual) e manual (físico). Nessa perspectiva, todo indivíduo tem uma atribuição na estrutura social, da qual resulta a sua relevância perante o meio social. Então, com a hegemonia do capitalismo, a especialização produtiva complexifica-se pelo fenômeno da globalização, acarretando uma divisão internacional do trabalho.

Partindo-se do pressuposto de que se está analisando as relações de trabalho sob a égide do domínio capitalista, prossegue-se para um segundo aspecto, qual seja, em que medida essas relações são moldadas sob a presença da exploração humana. Como dito anteriormente, o modo de produção capitalista é pautado na obtenção de maximização do lucro e, para isso, necessita buscar sempre o aumento da produtividade e a diminuição de custos. Essas medidas, levadas ao extremo, acarretaram uma intensa exploração da classe trabalhadora.

O crescimento das fábricas, impulsionado pela revolução industrial, possibilitou uma ampla necessidade por um grande quantitativo de trabalhadores. Uma grande quantidade de

peças começou a migrar das zonas rurais para o meio urbano em busca de trabalho nas fábricas. Isso fez com que o preço estabelecido pela força de trabalho do operário despencasse em razão da larga quantidade de trabalhadores propensos a cederem sua mão-de-obra sob as imposições estabelecidas pelo dono da fábrica.

Assim, a exploração do trabalho humano nesse período foi caracterizada pela extensa jornada de trabalho e remunerações irrisórias. O trabalho repetitivo e o baixo salário obrigaram famílias inteiras a ingressarem no universo fabril. Mulheres e crianças foram sujeitadas ao mesmo ritmo de trabalho dos homens, porém com rendimentos ainda mais baixos.

As condições de trabalho ofertadas na indústria eram extremamente precárias. As estruturas físicas das fábricas eram inapropriadas e não apresentavam segurança aos operários. Havia grande risco à saúde e à incolumidade física desses trabalhadores. Doenças adquiridas no trabalho, acidentes e até mortes abreviavam significativamente a expectativa de vida de um operário.

A ausência absoluta de proteção legal para os operários acarretava uma intensificação da precarização, pois esses trabalhadores se encontravam paulatinamente em situações piores e em condições inadequadas para sua existência. Essa superexploração da força de trabalho, atrelada à lacuna de garantias legais, gerou na classe trabalhadora, que começou a se organizar coletivamente, o impulso para reivindicar melhores condições de trabalho.

Essas manifestações foram gradativamente mais organizadas, sindicatos foram surgindo, paralizações coletivas por meio de greves foram se expandindo e a ameaça de uma revolução proletária gerou nos governos a emergência de intervirem nessas relações de trabalho. Então, foi necessário implementar uma regulamentação dessas relações, surgindo assim as primeiras leis trabalhistas e o direito do trabalho.

Os primeiros direitos trabalhistas, denominados à época de direitos sociais, começaram a ser implementados pela Constituição mexicana de 1917 (dentro de um contexto de revolução) e pela Constituição de Weimar, em 1919 na Alemanha. Assim, as relações de trabalho passaram a deixar de ser dúplices (entre empregador e empregado), para ser tripartites, entre governos, organizações de empregadores e organizações de trabalhadores. Essa relação é estabelecida pela Organização Internacional do Trabalho (OIT), criada em 1919, agência esta que tem a atribuição de criar convenções e recomendações no plano internacional do trabalho, as quais promovam oportunidades para que homens e mulheres possam ter acesso a um trabalho decente.

A sociedade industrial prevaleceu hegemônica até meados das décadas de 1970, ou seja, abarcava muitos trabalhadores assalariados nesse setor. Vários direitos trabalhistas foram conquistados nesse período, principalmente pelos movimentos sindicais, que estavam

fortalecidos, porém, com a crise do capital, o excesso de produção e as decrescentes margens de lucros do capital, surgiu a emergência de uma nova reestruturação produtiva.

O processo de reestruturação produtiva instaurou a implementação de princípios neoliberais estruturados na abertura da economia e de uma onda crescente de privatizações. Esse processo desencadeou uma adequação das organizações ao novo panorama corporativo. Os avanços tecnológicos e o intenso processo de transformação organizacional das empresas foram alguns dos fatores que potencializaram essa reestruturação.

Nesse contexto de reestruturação produtiva, a tecnologia informacional trouxe grandes mudanças nas relações de trabalho dentro do universo laboral. Castells (2001) aponta que a “revolução da tecnologia da informação” foi a principal condição de possibilidade de reestruturação capitalista ocorrida a partir da década de oitenta do século XX. A organização em “redes” horizontais substituindo as relações verticais dentro da estrutura interna das empresas, e com a descentralização da produção por meio de novas tecnologias como a comunicação remota e à distância por meio do computador, teria passado a exercer uma função essencial na constituição da sociabilidade contemporânea.

Antunes (2009) assinala que algumas das consequências dessas mutações no processo produtivo têm repercussões imediatas no universo do trabalho, desde a desregulamentação enorme dos direitos trabalhistas, que são suprimidos cotidianamente em quase todas as partes do mundo onde há produção industrial e de serviços. Para ele, essas mutações geram um aumento da fragmentação no interior da classe trabalhadora e, conseqüentemente, a destruição do sindicalismo de classe e sua conversão num sindicalismo dócil, de parceria (*partnership*), ou mesmo em um “sindicalismo de empresa”.

Sennet (1999), por seu turno, aponta essa degradação das relações do trabalho em seu livro “A Corrosão do Caráter”, no qual discorre sobre as realidades distintas dos trabalhadores do período dos anos 1960 para os trabalhadores do final do século XX, influenciadas pelo movimento da reestruturação produtiva e as modificações nos modelos hegemônicos de produção, pois, segundo esse autor, a instabilidade no emprego, o não reconhecimento do trabalhador com o seu ofício, a flexibilização das leis trabalhistas e o afastamento dos trabalhadores do movimento sindical trouxeram, inexoravelmente, mudanças profundas na própria visão do que é trabalho para esses trabalhadores.

Acerca dessas mudanças da compreensão e entendimento pelos trabalhadores, no sentido de se perceberem como grupos coletivos de trabalho para uma absorção do individualismo profissional, Foucault (2008), com o discurso do nascimento da biopolítica, traz uma concepção sobre as mudanças na esfera do poder, que tradicionalmente era disciplinar e

coercitivo para transformação dos indivíduos, e toda uma tecnologia do comportamento do ser humano, seja existencial, dos afetos e até na maneira como compreendem o trabalho. Dessa forma, os trabalhadores têm a própria percepção do trabalho e as relações que a envolvem alteradas de maneira a se adaptarem à nova realidade neoliberal.

A precarização que será discutida neste trabalho é aquela vem sendo imposta aos trabalhadores após o declínio do *welfare state* pela reestruturação produtiva e pelo avanço do neoliberalismo como um processo em que se instala – econômica, social e politicamente – uma institucionalização da flexibilização e da precarização moderna do trabalho, que renova e reconfigura a precarização histórica e estrutural do trabalho, agora justificada pela necessidade de adaptação aos novos tempos globais (DRUCK, 2007).

A discussão acerca da precarização do trabalho, inevitavelmente, passa pelo exame das modificações que estão acontecendo no universo do trabalho. Nesse aspecto, não se pode olvidar a influência da hegemonia do capitalismo, materializada pelas mudanças nos direitos trabalhistas e que acarretam perdas salariais, de benefícios sociais, de segurança e higiene no trabalho, de proteção sindical, bem como a perda das proteções sociais, em síntese, perdas nas transformações que conduzem o sustento da classe trabalhadora.

Dentro desse contexto de mutações no mundo do trabalho, Bell (1974) identifica que há uma redução da relevância da indústria que repercute sobre os postos de trabalho, acarretando um encolhimento da classe operária e, em contrapartida, há uma expansão do trabalho dedicado aos serviços. O tipo de ocupação que passa a ser predominante, tanto nos países desenvolvidos como naqueles em desenvolvimento, é a prestação de serviços. Essa transformação afeta, indubitavelmente, a estrutura social.

Dentre as ocupações de prestação de serviços que mais expandiram, destaca-se o setor de telemarketing. O número de empregos nos serviços de Call Centers no Brasil sextuplicou em uma década, dando um salto de 100 mil postos de trabalho em 1996 para mais de 600 mil em 2005 (SILVA NETO, 2005). No período de 2010 a 2015, o setor teve um aumento real de 12% e corresponde aproximadamente a 80% das empresas terceirizadas especializadas em atendimento ao cliente no país (CONTACT..., 2018).

O ofício exercido pelo operador de telemarketing está amparado em modernas tecnologias, porém, em sua essência, ele se mantém centrado em atender e efetuar chamadas telefônicas. A tecnologia não alterou a natureza da atividade em si, mas intensificou o volume de produção. As técnicas e métodos aplicados na organização do trabalho assemelham-se às aquelas antes observadas na indústria de transformação.

Há vários relatos de operadores de telemarketing, denunciando exigências de cumprimento de metas abusivas, tratamento diferenciado entre os funcionários, criando um clima de competição permanente, estipulação de limitação de intervalo para irem ao toalete com tempo cronometrado para o retorno, advertências verbais e escritas e suspensões que podem acarretar uma demissão por justa causa, por motivos banais (NORAT, 2018). Esses relatos demonstram como ocorre o assédio moral nesse setor, levando a condições de adoecimento causados pelo ambiente de trabalho.

Dados do Sindicato dos Trabalhadores em Telemarketing (SINTRATEL) (Cf. SINTRATEL, c2016a), relacionados a doenças do trabalho apontam que 36% dos trabalhadores sofrem de lesão por esforço repetitivo (LER), 30% de transtornos psíquicos e 25% apresentam alguma perda auditiva ou de voz. Dentre os transtornos psíquicos, há relatos de suicídio e automutilação. Ocorre que esses trabalhadores que são afastados por questões de saúde física e mental, quando retornam ao trabalho, são, por vezes, rejeitados com isolamentos e até descartados com demissões.

No setor de telemarketing há um problema muito grave que é o assédio organizacional que corresponde ao descumprimento sistemático de direitos com o propósito de obtenção de lucro por meio de técnicas produtivas fundamentadas na violência (FIGUEREDO, 2012). Então, não há interesse por parte dessas empresas em manterem um ambiente saudável para esses trabalhadores que podem ser facilmente descartados e substituídos, ou seja, pessoas desprotegidas. Essa condição de desproteção remete ao conceito de “Vida nua” de Agamben (2002), o qual se revela numa situação em que os sujeitos se encontram relegados a zonas de anomia, bem como se aproxima à ideia de necropolítica de Mbembe (2018), que diz respeito, por sua vez, à política da morte, uma vez que se reconhece que não há, por parte do Estado, ações claras para a reversão do *status quo* tão alarmante.

Levando-se em consideração essas ponderações, soergue-se a questão central que conduz este trabalho: **Partindo-se de uma compreensão ampliada do conceito agambeniano de Vida Nua, sendo praticada contra os trabalhadores hodiernos, sobretudo, os operadores de telemarketing, qual a relação entre essa vivência de desproteção social pela não efetivação da norma e a execução da necropolítica perpetrada contra essas pessoas e quais as implicações dessa relação na saúde desses trabalhadores e na salvaguarda de direitos humanos e trabalhistas? Assim, pretende-se analisar as causas jurídicas desse adoecimento, onde é que a legislação está falhando?**

A hipótese para resposta ao questionamento desenrola-se, necessariamente, pela compreensão da estrutura das relações sociais de trabalho pautadas na exploração capitalista da

classe trabalhadora por meio de uma agudização da precarização que atinge o setor de telemarketing, que desconsidera a centralidade constitucional do trabalho, na qual se estabelece a máxima efetividade do valor social do trabalho. Apresenta-se no marco teórico autores que discutem criticamente as relações laborais, como Marx (1987), Antunes (2009) e Braga (2012), identificando a exploração do trabalho humano pelo capital, bem como Foucault (1987), que traz a ideia de biopoder e panóptico como mecanismos de controle dos teleoperadores, além da conexão com os conceitos filosóficos de vida nua de Agamben (2002) e necropolítica de Mbembe (2018) como aparatos dessa precarização que repercutem na saúde do teleoperador. A hipótese apontada para as causas jurídicas do adoecimento dos teleoperadores está na falta de políticas públicas de valorização do trabalho de telemarketing, bem como a implementação de boas práticas de governança nesse setor, inclusive o compliance.

Justifica-se a relevância desta pesquisa por tratar de um tema de interesse social, importante para a reflexão crítica da luta por direitos sociais, que pode contribuir nos serviços de acolhimento dos trabalhadores, diferenciando-se das demais que tenham tratado do tema da precarização, pois avança na hipótese de adoção de concepções de vida nua e necropolítica aplicadas aos trabalhadores. Ademais, aproxima-se dos preceitos da área de concentração em Direitos Humanos do Programa de Pós-Graduação em Ciências Jurídicas da Universidade Federal da Paraíba (PPGCJ/UFPB), ao reconhecer no trabalho um direito humano fundamental. Reconhece-se, assim, que a precarização do trabalho atinge maciçamente o setor de telemarketing, no qual a flexibilização das condições laborais dos operadores de telemarketing se expressa de maneira bastante contundente pela própria estrutura desse setor, no qual tudo se converte em precariedade.

O objetivo geral da tese é investigar a precarização do trabalho com enfoque no setor de telemarketing, se estes se enquadram nas concepções de vida nua e necropolítica e quais as repercussões dessa relação na saúde desses trabalhadores e na salvaguarda de seus direitos humanos e trabalhistas.

Paralelamente ao objetivo geral, apresentam-se como objetivos específicos da tese: (1) relacionar a centralidade do trabalho como uma questão de direitos humanos; (2) identificar o valor social do trabalho como proteção social pública e política social de Estado; (3) confrontar a precarização do trabalho com a desregulamentação neoliberal; (4) descobrir de que forma os operadores de telemarketing estão inseridos no contexto de vida nua e de necropolítica. Portanto, os elementos constitutivos das conexões que abrangem a indagação principal, em virtude da hipótese apresentada, de modo a atingir os objetivos apresentados, serão manejados por meio de um roteiro de natureza crítica e analítica.

A pesquisa caracteriza-se, principalmente, pela abordagem qualitativa, tendo em vista compreender e analisar em profundidade o contexto do problema, possibilitando-se o entendimento das particularidades dos trabalhadores envolvidos, representados pela discussão de resultados.

No desenvolvimento do argumento crítico, pretende-se fazer falar o silêncio, tornar explícito o que está implícito em um discurso (fala ou texto), descobrir premissas que o norteiam, realizando-se, assim, um trabalho interpretativo com relação a pensamentos e discursos dados sobre o tema em questão. Na realização da investigação, portanto, será aplicado o método de abordagem multimetodológica, no qual “o papel do sujeito é essencialmente *ativo*: precisamente para apreender não a aparência ou a forma dada ao objeto, mas a sua essência, a sua estrutura e a sua dinâmica (mais exatamente: para apreendê-lo como um *processo*)” (PAULO NETTO, 2011, p. 25). No caso desta pesquisa, por meio desse método, pretende-se realizar uma interpretação da realidade, considerando-se o panorama jurídico juslaboral com a práxis dos operadores de telemarketing e identificando-se as mutações no mundo do trabalho por meio de sua ação recíproca, da contradição inerente ao capitalismo e das modificações que ela sofre em sociedade.

Quanto aos meios, a tese caracteriza-se como bibliográfica, documental e pesquisa de campo. Classifica-se como bibliográfica, pois é desenvolvida com base em material acessível ao público e publicados em livros, artigos e produções científicas. É documental, porque se vale de documentos oficiais, tais como prontuários, relatórios, diagnósticos, regulamentos, registros, dentre outros como o jurisprudencial.

Constitui-se, ainda, como pesquisa de campo, porque examina os prontuários dos operadores de telemarketing acolhidos pelo Centro de Referência em Saúde do Trabalhador (CEREST), neste caso, o Centro Regional de Referência do Trabalhador macrorregião de João Pessoa – PB (CEREST-JP). A construção e levantamento dos dados serão realizados, levando-se em conta as técnicas de pesquisa exploratória. O objetivo é estreitar o conhecimento com o tema da precarização do trabalho no setor de telemarketing a partir da análise dos prontuários desses trabalhadores e, com isso, verificar a possibilidade de confirmação da hipótese levantada.

No desenvolvimento da tese, optou-se pela escrita segmentada – e orgânica dos argumentos – em capítulos. Na seção 2, serão abordadas as questões essenciais sobre o mundo do trabalho. Será apontado o trabalho como um direito humano e discutida a permanência da centralidade do trabalho na sociedade contemporânea, apesar dos argumentos contrários baseados em ideias como indústria 4.0. Versar-se-á acerca de um arcabouço protetivo para o

trabalhador, sobretudo o operador de telemarketing, assim como sobre as ações concretas das lutas sindicais.

Na seção 3, apresentar-se-ão reflexões sobre a precarização do trabalho e a desregulamentação neoliberal. Pretende-se investigar a supressão das disposições governamentais que normatizam a proteção social dos trabalhadores pelas investidas das políticas neoliberais. Assim, procurar-se-á identificar a exploração do trabalho humano a partir da flexibilização dos processos de trabalho e como isso tem agudizado a necropolítica brasileira compelida aos trabalhadores, fazendo com que eles sejam submetidos a uma vida nua.

Em seguida, na seção 4, a discussão adentrará nas questões da saúde do trabalhador. Será analisado como a intensificação da precarização repercute no bem-estar dos operadores de telemarketing, como também examinará o quanto a estrutura do Call Center se assemelha ao modelo panóptico sugerido por Foucault e como isso afeta a saúde desses trabalhadores. Para averiguar a hipótese levantada nesta tese, levando-se em consideração a pesquisa de campo do tipo exploratória realizada junto ao CEREST, após a autorização do Comitê de Ética na Pesquisa CEP, serão apresentadas as análises a partir dos dados coletados referentes aos prontuários dos operadores de telemarketing atendidos pela equipe multidisciplinar (assistentes sociais, psicólogos, fisioterapeutas, enfermeiros, médico do trabalho, técnicos de vigilância em saúde e demais profissionais de apoio), no intuito de corroborar a tese apresentada.

Enquanto resultados esperados, após o levantamento e processamento das informações oriundas do CEREST, comprova-se a situação de precarização dos trabalhadores de telemarketing, de modo a ser possível fazer as ponderações críticas necessárias, capazes de gerar uma transformação, no plano das ciências jurídicas, na condição de exploração e violação de direitos destes trabalhadores. Apresenta como proposta resolutiva a adoção de boas práticas de governança corporativa, dentre elas os programas de compliance.

Considerando que esta tese foi realizada em cotutela com a Universidade de Granada, na Espanha, a seção 4.5 tratará da reforma trabalhista espanhola de 2022 (Real Decreto-Lei 32/2021), que tem como um dos objetivos o combate à precarização do trabalho. Nessa seção, serão analisados os efeitos positivos da reforma para os trabalhadores espanhóis, bem como seu potencial como paradigma para o Brasil.

2 NOVAS FORMAS DE TRABALHO E EXPLORAÇÃO HUMANA

“Não basta saber ler mecanicamente que ‘Eva viu a uva’. É necessário compreender qual a posição que Eva ocupa no seu contexto social, quem trabalha para produzir uvas e quem lucra com esse trabalho” (FREIRE, 1975)¹.

Neste capítulo, serão tratadas as questões fundamentais sobre o mundo do trabalho. O primeiro tópico abordará o trabalho como um direito humano, pois, por mais que seja colocada em xeque a sua centralidade na atual conjuntura de avanço do neoliberalismo e da quarta revolução industrial², esta centralidade permanece, haja vista que, em qualquer sociedade, a grande maioria dos seres humanos necessita trabalhar para sobreviver.

A sociedade e as pessoas almejam desenvolver-se, realizar-se e progredir por meio do trabalho, porém o termo trabalho, ao longo da história humana, esteve, muitas vezes, atrelado à exploração, seja no modo de produção escravista, feudal ou no próprio capitalismo. O modo de produção capitalista foi revolucionário em relação aos modelos anteriores de exploração do trabalho humano, por se basear em trabalho livre, entretanto essa suposta liberdade é meramente formal, pois, materialmente, o trabalhador acaba submetendo-se aos ditames do possuidor dos meios de produção. O obreiro tão-somente possui sua força de trabalho para oferecer. A esse respeito, Marx (1987, p. 21) alerta que o trabalhador, por meio de sua energia despendida no labor, é encarado como uma “reles mercadoria” para o capitalista.

A exploração humana ocorre quando a pessoa possui apenas sua força de trabalho (força vital) para oferecer e, com isso, torna-se instrumento de exploração pelo capitalista. Nas relações de trabalho nesse modo de produção capitalista, Marx (1985) aponta dois fenômenos peculiares: primeiramente, o trabalhador executa suas funções ante o comando do dono do capital, o qual é proprietário do seu trabalho. Em segundo lugar, a mercadoria produzida é de domínio do capitalista, e não daquele que a produziu diretamente, que, neste caso, seria o trabalhador.

Essas relações laborais iniciadas na aurora da revolução industrial quase sem nenhuma intervenção estatal acarretaram extrema exploração da classe operária. A jornada de trabalho

¹ Segundo o que Gadotti (2004, p. 74) apresenta, esse pensamento de Freire foi trazido à baila quando de uma discussão envolvendo a relação entre educação e humanização realizada no Simpósio Internacional para a Alfabetização, em Persépolis, no Irã, em setembro de 1975. O mesmo pensamento pode ser encontrado na obra *A educação na cidade* (Cf. FREIRE, 2006, p. 56).

² Termo cunhado pelo alemão Klaus Schwab para definir as transformações oriundas do avanço tecnológico, principalmente na área da inteligência artificial e que na fábrica, a linha de produção poderá ser completamente robotizada, minimizando drasticamente a mão-de-obra humana nas indústrias (SCHWAB, 2016).

variava de 14 a 16 horas diárias; muitas mulheres e crianças faziam o trabalho pesado e ganhavam muito pouco.

A partir da apreensão filosófica de Agamben (2002), pode-se apresentar uma compreensão ampliada da concepção de vida nua³, aplicada aos trabalhadores hodiernos, principalmente os operadores de telemarketing. Deste modo, torna-se possível relacionar essa experiência de desproteção social com a execução da necropolítica praticada contra essas pessoas.

O conceito de vida nua é desenvolvido por Giorgio Agamben em sua filosofia política na coleção *homo sacer*⁴, estes indivíduos cujos corpos são matáveis, mas insacrificáveis. Conforme assevera Agamben (2002, p. 107), “no *homo sacer* [...] nos encontramos diante de uma vida residual e irreduzível, que deve ser excluída e exposta à morte como tal, sem que nenhum rito e nenhum sacrifício possam resgatá-la”.

A investigação sobre vida nua refere-se ao ser despojado de direitos ou da maneira que a política se apodera de modo direto sobre a vida dessas pessoas. Segundo o que Castro (2012, p. 44) apresenta:

A vida do *homo sacer*, a vida nua, é a vida da qual se pode dispor sem necessidade de celebrar sacrifícios e sem cometer homicídio. Nenhuma das explicações oferecidas a respeito logrou dar razão do duplo caráter do *homo sacer*: insacrificável, porém exposto à morte. E tampouco, assinala também com ênfase Agamben, ela pode ser explicada a partir do mitologema da ambiguidade do termo “*sacer*” (sagrado). A sacralidade da vida nua configura-se, antes, não a partir de uma ambiguidade, mas de uma dupla exceção que a exclui, incluindo-a, tanto do direito divino, e por isso não pode ser objeto de sacrifício, como o direito dos homens, e por isso se pode dispor dela sem cometer homicídio. Não é a ambiguidade do sagrado o que a explica, mas seu isomorfismo com a relação de exclusão inclusiva do dispositivo soberano.

Já a necropolítica, conceito formulado em um ensaio elaborado por Mbembe (2003), que posteriormente em 2018 foi publicado no formato de livro (Cf. MBEMBE, 2018), explica que, nas sociedades capitalistas, entes como o próprio Estado propiciam políticas que limitam a entrada de determinadas coletividades a possibilidades mínimas de sobrevivência. Estabelecem locais onde a vida é precária e onde a morte é autorizada, posto que não há intervenção do Estado, por meio de uma ação efetiva de proteção. Deste modo, determinam quais sujeitos devem viver e quais devem morrer, e a maneira que deve ser sua morte.

³ Vida nua concerne à existência de um ser desprotegido e submetido ao estado de ilegalidade. Uma situação de quem é acossado e esvaziado de sentido, subjugado a existir em estado de exceção.

⁴ A representação do *homo sacer* é apresentada na produção de Agamben logo no ano de 1982, no trecho final de *Il linguaggio e la morte* (AGAMBEN, 2008, p. 131-133). O termo *homo sacer*, atributo arcaico do direito romano, veicula duas determinações aparentemente opostas de sentido (“sagrado” e “maldito” ou “matável”).

A aplicabilidade dessas concepções dentro da realidade laboral ocorre, sobretudo, pela ampliação da desproteção social, elevação da informalidade e até ao estado de ilegalidade que certas categorias de trabalhadores estão inseridas. Soma-se a isso as políticas neoliberais tidas como necropolíticas, nas quais grupos vulneráveis são expostos às condições de trabalho insalubre e intensa exploração que acarretam graves problemas de saúde física e psíquica.

Na verdade, trata-se de um exercício direto da biopolítica⁵, cujo poder soberano reside no desempenho de estratégias de comando e conservação de domínio em relação à vida. Assim, condiciona a base do corpo social, ancorada no domínio biopolítico de exploração, maior ou menor, de uma pessoa, que, no presente trabalho de investigação, está relacionado ao operador de telemarketing, vítima do trabalho precário.

Esse domínio biopolítico ocorre por meio das relações de força praticadas pela soberania⁶, na qual há uma dominação dos corpos dos trabalhadores baseada em técnicas que constituem a sociedade disciplinar e nos mecanismos que estabelecem o biopoder. Essa tecnologia de poder proporciona a manipulação do meio social e da gestão da saúde, higiene, alimentação, bem como um aparelho de normalização dos comportamentos e das existências, dos trabalhos e dos afetos que despertam interesses políticos (FOUCAULT, 1978, p. 277-293).

É importante que se afirme que o domínio biopolítico se apresenta quando há um controle sobre o trabalho, de modo que os trabalhadores não possuam mais liberdade ou ingerência sobre o seu ofício. Essa vigilância também acontece na divisão do tempo de trabalho, de modo que o início e o fim da atividade diária de labor independem da vontade do trabalhador. No caso dos operadores de telemarketing, o tempo de trabalho chega a ser minuciosamente cronometrado em minutos e até segundos.

É nesse sentido que se pode valer das compreensões filosóficas de Agamben (2002) e Mbembe (2018) para a construção de uma reflexão crítica acerca da exploração dos trabalhadores, no atual contexto tecnológico e hiperconectado, pela classe detentora do poder econômico. Os conflitos gerados pela divergência de interesses das classes antagônicas⁷ geram a necessidade da criação de instrumentos que assegurem condições dignas aos trabalhadores e o reconhecimento da dignidade humana no trabalho.

⁵ Biopolítica é uma concepção criada por Foucault (1978, p. 277-293) para tratar sobre as formas de “poder”. Ele faz uma distinção com outros paradigmas tradicionais de poder fundamentados na intimidação pela morte. A biopolítica simboliza uma “grande medicina social” que se impõe aos indivíduos com a finalidade de controle sobre a vida: a existência é um elemento da extensão do poder.

⁶ Foucault (1978) indica que essa soberania é do Estado, porém, em relação ao trabalhador, essa soberania, acima de tudo, é do capital.

⁷ A expressão “classes antagônicas” pode ser compreendida como o confronto de pretensões entre aqueles que produzem a riqueza e os que se apropriam dela. Esses embates não só acontecem na esfera econômica, mas também na política e ideológica (PAULO NETTO, 2001).

2.1 DA CENTRALIDADE DO TRABALHO NA SOCIEDADE CONTEMPORÂNEA À FORMULAÇÃO DE UMA NOVA CLASSE DE TRABALHADORES PRECARIADOS

A sociedade humana atual elenca o trabalho como elemento fundamental para que o sujeito possa se desenvolver em seus aspectos múltiplos, por isso há uma carga valorativa empregada no trabalho, o qual deve ser resguardado por meio de sistemas de proteção. Esses sistemas podem e devem ser os mais diversos e múltiplos possíveis, desde a previsão e o reconhecimento internacional, até, no âmbito nacional por meio de preceitos legais, o aparelho estatal, com a adoção de políticas públicas que preservem e promovam o trabalho.

Historicamente, o trabalho nem sempre teve um reconhecimento valorativo na sociedade; na sua trajetória de reconhecimento, a visão⁸ que se tinha do trabalho no passado era de algo desagradável, usado inclusive como forma de punição. Na Idade Antiga das sociedades escravocratas, como a da Grécia, por exemplo, o trabalho era exercido por escravos; assim, os cidadãos gregos podiam preocupar-se com questões como a política e a filosofia⁹.

A dedicação à pólis e à contemplação só poderia ser possível se esse cidadão tivesse tempo livre, por isso estava num patamar mais digno que o trabalho, posto que apenas os homens que não necessitassem desempenhar tarefas relacionadas à esfera da laboração seriam capazes de deixar fluir ao que se apreendia por ócio: o ambiente para se pensar no político/racional. O filósofo grego Platão menosprezava o trabalho manual a ponto de considerar que quem pertencesse à elite e realizasse tarefas manuais como pintura ou escultura deveria ir aos infernos juntamente com os escravos (SOUSA, 2019).

Para Aristóteles (2010, p. 121), a inclusão daqueles que detinham o *status* de cidadão dependeria do ofício praticado pelo indivíduo:

Devemos admitir que não podemos considerar como cidadãos todos aqueles que são necessários à existência da cidade; por exemplo, crianças não são cidadãos no mesmo sentido que um adulto; este é cidadão absolutamente, enquanto as crianças o são incompletamente. Com efeito, nos tempos antigos, entre algumas nações a classe dos artífices era constituída de escravos ou estrangeiros e é por essa razão que a maioria deles hoje tem essa origem. A melhor forma de cidade não deverá admitir os artífices como se fossem cidadãos; mas se forem admitidos, então nossa definição de virtude não se aplicará a todo cidadão e homem livre, mas apenas aos cidadãos isentos das atividades servis. Aqueles que prestam seus serviços nas necessidades da vida aos

⁸ Tanto na Idade Antiga quanto na Idade Média, o trabalho era majoritariamente visto de forma negativa, algo a ser realizado por alguém subordinado, desvalorizado (DELGADO, 2019).

⁹ Apesar de Hesíodo (Século VIII a.C.) defender a ideia de que todos deveriam trabalhar, ele atrelava o trabalho ao ideal de justiça; para esse filósofo, a justiça seria alcançada se todos tivessem trabalho.

indivíduos são escravos, e os que trabalham para o público são artífices ou assalariados.

Esse tipo de pensamento reforçava a imagem de uma sociedade aristocrata, na qual eram justificados o domínio e a exploração da mão de obra escrava. A Grécia Antiga, que foi o alicerce para a construção da civilização ocidental, posicionava o trabalho como uma punição sob a perspectiva moral-religiosa ou uma noção de castigo baseada nos caprichos dos deuses (CORTELLA, 2015, p. 19).

No feudalismo, predominava o trabalho no campo, exercido pelos camponeses, presos à terra, os quais sofriam intensa exploração, além de serem obrigados a servirem à nobreza. A sociedade feudal permanecia distribuída em estamentos com atribuições já estabelecidas. O paradigma religioso daquela época sobre o trabalho era o de que os nobres não deveriam trabalhar, já que a labuta era considerada uma penitência do sujeito, um castigo que gerava sofrimento, isto é, uma tarefa a ser realizada pelo servo (ARENDT, 2009, p. 132).

O modelo do pensamento clássico foi fundamentado em virtudes políticas. O bom cidadão era aquele que participava ativamente na pólis por meio de ações sociais, políticas e não individuais. Na sociedade feudal, havia uma anulação da individualidade das pessoas, principalmente dos camponeses. Não havia a noção de indivíduo¹⁰ como na sociedade moderna. O que importava nesse modelo era o papel que o sujeito desempenharia naquela sociedade, determinado já no seu nascimento (MASCARO, 2018).

É com o Renascimento que desponta a percepção de que o trabalho é intrínseco ao ser humano, bem como a noção de expertise e excelência do artífice, que o transformava no legítimo mestre que tem domínio sobre o seu ofício. Ocorreram transformações na esfera moral, política, artística e comercial, havendo, então, o enaltecimento do humanismo.

A tradução para o alemão do Novo Testamento, feita por Lutero, trouxe uma nova compreensão da aceção do trabalho como uma vocação, e não como algo a ser expiado. Em termos valorativos, Calvino avança ainda mais ao propor o trabalho como um dever moral. Para Calvino, “o trabalho profissional deveria formar uma muralha contra a preguiça, todos devem trabalhar – quem não trabalha não deve comer e o trabalho é um dever” (MÜLLER, 2005, p. 243-244), o que Weber (1967, p. 77) acaba por expressar da seguinte maneira:

¹⁰ Se, por uma hipótese, fosse possível voltar no tempo e perguntar a um camponês, “Quem é você?”, ele responderia: “Sou um camponês”. Ele não compreenderia que se estaria perguntando o nome dele, pois, para ele, o nome é só um som pelo qual os pais dele o chamam para diferenciá-lo dos demais irmãos. Ele não se reconhecia como indivíduo como na sociedade moderna. Para ele, o que interessava era a função que cumpriria naquela sociedade, já estabelecida pela sua estirpe (MASCARO, 2018).

[...] de cada um considerar-se escolhido [...] A exortação é aqui interpretada como um dever de obter certeza da própria dedicação e justificação na luta diária pela vida [...]. Por outro lado, a fim de alcançar aquela autoconfiança, uma intensa atividade profissional era recomendada como o meio mais adequado.

A compreensão de valor do trabalho abrange uma feição teórico-filosófica que avança; assim, na visão de Calvino, o trabalho passa a ser considerado um sinal de graça, como algo libertador do sofrimento e que agradaria a Deus. Percebe-se que a carga valorativa atribuída ao trabalho está intrinsicamente atrelada à moral religiosa, como bem destaca Weber (1967, p. 112):

[...] o homem deve, para estar seguro de seu estado de graça, ‘trabalhar o dia todo em favor do que lhe foi destinado. Não é, pois, o ócio e o prazer, mas apenas a atividade que serve para aumentar a glória de Deus [...]. É condenável a contemplação passiva, quando resultar em prejuízo para o trabalho cotidiano, pois ela é menos agradável a Deus do que a materialização de Sua vontade de trabalho.

Nessa concepção, o não trabalho sugere que a pessoa não está glorificando a Deus. Apenas motivos contundentes como a enfermidade seria aceitável, uma vez que escolher não trabalhar ou não buscar trabalho seria moralmente condenável. O ócio e a preguiça seriam reprováveis por Deus e execráveis pela sociedade. A percepção de Weber (1967) foi no sentido de que a ética protestante conferia substância ao espírito do capitalismo, sendo o trabalho seu fundamental componente:

[...] a avaliação religiosa do infatigável, constante e sistemático labor vocacional [trabalho profissional], como o mais alto instrumento de ascese, e, ao mesmo tempo, como o mais seguro meio de preservação de redenção da fé e do homem, deve ter sido presumivelmente a mais poderosa alavanca da expressão dessa concepção de vida, que aqui apontamos como espírito do capitalismo (WEBER, 1967, 123).

Na opinião de Weber (1967, p. 45), esse *ethos* – conjunto de valores culturais – estimulava que o acúmulo de capital precisaria ser arremetido em novas iniciativas que suscitasse mais ocupações. Esse círculo virtuoso – trabalhar, acumular e reinvestir – possibilitaria a instauração da harmonia social. Difunde-se com isso a ideia de que o trabalho é o requisito determinante e socialmente reconhecido que a pessoa possui para alcançar a realização pessoal, posto que, um sujeito sem ocupação ficaria impossibilitado de se satisfazer como homem e cidadão.

Afastando a compreensão do trabalho, da mera acumulação de bens, Marx (2004) o vislumbrava como essencial expressão humana, como a exteriorização do ser. O trabalho é para

Marx o processo por meio do qual se coloca para fora a mais pura humanidade, exercendo tanto o empenho material de alteração do mundo quanto a satisfação das necessidades essenciais humanas um papel valorativo fundamental em qualquer grupo social.

O problema identificado por Marx (2004) sobre o valor social do trabalho ocorre dentro da estrutura do capitalismo, uma vez que, na tradição marxista, o termo valor social é aplicado como sendo o impacto direto que esse trabalho possui sobre a vida da população, e não meramente como a relevância do trabalho para o progresso dos indivíduos em si.

Para os marxistas, a exemplo de Alves (2011)¹¹, Antunes (2009)¹², Braga (2012)¹³ e Harvey (2018)¹⁴, a concepção de valor social do trabalho¹⁵ é corrompida no capitalismo, pois o trabalhador assalariado é tratado como mercadoria, e seu ofício, por vezes, é alienante. Vale ressaltar que, para Marx (2004, p. 79), a alienação significa que a “exteriorização” e a objetivação dos bens sociais que resultam do processo de trabalho tornaram-se autônomas e independentes do homem, apresentando-se como realidades “estranhas” e opostas a ele, como um ser alheio que o domina. Em resumo, a alienação do ser humano ocorre, na conjuntura capitalista, em conexão ao seu próprio trabalho e atrelada ao processo de produção, em junção à natureza humana e em relação à sua própria espécie.

Na racionalidade capitalista, há, para Marx (1985), uma mudança na essência das relações sociais, pois o ser humano converte-se em objeto e o objeto em sujeito. Desta maneira, há uma mercantilização da vida e das relações sociais, ficando o homem subjugado pela produção. É inegável que, independente da corrente de pensamento, o trabalho humano deve ser tratado pela coletividade como algo revestido de valor. O sujeito que exerce o labor deve conseguir se emancipar e se desenvolver sem privações. O desenvolvimento de uma nação não pode ser restrito ao crescimento econômico, sem a participação real da classe trabalhadora desse progresso.

É por esta razão que não se pode olvidar que o trabalho é elemento essencial para a sociabilidade humana; é por meio dele que o ser social consegue desenvolver suas habilidades e necessidades. As lutas sociais que marcaram o século XIX e o início do século XX tinham no trabalho uma de suas principais pautas e, exatamente por esta razão, o trabalho passa a ser

¹¹ Afirma que o capitalismo se apropria da própria subjetividade do trabalho, hipertrofiando seu traço de inautenticidade.

¹² Discute a centralidade do trabalho e a sua negação pelos apologistas do capital e, como empreendimento neoliberal, avança sobre o valor social do trabalho.

¹³ Defende que o precariado não resulta simplesmente das aberrações políticas neoliberais, mas é parte essencial da própria dinâmica econômica do capital que desvirtua o valor social do trabalho.

¹⁴ Analisa categorias marxianas como “valor” e “trabalho social” no contexto do capitalismo do século XXI.

¹⁵ Marx (1978, p. 83-83) reitera que esse valor no capitalismo nada mais é do que o da força de trabalho, medido pelos valores de mercadorias necessárias à sua manutenção.

encarado como direito humano. Para Lukács (1979, p. 35), a categoria trabalho tem estatuto de centralidade na Ontologia do Ser Social¹⁶, de modo que ele faz a seguinte afirmação:

Somente o trabalho tem, como sua essência ontológica, um claro caráter de transição: ele é, essencialmente, uma inter-relação entre homem (sociedade) e natureza, tanto inorgânica (ferramenta, matéria-prima, objeto do trabalho etc.) como orgânica, inter-relação que pode figurar em pontos determinados da cadeia a que nos referimos, mas antes de tudo assinala a transição, no homem que trabalha, do ser meramente biológico ao ser social [...]. No trabalho estão contidas in nuce todas as determinações que, como veremos, constituem a essência do novo no ser social. Desse modo, o trabalho pode ser considerado o fenômeno originário, o modelo do ser social [...].

Assim, o trabalho estabelece-se numa posição intercessora que permite o alvorecer ontológico dos modelos pré-humanos para o ser social; ele está no centro do processo de humanização do homem. Ademais, não se pode olvidar que o surgimento do trabalho humano é simultâneo com a própria ideia de sociabilidade; sua origem se dá a partir do próprio ato laborativo.

Para compreender a essência da categoria trabalho é mister vislumbrá-lo a partir de sua finalidade como elemento da práxis social. O trabalho é elemento essencial para o ser social¹⁷, pois é por meio dele que o ser humano constrói suas relações sociais e luta por sua existência. Antunes (2009) argumenta que o trabalho é o resultado de um pôr teleológico previamente ideado pelo ser social em sua consciência, o qual, por sua vez, diferencia-se do ser biológico dos animais, já que estes agem de maneira instintiva. Marx (1985, p. 149-150) é capaz de propor esse pensamento de um modo excepcionalmente convincente, no momento que estabelece a diferença entre o trabalho do homem e o desempenho instintivo dos animais:

Uma aranha executa operações semelhantes às do tecelão, e a abelha supera mais de um arquiteto ao construir sua colméia (sic). Mas o que distingue o pior arquiteto da melhor abelha é que ele figura na mente sua construção antes de transformá-la em realidade. No fim do processo de trabalho, aparece um resultado que já existia antes idealmente na imaginação do trabalhador. Ele não transforma apenas o material sobre o qual opera; ele imprime ao material o projeto que tinha conscientemente em mira, o qual constitui a lei determinante do seu modo de operar e ao qual tem de subordinar sua vontade. E essa subordinação não é um ato fortuito. Além do esforço dos órgãos que trabalham, é mister a vontade adequada que se manifesta através da atenção durante todo o curso do trabalho. E isso é tanto mais necessário quanto menos se sinta o trabalhador atraído pelo conteúdo e pelo método de execução de sua tarefa, que lhe

¹⁶ Para compreendermos a ontologia do ser social, é fundamental entendermos as relações sociais determinadas pelo modo de produção capitalista, das quais indicam que o homem se forma a partir de suas condições materiais, ou seja, forma-se na objetividade do trabalho.

¹⁷ Na Ontologia de Lukács (1979), a ideia inicial de perquirição do ser social é a atuação do ser humano. O trabalho, compreendido como complexo, revela os estágios evolutivos que conduzem ao aparecimento do ser humano como socializador do meio natural, sendo, assim, uma compreensão do ser social em seu desenvolvimento constante de socialização.

oferece por isso menos possibilidade de fruir da aplicação das suas próprias forças físicas e espirituais.

É por meio do trabalho que o ser humano se realiza como ser social, é por meio dele que o indivíduo, na qualidade de alguém que pode modificar a natureza, consegue alcançar sua proeminente aspiração de satisfação, com discernimento e autonomia. Para Lukács (1979), o trabalho é a realização de uma posição teleológica que não deixa de ser uma experiência elementar da vida cotidiana.

Então, se o homem é o ser, sem igual, apto a produzir trabalho, ele o realiza pela possibilidade teleológica, de concatenar o âmbito das ideias com o concreto, isto é:

O trabalho ganha a vida do meio do pôr teleológico, constituído por posições primárias e secundárias. Nesse momento, é bom ressaltar que o homem é um ser concreto e histórico, que realiza uma série de realizações ativas e conscientes com a natureza e com os outros homens. O trabalho, nessa dimensão – capacidade teleológica primária e secundária¹⁸ –, constitui o processo pelo qual o homem, por sua própria ação, media, regula e controla seu metabolismo social (LARA, 2010, p. 21).

No transcurso da atividade laboral como categoria ontologicamente central, pode-se inferir pela lógica lukacsiana que: por meio do trabalho, é realizada uma disposição teleológica no cerne do ser material. Seria como o surgimento de uma nova objetividade, tendo como primeira consequência o início da práxis social.

Antunes (2009) acrescenta que pensadores como Aristóteles e Hegel identificaram no trabalho o seu caráter teleológico. Entretanto, esses filósofos elevaram a teleologia para além do campo da práxis social. Em Hegel (1999)¹⁹, a teleologia converte-se em motor da história. Já Aristóteles (1991)²⁰ distingue dois elementos no trabalho: o pensar e o produzir. O primeiro diz respeito à finalidade e aos meios para realizá-la; já o segundo, este realiza a concreção do fim pretendido. Ele ainda acrescenta:

Ao contrário de Aristóteles e Hegel, entretanto, em Marx o trabalho não é entendido como uma das diversas formas fenomênicas da teleologia em geral, mas como o único

¹⁸ Em relação ao trabalho, as capacidades primárias seriam aqueles ofícios desenvolvidos naturalmente ao longo da história humana como a caça e a pesca. Já as capacidades secundárias são aquelas desenvolvidas a partir da divisão social do trabalho com o surgimento do trabalho intelectual como, por exemplo, as carreiras que necessitam de um curso superior para exercê-las.

¹⁹ Hegel, a partir do seu respectivo conjunto de pensamento, vislumbrava a produção humana, na qual, na verdade, existia máquina, visto que ele desconsiderava, na sua forma de pensar (idealismo), o ser humano como ator principal no processo histórico. Se, em tese, Hegel posicionava a transcendência do Espírito, ou da substância, como propulsora da história, poderia descortinar homens na posição de máquinas.

²⁰ O alicerce da reflexão aristotélica é de que, sendo a habilidade de raciocínio o âmago do ser humano (Ética a Nicômaco), quanto maior a racionalidade requerida, quanto mais especializada e extensa, maior o valor que deve ser atribuído à ocupação e à função.

ponto onde a posição teleológica pode ser ontologicamente demonstrada como um momento efetivo da realidade material (ANTUNES, 2009, p. 137).

Desse modo, o trabalho passa a ter uma categoria qualitativamente nova, pois, na compreensão de Lukács (1979), a ação teleológica é seu componente característico essencial, que respalda, pela primeira vez, a peculiaridade do ser social. Assim, o trabalho para o ser humano não é um ato gerado biologicamente apenas pelo instinto como ocorre nos animais irracionais; trata-se de uma ação autogovernada, pré-idealizada e que busca uma finalidade no meio social.

O trabalho consiste num componente mediador inserido entre a condição da indispensabilidade e a da consumação desta, porém, não se pode assegurar que a centralidade do trabalho sob a ótica ontológica apenas sugere a valorização tão-somente otimista do trabalho. Se, por um ponto de vista, é possível considerar o trabalho como “positivo”, sob o aspecto de se embasar a asserção do ser humano como ser livre e consciente, como ser que modifica a natureza externa e sua própria natureza, em contrapartida, é “negativo”, na perspectiva de que coloca uma barreira à liberdade e à consciência humana, asseverando suas necessidades externas.

Ainda, nessa apreensão negativa, embora exterior, o trabalho é o principal elemento da produção econômica e, por isso mesmo, é, como se disse, o fator central da realização da sociabilidade, o que no contexto capitalista acaba por ser apreendido, na acepção do mercado, como mercadoria (o que é rechaçado por Marx) e como instrumento de dominação, exploração e reificação do ser.

O modo de produção vigente de uma época será determinante para o estabelecimento das relações laborais entre os trabalhadores, como ocorreu na antiguidade por meio do escravagismo, na idade média pelo feudalismo e na contemporaneidade pelo capitalismo e todas as suas transformações sociais e de paradigmas. A centralidade da categoria trabalho, embora implicada numa construção atemporal, aprofunda-se na história e apresenta-se na dialética econômica entre a afirmação e a sua própria negação.

É importante destacar que o recorte histórico que se iniciou é o mesmo apresentado por Offe (1989), recorte este que revela e permite analisar as possíveis contradições nas ideias deste autor. Primeiramente, o recorte histórico em pauta é o atual estágio do capitalismo, o financeiro. A sociedade contemporânea vivencia questões como a desigualdade social crescente, agudizada pelo constante decréscimo de empregos estáveis e pela ampliação da robotização nos locais de trabalho. Estar-se-ia vivenciando o fim da sociedade do trabalho? Antunes (2009, p. 51), na

perspectiva crítica, esclarece que há um contingente de trabalhadores em países periféricos e faz o seguinte acréscimo:

Supor a generalização dessa tendência sob o capitalismo contemporâneo – nele incluído o enorme contingente de trabalhadores do Terceiro Mundo – seria um enorme despropósito e acarretaria como consequência (sic) inevitável a própria destruição da economia de mercado, pela incapacidade de integralização do processo de acumulação de capital. Não sendo nem consumidores, nem assalariados, os robôs não poderiam participar do mercado. A simples sobrevivência da economia capitalista estaria, desse modo, comprometida.

O problema é que a tese de Offe (1989) sobre o trabalho, como condição para sobrevivência física, foi focada apenas na realidade dos países centrais europeus beneficiados pelo *welfare state*²¹, contudo, no capitalismo global, houve uma migração do setor produtivo para países em que as condições de trabalho são bastante precárias, a exemplo da Índia e da China. Portanto, essa tese apresentada por Offe (1989) padeceu de legitimidade nos estados liberais de bem-estar, em que a seguridade social e a predileção pelo desemprego e subemprego provocam uma possibilidade ao invés da concretização do trabalho assalariado.

A mutação no mundo do trabalho em escala global é notória, pois a retração nos diversos setores produtivos é evidenciada pela diminuição do operariado tradicional (aquele do modelo fordista/taylorista) que prevaleceu hegemonicamente como “classe-para-si” (quando a classe trabalhadora atua realmente em favor de sua própria classe) e que vem perdendo sua força coletiva para novas racionalidades laborais.

O fenômeno da globalização acentuou a descentralização da produção pela desterritorialização das empresas multinacionais convertidas em transnacionais. Esse processo fez com que os países tradicionalmente industrializados passassem pelo movimento de desindustrialização e outros que possuíam grande oferta de mão de obra barata comesçassem uma industrialização tardia (SILVA, 2003).

Pode-se identificar os efeitos trazidos pelo fenômeno da globalização para a sociedade e suas respectivas relações laborais, a partir das seguintes palavras de Silva (2003, p. 51):

[...] Poderíamos identificar um efeito principal, consistente no declínio do modelo tradicional de Estado soberano e, secundariamente: o acirramento da concorrência internacional; o aumento dos processos de acumulação e das desigualdades regionais;

²¹ “A definição de *welfare state* pode ser compreendida como um conjunto de serviços e benefícios sociais de alcance universal promovidos pelo Estado com a finalidade de garantir uma certa ‘harmonia’ entre o avanço das forças de mercado e uma relativa estabilidade social, suprimindo a sociedade de benefícios sociais que significam segurança aos indivíduos para manterem um mínimo de base material e níveis de padrão de vida, que possam enfrentar os efeitos deletérios de uma estrutura de produção capitalista desenvolvida e excludente” (GOMES, 2006, p. 203).

a alteração do perfil das relações de trabalho; a diminuição do intervencionismo estatal e adoção do ideário neoliberal; o declínio da ideia clássica de democracia e o reaparecimento das correntes autoritárias; o acirramento dos processos de exclusão social, com agravamento da degradação ambiental e massificação cultural mundial, com a imposição do *american way of life*.

O capital tem percorrido outros caminhos, destacando tanto a indústria de serviços²² quanto o pequeno e grande comércio, as finanças, os seguros, o setor de bens e serviços pessoais, de negócios, de divertimento, da saúde, os serviços legais e gerais. Nessa nova dimensão, o sistema capitalista neoliberal força os trabalhadores a se readaptarem à competitividade do mercado, e a globalização econômica, por meio da flexibilidade laboral, expandiu a precariedade no trabalho.

Diante dessa conjuntura, Standing (2013) identifica que surge um novo conjunto de indivíduos privados de direitos laborais, sujeitos a remunerações inconstantes e desprovidos de uma identificação atrelada ao trabalho. Pela perspectiva histórica, Standing identifica um afastamento do precariado em relação à (antiga) classe trabalhadora, pela razão de esta indicar um agrupamento constituído predominantemente por:

[...] Trabalhadores de longo prazo, em empregos estáveis de horas fixas, com rotas de promoção estabelecidas, sujeitos a acordos de sindicalização e coletivos, com cargos que seus pais e mães teriam entendido, defrontando-se com empregadores locais cujos nomes e características eles estavam familiarizados (STANDING, 2013, p. 22-23).

Aqueles trabalhadores, portanto, compreendiam bem o que estavam fazendo, diferentemente dos trabalhadores de hoje, cujos trabalhos, por vezes, são tão complexos em sua totalidade (sobretudo, tendo-se em mente a era computacional), que eles se perdem em termos de entendimento do quê ou para quê estão desempenhando certas ações. Em contrapartida, então, o precariado é um grupo heterogêneo desprovido das garantias e segurança de trabalho nos termos da cidadania industrial²³, a qual foi construída no período que Castel (1999)²⁴ denominou de “sociedade salarial”.

²² No atual estágio do capitalismo, há uma transição em massa dos empregos da indústria tradicional para o setor de serviços, por isso a denominação “indústria de serviços”, uma passagem da sociedade industrial para a sociedade de serviços.

²³ Standing (2013) relata que a cidadania industrial é composta por sete garantias: garantia de mercado de trabalho, garantia de vínculo empregatício, segurança no emprego, segurança do trabalho, garantia da reprodução de habilidade, segurança de renda e garantia de representação.

²⁴ A sociedade salarial apenas teve possibilidade pela existência do Estado de bem-estar social e a economia ter crescido no século XX, época na qual o Estado não apenas interveio no setor econômico como fornecedor de bens, mas também como produtor de consumidores, isto é, produtor de assalariados, tal como ocorreu com o estabelecimento do salário mínimo.

Nesse período, o avanço da sociedade salarial promoveu a composição entre a desigualdade capitalista e o estímulo ao bem-estar social. A teoria de Castel (1999) mostra que o Estado utilizou a ferramenta do assalariamento para controlar o arcabouço da desigualdade econômica e assim possibilitar que houvesse a justiça social e inclusão com suporte na constituição de uma afinidade coletiva de trabalhador assalariado.

Além da ausência de preservação do emprego e de renda social incerta, aqueles que fazem parte do precariado carecem de uma identidade apoiada no trabalho. Essa falta de identidade coletiva no trabalho tem sido uma característica marcante dos trabalhadores no precariado.

O atual capitalismo atinge o caráter individual das pessoas, sobretudo visto que não apresenta possibilidades para composição de uma narrativa linear de vida, ancorada na experiência. Perante as mutações no mundo do trabalho, Sennett (1999, p. 27) apresenta os seguintes questionamentos: “[...] como se pode buscar objetivos de longo prazo numa sociedade de curto prazo? Como se podem manter relações duráveis?”. Para ele, essas seriam as maiores dificuldades que os indivíduos precisam encarar na conjuntura vigente.

Os trabalhadores são inseridos dentro de um regramento no qual os vínculos entre os indivíduos no ambiente de trabalho são frágeis e passageiros e as relações, das quais se espera que o sujeito seja leal, confiável e que tenha comprometimento mútuo, enfraquecem-se em consequência das convivências pouco duradouras. Na análise de Sennett (1999), não existe mais a narrativa compartilhada com os demais e, assim, o caráter corrói-se. A construção de uma vida nua submetida aos aspectos do poder econômico acaba por dominar as relações sociais e também de trabalho, nas quais a ausência do trabalho é a pior violação.

No atual estágio do capitalismo neoliberal, não há mais as garantias da cidadania industrial²⁵, ou seja, a garantia da proteção social que o trabalhador auferia no emprego. Standing (2013) alerta que alguns trabalhadores não seriam cidadãos, mas meros habitantes, tendo em vista que a dura realidade na qual vivem alguns deles, principalmente os imigrantes, seria um estado de total exclusão, a evidenciação, portanto, da condição de vida nua.

As garantias sociais que dão ensejo ao desenvolvimento completo da cidadania como acesso à educação, à saúde e ao lazer não são mais prioridades justificadas pelas crises

²⁵ Na cidadania industrial, havia a renda social que era composta pelo salário nominal somado aos benefícios sociais: bônus, seguro médico, creches, transporte, habitação subsidiada, entre outros, fornecidos tanto pelo empregador quanto pelo Estado, e foram substituídos, pela racionalidade neoliberal, por apenas salários nominais (STANDING, 2013).

econômicas e pelo imperativo neoliberal da flexibilidade salarial. Assim, na visão de Standing (2013), trata-se de uma remercadorização do trabalho.

Como dito anteriormente, o precariado é um grupo heterogêneo, no qual estão inseridos trabalhadores numa mesma situação de precariedade, flexibilidade e instabilidade no emprego. Standing (2013) indica que aqueles que trabalham em empregos temporários, empregos de meio período, os estagiários e o crescente exército nas Centrais de Atendimento²⁶ já se encontram na qualidade de precariados.

Um grande problema que Standing (2013) percebeu foi a formação, juntamente com o crescimento do precariado, de uma atitude desconfiada e antissindicalista por uma grande maioria do precariado, principalmente devido ao fato de a mão de obra juvenil, que não tem experiência política, estar sujeita a ocupações passageiras e por esse grupo se autoavaliar pela impossibilidade de desenvolver agremiações coletivas no processo de produção.

Parte do problema é que o precariado vivencia poucas relações de confiança, especialmente por meio do trabalho, não havendo uma solidificação como uma “classe-parasita”. Os indivíduos (os trabalhadores atuais) não são descendentes dessa “classe” e é pouco provável que se reconheçam como membros dela com altivez, diferentemente dos trabalhadores da era áurea do sindicalismo, os quais construíram uma identidade coletiva. Há também o problema da falta de empatia²⁷ que impede os trabalhadores de se solidarizarem. A falta de memória social – pois os empregos tendem a ser, cada vez mais, temporários –, novos cargos e atribuições afetam a ética laboral.

Diante de toda essa conjuntura, Standing (2013) alerta que o precariado é uma classe perigosa, pois as pessoas que compõem esse grupo estão inseridas num sistema que enaltece e encoraja uma filosofia de existência fundamentada em flexibilidade, competitividade e meritocracia, no qual jamais conseguirão ascender. São pessoas que estão mais propícias à intolerância²⁸, possuem um sentimento de injustiça, já que não recebem mais os benefícios sociais, e que muitos serão atraídos por políticos populistas e mensagens neofascistas. Por isso, o precariado é composto por uma diversidade heterogênea de trabalhadores que não se

²⁶ Os “famosos” Call Centers onde trabalham os operadores de telemarketing. Oliveira (2009) explica que a central de atendimento, centro de atendimento ou centro de contato (Call Center) é constituída(o) de organizações materiais, cujo intuito é o de concentrar a recepção de chamadas de telefonia, compartilhando-as mecanicamente aos operadores e proporcionando o recebimento telefônico dos clientes, elaboração de análise de mercado via sistema telemático, vendas, retenção e outros serviços por telefone, *chat* ou correio eletrônico.

²⁷ Sennett (1999) desenvolve bem essas questões em “A corrosão do Caráter”.

²⁸ Intolerância contra imigrantes, pois supostamente estariam “roubando” seus empregos, e contra aqueles que recebem auxílio de renda mínima do governo – no Brasil, pode-se citar aqueles que recebem bolsa-família.s

comunicam entre si e, por vezes, não se reconhecem como classe trabalhadora, o que dificulta a sua própria compreensão da situação em que se encontram.

O operador de telemarketing²⁹, inserido nesse contexto social de exploração, trabalhador da era informacional e de telecomunicações, não foge da realidade imposta pelo capitalismo pós-industrial, sendo inexoravelmente absorvido pela conjuntura econômica, política e social de exploração e submissão ao biopoder. Assim, a precarização do trabalho é amplamente difundida para a classe trabalhadora, principalmente para aquelas categorias de profissionais que estão mais expostas a tal precarização, a exemplo dos operadores de telemarketing, o que acaba por inclui-los como trabalhadores no precariado.

Os operadores de telemarketing vivem essa tensão cotidianamente com a modernização constante dos sistemas informacionais e o aumento da substituição da mão de obra pelo atendimento automatizado. Por isso, será investigado no próximo tópico a importância e o estado da arte do coletivismo e sindicalismo para a classe trabalhadora. Em relação ao setor de telemarketing, o avanço da agenda neoliberal trouxe profundas mudanças nas relações laborais que se aprofundam até hoje, notadamente marcada pelas privatizações, como a do sistema de telecomunicações. O que antes era visto como objeto de segurança nacional³⁰ tornou-se alvo do programa de desestatização do governo.

2.2 A CONSTRUÇÃO DE UM ARCAFOUJO PROTETIVO PARA O TRABALHADOR: DA FORMULAÇÃO DOS DIREITOS HUMANOS LABORAIS AO COLETIVISMO DAS LUTAS SINDICAIS DOS OPERADORES DE TELEMARKETING

Para Hunt (2009), o surgimento dos direitos humanos parte de um processo histórico desenvolvido ainda no século XVIII por meio da mudança de pensamento, de postura social, da cultura e da política.

Entretanto, nos séculos XIX e início do século XX, houve um processo de nacionalização dos direitos humanos, que se tornaram atrelados à compreensão de nacionalidade. Essa nova perspectiva propiciou a ascensão de ideias nacionalistas com caráter extremamente xenófobo e racista, profundamente ligadas à etnicidade, motivadas em

²⁹ Operador de telemarketing é o empregado que opera ferramentas de teleatendimento, observando regulamentos roteirizados e monitorados para responder a chamados de clientes; além de ofertar produtos e serviços (CBO, 2002).

³⁰ Em 1972, foi criada a Telecomunicações Brasileiras S.A. (TELEBRAS) que unificou as operações da Companhia Telefônica Brasileira (CTB) e Empresa Brasileira de Telecomunicações (Embratel). Os defensores da criação dessa estatal entendiam que o Estado deveria estimular o setor por meio de investimentos, bem como vislumbrar as telecomunicações como objeto de segurança nacional.

explicações biológicas para justificar as diferenças. Cientistas³¹, contradizendo pesquisas antecedentes, começaram a defender a superioridade da raça branca em relação aos negros, difundindo os perigos da miscigenação, bem como a expansão do antissemitismo que pregava a expulsão dos judeus da Europa (ARENDDT, 1991, p. 173-174).

O século XX testemunhou duas Guerras Mundiais que resultaram em milhões de mortes e perseguições dos nazistas àquelas pessoas que não estavam dentro do padrão nacional. Chegando ao ponto de executarem o plano da solução final da questão judaica, de modo que milhares de seres humanos foram enviados para campos de concentração e extermínio. Essas barbáries descobertas ao fim da Segunda Guerra Mundial resultaram na criação das Nações Unidas³², com a assinatura da Carta das Nações Unidas, e na aprovação da Declaração Universal dos Direitos Humanos (DUDH) em 1948 (COMPARATO, 2003).

Houve um despertar, então, para o fato de que a permanência da humanidade necessitava da cooperação de todas as nações, na reestruturação das relações internacionais com fundamento na atenção integral à dignidade humana. É nesse sentido que Hunt (2009, p. 206) faz a seguinte observação:

A Declaração Universal não reafirmava simplesmente as noções de direitos individuais do século XVIII, tais como a igualdade perante a lei, a liberdade de expressão, a liberdade de religião, o direito de participar do governo, a proteção da propriedade privada e a rejeição da tortura e da punição cruel. Ela também proibia expressamente a escravidão e providenciava o sufrágio universal e igual por votação secreta. Além disso, requeria a liberdade de ir e vir, o direito a uma nacionalidade, o direito de casar e, com mais controvérsia, o direito à segurança social; o direito de trabalhar, com pagamento igual para trabalho igual, tendo por base um salário de subsistência; o direito ao descanso e ao lazer; e o direito à educação, que devia ser grátis nos níveis elementares.

Como se pode visualizar, a DUDH foi um importante marco para a construção histórica do progresso humano, reafirmando direitos de propriedade, clássicos na construção econômica da sociedade, mas abrindo também uma nova gama de direitos, compreendidos a partir de uma perspectiva protetiva do sujeito que não detinha propriedade, hoje reconhecidos como direitos sociais, como a educação e o trabalho.

Assim, a DUDH acabou por constituir um importante marco contemporâneo para o mundo do trabalho, pois, por meio desse documento, reconheceu-se o trabalho como uma categoria de direito humano expresso no artigo 23: “Toda a pessoa tem direito ao trabalho, à

³¹ Em “As origens do totalitarismo”, Arendt (1991) argumenta sobre o uso ideológico na construção da pesquisa científica para justificar a superioridade de uma raça sobre a outra.

³² Comparato (2003) afirma que a criação das Nações Unidas foi uma resposta à fracassada tentativa da Liga das Nações que não conseguiu manter a paz e a ordem no mundo.

livre escolha do trabalho, a condições equitativas e satisfatórias de trabalho e à proteção contra o desemprego”. Esse artigo elenca ainda outros dois pontos importantes para a compreensão humana do trabalho: a não discriminação no exercício de qualquer atividade, respaldada pela equiparação salarial, e a liberdade sindical.

A criação da Organização Internacional do Trabalho (OIT)³³ em 1919 também foi crucial para as questões de direitos humanos oriundos das relações laborais, pois a concepção de um conjunto de leis trabalhistas, em âmbito internacional, aflorou-se como consequência das lutas de movimentos sindicais e das ponderações morais e financeiras a respeito das perdas humanas na revolução industrial. É nesse sentido que Cecato (2007, p. 355) assevera:

[...] a criação da OIT, [é] resultado das reivindicações do movimento sindical internacional, já bem estabelecido e atuante ao final do século XIX, e origem da preocupação dos Estados que assinam o Tratado de Versailles, ao final da Primeira Guerra. Atender às reivindicações do movimento significa garantir a paz mundial e a estabilidade dos governos e sistemas capitalistas, o que se infere do preâmbulo da Constituição da Organização.

As principais convenções da OIT sobre os direitos fundamentais dos trabalhadores, consoante o seu Conselho de Administração, estão abarcadas em oito pactos que tratam da liberdade sindical e reconhecimento efetivo do direito de negociação coletiva, eliminação de toda e qualquer forma de trabalho forçado ou obrigatório, abolição efetiva do trabalho infantil e eliminação da discriminação em matéria de emprego e de profissão.

Deste modo, os princípios da OIT – sua Constituição e suas Convenções – representam o paradigma da normatização das relações laborais e da implantação dos direitos sociais, ancorando-se no pilar da composição do estado de bem-estar social. Assim sendo, a contar da fundação dessa Organização, os países-membros estão aderindo, mais diligentemente, normas e medidas de proteção ao trabalhador, tanto no nível constitucional (a partir de então, de caráter social) quanto no infraconstitucional (CECATO, 2007, p. 355).

A Declaração sobre os princípios e direitos fundamentais no trabalho³⁴, aprovada em 1998, pela OIT, é reconhecida como paradigma dos direitos humanos do trabalhador. Nesse documento, a OIT compreende que o crescimento econômico é fundamental, entretanto incapaz, para garantir a equidade, o progresso social e a erradicação da pobreza, o que comprova

³³ A OIT fundamenta-se no princípio de que a paz universal e permanente só pode ser baseada na justiça social, por isso suas convenções tratam o trabalho como um direito social.

³⁴ A Declaração contém oito Convenções aprovadas por toda a duração da Organização. O texto estabelece quatro temas como rol mínimo dos direitos fundamentais laborais: a eliminação do trabalho forçado (Convenções n. 29 e 105); a erradicação do trabalho infantil (Convenções n. 138 e 182); a não discriminação no trabalho e no emprego (Convenções n. 100 e 111) e a liberdade sindical (Convenções n. 87 e 98).

a imprescindibilidade de o Estado propiciar políticas sociais concretas, a justiça e a defesa de organismos democráticos.

Outro aspecto importante abordado nessa Declaração é de que os Estados-membros são obrigados a aplicarem em seus territórios, independentemente de ratificação das Convenções essenciais, as disposições estabelecidas por aquelas Convenções. Isso fica expresso nos seguintes termos:

A Conferência Internacional do Trabalho [...] Declara que todos os Membros, ainda que não tenham ratificado as convenções aludidas, têm um compromisso derivado do fato de pertencer à Organização de respeitar, promover e tornar realidade, de boa fé e de conformidade com a Constituição, os princípios relativos aos direitos fundamentais que são objeto dessas convenções [...] (OIT, 1998).

Outro documento fundamental que dá ao o trabalho o *status* de Direito Humano é o Pacto dos Direitos Humanos Econômicos, Sociais e Culturais de 1966, que foi ratificado pelo Decreto nº 591, de 6 de julho de 1992, em cujo artigo 6º se estabelece a seguinte diretriz:

1. Os Estados Partes do presente Pacto reconhecem o direito ao trabalho, que compreende o direito de toda pessoa de ter a possibilidade de ganhar a vida mediante um trabalho livremente escolhido ou aceito, e tomarão medidas apropriadas para salvaguardar esse direito (BRASIL, 1992).

Nesse tratado, os Estados Partes reconhecem que esses direitos decorrem da dignidade inerente à pessoa humana. Inclusive, reconhecem o direito de toda pessoa de gozar de condições de trabalho justo, entendido como aquele que garanta um pagamento que propicie ao trabalhador existência decente (para o trabalhador e seus familiares), segurança e higiene no trabalho, um provento justo e um salário análogo por uma ocupação de similar extensão, assim como o direito ao descanso, a limitação razoável das horas de trabalho e férias periódicas remuneradas.

Vale ressaltar, que embora a construção teórico-normativa internacional tenha sido rica, ela tem enfrentado resistências de vários Estados na construção de uma comunidade global que reconheça e proteja efetivamente os direitos sociolaborais na esfera nacional de muitos países. Justamente para dar efetividade a esse empenho normativo internacional, Bobbio (1992, p. 39-40) adverte que esses organismos internacionais apliquem medidas de promoção dos Direitos Humanos, objetivando que os Estados que não possuem políticas adequadas ou até mesmo aqueles que possuem, mas precisam aperfeiçoar, realizem condutas de controle e comunicação às agências internacionais com o intuito de garantir o cumprimento das normas internacionais protetivas.

Em relação ao Brasil, a Constituição Federal de 1988 estabeleceu no artigo 6º que o trabalho é um direito social e em vários artigos instituiu os direitos fundamentais aos trabalhadores como os contidos no artigo 7º, o que revela de maneira clara a importância do valor trabalho na ordem jurídica brasileira, de clara inspiração nos preceitos sociais do Estado Social.

Ademais, a CF/1988 exerce esse papel e já declara logo no seu primeiro artigo, no inciso IV, a importância do valor social do trabalho como fundamento da República. A preocupação com o valor social do trabalho é evidenciada também no artigo 170, *caput*, ao consagrar que a ordem econômica deverá ser fundada na valorização do trabalho humano, e no artigo 193, ao afirmar que a ordem social tem como base o primado do trabalho. Nas palavras de Araújo (2017, p. 116):

Nos três casos, tanto na definição do Brasil como ente político constitucionalmente organizado, fundado no trabalho, bem como na afirmação de uma ordem econômica assentada na valorização do trabalho humano, e ainda na afirmação de uma ordem social baseada no primado do trabalho, revela-se a unidade do trabalho (ou do seu valor) como princípio político constitucionalmente conformador.

Esses artigos deixam claro que a Carta Política brasileira soergueu o trabalho como algo a ser valorizado perante a sociedade. Já no Capítulo II, “Dos direitos sociais”, o artigo 7º prevê os direitos dos trabalhadores urbanos e rurais protegidos constitucionalmente. Em relação à legislação infraconstitucional é importante mencionar a Lei nº 12.690, de 19 de julho de 2012, que trata das cooperativas de trabalho, ao impor que estas devam se reger, entre outros princípios e valores, pela preservação dos direitos sociais, do valor social do trabalho e da livre iniciativa (art. 3º, VIII) e pela não precarização do trabalho³⁵ (art. 3º, IV).

O valor social do trabalho necessita sempre ser pautado na regulamentação legal, como visto na lei que trata das cooperativas de trabalho, pois esse princípio consagrado na Constituição Federal de 1988, por vezes, é mitigado no cotidiano dos trabalhadores. Esse tipo

³⁵ No âmbito dos obstáculos à mercantilização e precarização do trabalho, estabeleceu ainda o ordenamento legal sanção elevada (art. 17, § 1º), a ser adotada pela Auditoria Fiscal Trabalhista do Ministério do Trabalho (art. 17, § 3º): “A Cooperativa de Trabalho que intermediar mão de obra subordinada e os contratantes de seus serviços estarão sujeitos à multa de R\$ 500,00 (quinhentos reais) por trabalhador prejudicado, dobrada na reincidência, a ser revertida em favor do Fundo de Amparo ao Trabalhador – FAT” (§ 1º do art. 17). O diploma jurídico prevê também que: “A constituição ou utilização de Cooperativa de Trabalho para fraudar deliberadamente a legislação trabalhista, previdenciária e o disposto nesta Lei acarretará aos responsáveis as sanções penais, cíveis e administrativas cabíveis, sem prejuízo da ação judicial visando à dissolução da Cooperativa” (art. 18).

de compreensão valorativa é aplicado pela Justiça do Trabalho, por isso é tão importante que o trabalho continue como um ramo especializado do Direito³⁶.

Como a matéria do Direito do Trabalho tem inegáveis consequências econômicas, houve uma tentativa de integrá-lo ao Direito Econômico. No entanto, Barbagelata (1996, p. 18) esclarece que o direito do trabalho é um ramo autônomo, já que seu objetivo é conferir proteção ao trabalho, e não apenas regulamentar essas relações, o que não quer dizer que não possua implicações econômicas, porém, as ponderações dessa natureza precisam se submeter ao primado do trabalho³⁷.

Assim, se não houvesse o direito do trabalho, descortinar-se-ia um darwinismo social desenfreado nesse aspecto das relações humanas, sociais e econômicas (DELGADO, 2019, p. 56). Partir-se-ia para uma barbárie e caos social, pois, sem a regulamentação trabalhista, a tendência seria voltar a níveis de exploração laboral tão alarmantes quanto os verificados nos meados do século XIX.

Porém, o valor trabalho é mitigado por interesses econômicos que buscam flexibilizar direitos, e que acarreta a não praticabilidade desses valores em sociedade. Como observado por Araújo (2017, p. 116):

[...] a construção do Estado Democrático de Direito brasileiro expressa-se realizada sobre o trabalho, como meio de produção e como valor humano, dotado de conteúdo dignificante. Ocorre, entretanto, que o valor trabalho, na sociedade do capital, é subordinado a elementos exteriores de cunho econômico que acabam por impedir a sua facticidade plena no contexto social.

A grande questão é que o valor que o trabalho deve deter numa sociedade pode ser enfraquecido pela lógica do Capital. É isso que tem se verificado com as constantes ameaças (reformas) aos direitos trabalhistas, fruto do avanço neoliberal ou ultraliberal. Dentro do sistema capitalista, o que se busca é maximizar os lucros e diminuir os custos. Assim, a classe patronal enxerga nos empregados custos que devem ser reduzidos, aplicando novas tecnologias para substituir trabalhadores e achatamento salarial para potencializar os ganhos.

Nesse aspecto, uma norma fundamental deve ter o condão de proteger o valor social do trabalho contra políticas destrutivas para a classe trabalhadora. A dignidade no trabalho resta

³⁶ Atualmente, existem no Brasil defensores da extinção da justiça do trabalho, inclusive, o Deputado Federal Paulo Eduardo Martins (PSC-PR) apresentou uma Proposta de Emenda à Constituição que extingue a Justiça do Trabalho e migre para a Justiça Federal (BRASIL, 2019).

³⁷ “No tocante à questão da justiça social, o primado do trabalho desempenhará sua missão, caso haja distribuição equânime de oportunidades de geração de emprego, trabalho e renda. O Estado tem o papel de ‘facilitador’ econômico, ocupando lacunas, para que empregadores e empregados sejam agentes e beneficiários do bem-estar social” (SILVA et al., 2018, p. 3).

prejudicada, pois, para atender os ditames do Capital, no qual se determina que a produtividade se sobreponha ao trabalho sadio, os valores sociais do trabalho expressos na Constituição Federal de 1988 são relegados a meros dispositivos de ordem programática³⁸. Entretanto, é necessário assumir, no valor do trabalho, um componente munido de validade constitucional, como bem pontua Grau (2005, p. 45):

Assim, os programas de governo deste e daquele Presidente da República é que devem ser adaptados à Constituição, e não o inverso. A incompatibilidade entre qualquer deles e o modelo econômico por ela definido consubstancia situação de inconstitucionalidade, institucional e/ou normativa.

Portanto, a mudança do padrão de economia de bem-estar, reconhecida na Constituição de 1988, por um diverso, *neoliberal*, jamais será capaz de ser efetivada sem a prévia alteração das disposições abarcadas nos seus arts. 1º, 3º, e 170. A valorização do trabalho humano é um dos objetivos fundamentais do Estado Democrático de Direito que, por meio da Constituição Federal de 1988, deixa bastante clara a intenção do constituinte de proteger o trabalhador sob o manto constitucional, pois é componente essencial de proteção à pessoa humana e, portanto, é instrumento de resistência e enfrentamento aos avanços neoliberais. Nas palavras de Araújo (2017, p. 118):

O Estado Democrático de Direito brasileiro confere proteção aos direitos decorrentes da relação de trabalho, tais como os direitos de personalidade, direitos sociais e econômicos, relacionados à renda, previdência, educação, remuneração, descanso, lazer etc. proibindo-se quaisquer tipos de ações ou omissões que impliquem no rebaixamento ou na redução moral ou jurídica dos direitos do trabalhador. Reafirma-se, pois, do seu valor social que o trabalho humano não é um mero recurso econômico destinado à subsistência do sujeito, mas é, principalmente, um fator de promoção da dignidade humana e, como consequência, torna-se um fundamento para a promoção do homem e a expansão do bem-estar.

Assim, é importante ressaltar que a esfera justralhista exerce um papel modernizante e progressista quanto ao aspecto econômico e social de uma sociedade democrática sob a égide constitucional. Como afirma Delgado (2019, p. 57):

De um lado, o Direito do Trabalho distribui renda equanimemente ao conjunto da sociedade e país envolvidos, por meio da valorização que impõe ao labor humano; com isso, alarga e fortalece o mercado interno da respectiva economia, conferindo a esta dinamismo e organicidade.

³⁸ Segundo o que Silva (2012, p. 84) apresenta: “tais normas estabelecem apenas uma finalidade, um princípio, mas não impõe propriamente ao legislador a tarefa de atuá-la, mas requer uma política pertinente à satisfação dos fins positivos nela indicados”.

Essa compreensão progressista e modernizante é um reflexo da interpretação normativa de cunho humanista e social esculpida no espírito filosófico e jurídico da Constituição Federal brasileira de 1988. Por isso, uma possível conjuntura política de regressão de direitos trabalhistas ou mesmo uma construção de uma hegemonia individualista e antissocial neoliberal não pode afastar os preceitos basilares edificados constitucionalmente.

Para além da Constituição, o valor social do trabalho pode ser construído coletivamente entre os trabalhadores, por isso a atividade sindical tem papel fundamental na concretização desse feito. O grande desafio que desponta nas próximas décadas do século XXI é a retomada do protagonismo dos sindicatos nas negociações trabalhistas, visto que a dinâmica do exercício laboral é modificada freneticamente devido às novas tecnologias.

O valor social do trabalho deve estar atrelado ao progresso da humanidade como uma sequência de expansão das liberdades dos seres humanos, em referência às suas capacidades e oportunidades à sua disposição, a fim de que estes sejam capazes de estabelecer o modo como queiram viver, o que se expressa claramente na ideia de desenvolvimento.

No entendimento de Sen (2005), para que haja desenvolvimento, é preciso que este esteja intrinsecamente conectado à liberdade³⁹. Assim, a finalidade primordial seria a ampliação de liberdades para os homens, bem como o meio essencial ao desenvolvimento. Para tanto, as capacidades particulares subordinam-se, principalmente, entre outras coisas, a arranjos econômicos, políticos e sociais.

Os fins e os meios do desenvolvimento exigem que a perspectiva da liberdade seja colocada no centro do palco. Nessa perspectiva, as pessoas têm de ser vistas como ativamente envolvidas – dada a oportunidade – na conformação de seu próprio destino, e não apenas como beneficiárias passivas dos frutos de engenhosos programas de desenvolvimento. O Estado e a sociedade têm papéis amplos no fortalecimento e na proteção das capacidades humanas. São papéis de sustentação, e não de entrega sob encomenda (SEN, 2005, p. 71).

O problema que se pode apresentar dessa compreensão de desenvolvimento e liberdade é que, por mais que a expansão dessas liberdades e capacidades possa trazer benefícios ao trabalhador e, pelo viés democrático, uma maior participação coletiva dos trabalhadores e, com isso, fomentar o valor social do trabalho, entretanto, é mitigada pela emergência do capitalismo em desregular as regras laborais consubstanciadas em discursos neoliberais.

³⁹ Sen (2005) distingue as liberdades em liberdade constitutiva e liberdade instrumental. A primeira concerne às liberdades substantivas, que são as capacidades elementares como ter condições de evitar privações, ter participação política e liberdade de expressão. A segunda refere-se à liberdade que as pessoas têm de viver do modo como bem desejarem.

O sindicalismo surge como movimento social que patrocina a relevância de encorajar os sindicatos a protegerem os interesses da classe laboral por meio de uma associação de trabalhadores agrupados com uma conduta ativa na direção da sociedade. Nesse contexto, os sindicatos erguem-se pela urgência das lutas por condições dignas de trabalho e remunerações mais justas.

Para se compreender o sindicalismo, é mister observar que há vários modelos de sindicalismo, cuja diferenciação se dá por meio de concepção político-ideológica e prática sindical. Essa distinção faz com que se possa identificar os diferentes movimentos sindicais que surgiram, como a preponderância do sindicalismo de classe na França e Itália e da vivência de um “modelo clássico” de sindicalismo corporativo na Alemanha ou até mesmo o modelo norte-americano, cujas práticas sindicais surgiram com um padrão conservador e corporativista.

Em relação a esse aspecto do movimento sindical tomar várias vertentes, Bihl (1998, p. 19) faz o seguinte esclarecimento:

Por modelo do movimento operário, entendemos certa configuração deste, caracterizada ao mesmo tempo por formas organizacionais, institucionais e ideológicas determinadas, assim como por seu arranjo de acordo com uma estrutura característica. Essas formas e esse arranjo correspondem sempre a uma estratégia dominante na luta de classe do proletariado, a uma concretização histórica particular de seu projeto de emancipação, em relação a um aspecto particular da luta de classes, dando nascimento a uma forma original de desenvolvimento do capitalismo.

Os tipos institucionais, organizacionais e ideológicos estão atrelados aos métodos de atuação e aos programas emancipacionistas, podendo estes últimos alcançarem significado no modo como a sua introdução na luta de classe tende a influenciar o desenvolvimento do próprio sistema capitalista. Assim, os tipos de movimentos sindicais não são apenas estabelecidos pelas forças objetivas do capitalismo, no entanto, da mesma forma se compõem como forças objetivas no desenvolvimento do capital e, por conseguinte, das próprias crises do capital (PEÇANHA, 2015, p. 44).

O fenômeno do sindicalismo sob seu aspecto global, durante o século XX, esteve perante duas possibilidades históricas: o sindicalismo social-democrata e o sindicalismo revolucionário. O do tipo social-democrata converteu-se em hegemônico, sobretudo logo após a II Guerra Mundial, e seu atributo primordial consiste na alegação de um plano de emancipação orientado num tipo de fetichismo de Estado, que se exterioriza, de antemão, na expectativa de que o proletariado pode “emancipar-se do capitalismo de Estado, emancipando o Estado do capitalismo” (BIHL, 1998, p. 20).

Bihr (1998) esclarece que o sindicalismo revolucionário, por sua vez, consiste em uma práxis severamente contrária a qualquer ação de valer-se do Estado para garantir a redenção dos trabalhadores. O autor faz ainda a seguinte distinção:

A diferença radical entre sindicalismo revolucionário e sindicalismo social-democrata dava-se, de fato, neste ponto essencial: a autonomia estratégica, organizacional e cultural dos sindicatos reconhecida pelo primeiro e negada pelo segundo que, em última análise, reduzia os sindicatos à função de “correia de transmissão” do partido (BIHR, 1998, p. 29).

É importante esclarecer que o papel dos sindicatos é essencial na efetivação da compreensão constitucionalmente estabelecida de valor social do trabalho. O histórico de lutas e de resistência laboral em face dos ventos ultraliberais precarizantes revitaliza a necessidade de se compreender a importância do movimento sindical para o fortalecimento das lutas dos trabalhadores.

O movimento sindical no Brasil surge logo após o fim do período escravocrata, no final do século XIX, já que durante séculos a principal mão de obra brasileira foi escrava. Assim, o país passou a utilizar trabalhadores assalariados. O trabalho, que anteriormente era exercido por escravos, foi sendo substituído por estrangeiros, principalmente oriundos da Europa. Esses trabalhadores imigrantes já tinham vivenciado experiências sindicais e conheciam direitos trabalhistas conquistados por meio da luta operária em diversos países europeus. Houve um choque cultural, pois os patrões brasileiros ofereciam escassíssimos benefícios a esses trabalhadores, haja vista que a sociedade tupiniquim possuía resquícios escravagistas.

Além disso, naquele período as grandes produções de monoculturas, simbolizadas pelo setor cafeeiro deixaram de ser o centro do setor econômico brasileiro para as práticas manufatureiras que despontavam nos núcleos urbanos do Brasil. Logo, os trabalhadores imigrantes que já tinham experimentado o trabalho assalariado em seu país de origem, começaram a se organizar coletivamente e a desenvolver associações.

Já no início do século XX, a classe burguesa brasileira que enriqueceu com os latifúndios e a mão de obra escrava começa a migrar seus investimentos para a indústria. Assim, o setor industrial brasileiro reproduz o sistema de exploração da classe operária europeia, ou seja, jornadas de trabalho extenuantes, insalubridade, acidentes de trabalho, remunerações baixíssimas e propagação de moléstias no ambiente laboral.

Nesse caldeirão tropical, a vida nua e a necropolítica que eram instituídas no sistema escravagista e que foram a essência da estruturação do trabalho e da composição da sociedade

brasileira continuavam presentes perante esses operários, corpos descartáveis e desprotegidos de direitos trabalhistas, uma classe que poderia ser relegada ao “deixar morrer”.

Diante disto, os trabalhadores dão início às primeiras ações coletivas; surgem as associações, as quais agiam no sentido de auxiliar os trabalhadores nos assuntos associados a complicações da saúde, ocasionados pela falta de higiene, acidentes de trabalho, bem como casos relacionados à habitação precária e de situação irregular que era disponibilizada aos trabalhadores.

No início dessas uniões operárias, existiu uma preponderância do anarquismo, influenciado pela vinda de trabalhadores europeus. Isso foi crucial para o surgimento e construção do movimento operário organizado brasileiro. Esse anarco-sindicalismo forjado no Brasil era formado pela classe operária militante que buscava, por meio das disputas sindicais, aniquilar o Estado, o capitalismo e qualquer sistema de opressão (MOLINA, 1999).

No ano de 1908, foi fundada a Confederação Operária Brasileira (COB) que juntou por volta de cinquenta organizações classistas oriundas das preeminentes capitais do Brasil (São Paulo, Rio de Janeiro, Recife e Salvador), as quais possuíam a maior parte do operariado fabril. Os trabalhadores organizados conseguiram concretizar protestos, greves, passeatas e mobilizações. Essas manifestações podem ser compreendidas como uma tentativa de se livrar do biopoder estatal.

Outra vertente do movimento sindical brasileiro foi a constituída pelos ideais do comunismo, sobretudo após a Revolução Russa de 1917, a qual pretendia realizar um levante internacional da classe trabalhadora. A criação do Partido Comunista Brasileiro (PCB) teve bastante influência sobre o sindicalismo no Brasil.

Já a perspectiva socialista buscava modificar o Estado por meio de greve e pela conquista de espaço nas esferas de poder para que servisse aos anseios dos trabalhadores, por meio do movimento sindical organizado. Assim, eles pretendiam adentrar a esfera política, participando das eleições e elegendo parlamentares comprometidos com a causa da classe operária (SEGGATO, 1990).

As primeiras três décadas do século XX significaram grandes combates entre a classe trabalhadora e a elite brasileira, pois havia ainda um profundo resquício da cultura escravocrata que transportou a violência das senzalas para a exploração abusiva dos trabalhadores livres, expostos à vida nua, ou seja, vida desprotegida, prontamente dominável e, não esporadicamente, impunemente eliminável (WERMUTH; NIELSSON, 2018).

O Estado Novo ou Era Vargas (1930-1945) inaugurou um novo estágio para o sindicalismo brasileiro, pois houve um crescimento na cooptação do movimento sindical ao

domínio do Estado, notadamente com a fundação do Ministério do Trabalho e a lei da sindicalização de 1931, cujo propósito foi sujeitar a atuação dos sindicatos à autoridade do Estado; inclusive, essa norma vedava qualquer propaganda ideológica dentro dos sindicatos. Assim, o corporativismo foi incentivado como política do governo na seara do trabalho, ou seja, que os sindicatos não fossem estruturados pelo campo da atuação econômica, mas pelo tipo de ocupação laboral.

No ano de 1932, houve uma expansão da legislação social e laboral, fruto das vitórias alcançadas através de décadas de batalhas da classe trabalhadora. Assim, foram estabelecidos parâmetros para a aposentadoria, oito horas de jornada de trabalho e proteção ao trabalho da mulher. Esse novo regramento trazia consigo o intuito de aproximar o movimento sindical às bases do Estado (MOLINA, 1999).

Havia no movimento operário brasileiro um comando influenciado por diretrizes de socialistas-anarquistas, comunistas e anarco-sindicalistas. Exemplos desses ideais foram materializados pela Aliança Nacional Libertadora (ANL)⁴⁰ e o Levante Comunista de 1935, entretanto, esses movimentos foram duramente reprimidos pelo Estado Novo, e seus insurgentes foram perseguidos ou mortos. A violenta repressão aos comunistas tinha o intuito de eliminá-los do conjunto do operariado, expressando-se, assim, a vida nua e a necropolítica aplicadas pelo Estado contra trabalhadores que pertenciam a ideologias divergentes ao *status quo*.

A Constituição Federal de 1937 e a promulgação da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), por meio do Decreto-Lei nº 5.452, de 1º maio de 1943, apesar de trazerem avanços aos direitos trabalhistas, continuaram a vincular a atividade sindical ao controle do Estado. A criação do imposto sindical recolhido pelo Ministério do Trabalho é um exemplo contundente dessa influência estatal sobre essas entidades, pois gerou um vínculo de subordinação dos sindicatos ao Estado.

Em relação a esse período da história do sindicalismo brasileiro, Molina apresenta a seguinte afirmação:

A estrutura sindical construída no Estado Novo se manteve no pós-guerra. Entre 1945 e 1964, período conhecido como nacional desenvolvimentista, em que o Estado se associa ao grande capital internacional para ampliar as bases da industrialização e da expansão ao interior. Um projeto nacional de infra-estrutura para a consolidação do modo de produção capitalista baseado na indústria. Cresce, com isso, a importância da classe operária, principalmente nos grandes centros, tendo o ABC em São Paulo como seu núcleo mais dinâmico (MOLINA, 2003, p. 195).

⁴⁰ A Aliança Nacional Libertadora foi uma frente de esquerda integrada por categorias de várias organizações de cunho anti-imperialista, antifascista e anti-integralista. A organização obteve o suporte do Partido Comunista Brasileiro.

No período nacional-desenvolvimentista, das décadas de 1950 incluindo os anos 1960, o sindicalismo é fortificado. As associações sindicais tornam-se mediadoras fundamentais entre a classe trabalhadora, os empregadores e a autoridade estatal. Esse prestígio corporativo progressivo faz com que o movimento sindical participe do meio político pátrio. Apesar desse crescente prestígio, essas corporações não alcançaram a massa de trabalhadores, tampouco suplantou a subordinação estatal.

O golpe de Estado em 1964 que desembocou na ditadura militar no Brasil repercutiu profundamente nos sindicatos brasileiros. O governo militar interveio em mais de quinhentos sindicatos, federações e confederações sindicais. Policiais e agentes civis do regime atuaram como interventores no movimento sindical. Os sindicatos passaram a ser completamente fiscalizados por órgãos militares (MOLINA, 2003).

Havia um filtro ideológico nas candidaturas a cargos de direção dos sindicatos, por meio dos atestados ideológicos que vetavam aqueles que faziam oposição ao regime militar ou tivessem algum vínculo com os movimentos de esquerda. Nesse sentido, o movimento sindical perde seu caráter político, ideológico e suas reivindicações. Os sindicatos passaram a atuar apenas prestando as atividades de assistência, médica e jurídica aos seus membros, operando como um departamento ligado e fiscalizado pela esfera estatal.

A perseguição àqueles que se opuseram ao regime e que estavam vinculados a ideologias divergentes foi bastante contundente, inclusive com a colaboração dos próprios empregadores com o regime militar na denúncia de trabalhadores sindicalistas dos seus respectivos quadros funcionais. Como noticiado, recentemente, a empresa automobilística alemã Volkswagen⁴¹ admitiu ter colaborado com os órgãos de repressão brasileira, após denúncias de diversos ex-empregados ao afirmarem que tal empresa ofereceu informações aos aparelhos de repressão acerca dos funcionários e admitiu, dentro de sua própria fábrica, prisões sem ordem judicial e tortura policial. Como forma de reparação, a Volkswagen assinou um Termo de Ajuste de Conduta (TAC), no qual se compromete a destinar R\$ 36,3 milhões de reais a ex-funcionários que foram presos, perseguidos e torturados, bem como às iniciativas de promoção de direitos humanos, além disso, a divulgar em periódicos de ampla disseminação uma explicação pública acerca de sua conivência com os aparelhos de repressão (BEDINELLI, 2017).

⁴¹ É a primeira vez que uma companhia – uma pessoa jurídica, e não física – admite reparar crimes durante a ditadura, o que abre um precedente jurídico para que outras empresas envolvidas com a repressão sejam investigadas (BEDINELLI, 2017).

Esse tipo de denúncia ganhou robustez com o relatório final da Comissão Nacional da Verdade (CNV) em 2014, que enumera mais de cinquenta outras grandes empresas que colaboraram com o regime militar na perseguição de sindicalistas considerados divergentes ao Estado. Desta forma, fica evidenciada a histórica relação do estado brasileiro com os detentores do poder econômico, na formulação de uma verdadeira necropolítica, aplicada àqueles que o regime militar considerava que deveriam ser expurgados da sociedade brasileira. Eram mecanismos de controle e punição as torturas, as prisões ilegais e os desaparecimentos, característicos da vida nua empregada a esses sujeitos indesejáveis ao Estado.

No final da década de 1970, surge um movimento sindical de operários, principalmente ligados à metalurgia no estado de São Paulo, insatisfeitos com os baixos salários e a deplorável condição de trabalho. Esse novo movimento foi chamado de novo sindicalismo (ANTUNES, 2018), pois almejava a desvinculação do sindicato ao patrão e principalmente do Estado, que ainda estava sob o regime militar.

Esses trabalhadores buscavam romper com o velho sindicalismo, fundando um novo movimento, baseado na inovação da essência dos sindicatos, no qual a luta sindical não era apenas reivindicativa por melhoria no salário, mas também política, principalmente, centrada nas ideias anticapitalista e antiditadura (BRAGA, 2012). Surgem, então, vários fóruns intersindicais, tendo como o epicentro o ABC paulista.

Os anos 1980, período de grande turbulência pela redemocratização brasileira, são marcados por bastante atividade sindical com a criação do partido político Partido dos Trabalhadores (PT), intrinsecamente ligado ao movimento sindical. Houve a organização da I Conferência Nacional da Classe Trabalhadora (CONCLAT), que se deteve no empenho inicial nacional que em seguida promoveria a criação da Central Única dos Trabalhadores (CUT) e a Confederação Geral dos Trabalhadores (CGT).

Outro importante elemento que caracterizou esse período da história do sindicalismo brasileiro foram as greves gerais. De acordo com Noronha (1991), após 1985, o Brasil torna-se um dos países com maiores números de greves, principalmente, por causa dos confrontos com o espaço público. Adicionando todas as greves dessa época, alcança-se o número de 6593 greves.

O novo sindicalismo pretendia romper com a estrutura sindical forjada na Era Vargas, pois a Oposição Sindical Metalúrgica de São Paulo (OSMSP) acusava a atual estrutura sindical como algo criado pelos patrões para o seu próprio benefício, sendo assim, a organização sindical brasileira possuía características antioperárias. A função da oposição sindical seria derrubar na

essência e erguer outra forma sindical com independência dos empregadores e do Estado, alicerçada na organização fabril (GIANNOTTI, 1987).

Entretanto, os anos 1990 representaram o avanço de políticas neoliberais pelo país; o novo sindicalismo presenciou nesse período uma crise nos ideais sindicais. A criação, em 1991, da Força Sindical (FS), cuja base era de sindicatos de trabalhadores do setor privado, tinha como programa uma agenda liberal.

Nesse sentido, Alves (2000, p. 112) traz a seguinte compreensão:

A “explosão do sindicalismo” seria seguida, a partir dos anos 90, com maior intensidade, de uma crise do sindicalismo que assumiria diversas formas. O mundo do trabalho estruturado (e integrado), das indústrias e dos serviços, base do sindicalismo de classe organizado no país, que lutou (e construiu) o “novo sindicalismo”, iria ser alvo de uma ofensiva do capital na produção. Surgiria, a partir daí, um novo (e precário) mundo do trabalho.

Paralelamente à evolução sindical, especialmente na história mais recente do sindicalismo brasileiro, a classe de trabalhadores de telemarketing desponta como parte desse emaranhado de lutas e reivindicações. No presente avanço social e econômico do capitalismo global, a esfera das telecomunicações é tida como essencial. Segundo o que Castells (2001) considera, está ocorrendo a mudança de uma sociedade industrial, cujo símbolo foi a indústria automobilística, para uma sociedade informacional, cuja representação estaria nas telecomunicações (LARANJEIRA, 2003).

Na Sociedade Informacional, os instrumentos usados para disseminar a informação entre as pessoas estendem-se como prolongamento do corpo humano, e os equipamentos informacionais que medeiam a comunicação acabam sendo incorporados nas práticas sociais (CASTANHEIRA, 2011). A atividade exercida nos serviços de telecomunicação apropria-se dessas novas práticas que se tornam a realidade de milhares de trabalhadores.

O trabalhador de telemarketing está inserido nessa lógica de capital *versus* trabalho, por tratar-se de uma profissão que surge dentro da reestruturação produtiva capitalista e que se expandiu após a derrocada de uma sociedade economicamente industrial para o fortalecimento da economia de serviços. Atualmente no Brasil, mais de dois terços (67,7%) da população ocupada trabalhava no setor de terciário (serviços), segundo levantamento da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua (PNAD Contínua), do IBGE (SESCAP-LDR, 2017).

Esse tipo de trabalho é eminentemente embasado em tecnologias da informação aliadas à telecomunicação. Apesar de estar inserido na esfera de serviços, o trabalho desenvolvido pelos operadores de telemarketing em muito se assemelha ao operariado das indústrias do modelo

fordista⁴² do início do século XX, visto que há nas Centrais de Atendimento um sistema de comando rígido da produtividade dos operadores por meio de programas de computador que controlam o tempo médio de atendimento (devendo ficar na média esperada pela empresa), a gravação do atendimento, o tempo entre um atendimento e outro, o *login* de entrada e saída do sistema, entre outras coisas que deixam pouca margem para liberdade e criatividade, tornando-os, por vezes, em mero apêndice do sistema informacional implementado na respectiva empresa.

Nessa lógica de vigilância, controle e biopoder, o trabalhador vivencia uma precarização generalizada com a agudizada flexibilização das relações trabalhistas a ponto de adoecer e, por vezes, até perder a própria vida, de tal modo que, atualmente, passa-se da biopolítica para a necropolítica, a política de morte. Portanto, o sindicalismo exerce um papel de resistência a essas ofensivas precarizantes, porém, o sindicalismo dos profissionais de telemarketing foi se modificando com o tempo, principalmente após as privatizações do setor.

Os ciclos de privatizações na década de 1990, com a quebra do monopólio do Sistema Telebrás⁴³, permitiram a ascensão dos Call Centers no Brasil. Assim, os trabalhadores do setor de telemarketing migraram maciçamente para o setor privado, no qual a dinâmica laboral foi sendo marcada pela precarização das relações de trabalho. Apesar de os sindicatos da categoria terem sido contrários à privatização, esta ocorreu sem grandes dificuldades, levando-se em consideração a fragmentação dessa força sindical.

De acordo com a Associação Brasileira de Telesserviços (ABT)⁴⁴, 96% dos Call Centers do Brasil surgiram na década de 1990, e 72% das centrais existentes atualmente começaram a atuar após os anos 2000. Ademais, identifica-se uma grande propensão à terceirização, considerando-se que 53% dos Call Centers são prestadoras de serviço das contratantes e 47% são da própria empresa⁴⁵. Houve um aumento significativo de trabalhadores no setor de serviços (11,05%), após as privatizações, e um recuo de 23,32% dos postos de trabalho na indústria, segundo dados do IBGE, referentes ao período entre 1997 e 2001 (OLIVEIRA JUNIOR, 2006).

⁴² O Fordismo é um modo de produção em massa amparado na linha de produção idealizada por Henry Ford. Foi essencial para a racionalização do processo produtivo e na fabricação de baixo custo e na acumulação de capital (ALVES, 2011).

⁴³ A Emenda Constitucional nº 8, de 1995, que alterou o inciso XI e a alínea “a” do inciso XII do art. 21 da Constituição Federal, quebrou legalmente o poder de monopólio da Telebrás.

⁴⁴ Fundada em 1987, a ABT mantém uma atuação voltada para o desenvolvimento e o aprimoramento das atividades de telemarketing no Brasil, por meio de ações, como cursos de qualificação de mão de obra operacional, palestras e seminários para disseminar os princípios teóricos e práticos do telemarketing, publicações periódicas de boletins e clippings e convênios e descontos para as associadas (ABT, c2021).

⁴⁵ Segundo o que consta do relatório brasileiro The Global Call Center Industry Project.

A conformação do sindicalismo brasileiro no setor de telecomunicações é baseada predominantemente por representações sindicais estaduais, denominadas frequentemente como Sindicato dos Trabalhadores em Telecomunicação (SINTTEL) de cada estado, sendo as negociações de cada SINTTEL isoladas aos seus respectivos estados. Já a Federação Nacional dos Trabalhadores em Telecomunicações (FENATTEL) e a Federação Interestadual dos Trabalhadores em Telecomunicações (FITTEL) conjugam na esfera nacional a representação da categoria dos trabalhadores de telemarketing.

A fragmentação dos sindicatos dos operadores de telemarketing dá-se pela falta de uma estratégia coletiva em nível nacional, de modo que os sindicatos com representações estaduais atuam nos seus respectivos estados, tendo como destaque o SINTRATEL em São Paulo e o SINTTEL nos estados do Rio de Janeiro, Paraná, Paraíba, entre outros que atuam sem uma coordenação nacional.

Todos esses aspectos estabeleceram grandes desafios à ação sindical. Primeiramente, a causa mais contundente foi a alteração do empregador, que era o Estado e que passou a ser o empresariado privado. Essa mudança fez com que as negociações passassem a ser mais no aspecto da relação individual com cada trabalhador, e não coletivamente como era caracterizado no passado. A pauta sindical, que possuía afinidade com a opção da social-democracia de união do capital nacional, Estado e trabalhadores para o confronto com o mercado global e para servir às demandas dos cidadãos, não conseguiu receber o retorno esperado, já que grande parte do capital nacional já estava atrelado aos interesses do capital internacional. Havia imensa pressão dos organismos internacionais e dos blocos econômicos regionais favoráveis à desestatização do setor produtivo (DUTRA, 2014).

As mudanças trazidas pelas empresas transnacionais encarregadas de modernizar a infraestrutura nacional de telecomunicações foram responsáveis pela reformulação e flexibilização do universo laboral dos teleoperadores. Essas transformações afetaram diretamente as atribuições dessa categoria de trabalhadores, motivadas pela racionalidade empresarial e pelos novos serviços e novas oportunidades que a tecnologia informacional ofereceu à dinâmica capitalista.

Assim, com o remodelamento da estruturação produtiva do setor, a partir de uma reorganização dos métodos de gestão de trabalho, notadamente pela implementação de novas tecnologias, estabeleceram-se novas formas de controle do ofício do teleoperador. Algumas tarefas foram descartadas com a utilização de novas ferramentas tecnológicas e outras foram fragmentadas entre empresas subcontratadas das grandes empresas de telecomunicações. Essa

nova realidade provocou alta demanda de demissão voluntária⁴⁶, já que muitos trabalhadores não se adequaram a essa situação (WOLFF, 2009).

O movimento sindical deparou-se com uma nova conjuntura da configuração do emprego no setor de telemarketing. Surgiu uma polarização de duas categorias: a primeira, representada por um grupo diminuto de funcionários qualificados desenvolvendo atividades tidas como superior na empresa (marketing e vendas, mercado de negócios, desenvolvimento de produtos e tecnologia da informação), e a segunda, caracterizada por uma massa de trabalhadores realizando atividades de qualificação mais baixa, em empresas subcontratadas (operadores de telemarketing). Essa polarização dificultou a unidade de pauta dos sindicatos entre esses empregados que já não se identificavam pertencer ao mesmo grupo de trabalhadores (DUTRA, 2014).

Essas subcontratações afetaram drasticamente as pautas dos movimentos sindicais, pois as demandas dos trabalhadores começaram a se distanciar, na medida em que alguns pertenciam aos quadros da empresa e outros eram de empresas subcontratadas. Nesse sentido, Guimarães e Carvalho Neto (2006, p. 164) fazem a seguinte observação:

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

Outra situação problemática para o sindicalismo no setor de telemarketing é a falta de poder de mobilização e de barganha. Nas décadas anteriores⁴⁷, havia um alto índice de sindicalização dos trabalhadores do setor, lutas por garantias e benefícios estabelecidos em lei. Atualmente, a situação é bem diferente: nos Call Centers, impera a sensação de insegurança e instabilidade, bem como uma flexibilização da jornada e da remuneração, o que dificulta a ação sindical (CAVALCANTE, 2009, p. 204).

⁴⁶ Guimarães e Carvalho Neto (2006), em sua pesquisa, constataram que, no processo de privatização da empresa Sercomtel, em Londrina no Paraná, houve uma redução da equipe contratada. De acordo com esses pesquisadores, a antiga tradição de estabilidade dos empregados da empresa foi alterada por uma diminuição de quantitativo de empregados (redução de 1.100 funcionários para 474), ou seja, reduziu-se mais da metade dos quadros da empresa. Essa redução se deu pelo plano de demissões incentivadas.

⁴⁷ Período anterior às privatizações do setor de telecomunicações.

A crise dos sindicatos é identificada pelas tendências, como o decréscimo do índice de sindicalização, a diminuição das ações grevistas e da possibilidade de estimular grandes mobilizações, bem como o perecimento da influência que os sindicatos tinham perante a sociedade. As modificações tecnológicas e as novas maneiras de organização do trabalho apontam para esse declínio do sindicalismo (RODRIGUES, 1999).

O trabalho de base construído nos movimentos sindicais fundamenta-se na percepção de pertencimento coletivo de um grupo de trabalhadores, porém o individualismo e o isolamento impedem essa construção coletiva. Nos Call Centers, há o predomínio do isolamento exigido pelo controle, e a organização do trabalho dificulta que os empregados possam usufruir de um convívio que permita a esses teleoperadores uma experiência coletiva e que confire algum sentido. Rosenfield (2009, p. 183) corrobora que o isolamento prejudica a construção coletiva, valendo-se das seguintes palavras:

A individualização do trabalho e a predominância de estratégias particulares de enfrentamento das dificuldades e constrangimentos impostos pelo trabalho, ou seja, a ausência de um espaço público de participação e implicação faz com que a convivência diária no serviço não reverta em constituição de uma identidade coletiva. É o reconhecimento do sofrimento no trabalho que permite almejar sair do isolamento e cooperar, é para se proteger e se defender do sofrimento que os trabalhadores constroem estratégias coletivas de defesa.

Entretanto, não se pode olvidar a importância que esses sindicatos representam para os operadores de telemarketing. A atuação desses sindicatos busca garantir os direitos dos trabalhadores da categoria, fornecer informações e esclarecimentos sobre a importância da implementação das determinações do anexo II da Norma Regulamentadora nº 17 (NR-17)⁴⁸ no ambiente de trabalho, aspirando garantir o cumprimento da legislação vigente e a fiscalização efetiva, bem como fazer com que as empresas de Call Center implementem políticas internas que evitem o assédio moral⁴⁹.

A participação ativa dos sindicatos é fundamental para a proteção laboral da categoria à qual defendem. Para afastar algumas imposições degradantes que eram aplicadas aos operadores de telemarketing, o Sintratel colaborou para a aprovação do anexo II da NR-17, que entrou em vigor em 2007, e, com isso, evitou excessos cometidos contra esses trabalhadores. A

⁴⁸ O Anexo II da NR-17 do Ministério do Trabalho estabelece parâmetros mínimos para o trabalho em atividades de teleatendimento/telemarketing nas diversas modalidades desse serviço, de modo a proporcionar um máximo de conforto, segurança, saúde e desempenho eficiente.

⁴⁹ As denúncias de assédio moral dentro dos Call Centers são constantes; de acordo com relatos de trabalhadores ao SINTTEL-PB, aproximadamente 1.000 empregados afirmam sofrer pressão psicológica diariamente em seus locais de trabalho, o que tem gerado graves distúrbios de higidez (NORAT, 2018).

cooperação dos Dirigentes do Sindicato na escrita do referido Anexo foi esse essencial para instituir critérios que estabelecessem conforto, segurança e saúde no ambiente de trabalho.

Com a elaboração do Anexo II da NR-17, tornou-se possível que o Operador de Telemarketing pudesse ter dois períodos de descanso, de dez minutos cada, contidos na jornada de seis horas, e mais um intervalo de vinte minutos para se alimentar e repousar, como estabelecido no Artigo 71 da CLT. A norma, além disso, determinou a ruptura de procedimentos abusivos que eram aplicados aos teleoperadores, como a intitulada “pausa banheiro”, que constrangia o empregado a fazer suas necessidades fisiológicas em um momento previamente estipulado, fixado em cinco minutos.

Dentre os planos de atuação coletiva, os sindicatos do setor de telemarketing possuem planejamento de metas e objetivos que incluem a representação política e sindical da categoria, bem como a potencialização do papel do cipeiro⁵⁰ como representante de base. Outro objetivo fundamental é a realização de campanhas de sindicalização para que se possa aumentar a adesão coletiva e a realização de congressos e seminários para se debater a conjuntura do país e do rumo da economia. Buscam, também, ampliar estudos e pesquisas sobre a condição do trabalho no setor com a colaboração e o fornecimento de dados a pesquisadores. Investem, ainda, em aulas de “Noções de cidadania” para uma formação sindical desses trabalhadores (SINTRATEL, c2016b).

Em relação às lutas coletivas, é exatamente nesse sentido que os sindicatos dos operadores de telemarketing objetivam combater a precarização do trabalho por meio de fiscalizações organizadas (blitz) a empresas que não cumprem os direitos dos seus funcionários, como cooperativas fraudulentas, a falta de registro na CTPS e o descumprimento de convenções coletivas, assim como impetrar possíveis ações coletivas pertinentes às necessidades da categoria de forma geral, bem como voltadas a prestar assistência jurídica aos teleoperadores, sempre em consonância ao valor trabalho como medida fundamental de realização dos direitos desses trabalhadores.

No tocante à saúde do trabalhador, esses sindicatos atuam, realizando seminários temáticos, organizando grupos de estudo a respeito de doenças profissionais que discutam sobre uma luta comum, reunindo categorias com muita ocorrência de adoecimento. Cabe também aos sindicatos, enquanto instrumentos de luta e proteção ao trabalhador, promover parcerias com entidades médicas e científicas para discussão do problema, assim como realizar o

⁵⁰ O cipeiro é o fiscal da saúde e da segurança dos trabalhadores; esse empregado faz parte da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA), por isso a denominação “cipeiro”, e não pode ser demitido até um ano após o término do seu mandato.

encaminhamento para os Centros de Referência do Trabalhador, para investigação de doenças ocupacionais. Todas essas, dentre outras obviamente, são pautas das lutas a serem enfrentadas pela categoria dos trabalhadores de telemarketing.

Porém, em 11 de novembro de 2017, entrou em vigor a Lei nº 13.467, de 13 de julho de 2017, que ficou conhecida como Reforma Trabalhista. A conjuntura política naquele momento do país – quando se encerrou a era dos governos do PT, com o impeachment da Presidenta Dilma Rousseff, atrelada à crise econômica e à ruptura do governo federal, com os movimentos sindicais e ascensão de governos de cunho neoliberais – tornou possível a aprovação de tal lei. A justificativa primordial para a admissão de uma norma que modificaria mais de cem artigos da CLT, além de diversas leis esparsas e que foram de encontro ao princípio primordial do Direito do Trabalho, proteção ao trabalho, seria a geração de mais de dois milhões de empregos⁵¹.

No que concerne às relações coletivas de trabalho, apesar do argumento de que a Reforma Trabalhista significaria o fortalecimento da atuação sindical pelo fato de que os acordos coletivos teriam força de lei, tal norma fragilizou os sindicatos na iminência de estes serem inviabilizados. Um dos motivos está prescrito no novo artigo 579 da CLT que condicionou a dedução da contribuição sindical à anuência prévia e expressa dos trabalhadores.

Essas mudanças nas relações coletivas de trabalho trazidas pela reforma trabalhista acarretaram a fragilização dos sindicatos, visto que dificultaram o recolhimento de sua fonte de custeio elementar. Assim como o art. 611-A da CLT, que autoriza a prevalência do negociado sobre o legislado, o que possibilitou que esses sindicatos celebrassem Acordos Coletivos de Trabalho e Convenções Coletivas de Trabalho, renunciando direitos alcançados pelos trabalhadores e, até mesmo, garantidos em lei.

Quanto aos números, de acordo com a Secretaria de Trabalho, um ano após a entrada em vigor da Reforma Trabalhista, a contribuição sindical caiu 86%, de R\$ 3,64 bilhões em 2017, para R\$ 500 milhões em 2018. As entidades de trabalhadores foram as que sofreram maior abalo: houve uma diminuição que extrapolou os 90%, antes era de R\$ 2,24 bilhões, para R\$ 207,6 milhões. A quantia recebida foi tão-somente R\$ 178 milhões em junho de 2019, atingindo uma redução de 95% em comparação ao mesmo período de 2017, antes da entrada em vigor da reforma trabalhista (SECRETARIA DE TRABALHO, c2021).

As solicitações de criação de novos sindicatos encolheram radicalmente após o fim da compulsoriedade da contribuição sindical. Dados do Cadastro Nacional de Entidades Sindicais,

⁵¹ O então Presidente Temer defendeu a reforma trabalhista e afirmava que ela iria gerar mais de 2 milhões de empregos no País (BRASIL, 2017).

do Ministério da Economia, indicam que somente 176 inscrições foram demandadas até meados de agosto de 2019. Em anos precedentes à modificação, a quantidade média era de 800 solicitações de registro (PUPO, 2019). Apesar disso, havia muitas críticas à estrutura sindical brasileira, porque o financiamento era feito por meio do imposto, e isso fez com que por anos as direções sindicais não fossem impelidas a procurar novos sócios (TURRA, 2019 apud CARVALHO, 2020).

E, finalmente, quanto à situação das reclamações trabalhistas, dados do Tribunal Superior do Trabalho (TST) (Cf. TST, 2018) demonstram que houve uma redução do quantitativo de processos trabalhistas após a reforma, porém essa redução não significa necessariamente que a nova lei trouxe um maior apaziguamento nas relações laborais, mas sim um motivo que dificultou a impetração de novas ações, como aponta Almeida (2019, p. 39):

Pode até parecer que houve uma efetiva redução do número de conflitos trabalhistas. A nosso sentir, entretanto, esses dados são apenas o reflexo da dificuldade criada para que o trabalhador ingresse com novas ações, o que significa dizer que não há uma redução do número de conflitos, propriamente ditos, mas sim de sua solução institucional pelo Poder Judiciário, ou seja, mantém-se os conflitos, ou até mesmo aumenta o seu número, em face da insegurança jurídica criada pela Reforma, mas inviabiliza-se a sua solução institucional por parte do Estado.

Os operadores de telemarketing, nesse contexto de pós-reforma trabalhista de enfraquecimento sindical, ficam à mercê da dominação e controle dos Call Centers, onde a atividade é exercida basicamente de maneira isolada (em baias), horários flexíveis e com pouca integração entre os funcionários, o que dificulta a construção de pleitos coletivos e engajamento à adesão sindical.

Uma possibilidade vislumbrada por Venco (2009) e Dutra (2014) para reverter as condições de dominação vigentes nos Call Centers estaria na participação ativa do ator público em executar ações em que há brechas em relação à regulação da atuação organizacional do setor, uma vez que há uma tendência para expansão e intensificação dos mecanismos de exploração dos teleoperadores, e os recursos individuais e coletivos de resistência desses empregados são incapazes de contornar essa situação sozinhos.

Entretanto, Saad-Filho e Moraes (2018, p. 51) alertam que a atuação do Estado, seja por meio do poder executivo (fiscalizações do trabalho) ou pelo judiciário, é permeada pela aceitação e adoção de práticas neoliberais que justificam a flexibilização e a falta de proteção no trabalho como uma necessidade para a manutenção dos empregos e salvaguardar a economia, principalmente em momentos de recessão. Por isso, é necessário que os sindicatos reconheçam o grande desafio que está pela frente; é imprescindível reformular toda sua

estrutura e se aproximar ainda mais da classe trabalhadora e também repensar as estratégias de base para que esses trabalhadores se reconheçam enquanto classe e que necessitam de táticas coletivas para alcançarem o almejado trabalho decente⁵² como formulado pela OIT.

Então, não há como conceber um futuro promissor à classe trabalhadora, principalmente à categoria dos operadores de telemarketing, sem reconhecer a centralidade do trabalho como o elo significativo para a construção de pautas coletivas que garantam proteção aos trabalhadores, já que não há sociedade próspera sem trabalhadores e não há desenvolvimento sem a contenção da desigualdade e da pobreza. E que os direitos só são realmente conquistados com a luta e resistência dos trabalhadores contra qualquer agenda política deliberadamente antitrabalhadores.

⁵² Formalizado pela OIT em 1999, o conceito de trabalho decente sintetiza a sua missão histórica de promover oportunidades para que homens e mulheres obtenham um trabalho produtivo e de qualidade, em condições de liberdade, equidade, segurança e dignidade humanas, sendo considerado condição fundamental para a superação da pobreza, a redução das desigualdades sociais, a garantia da governabilidade democrática e o desenvolvimento sustentável.

3 PRECARIZAÇÃO DO TRABALHO E A DESREGULAMENTAÇÃO NEOLIBERAL

Subiu a construção como se fosse máquina
 Ergueu no patamar quatro paredes sólidas
 Tijolo com tijolo num desenho mágico
 Seus olhos embotados de cimento e lágrima
 Sentou pra descansar como se fosse sábado
 [...]

 E tropeçou no céu como se fosse um bêbado
 E flutuou no ar como se fosse um pássaro
 E se acabou no chão feito um pacote flácido
 Agonizou no meio do passeio público
 Morreu na contramão atrapalhando o tráfego
 (CONSTRUÇÃO, 1971)⁵³.

O historiador Yuval Noah Harrari, catedrático da Universidade Hebraica de Jerusalém, na sua obra mais recente intitulada 21 lições para o século XXI, questiona se a humanidade estaria à beira de uma convulsão social por causa da vertiginosa automação e discute sobre o futuro do mercado de trabalho nas próximas décadas (HARRARI, 2018). Segundo pesquisadores da Oxford University, a partir da investigação de 702 profissões e da avaliação da probabilidade de estas serem automatizadas⁵⁴, concluíram que aproximadamente 47% dos empregos estariam ameaçados nas próximas décadas (FREY; OSBORNE, 2013, p. 37).

Um dos setores que será mais afetado pela automação é justamente o de telecomunicações, no qual a incorporação de inteligência artificial (IA) chega aos 72%, conforme divulgado por Valente (2020), em matéria publicada na Agência Brasil. Atualmente, vários Call Centers já empregam a IA, a exemplo dos assistentes virtuais, para realizar determinados passos do atendimento ao público, por exemplo, o redirecionamento de chamadas ou o primeiro suporte ao cliente.

É sabido que, desde a revolução industrial, com os temores da automação, que remontam ao século XIX, bem como o movimento do ludismo⁵⁵, reivindicava-se o desaparecimento de empregos em substituição às máquinas. Entretanto, apesar de o fenômeno

⁵³ A respeito dessa canção de Chico Buarque, convém ler a entrevista concedida a Judith Patarra, em 1973. A entrevista completa encontra-se disponível no site do cantor, bastando clicar em um ícone de texto na parte superior direita da página da letra dessa canção.

⁵⁴ “Ramaswamy (2018) considera automação quando uma máquina faz um trabalho que poderia ter sido realizado anteriormente por uma pessoa, e, hoje em dia, a maioria das tarefas manuais rotineiras, manuais não rotineiras e alguns tipos de tarefas rotineiras cognitivas e não rotineiras podem automatizar-se” (ALBUQUERQUE et al., 2019, p. 10).

⁵⁵ Movimento de trabalhadores que se uniram e revoltaram-se contra as máquinas no princípio da Revolução Industrial. A ação organizada dos ludistas constituía na invasão de indústrias e na promoção da destruição das máquinas que produziam as mercadorias (PARISOTO, 2019).

ter acontecido, ocorreu também o surgimento de novos empregos, o que gerou um reequilíbrio nas relações sociais.

O ser humano basicamente pode desenvolver dois tipos de habilidades laborais, a saber: física e cognitiva. Ocorre que, até recentemente, essa substituição de homens por máquinas se dava apenas nas profissões que exigiam habilidades manuais, ou seja, as ocupações que exigiam intelecto humano não eram afetadas, e assim surgiam novos empregos que exigiam mais intelecto do que o trabalho físico em si.

O avanço da tecnologia e a revolução da IA começa a pôr em xeque a segurança de certas profissões que até então estavam asseguradas somente aos seres humanos. O próprio setor de telemarketing já vislumbra esse reflexo. Apesar de ainda ser um setor que gera vários empregos, atualmente algumas funções já estão sendo substituídas por “atendentes virtuais”, ou seja, programas de computador com IA que fazem um atendimento prévio aos clientes e, caso não consigam solucionar a solicitação, automaticamente, a ligação é repassada para um atendente humano.

Então, questiona-se até quando esses empregos no setor de telemarketing resistirão frente ao avanço da tecnologia e do avanço da IA. Uma resposta possível a essa pergunta seria a de que isso se dará enquanto pagar um atendente de telemarketing for mais barato que o investimento em tecnologia e IA.

A despeito dessa compreensão, o investimento econômico na tecnologia continua e se amplia a cada ano, barateando os processos de exploração da IA, o que, em grande medida, acaba por acelerar as bases de exploração do trabalho humano remanescente no setor. Desta forma, o argumento neoliberal aponta como solução aos problemas narrados a desregulamentação⁵⁶/flexibilização trabalhista para que supostamente a geração de novos empregos sejam mantidos, e se mantenha o baixo custo na exploração do trabalho humano, acarretando, como consequência mais perversa, a precarização das relações do trabalho.

Esse foi um dos argumentos trazidos pelos defensores da “reforma trabalhista” consubstanciada na Lei nº 13.467/2017, conforme a exposição de motivos da Comissão Especial da Câmara dos Deputados destinada a proferir parecer ao Projeto de Lei nº 6.787, de 23 de dezembro de 2016, sob a relatoria do deputado Rogério Marinho, nos seguintes termos:

⁵⁶ Importante salientar a diferença entre desregulamentação e flexibilização, a primeira trata-se de uma supressão da atuação estatal nos direitos laborais, a negociação seria individual ou coletiva. Já na segunda, ocorre uma redução da interferência estatal, entretanto essa segue existindo para proteger os direitos básicos e a dignidade do trabalhador. Para Nascimento (2005), desregulamentação se refere ao direito coletivo do trabalho, não se aplicando ao direito individual do trabalho. Já flexibilização está ligada ao direito individual.

Essa modernização trabalhista deve então assumir o compromisso não apenas de manter os direitos dos trabalhadores que possuem um emprego formal, mas também de proporcionar o ingresso daqueles que hoje não possuem direito algum. Esse desequilíbrio deve ser combatido, pois, escudada no mantra da proteção do emprego, o que vemos, na maioria das vezes, é a legislação trabalhista como geradora de injustiças, estimulando o desemprego e a informalidade. Temos, assim, plena convicção de que essa reforma contribuirá para gerar mais empregos formais e para movimentar a economia, sem comprometer os direitos tão duramente alcançados pela classe trabalhadora (BRASIL, 2017).

A proposta da reforma trabalhista na época em que foi apresentada pelo governo do presidente Michel Temer alegava que ela geraria dois milhões de empregos já nos dois primeiros anos (2018 e 2019). Ocorre que a taxa de desemprego permaneceu praticamente a mesma dois anos após a reforma (ANTUNES, [2019?])⁵⁷. Em relação à promessa dos 2 milhões de vagas que seriam geradas no primeiro biênio da lei, de acordo com dados do Cadastro Geral de Empregados e Desempregados (CAGED), apenas 962 mil empregos foram realmente criados nesse período (FOLHA MAIS, 2019). A partir disso, um questionamento que pode ser levantado é o de saber quem realmente foi beneficiado com essa flexibilização das leis trabalhistas no Brasil.

3.1 A EXPLORAÇÃO DO TRABALHO HUMANO, ACUMULAÇÃO FLEXÍVEL E A FLEXIBILIZAÇÃO DOS PROCESSOS DE TRABALHO

O trabalho humano historicamente passou por diversos tipos de exploração, desde o trabalho escravo, passando pelo trabalho servil até o trabalho livre. O contexto histórico é quem dita as regras dessas relações, pois as estruturas produtivas de cada época influenciam as relações humanas e laborais. Como afirma Marx (1978, p. 329):

Os homens fazem sua própria história, mas não a fazem como querem; não a fazem sob circunstâncias de sua escolha, e sim sob aquelas com que se defrontam diretamente, legadas e transmitidas pelo passado. A tradição de todas as gerações mortas oprime como um pesadelo o cérebro dos vivos.

Assim, é necessário assinalar que a exploração do trabalho humano ora tratada é a do contexto histórico atual, ou seja, de relações de produção capitalistas⁵⁸. Por isso, qualquer ser humano contemporâneo que queira desenvolver alguma atividade laboral e que não detenha os

⁵⁷ “A taxa geral de desemprego mudou pouco depois da aprovação da reforma —era de 12,2%, em outubro de 2017, e hoje [2019] está em 11,8%” (ANTUNES, [2019?]).

⁵⁸ As relações de produção capitalistas fundamentam-se na propriedade privada dos meios de produção pela burguesia, que sucedeu ao modelo feudal, bem como no assalariamento do trabalho, que sobreveio ao labor servil do feudalismo (COGGIOLA, 2017).

meios de produção necessários para realizar sua atividade o fará por meio da venda da sua força de trabalho de maneira assalariada.

Se agora não é mais aceitável o trabalho escravo e nem o servil, indaga-se o porquê de se falar em exploração do trabalho humano, uma vez que este é livre e remunerado. Para compreender e responder a essa pergunta, primeiramente é necessário interpretar que essa liberdade apregoada pela corrente de pensamento do liberalismo é meramente formal. Desta forma, não era garantido aos trabalhadores que estes pudessem materialmente negociar com os patrões.

Por isso, quando surgiram as primeiras relações de trabalho livre e assalariado, após a primeira revolução industrial, houve uma brutal exploração do trabalho humano, seja de homens, mulheres e até crianças. O ambiente de trabalho nas fábricas era extremamente insalubre, a jornada de trabalho podia chegar a oitenta horas semanais, a remuneração era abaixo do nível de subsistência e a exploração do trabalho de mulheres e crianças era ainda mais grave, pois executavam as mesmas atividades que os homens e recebiam salários bem mais inferiores.

Os trabalhadores estavam expostos a doenças e acidentes de trabalho sem garantias e indenizações, ou seja, uma experiência de desproteção, de “vida nua”, pois as estruturas de poder excluía da proteção jurídica as formas de vida denominadas nesse contexto de proletariado. Vidas desprezadas que recebiam uma quantia mínima, de tal modo que elas pudessem tão somente manter sua força de trabalho e gerar sua prole para perpetuar tal condição de miserabilidade⁵⁹.

Assim, diante das barbaridades cometidas pelos patrões em nome do lucro e, considerando-se as manifestações desses trabalhadores insatisfeitos com essa exploração, é que estas fizeram surgir o campo do direito do trabalho e as legislações trabalhistas. Então, houve uma regulamentação das relações trabalhistas, e o modelo de produção capitalista teve que se adaptar a todo um arcabouço jurídico novo.

O modo de organização do processo produtivo de Frederick Taylor apresentado no final do século XIX tornou-se modelo para a produção nas indústrias. O foco era a racionalização do trabalho. As ideias primordiais do taylorismo fundamentavam-se na divisão de funções, no fracionamento e na especialidade de afazeres, no controle de tempos e movimentos e na remuneração por desempenho.

⁵⁹ O termo **proletariado** advém de proletário, que se **origina do latim proveniente do antigo Império Romano**, sendo ressignificado no século XIX por Karl Marx que compreende o **trabalhador assalariado**, miserável, que tende a continuar nessa situação devido à baixa remuneração (COGGIOLA, 2017).

O taylorismo é posteriormente adaptado à indústria automobilística. Surge, então, o fordismo, modelo de produção industrial que foi largamente utilizado em outras indústrias. Esse modelo, criado por Henry Ford, aperfeiçoou a prática do taylorismo com as adequações, como a linha de montagem e a padronização dos produtos fabricados (HARVEY, 2018).

Esse período foi chamado de Segunda Revolução Industrial, caracterizado pelo aperfeiçoamento de técnicas e a incorporação de novos meios de produção, bem como a sua expansão para outros países como Rússia, Japão, França e Alemanha. Ocorreu também nesse momento a ascensão do capitalismo financeiro, que unificava a indústria aos rendimentos dos poderosos bancos (HOBSBAWM, 1994).

A adoção desses modelos repercutia contundentemente na qualidade de vida da classe trabalhadora. A implementação dos princípios da administração científica com a extrema divisão do trabalho, tarefa repetitiva e desgastante, tornava o operário alienado quanto ao próprio serviço que realizava. Assim, esses trabalhadores eram vistos pelo dono da fábrica como parte de uma peça do seu maquinário que deveria produzir ao máximo em menos tempo possível, e não como um ser humano provido de emoções, anseios e expectativas, claramente inseridos no contexto da “vida nua” – usáveis, descartáveis.

A desumanização do trabalhador daquela época é bem simbolizada no filme que é um clássico “Tempos Modernos” de Charles Chaplin, o qual representa um operário, Carlitos, que enlouquece de tanto apertar parafusos sem entender realmente o que estava fazendo. O filme também retrata uma cena em que ele vai ao banheiro para fumar um cigarro e descansar; então, eis que surge a imagem do dono da fábrica, invadindo sua privacidade e exigindo que ele volte depressa ao trabalho.

Parece absurdo e anacrônico ocorrer algo desse tipo hodiernamente, porém há relatos de operadores de telemarketing que afirmaram terem sua privacidade ao banheiro devassada quando passavam mais de cinco minutos e eram então surpreendidos com batidas à porta por supervisores, questionando o porquê da demora (NORAT, 2018).

Figura 1 – Cena do filme Tempos Modernos



Fonte: Torres (2020).

Ocorre que, apesar de esses modelos estarem superados pela indústria do século XXI, o setor de telemarketing adota várias condutas com os seus trabalhadores que se assemelham ao fordismo/taylorismo, como o controle rígido do tempo por meio do estabelecimento de tempo médio de atendimento (TMA), a vigilância constante por meio do monitoramento por câmeras, do controle e gravação dos atendimentos, a rigidez no cumprimento da carga horária diária (seis horas e vinte minutos), inclusive repercutindo nas idas ao banheiro, não mais que cinco minutos (NORAT, 2018).

Esse tipo de violação à direitos mezinhos do cidadão, abrigados pela flexibilização e exploração do trabalho humano, sofrida pelos operadores de telemarketing, não surgiu com essa profissão, mas dentro de um contexto estrutural. Para compreender a flexibilização dos processos de trabalho e a exploração do trabalho humano contemporânea é mister analisar os processos como o labor foi sendo constituído nas sociedades capitalistas e como a acumulação flexível do capital foi pautada em crises constantes.

A forma como o trabalho é organizado é pautada pelo modo de produção vigente em cada época. Desde que o modo de produção capitalista se tornou hegemônico no mundo, houve várias crises, algumas conjunturais e outras mais graves e profundas. Ocorre que no capitalismo as crises são cíclicas e vão moldando e reestruturando o modelo de acumulação (ALVES, 2011, p. 34).

Assim, a grande crise de 1929 desencadeada pela quebra da bolsa de valores de Nova Iorque nos Estados Unidos fez com que se alastrasse por todo mundo uma crise econômica

global. Adiciona-se a isso a Segunda Guerra Mundial que evidenciou que a economia capitalista livre e sem nenhum controle ou regulamentação estatal provocava intensa desigualdade social. Esses abismos provocaram pressões e confrontos no seio da sociedade capazes de desestabilizar a política global (HARVEY, 2018).

Essas tensões fizeram com que o modelo de *welfare state* (estado de bem-estar social) fosse adotado em diversos países para que os governos evitassem o conflito direto com a classe trabalhadora. Assim, o Estado passaria a assumir obrigações, como gerir a economia e promover aos seus cidadãos o acesso a serviços básicos, como educação, saúde e segurança.

Esse modelo foi inspirado no pensamento keynesiano⁶⁰, cujas peculiaridades fundamentais praticadas eram a expansão dos serviços assistenciais públicos, abrangendo os setores de renda, habitação e previdência social, bem como a intervenção na economia, a ponto de estabelecer uma regulamentação em quase todas as atividades produtivas com a finalidade de garantir a criação de riquezas materiais acompanhada pela atenuação das desigualdades sociais (HOBSBAWM, 1994).

O *Welfare State* foi amplamente adotado por países europeus até a década de 1970, momento este (1945-1970) considerado como a sua “Era de Ouro”⁶¹; já no Brasil, na trilha do que ocorria no resto do mundo, houve a tentativa da implementação desse modelo por meio da Constituição Federal de 1988, como exemplo a criação do SUS e o rol de direitos sociais elencados na Carta Política brasileira. Entretanto, o Brasil, nessa relação centro-periferia, foi influenciado já no início dos anos 1990 pelas políticas neoliberais que já estavam sendo amplamente adotadas nos Estados Unidos e na Europa – sentindo-se logo em seguida as variações político-econômicas.

Apesar da ampliação dos benefícios sociais conquistados no período do *welfare state*, o modelo capitalista de acumulação sofreu outra crise, conhecida como a crise do petróleo dos anos 1970, pois a acumulação elevada de capital estava minguando e os capitalistas necessitavam da adoção de um novo modelo de política econômica. Conforme esclarecido por Anderson (1995, p. 9):

A chegada da grande crise do modelo econômico do pós-guerra, em 1973, quando todo o mundo capitalista avançado caiu numa longa e profunda recessão, combinando, pela primeira vez, baixas taxas de crescimento com altas taxas de inflação, mudou tudo. A partir daí as idéias (*sic*) neoliberais passaram a ganhar terreno. As raízes da

⁶⁰ John Maynard Keynes foi um inglês que estudou economia, cujas ideias modificaram profundamente a teoria e a prática da macroeconomia, bem como as políticas econômicas estabelecidas pelos governos. O trabalho de Keynes é a base para a escola de pensamento conhecida como keynesianismo, bem como suas diversas ramificações (MARSHALL, 1996).

⁶¹ A *Era de Ouro* (1945-1970) refere-se ao período em que o keynesianismo perdurou fortemente na Europa.

crise, afirmavam Hayek e seus companheiros, estavam localizadas no poder excessivo e nefasto dos sindicatos e, de maneira mais geral, do movimento operário, que havia corroído as bases de acumulação capitalista com suas pressões reivindicativas sobre os salários e com sua pressão parasitária para que o Estado aumentasse cada vez mais os gastos sociais.

A reestruturação produtiva teve início nos anos de 1970, em razão da referida crise do capitalismo e do declínio do padrão fordismo/taylorismo em relação ao processo de produção e acumulação de capital. Nessa conjuntura, insurgiu como proposta econômica para a crise de acumulação de capital o resgate do paradigma liberal/neoliberal, baseado na primazia extremada do âmbito privado e na ínfima interferência estatal no setor econômico.

Assim, a Reestrutura Produtiva foi organizada e consolidada na convergência das mudanças ocorridas na esfera econômica e no setor produtivo industrial concomitantemente. Então, o Estado de Bem-Estar Social, que era pautado pela plena produtividade industrial e pela máxima comercialização de produtos, foi sucedido pelo Estado Neoliberal, que preconizava a produção baseada na demanda.

Portanto, na reestruturação produtiva, os trabalhadores tiveram que se adaptar a uma nova realidade de racionalidade produtiva, na qual não se demandava mais um trabalhador extremamente especializado que repetia a mesma tarefa exaustivamente todo dia, mas um empregado flexível, adaptado às mudanças e à flexibilização das funções.

De acordo com Laurell (1995), os favoráveis (donos de indústrias, empresários etc.) à implementação do Estado Neoliberal almejavam como fins econômicos o desmantelamento das entidades públicas estatais, para expandirem o capital financeiro a qualquer atividade econômica rentável. A autora alega que, embora os neoliberais defendam o “antiestatismo” e discordem do igualitarismo, na realidade, eles necessitam de um Estado vigoroso, sob o aspecto de que possam garantir os seus interesses por meio de um marco legal apropriado.

A crítica que se faz ao modelo neoliberal é que a iniciativa privada investe naquilo que pode reverter em lucro para si, e não necessariamente no que possa trazer de benefícios para a sociedade. A título de exemplo, tem-se quando uma estatal é privatizada, o que envolve investimentos em melhorias na infraestrutura por parte do governo para que possa torná-la atrativa ao mercado, não sendo, portanto, nada benéfico, já que, por um lado, os custos são socializados⁶², e, por outro, o lucro é privado. Essa é uma situação paradoxal, pois, se investimentos podem ser realizados após certos períodos de sucateamento do patrimônio

⁶² Os Correios investiram R\$ 1,1 bilhão em infraestrutura, nos anos de 2019 e 2020, com intenção de se tornar mais atrativa para privatização. A empresa está em processo de privatização, e o general Floriano Peixoto, presidente da estatal, declara que diminuiu os gastos e ampliou investimentos (BP MONEY, 2021).

público, por alegação de falta de verbas, indaga-se a razão de não se fazerem esses investimentos necessários à melhoria da prestação dos serviços públicos, sem que, para tanto, a privatização de uma estatal seja realizada. Outro exemplo pode ser percebido quando ocorre uma crise econômica, como a de 2008, em que muitos bancos se socorreram da ajuda financeira dos governos para não irem à bancarrota. Nesses momentos de crise, os neoliberais defendem que o Estado deve intervir (BONFIM, 2018).

Nos últimos anos, com a implantação de políticas neoliberais e com a reestruturação produtiva do capital, a classe trabalhadora vem vivenciando um assombroso desemprego estrutural, e um gradativo contingente de trabalhadores tem sido lançado em condições precarizadas por causa das sucessivas desregulamentações dos direitos trabalhistas e do desmantelamento do setor produtivo estatal, a exemplo das privatizações das empresas estatais brasileiras na década de noventa e a retomada das privatizações nos Governos Temer e Bolsonaro.

Os operadores de telemarketing estão inseridos nessa nova reestruturação e, em razão disso, faz-se necessário interpretar as modificações no mundo do trabalho por meio da apreciação da reestruturação produtiva a partir da necropolítica. Sob o prisma reflexivo da necropolítica, é possível compreender como as relações de trabalho estão se convertendo em precarização e de que maneira esta está se intensificando no século XXI, promovendo a redução da saúde do trabalhador das mais variadas formas.

3.1.1 A Necropolítica Brasileira

Para investigar a agudização da necropolítica brasileira aplicada aos trabalhadores após a reestruturação produtiva, é necessário que se compreenda de onde parte a concepção de necropolítica e o porquê de expandir essa abstração às relações de trabalho na atualidade.

Como visto, necropolítica foi um conceito apresentado pela primeira vez pelo filósofo camaronês Achille Mbembe em ensaio de 2003. O autor construiu o termo a partir da discussão do biopoder⁶³ de Foucault (1978) e sua relação com as noções de soberania⁶⁴, estado de exceção e estado de sítio de Agamben, para alegar que o direito de matar se manifesta na ideia de que o outro é inimigo e numa percepção ficcional do inimigo (MBEMBE, 2018).

⁶³ Na concepção de Foucault (1978), o biopoder apresenta-se por meio da separação entre as pessoas que devem viver e as que devem morrer.

⁶⁴ Uma soberania que consiste na vontade e capacidade de matar para possibilitar viver (MBEMBE, 2003).

Para Mbembe (2018), a política funciona como o serviço da morte e a soberania como a manifestação do direito de matar. Há uma separação de sujeitos entre os que devem viver e os que devem morrer. Assim, pode-se aferir que o estado de exceção é o que normatiza esse direito, circunstância contrária ao Estado democrático de direito e favorável à relação de inimizade.

As políticas neoliberais preconizam a redução da função estatal na economia e no acesso ao bem-estar social. Assim, pode-se reconhecer que são políticas de morte por deixarem perecer seus cidadãos por meio de políticas de exclusão e austeridade.

As políticas neoliberais são políticas de morte. Não tanto porque os governos nos matam com sua polícia, mas porque deixam morrer pessoas com suas políticas de austeridade e exclusão. Deixa morrer os dependentes, os sem-teto, os doentes crônicos, as pessoas nas listas de espera, os refugiados que se afogam no mar, os emigrantes [...] os corpos que não são rentáveis para o capitalismo neoliberal, que não produzem nem consomem, são deixados para morrer (VALVERDE, 2017).

O poder, então, recorre constantemente ao estado de exceção, de emergência e a uma percepção simulada de inimigo, subdividindo a humanidade em categorias baseadas no racismo, ou seja, é indispensável a criação de um inimigo interno para que se estabeleça o estado de exceção com o intuito de que haja uma tolerância diante da morte. No caso da estrutura laboral, a subdivisão do trabalho ocorre pela mesma lógica perversa de assegurar a preservação das condições de desigualdades sociais e manutenção do estado geral de pobreza (não por acaso, erradicar a pobreza e reduzir as desigualdades de qualquer natureza são objetivos constitucionais da República Federativa Brasileira).

Há uma compreensão do diferente como um inimigo ameaçador que resulta no seu extermínio, no sentido de fortalecer a potencialidade da existência e na proteção daqueles que devem viver. Mbembe (2003, p. 135) afirma que “a soberania é a capacidade de definir quem importa e quem não importa, quem é ‘descartável’ e quem não é”.

Em tempos de precarização, uberização⁶⁵ e trabalho intermitente, uma gama de trabalhadores são descartados diariamente por não se enquadrarem nessa nova morfologia do trabalho ou não possuírem o “privilegio” de conseguir um emprego formal, afrontando a própria lógica do valor social do trabalho (art. 3º, CF/1988) e da valorização do trabalho humano (art.

⁶⁵ A expressão é referente à companhia Uber, que é a entidade empresária mais famosa de traslado atualmente sem ter uma frota de carros. Do mesmo modo como a Uber, várias corporações de tecnologia, por meio de aplicativos, realizam a intermediação entre usuários e prestadores de serviços, sejam motoristas, entregadores, babás, faxineiras, cuidadores de idosos, professores, entre outros profissionais. Consequentemente, o trabalho uberizado se torna a “modernização” das relações de trabalho derivada da disseminação dos aplicativos de contratação de serviços (ANTUNES, 2020).

170, CF/1988). Antunes (2018) associa o “privilégio da servidão”⁶⁶ ao novo proletariado no campo da era do trabalho digital.

Em um primeiro momento, pode-se pensar que estender essa concepção de necropolítica às relações de trabalho parece forçoso, entretanto a própria construção dessa ideia surge dentro de um contexto de relações de produção. Mbembe (2018) associa as práticas de extermínio nazista à racionalidade produtiva industrial, por meio da qual seres humanos eram desumanizados e exterminados em série, mecanicamente aos moldes de uma fábrica moderna, ou seja, uma industrialização da morte:

Mecanizada, a execução em série transformou-se em um procedimento puramente técnico, impessoal, silencioso e rápido. Esse processo foi, em parte, facilitado pelos estereótipos racistas e pelo florescimento de um racismo baseado em classe que, ao traduzir os conflitos sociais do mundo industrial em termos raciais, acabou comparando as classes trabalhadoras e os “desamparados pelo Estado” do mundo industrial com os “selvagens” do mundo colonial (MBEMBE, 2018, p. 129).

Na concepção de necropolítica, ocorre a separação de uma parcela da população; na racionalidade neoliberal, verifica-se a exclusão daqueles que são incompatíveis com esse sistema, ou seja, um contingente de seres humanos sem possibilidades reais de trabalho, podendo ser chamados de lumpemproletariado na visão marxista, precariado por Standing (2013) ou até mesmo desalentados, termo juridicamente firmado nas (ausentes) políticas públicas de trabalho brasileiras, empregado, portanto, pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). Em outros termos, pessoas colocadas à margem da sociedade ou em situação de subalternidade. Da junção das duas concepções, tem-se a ideia de necroliberalismo (informação verbal)⁶⁷.

A necropolítica neoliberal funciona como uma ferramenta de controle político-econômico de pessoas que se tornam invisibilizadas por situações de classe, de cor, de gênero, pela orientação sexual, ou até mesmo os portadores de necessidades especiais. Desta forma, a classe trabalhadora precarizada faria parte desse rol de invisibilizados – os quais pela própria concepção democrática deveriam ser os alvos principais das políticas estatais brasileiras, o que infelizmente não tem ocorrido a contento.

⁶⁶ A idealização da obra O Privilégio da Servidão, de acordo com Antunes (2018), manifestou-se de dois questionamentos. O primeiro pretende responder à indagação: “Quem é o novo proletariado de serviços?”, enquanto o segundo: “Qual é a configuração essencial do proletariado?”.

⁶⁷ Termo utilizado pela Prof.^a Dr.^a Maria Luiza Alencar, então Pró-Reitora de Pós-Graduação da Universidade Federal da Paraíba, em uma banca de defesa de mestrado, em João Pessoa, em abril do corrente ano de 2021.

Outro aspecto que constitui a necropolítica é a figura de um inimigo interno a ser eliminado, podendo, por exemplo, ser associado ao racismo e à violência nas favelas brasileiras, porém, na visão neoliberal, a classe trabalhadora, enquanto unidade, torna-se uma ameaça, por isso a intenção da eliminação de sindicatos e ideias de coletivismo, fragmentando a classe trabalhadora, como ocorreu com a reforma trabalhista de 2017 que enfraqueceu as entidades sindicais brasileiras.

O estado de exceção, a priori, trabalhado no conceito da necropolítica, deriva da concepção agambeniana, na qual alguns sujeitos são desprovidos de direitos e considerados indignos aos direitos individuais, como ocorreu com os judeus nos campos de concentração nazistas na Segunda Guerra Mundial ou os povos escravizados que, por sinal, nem eram considerados cidadãos.

Entretanto, aplicando-se tal conceito à realidade da classe trabalhadora brasileira, de acordo com os dados da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílio Contínua (PNAD Contínua) de 2019, apresentados em uma matéria divulgada por Abdala (2020) na Agência Brasil, tem-se que a taxa de informalidade no Brasil era de mais de 40% da população ocupada, o que representa mais de 37 milhões de trabalhadores informais. A taxa composta de subutilização (percentual de trabalhadores desocupados ou subocupados por insuficiência de horas trabalhadas) ficou em 24%, ou seja, 27,6 milhões de trabalhadores nessa situação. Já a população desalentada – aqueles que abandonaram a busca por emprego – ficou em quase 5 milhões de seres humanos. Esses milhões de pessoas representados nesses dados estatísticos do IBGE, na verdade são trabalhadores desprovidos dos direitos e garantias trabalhistas, vivenciando uma subcidadania, considerados cidadãos de segunda classe.

Para quem mora na periferia das grandes cidades brasileiras, sabe-se bem como a abordagem policial pode ser diferenciada para aqueles que possuem uma carteira de trabalho assinada, algo como um passaporte para a cidadania. Nesses locais, possuir ou não uma Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) pode ser respectivamente sua identificação como um “cidadão de bem” ou como bandido/vagabundo.

No seu aspecto mais grave, a necropolítica profere quem pode deixar morrer ou viver. Quando se fala em relações de trabalho, o soberano mercado, ditado pelas regras de produção neoliberais, normaliza a morte da classe trabalhadora, pelo menos daqueles facilmente substituíveis (uberizados, precariados, infoproletários etc.).

Somente na Foxconn, empresa na qual se produz os produtos da marca Apple, houve 17 tentativas de suicídio no ano de 2012; infelizmente, dessas investidas, 13 se materializaram. A esse respeito, poder-se-ia esperar que a reação da empresa tivesse sido a de melhorar as

condições de trabalho e salário de seus funcionários. Contrariamente, simplesmente optou por colocar redes de proteção para que os empregados que subissem ao topo do edifício para se matarem fossem impedidos pela tela de proteção (ANTUNES, 2020).

Figura 2 – Telas de proteção na Foxconn



Fonte: Silva, R. (2010).

No Brasil, um caso emblemático sobre a descartabilidade e a normalização da morte do proletariado foi o que ocorreu no dia 14 de agosto de 2020 em um supermercado no Recife. De acordo com matéria divulgada no portal de notícias G1 PE (2020), um trabalhador, representante de vendas de alimentos, de 53 anos, teve um mal súbito enquanto trabalhava e veio a falecer dentro do supermercado em funcionamento. A reação dos gestores do estabelecimento foi a de colocar tapumes, caixas de papelão e engradados para isolar o cadáver, enquanto consumidores circulavam entre as gôndolas do supermercado que permaneceu em pleno funcionamento.

Figura 3 – Trabalhador morre em supermercado



Fonte: G1 PE (2020).

Em entrevista ao referido portal de notícias, Odeliva Cavalcante, esposa do falecido, desabafou sobre o ocorrido e o tratamento que seu esposo recebeu da empresa:

“Eu fiquei indignada. O ser humano não vale nada, as pessoas só se importam com o dinheiro. Acho que era uma questão de respeito. Seria muita coisa se eles tivessem baixado as portas, mas no momento, não pensaram no ser humano, só pensaram no dinheiro. É um sentimento horrível” (G1 PE, 2020).

Na lógica do capital, a morte de um trabalhador não é tão importante que possa interromper os negócios, as vendas e o lucro. Não são vistos como seres humanos, mas como algo descartável, como um produto que está fora da validade, e as pessoas que lá circulam já nem se importam, anestesiadas demais com a realidade nua e crua, porém o consumo também não pode ser atrapalhado. A ideia do individualismo é extremada e a desumanização das pessoas as condicionam a meras consumidoras, na melhor das hipóteses.

Segundo Butler (2018), as pessoas estão suportando a experiência da biopolítica em que vários indivíduos são submetidos a uma situação de precarização. Consequentemente conduzidos por entidades estatais e econômicas, nesse sistema, esse contingente de pessoas é condicionado à insegurança e à desesperança. Essa conjuntura faz com que grupos vulneráveis sejam expostos à violência e à inexistência de políticas protetivas. Assim, é fundamental a compreensão de que a agudização da precariedade provoca um fortalecimento da percepção de ser dispensável.

Para Valverde (2017), o antídoto contra essa necropolítica reside na vontade de compartilhamento entre sujeitos, ou seja, é necessário desenvolver o senso de coletividade e união da classe trabalhadora. O que o poder soberano quer separar, a classe trabalhadora deve unir, isto é, aproximar pessoas saudáveis, enfermas, portadoras de necessidades especiais,

idosos, várias raças e todos os gêneros que têm em comum o fato de apenas possuírem sua força de trabalho para sobreviver. Não terá êxito se os “incluídos” convocarem os excluídos para os seus movimentos; deve ser o oposto: aqueles que ainda se encontram incluídos devem se deslocar aos locais onde os excluídos habitam para despertar nessas populações o senso de unidade.

3.2 PRECARIZAÇÃO E A VIDA NUA DO TRABALHADOR BRASILEIRO

Neste tópico, tem-se a pretensão de explorar a relação entre a precarização do trabalho e a concepção de vida nua do filósofo italiano Giorgio Agamben, aplicada ao contexto do trabalhador brasileiro, especificamente, a partir da reflexão acerca da atividade dos trabalhadores de telemarketing.

Quando Agamben (2002) desenvolveu a concepção de vida nua na sua obra *Homo Sacer: o poder soberano e a vida nua I*, buscou analisar as circunstâncias contemporâneas que são representação de uma política amparada na percepção do homem como sacer, como visto no capítulo anterior associado à ideia de corpos matáveis e sacrificáveis, portanto, desprotegidos legalmente e à mercê de qualquer pessoa que ao cometer tal ato não sofreria qualquer tipo de punição. Refere-se a uma existência destituída de direitos ou da maneira como a política se apodera continuamente da vida das pessoas. Trata-se, nos termos do autor, de:

[...] uma vida que, excepcionando-se em uma dupla exclusão do contexto real das formas de vida, sejam profanas ou religiosas, é definida apenas pelo seu ser em íntima simbiose com a morte, sem porém pertencer ainda ao mundo dos defuntos. E é na figura desta ‘vida sacra’ que algo como uma vida nua faz a sua aparição no mundo ocidental (AGAMBEN, 2002, p. 107).

A ideia de vida nua alude ao estudo que Agamben (2002) realiza acerca do estado de exceção. O estado de exceção que deveria ser decretado pelas autoridades em situações de emergência nacional, como agressão efetiva por forças estrangeiras, grave ameaça à ordem constitucional democrática ou calamidade pública, é identificado por Agamben como algo que, na modernidade, é sempre constante. Especialmente como o contexto propiciado pela pandemia da COVID-19, a realidade de exceção tornou-se cada dia mais real (Cf. BRASIL, 2020a).

Vida nua estaria no interior da determinação da vida à política, isto é, subordina a energia vital humana, o corpo físico e social dos seres ao esteio da autoridade jurídico-política estatal. Uma vida que, na modernidade, destituiu a singularidade da vida humana, individualmente considerada e dotada de dignidade humana. A vida nua, no ocidente,

transformou-se em política; ela é preceito constantemente em vigor e, assim sendo, essa noção está intrinsicamente atrelada ao de estado de exceção.

Essa situação do ser humano completamente despido de direitos leva Agamben (2002) a ponderar o direito e a política na sociedade contemporânea e sua conexão com o estado de exceção e contrapõe-se ao status normativo da dignidade humana, paradoxalmente, também de origem ocidental, o qual na realização da atual plataforma jurídica de proteção ao trabalhador se estabelece como limite contraintuitivo para a sua escalada de violações. Aqui, deve-se ressaltar que o foco não é discutir os pontos característicos atinentes à noção de estado de exceção em Agamben (2002), mas sim destacar a divergência desse estado de exceção com a compreensão de poder soberano, para que se possa apreciar sua clara aplicação à realidade da classe trabalhadora.

Para Schmitt (2006), soberano é aquele que decide sobre a exceção; assim, ele tem poderes próximos a ilimitados. Em situações de conflito eminente, teria legitimação para suspender a constituição, fato este indispensável para conservação da ordem. Nesse cenário, a “anormalidade” é estabelecida como norma. O soberano detém a autoridade de deliberação acerca da validade do estado de direito, aspecto que Benjamin (2012, p. 245) aponta como o preceito que determina o Estado:

A tradição dos oprimidos nos ensina que o “estado de exceção” [Ausnahmestand] em que vivemos é regra. Precisamos construir um conceito de história que corresponda a esse ensinamento. Perceberemos, assim, que nossa tarefa é originar um verdadeiro estado de exceção; e com isso nossa posição ficará melhor na luta contra o fascismo. Este se beneficia da circunstância de que seus adversários o enfrentam em nome do progresso, considerado como uma norma histórica. – O assombro com o fato de que os episódios que vivemos no século XX “ainda” sejam possíveis, não é um assombro filosófico. Ele não gera nenhum conhecimento, a não ser o conhecimento de que a concepção de história em que se origina é insustentável.

A Política neoliberal amparada na compreensão do homem como sacer, como corpos matáveis e sacrificáveis, estabelece o estado de exceção sempre constante, no qual uma parcela da população é descartável – destituída, portanto, de dignidade na sua feição material. Sendo essa política a expressão da soberania da atualidade, aqueles que não são aproveitados nesse tipo de organização de sociedade são relegados à sua própria sorte, sem garantias ou direitos sociais fundamentais, pois “na biopolítica moderna, soberano é aquele que decide sobre o valor ou sobre o desvalor da vida enquanto tal” (AGAMBEN, 2002, p. 169) – esse é o papel desempenhado pelos representantes eleitos que compõem os poderes constituídos, Legislativo, Executivo e Judiciário, legitimados pela lei a usarem da força, a qual, se não manejada em consonância aos preceitos e valores constitucionais, acaba por revelar verdadeira violência:

Essa violência inerente e oculta do direito é o que legitima a injustiça em que vivemos e por vezes se torna visível em episódios como os campos de concentração, aeroportos que rejeitam refugiados, favelas em que vida está exposta à morte, zonas rurais dominadas por coronéis. Nesses locais a vida está nua, ou seja, totalmente exposta, totalmente submissa a um poder que pode a descartar livremente. Então a conclusão dessa primeira parte é: o estado de exceção não é “exceção”, mas a regra sobre o qual o estado de direito se ergue como uma espécie de mito que encobre as relações de poder reais que existem (PINTO NETO, 2010, p. 143).

Porém, o questionamento primordial que pode ser fomentado é: quem seria hodiernamente o soberano que avoca para si o direito de se despojar de todas essas vidas? Agamben, em entrevista no ano de 2012, fornece certas pistas como resposta:

Para entendermos o que está acontecendo, é preciso tomar ao pé da letra a idéia (sic) de **Walter Benjamin**, segundo o qual o capitalismo é, realmente, uma religião, e a mais feroz, implacável e irracional religião que jamais existiu, porque não conhece nem redenção nem trégua. Ela celebra um culto ininterrupto cuja liturgia é o trabalho e cujo objeto é o dinheiro. Deus não morreu, ele se tornou Dinheiro. O Banco – com os seus cinzentos funcionários e especialistas - assumiu o lugar da Igreja e dos seus padres e, governando o crédito (até mesmo o crédito dos Estados, que docilmente abdicaram de sua soberania), manipula e gere a fé – a escassa, incerta confiança – que o nosso tempo ainda traz consigo. Além disso, o fato de o capitalismo ser hoje uma religião, nada o mostra melhor do que o título (sic) de um grande jornal nacional (italiano) de alguns dias atrás: “salvar o euro a qualquer preço”. Isso mesmo, “salvar” é um termo religioso, mas o que significa “a qualquer preço”? Até ao preço de “sacrificar” vidas humanas? Só numa perspectiva religiosa (ou melhor, pseudo-religiosa) podem ser feitas afirmações tão evidentemente absurdas e desumanas (AGAMBEN, 2012, destaque do autor).

Agamben (2002) esclarece que caracterização da governabilidade, consoante as teses de Foucault (1978), está na atribuição da biopolítica ao direito do soberano de matar, ou seja, de fazer viver e deixar morrer. Entretanto, o filósofo italiano adiciona um terceiro componente ao paradigma foucaultiano, que seria o elemento da biopolítica da contemporaneidade: fazer sobreviver. Portanto, um governo de cunho neoliberal decide aqueles que são dispensáveis dentro de sua concepção de sociedade.

Para agravar essa conjuntura, em março de 2020, a Organização Mundial da Saúde (OMS) classificou a situação de pandemia mundial pela disseminação da COVID-19 (UNASUS, 2020), ou seja, seria necessário que governos de todos os países adotassem medidas para mitigar o máximo possível os danos que o coronavírus iria causar à população, principalmente àqueles em situação de vulnerabilidade.

Logo, a pandemia começou a se alastrar pelo Brasil e, em 17 de março de 2020, foi registrada a primeira morte associada à COVID-19. Inicialmente, a contaminação ocorreu com pessoas com renda alta vindas de voo internacionais, principalmente da Europa. Entretanto, e

de forma esclarecedora quanto ao real problema das desigualdades no país, no Rio de Janeiro, a primeira morte registrada foi a de uma trabalhadora doméstica que foi contaminada por sua patroa no bairro do Leblon que havia voltado de uma viagem da Itália que, naquela época, apresentava o maior número de mortes por COVID-19 (MELO, 2020).

Uma das medidas fundamentais anunciadas para diminuir a transmissão do vírus era o isolamento social; por isso, vários governantes adotaram como estratégia o fechamento de escolas, comércios, templos religiosos, entre outros, para se evitarem aglomerações. Essas medidas inicialmente preocuparam várias pessoas com a possibilidade de perderem o emprego e, principalmente, para os mais de trinta e oito milhões de trabalhadores brasileiros que viviam da informalidade e que ficariam impossibilitados de auferir qualquer renda.

Atualmente, no Brasil, vive-se sob a agenda reducionista do Estado na realização e garantia dos direitos sociais. A Reforma Trabalhista, a Emenda Constitucional nº 92 que congelou os gastos públicos impondo um teto para os investimentos sociais, acaba por determinar a redução da participação do Estado como fomentador do desenvolvimento (KLIASS, 2019). Assim, a atitude inicial do governo federal brasileiro quando começou a pandemia foi a negacionista como se depreende do pronunciamento oficial feito pelo Presidente da República à nação:

O vírus chegou, está sendo enfrentado por nós e brevemente passará. Nossa vida tem que continuar. Os empregos devem ser mantidos. O sustento das famílias deve ser preservado. Devemos, sim, voltar à normalidade. Algumas poucas autoridades estaduais e municipais devem abandonar o conceito de terra arrasada, como proibição de transporte, fechamento de comércio e confinamento em massa. O que se passa no mundo tem mostrado que o grupo de risco é o das pessoas acima dos 60 anos. Então, por que fechar escolas? Raros são os casos fatais de pessoas sãs, com menos de 40 anos de idade. 90% de nós não teremos qualquer manifestação caso se contamine. [...] No meu caso particular, pelo meu histórico de atleta, caso fosse contaminado pelo vírus, não precisaria me preocupar, nada sentiria ou seria, quando muito, acometido de uma gripezinha ou resfriadinho, como bem disse aquele conhecido médico daquela conhecida televisão (BRASIL, 2020).

Pela declaração do presidente, bem como por tantas outras, e pelas ações praticadas pelo governo federal, pode-se identificar no Bolsonarismo⁶⁸ uma forma de valorar a sociedade brasileira, distinguindo-se os indivíduos que mais têm importância, os que têm pouca importância e os que nada importam. Dentre os aspectos desse movimento, constata-se um conservadorismo com viés autoritário, bem como um posicionamento avesso à ciência, ao

⁶⁸ Movimento político inaugurado com ascensão de uma agenda ultraliberal atrelada a um conservadorismo, notadamente com a eleição do Presidente da República Jair Bolsonaro em 2018 (CESARINO, 2019).

pensamento crítico e às políticas públicas para a educação. Duarte e César (2020, p. 2) esclarece essa questão nos seguintes termos:

Entendemos o Bolsonarismo como um movimento político autoritário, de extrema-direita, que promove divisões ou clivagens (simbólicas, econômicas, culturais, políticas) entre formas de vida cujo valor e significado é avaliado a partir de rígidos processos de hierarquização valorativa.

Assim, para ilustrar a falta de compromisso do governo federal com a população em situação de vulnerabilidade, pode-se citar o caso da implementação do auxílio emergencial no Brasil. Quando começou a discussão sobre a instituição de um auxílio emergencial para atenuar a situação de vulnerabilidade social de milhões de trabalhadores brasileiros, o governo federal foi resistente ao valor de R\$ 600,00, pois, inicialmente, pretendia liberar apenas R\$ 200,00 (UOL, 2020). Após debates com o Congresso Nacional, o benefício foi aprovado e instituído pela Lei nº 13.982, de 2 de abril de 2020.

Após a decretação do estado de calamidade pública, foi necessário adotar novos procedimentos para a população se adequar a uma nova realidade. Dentre essas alterações, foi essencial que medidas de isolamento social e novos protocolos fossem praticados para contenção da propagação do vírus; com isso, as relações de trabalho foram demasiadamente afetadas. Então, como consequência, houve a edição de algumas medidas provisórias direcionadas à flexibilização das relações trabalhistas; umas, converteram-se em lei; e outras, prescreveram por decurso do prazo.

Uma das providências tomadas que repercutiu entre os trabalhadores foi a publicação da Medida Provisória nº 927, de 22 de março de 2020, que não foi convertida em lei, perdendo sua validade em 19.07.2020⁶⁹. Por meio dessa MP, foram estabelecidas as medidas que poderiam ser adotadas pelo empregador para preservarem os empregos e a renda de seus funcionários como forma de enfrentamento do estado de calamidade pública e da emergência de saúde pública, de importância internacional, decorrente da COVID-19.

Essa MP previa a possibilidade de prevalecer o acordo individual escrito, celebrado entre empregador e empregado, acima de outras normas, fosse legal ou negocial, considerando as demarcações instituídas na Constituição Federal, o que evidenciou o desrespeito ao princípio da norma mais favorável ao empregado contido no Direito do Trabalho.

⁶⁹ A MP 927 gerou efeitos de 22.03.2020 a 19.07.2020, intervalo de tempo em que as ações realizadas entre empregadores e empregados são válidas para todos os efeitos legais.

O princípio mencionado objetiva que o trabalhador tenha a garantia de gozar aquela norma que seja mais benéfica consoante o que se encontra prescrito no art. 7º, caput, da Constituição da República Federativa do Brasil (CRFB) (BRASIL, 1988) que descreve um quadro mínimo de direitos, sem a supressão dos demais que proporcionem um desenvolvimento social desse trabalhador (DELGADO, 2019).

Outro ponto abordado na MP nº 927 incluiu a suspensão da compulsoriedade de realização de exames médicos ocupacionais, clínicos e suplementares, excetuando-se os demissionais, que também poderiam ser dispensados, se outra realização houvesse ocorrido há menos de 180 dias. A questão é que a realização desses procedimentos médicos é uma prerrogativa à saúde do trabalhador que não deve ser desprezada, sobretudo numa situação pandêmica. Assim, a alegação da aplicação desse dispositivo da Medida Provisória por possível contágio pelas idas frequentes a clínicas médicas poderia ser sanado pela adoção da interação entre médico e empregado por meio de plataformas digitais como a telemedicina, pois é possível que a suspensão das consultas acarrete graves problemas com o acometimento de doenças ocupacionais.

A MP nº 927 foi alvo de muita controvérsia jurídica, o que ocasionou várias ações diretas de inconstitucionalidade (ADIs) perante o Supremo Tribunal Federal como as ADIs nº 6342, nº 6344, nº 6346, nº 6352, nº 6354, nº 6375 e a nº 6380. Além disso, a regra que estipula a validação ampla das ações praticadas pelo empregador revela a verdadeira intenção dessa MP que é garantir a proteção jurídica ao empresariado apesar do desrespeito a que é submetido o trabalhador diante do valor social do trabalho⁷⁰.

Outra medida adotada pelo Governo Federal que afetou diretamente a classe trabalhadora foi a edição da Medida Provisória nº 936, de 1º de abril de 2020 que deu liberdade aos empregadores suspenderem o contrato de trabalho com os seus empregados, posteriormente convertida na Lei nº 14.020, de 6 de julho de 2020. Apesar de a proposta ter sido pela proteção dos empregos, o que de fato ocorre é o empobrecimento dos trabalhadores nunca antes visto, além de não garantir a proteção ao trabalho, haja vista o baixo valor implicado no benefício.

Para além da política do Governo Federal, há o mercado financeiro como fomentador da necropolítica. As propostas que esse setor faz e a pressão que exerce no governo sobre a gestão da pandemia não inclui uma parcela significativa da população, pois explora um cenário catastrófico, caso o governo socorra os mais pobres (FILHO, 2021).

⁷⁰ A Medida Provisória nº 927 perdeu sua vigência em 19 de julho de 2020; desta forma, os empregadores não podem mais aplicar suas disposições.

O desprezo pelos trabalhadores que estão em situação de vulnerabilidade, ou seja, vida nua, seres humanos descartáveis, dá-se nas próprias declarações desses empresários, como no depoimento do presidente da XP Investimento que afirmou que o Brasil estava conduzindo bem a gestão da pandemia, pois, para ele, o pico da contaminação estava superado entre as classes média e alta. Essa declaração foi em maio de 2020, no princípio da pandemia brasileira, que já registrava mais de sete mil mortes (FILHO, 2021).

Outra declaração nesse mesmo sentido foi dita pelo Estrategista-chefe da corretora Empiricus para seus investidores: “Sim, o coronavírus vai afetar o Brasil no curto prazo. Mas, quer saber, isso não importa para o investidor. Com os preços caindo, na verdade eis agora uma ótima oportunidade de compra incremental de ações” (FILHO, 2021).

Essas pessoas que representam o mercado financeiro não escondem o seu pensamento e o seu posicionamento diante de tal calamidade, pois eles tentam influenciar na aprovação da PEC emergencial com relatórios de como investidores avaliam o teto de gasto do governo. Para o mercado financeiro, não interessa se a miséria será intensificada com o corte dos auxílios, desde que o governo respeite o limite de gastos. Assim, se o Brasil vem aumentando os casos de contaminação e de morte por COVID-19 em 2021 e os municípios e os estados brasileiros vêm adotando o confinamento como estratégia para diminuir a propagação do vírus, aqueles trabalhadores em situação de vulnerabilidade serão deixados à própria sorte com o contingenciamento do auxílio emergencial (GUTIERREZ; HIRATA; REZENDE, 2020).

O viés do discurso neoliberal contemporâneo em relação à gestão da pandemia evidencia que uma parcela da população vivencia um estado de exceção, vidas que são deixadas para morrer, homens, mulheres, crianças que são sacer. A vida sacra, que precisaria ser preservada pelo Estado, converteu-se numa parcela dos que vivem no presente, essencialmente, uma vida nua, podendo ser estendida tal percepção para uma infinidade de trabalhadores, em diversos locais do globo nos quais essas pessoas são expostas ao vírus, tendo sua existência como algo indigno de ser vivido em sua plenitude.

A perseguição pela geração de lucratividade como escopo político faz com que a vida seja ameaçada constantemente, explicitando a situação das desigualdades no Brasil. O fio condutor aqui é que a exclusão – diariamente experimentada por milhares de brasileiros, habitualmente expressada nas condições laborais, no acesso à habitação, no transporte e na promoção alimentar e de higiene – auferiu um dimensionamento novo ao ultrapassar o custo econômico e transformar-se numa questão de saúde pública.

Em relação à questão do aumento do desemprego em tempos de pandemia, os dados divulgados a partir da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua (PNAD

Contínua) referente ao segundo trimestre de 2020, realizada pelo IBGE (2020), encontram-se demonstrados no quadro a seguir.

Tabela 1 – PNAD Contínua referente ao trimestre: abr-mai-jun/2020

Indicadores		Estimativas dos trimestres			Variação em relação ao trimestre jan-fev-mar/2020			Variação em relação ao trimestre abr-mai-jun/2019		
		abr-mai-jun 2019	jan-fev-mar 2020	abr-mai-jun 2020	Situação	Diferença	VAR %	Situação	Diferença	VAR %
Taxas (%)	Taxa de desocupação	12,0	12,2	13,3	C	1,1	-	C	1,3	-
	Nível da ocupação	54,6	53,5	47,9	D	-5,6	-	D	-6,7	-
	Taxa de participação na força de trabalho	62,1	61,0	55,3	D	-5,7	-	D	-6,8	-

Fonte: Adaptada a partir de IBGE (2020).

Legenda: C = Crescente; D = Decrescente; E = Estável.

De acordo com os dados acima, a taxa de desocupação, isto é, o percentual de indivíduos com força de trabalho que estão desempregados é de 13,3%, o que caracteriza uma eliminação, por aproximação, de 8,14 milhões de postos de trabalho. Os dados também demonstram que houve um aumento 1,1% na taxa de desocupação do trimestre abril, maio e junho em relação ao trimestre anterior e acréscimo de 1,3% em relação ao mesmo trimestre do ano anterior – 2019.

Esses dados oficiais demonstram os efeitos que a pandemia está trazendo à classe trabalhadora, pois a tendência aponta crescimento na taxa de desocupação, ou seja, milhões de trabalhadores que estão à própria sorte, em situação de vida nua e tendo como necropolítica a política governamental, a qual não soluciona as raízes dos problemas sociais.

No tocante aos trabalhadores de telemarketing e a questão do surto de COVID-19, o setor fez parte da relação de atividades essenciais estabelecidas pelos governos federal e estaduais que poderiam permanecer sendo realizadas no decurso da pandemia⁷¹. Precarizados, os teleoperadores são expostos à contaminação em ambientes fechados e sem janelas. De acordo

⁷¹ O Decreto nº 10.282, de 20 de março de 2020, incluiu os serviços de telecomunicações, Internet e Call Center como atividades essenciais durante a pandemia.

com o Ministério Público do Trabalho, 10% do total das denúncias recebidas sobre infrações trabalhistas concernentes à COVID-19 é do setor de telemarketing (PINA, 2020).

Há vários relatos de teleoperadores que denunciaram a falta de orientação das empresas quanto aos cuidados a serem tomados para não serem contaminados, como também casos de colegas que foram trabalhar apresentando os sintomas, potencializando a propagação do vírus (G1 PB, 2020). Ocorre que não há dados oficiais das entidades sindicais acerca do quantitativo de operadores de telemarketing que foram infectados pelo vírus ou até mesmo nada a respeito dos que faleceram.

Em matéria divulgada na página da Central Única dos Trabalhadores (CUT, 2020), segundo a visão de Mauro Cava de Britto, vice-presidente do Sindicato dos Trabalhadores em Empresas de Telecomunicações no Estado de São Paulo (SINTETEL-SP), as empresas do setor de telemarketing dificultam o acesso a informações sobre contaminações de empregados por COVID-19 e que, provavelmente, houve outros óbitos, porém, não divulgados. Nas palavras dele:

Nós temos casos de contaminação de várias pessoas. Mas não temos um número preciso porque algumas empresas estão dificultando passar essa informação. Mandamos para todas as empresas um questionário perguntando quantas pessoas morreram, quantas pessoas ficaram doentes, quantas pessoas estão infectadas. Temos um baixíssimo número de respostas.

No dia 20 de março de 2020, trabalhadores de várias empresas de telemarketing da cidade de São Paulo denunciaram acerca da exposição à contaminação por COVID-19 no ambiente de trabalho dos Call Centers. Outros protestos com denúncias parecidas aconteceram em diversos estados do país, como Pernambuco, Bahia, Goiás e Tocantins. Em Minas Gerais, funcionários de uma empresa de Call Center relataram o medo de trabalhar lado a lado de centenas de pessoas (REIS; ARAÚJO; CÉSAR, 2020).

Figura 4 – Frase de protesto às condições de trabalho do operador de telemarketing durante a pandemia da COVID-19



Fonte: Reis, Araújo e César (2020).

A imagem acima contendo a frase “Não Podemos Morrer na P.A.”, sendo P.A. a abreviação de posição de atendimento (local na empresa onde o operador de telemarketing exerce a sua atividade), é uma denúncia contundente da necropolítica aplicada aos trabalhadores, uma vez que o Estado determinou, por meio do Decreto nº 10.282, de 20 de março de 2020, que o serviço do setor de telemarketing seria considerado como atividade essencial, ou seja, uma tarefa imprescindível ao suporte das necessidades urgentes da sociedade, portanto, reputado àqueles que, caso não sejam atendidos, põem em risco a sobrevivência, a saúde ou a segurança da população (artigo 3º, § 1º) – e, conseqüentemente, não pode ser suspenso no decorrer da pandemia.

As entidades sindicais Sindicato dos Trabalhadores em Telecomunicações do Estado da Bahia (SINTTEL-BA) e SINTETEL-SP criticaram tal decreto por não distinguir quais ocupações, efetivamente, precisavam ser qualificadas como emergenciais. Outra avaliação que esses sindicatos fizeram foi que a atividade do setor foi considerada essencial, contudo, a categoria há mais de uma década luta pela regulamentação do trabalho em telemarketing (PL 2.673/2007)⁷², projeto que tramita no congresso há quatorze anos, demonstrando a vida nua a que esses trabalhadores estão submetidos por temerem ter sua vida ceifada pelo vírus (CUT, 2020).

A ausência de informações precisas acerca da repercussão da pandemia no setor fez com que entidades sindicais reconhecessem a COVID-19 entre os teleoperadores como doença ocupacional. A

⁷² A proposta altera a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) para dispor sobre as condições especiais sobre a duração e condições do trabalho em teleatendimento (telemarketing).

esse respeito, a fala de Joselito Ferreira, presidente do SINTTEL-BA, é sintomática: “Nós estamos notificando as empresas e estamos exigindo que as empresas abram a CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho), porque entendemos que esse trabalhador é vítima de um acidente de trabalho” (PINA, 2020).

Para combater essa nova situação criada pela pandemia de COVID-19 no ambiente de trabalho, vale enfatizar as recomendações da então Secretaria Especial de Previdência e Trabalho (SEPT)⁷³, por meio do Ofício Circular SEI nº 1091/2020/ME, de 31 de março de 2020, aos funcionários e patrões do setor de telemarketing, orientando as adequações de proteção como disseminação de esclarecimentos e protocolos de higiene, distribuição de álcool em gel, intensificação da purificação do ambiente, vedação do compartilhamento de instrumentos para a alimentação e de headsets.

Após as manifestações dos teleoperadores, sinalizando o perigo do trabalho presencial na pandemia e propondo que a adoção do home office evitaria mais contaminação, visto que o setor possui tecnologia capaz de expandir essa alternativa, certos estabelecimentos conseguiram superar 90% de empregados laborando em regime de trabalho remoto, todavia, na maior parte, o percentual de teletrabalho está aquém do almejado pelos sindicatos da categoria que seria, no mínimo, 70% dos funcionários em casa (PINA, 2020).

3.2.1 Violações e Precificação da Vida como Modelo de Exploração do Trabalho no Telemarketing

Os empregados são encarados como custo para o empregador, números em uma planilha e, caso não sejam considerados eficientes e produtivos, podem ser eliminados para diminuir as despesas da empresa e, assim, gerar mais lucro. Essas vidas (dos trabalhadores) são meramente representação numérica para o capitalista, cifras que podem gerar lucro ou despesa, a depender da situação.

No capitalismo, tudo se converte em dinheiro, inclusive na possibilidade de precificação da vida, o que representa a agudização mais cruel da exploração humana. Muitas são as situações em que a vida humana é reduzida a um preço, que reifica a individualidade humana,

⁷³ Criada em 2019 no governo de Jair Bolsonaro. Convém esclarecer que “O Ministério do Trabalho foi extinto logo no início do governo Bolsonaro (sem partido), em janeiro de 2019, junto com outros ministérios da área econômica. As pastas foram fundidas para dar origem ao superministério da Economia.” (UOL, 2021). Mais recentemente, em 28 de julho de 2021, foi publicada no Diário Oficial da União a medida provisória (MP) que cria o Ministério do Trabalho e da Previdência (Cf. BRASIL, 2021). A MP prevê a transferência de competência e órgãos do Ministério da Economia para o novo ministério.

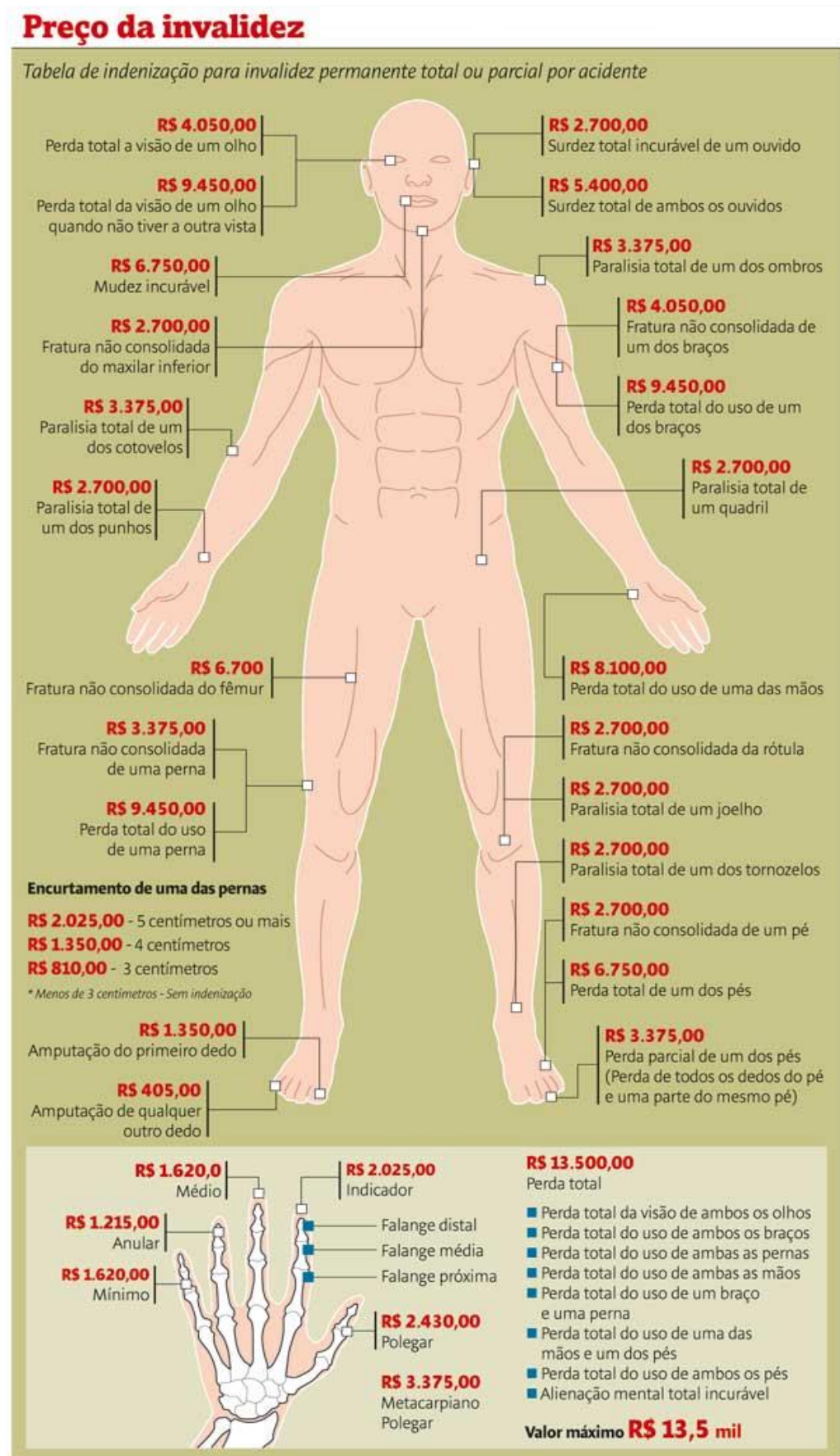
retirando a principal característica intrínseca da dignidade. São exemplos dessa realidade os casos de acidente de trânsito nos quais as vítimas impetram ações judiciais, pleiteando indenização por algum dano irrecuperável, particularmente o moral, e como resposta o magistrado realiza um cálculo objetivo acerca da vida com a finalidade de estabelecer a quantia monetária para determinar o quantum indenizatório, ou seja, reduzindo a complexidade da existência do ser a somente uma maneira apta de ser mensurada e examinada, exposta a uma condição de vida nua.

Há o intento de padronização dos requisitos objetivos no momento de indenizar, como também uma orientação com relação à quantia paga como contrapartida para aqueles que foram acometidos por lesões que causaram, por exemplo, a perda de membros, de mobilidade, de utilidade, inclusive o óbito. Dessa forma, possibilita-se uma apreciação conduzida pelo poder soberano de julgamento do magistrado, que impõe taxativamente quantias em dinheiro ao corpo biológico, como validação da vida nua do homo sacer (SOUZA, 2013, p. 601).

Há uma tendência nos âmbitos legiferante e da administração pública em buscar uma uniformização e clareza nas sentenças proferidas pelo juiz. Assim, esses operadores do Direito agem frequentemente como aparelhamento de mecanismos para a biopolítica, atuando como meio para apoderar-se da vida, convertendo-a em vida nua, de modo que seja possível atribuir preço à vida e às partes do corpo. Isso fica evidenciado com as indenizações por danos morais do seguro de Danos Pessoais Causados por Veículos Automotores de Via Terrestre (DPVAT)⁷⁴, nas quais se calcula a quantia a se saldar, levando-se em conta uma tabela de precificação das partes do corpo da vítima em situação de vida nua, ou seja, corpos que podem ser mensurados, quantificados e subordinados a operações matemáticas e reduzidos em dinheiro como se observa na Figura 7, na qual se demonstra a tabela de indenização para invalidez permanente total ou parcial por acidente.

⁷⁴ É o Seguro Obrigatório de Danos Pessoais Causados por Veículos Automotores de Vias Terrestres, ou por sua Carga, a Pessoas Transportadas ou Não (Seguro DPVAT), criado pela Lei nº 6.194, de 19 de dezembro de 1974, com a finalidade de amparar as vítimas de acidentes de trânsito em todo o território nacional, não importando de quem seja a culpa dos acidentes.

Figura 5 – Precificação dos corpos



Fonte: Lima (2019).

A precificação dos corpos, de suas partes e da vida nua é evidenciada por meio de criações como a tabela demonstrada na figura acima em que a busca pela objetividade é tão contundente que se estabelece um quantum monetário ao corpo biológico. A esse respeito, Souza (2013, p. 603) faz a seguinte observação:

Uma tabela é mais precisa, fácil e rápida na hora de se encontrar os valores a serem pagos nas indenizações. Isto é otimizar a gerência dos corpos, dos casos, em um universo racional-objetivo, onde a demanda por indenizações, cujo objeto é a vida e suas partes, está em constante e acentuado crescimento.

A partir desse raciocínio, consegue-se compreender o porquê da precificação da vida nas decisões judiciais. A racionalidade capitalista perpassa todas as esferas da sociabilidade humana, inclusive a jurídica. Assim, essa forma de racionalizar a vida também avança sob as perspectivas das relações laborais e, sobretudo, na legislação trabalhista.

A Lei nº 13.467/2017, conhecida como reforma trabalhista é exemplo dessa racionalidade. O legislador, no intuito de reduzir os riscos econômicos do empregador, inclusive após o fim do vínculo empregatício, incluiu o § 1º do artigo 223-G⁷⁵, o que tornou possível tabelar o quantum indenizatório por dano extrapatrimonial. Pode-se incluí-lo, findo o vínculo, visto que as ações judiciais indenizatórias por dano extrapatrimonial são comumente impetradas após a conclusão da relação laboral.

É necessário destacar que danos extrapatrimoniais podem ser compreendidos como qualquer lesão que ofenda uma dimensão existencial individual juridicamente tutelada, sendo gênero que tem como espécies os danos morais, estéticos e existenciais, podendo-se admitir o dano moral coletivo, porém com proteção normativa específica (SOUZA JÚNIOR et al., 2018, p. 1204).

O tabelamento das indenizações por dano extrapatrimonial é ainda mais cruel na esfera trabalhista, já que a legislação determina o limite da indenização de acordo com a remuneração contratual da vítima, adotando um critério meramente econômico, que reduz o preço a ser pago pelo dano ao trabalhador ao limite da sua existência econômica, obviamente desigual e, muitas vezes, inferior dentro das organizações empresariais. Ainda por cima, o art. 223-A impede a aplicação subsidiária das disposições alusivas dos demais códigos, como o Código Civil e até

⁷⁵ “§ 1º Se julgar procedente o pedido, o juízo fixará a indenização a ser paga, a cada um dos ofendidos, em um dos seguintes parâmetros, vedada a acumulação:

I - ofensa de natureza leve, até três vezes o último salário contratual do ofendido;

II - ofensa de natureza média, até cinco vezes o último salário contratual do ofendido;

III - ofensa de natureza grave, até vinte vezes o último salário contratual do ofendido;

IV - ofensa de natureza gravíssima, até cinquenta vezes o último salário contratual do ofendido.” (BRASIL, 2017b).

da Constituição Federal – ou seja, a própria lei trabalhista impede que qualquer instituto mais benéfico seja utilizado para estabelecer uma condição mais isonômica e justa ao trabalhador, afrontando e limitando a incidência da proteção à dignidade do trabalhador.

Outro aspecto aviltante desse novo dispositivo legal é a exclusividade da titularidade do direito à indenização apenas ao trabalhador, destoando do que determina o Código Civil que prevê a possibilidade de transmitir o direito de exigir o reparo com a herança – como clara norma mais “maléfica” ao trabalhador. Desta forma, os filhos e o cônjuge são impedidos de pleitear em nome próprio a indenização do trabalhador falecido, por exemplo, evidenciando a intenção normativa de obstaculizar possíveis ações e, com isso, eliminar o dano moral reflexo.

Ao trabalhador, que além de sofrer essa limitação e precificação em vida, é imputado o obstáculo da indenização em morte, no qual o sofrimento dos familiares causado por negligência do empregador é obscurantizado pela reforma trabalhista. Assim, a vida do trabalhador é desvalorizada, posta à condição de vida nua, na qual o soberano exclui do trabalhador rol de direitos possibilitados na esfera civil, estabelecendo uma verdadeira necropolítica para os trabalhadores.

Considere-se um caso de acidente aéreo em que havia na aeronave uma comissária de voo com remuneração em contrato de três mil reais, um piloto com salário de cinco mil reais e um passageiro que não era empregado da companhia aérea. Os funcionários da empresa terão limites indenizatórios distintos com base na remuneração mensal deles, já o viajante terá a possibilidade de pedir um valor sem qualquer restrição. Esse caso hipotético serve para ilustrar a notória e inaceitável ofensa à isonomia constitucional em que pese a inconstitucionalidade dos incisos I ao IV do § 1º do artigo 223-G da CLT, conforme incidente de arguição de inconstitucionalidade (ArgInc) nº 1004752-21.2020.5.02.0000. Nessa linha de raciocínio, têm-se as seguintes palavras de Souza Júnior et al. (2018, p. 1212, grifos dos autores):

Reputando-se válido tal regramento, doravante os trabalhadores serão os únicos cidadãos brasileiros cuja dignidade terá um preço pré-fixado em lei, assemelhando-se a uma simples peça da engrenagem empresarial, cujo custo econômico é previamente conhecido. Trata-se de medida, ademais, que promove absurda coisificação do ser humano, dando preço àquilo que, por natureza, só pode ter dignidade, à luz da consagrada filosofia kantiana.

Essas violações e precificação da vida dos trabalhadores estão contidas na Lei nº 13.467/2017, a qual, camuflada de modernização da legislação trabalhista, na verdade, em sua essência, trata-se de mais um mecanismo do capital de exploração da classe trabalhadora,

caracterizando um efetivo retrocesso social, o que contraria sobremaneira os preceitos constitucionais.

Se a vida é um bem jurídico indisponível: como quantificar o seu valor? É justo tabelar a vida, bem jurídico do qual decorre toda a ideia de dignidade e que, portanto, excede qualquer cálculo financeiro? O julgador, ao imputar um preço à vida, estará realmente fazendo justiça? O mais óbvio: quantificar monetariamente o valor da vida é “razoável”? E, não menos importante: quanto vale a vida de um trabalhador?

A compreensão da quantificação da vida atinge os trabalhadores de forma indistinta, por estar prescrita na legislação laboral, como parâmetro de definição das indenizações, mas as situações enfrentadas pelos operadores de telemarketing são, pontualmente, muito aviltantes e dignas de reflexão. Os operadores de telemarketing são diretamente afetados com essa exploração e precificação da vida, principalmente quando se trata de questões de assédio moral e suas repercussões nas vidas desses trabalhadores. A própria realização do trabalho no telemarketing é reconhecidamente fator de estresse, no qual o assédio moral é identificado como parte do próprio trabalho, uma vez que são comuns e cada vez mais evidentes as situações de estresse incessante, desgaste, pressão psicológica devido a metas diárias exaustivas, idas ao banheiro cronometradas, pouco treinamento, somada a tudo isso uma rigidez do controle de horário praticada pelos seus superiores hierárquicos, como se tem denunciado (NORAT, 2018).

Apesar de o assédio moral ser praticado geralmente pelo superior hierárquico, por volta de 58% dos casos (HIRIGOYEN, 2002), os operadores são submetidos a uma realidade de assédio organizacional. Esses trabalhadores, além de sofrerem o assédio moral institucionalizado, conforme descrito no parágrafo anterior, estão sujeitos ao assédio inclusive dos clientes, como demonstrado no relato a seguir:

- Uma senhora extremamente arrogante que ligou afirmando que tinha feito um pagamento e que estava com um processo na justiça com um produto que eu trabalhava [...] e que estava de saco cheio da S... daí a conversa já estava longa e estressante, então eu falei que ela procurasse outra operadora. Na minha mente essa informação eu não poderia ter passado para ela. Nisso a cliente me diz: - você poderia terminar logo com isso! Tá vendo, foi ser operadora de telemarketing, incompetente, deve ser uma gorda, feia, analfabeta e tá aí porque foi o único caminho que lhe restou. - Dai eu engoli o choro naquela hora, terminei a ligação, tirei uma pausa banheiro e chorei, chorei. Pensei comigo mesma: senhor porque estou passando por isso, eu não mereço, eu gosto do que eu faço [...]. Foi a partir desse momento que eu comecei a pensar em sair da empresa (L.) (NORAT, 2018, p. 62).

É sabido que, segundo o que se encontra consubstanciado na legislação brasileira, especialmente na CF/1988 e, até mesmo, na CLT/1943, apesar da Reforma Trabalhista, o desrespeito à dignidade dos empregados por meio de práticas ilegais cometidas pelo

empregador suscita a este a obrigação de recompor os danos imateriais que resultam do aludido comportamento. Entretanto, questiona-se como o judiciário deve proceder se tal prática for institucionalizada, generalizada, algo procedimental como uma conduta regular praticada pela empresa diante de toda uma categoria de trabalhadores.

Na prática, analisando as decisões judiciais que examinam o assédio moral contra os operadores de telemarketing com pedido de indenização, há uma inversão de valores sociais, pois os magistrados vêm acolhendo a tese dos empregadores de que a cobrança excessiva alegada pelo empregado está inserida no poder diretivo patronal. É o que se verifica na decisão a seguir:

RECURSO ORDINÁRIO. ASSÉDIO MORAL. COBRANÇA EXCESSIVA DE METAS. NÃO COMPROVAÇÃO. DANOS MORAIS. IMPROCEDÊNCIA MANTIDA.

A fixação de metas de comercialização de produtos e serviços se insere no poder diretivo patronal, visando à obtenção de maior produtividade e lucratividade. A adoção da medida se justifica sobremaneira no atual contexto de crise econômica global e acirramento da disputa por mercados. [Recurso Ordinário não conhecido] (TRT/PB, 2012).

Pode-se destacar dessa decisão que a racionalidade capitalista e neoliberal está arraigada até mesmo na justiça do trabalho, uma racionalidade na qual a lucratividade e a produtividade da empresa devem se sobrepor ao bem-estar do trabalhador. Ocorre que o poder de organização, poder de controle e poder disciplinar previstos na CLT não podem se sobrepor à dignidade do trabalhador. Além disso, a fundamentação aplicada para embasar a decisão residia no argumento de que a “crise econômica global” justificaria a possibilidade da cobrança excessiva de metas e, nessa lógica nefasta, quem deve ser sacrificado é o trabalhador (NORAT, 2018, p. 67).

Adverte-se que o tópico 5.13 do Anexo II da NR-17⁷⁶ do Ministério do Trabalho proíbe o emprego de métodos que ocasionem assédio moral, medo ou constrangimento, nas disposições abaixo:

É vedada a utilização de métodos que causem assédio moral, medo ou constrangimento, tais como: a) estímulo abusivo à competição entre trabalhadores ou grupos/equipes de trabalho; b) exigência de que os trabalhadores usem, de forma permanente ou temporária, adereços, acessórios, fantasias e vestimentas com o objetivo de punição, promoção e propaganda; c) exposição pública das avaliações de desempenho dos operadores (BRASIL, 2007).

⁷⁶ O presente Anexo estabelece parâmetros mínimos para o trabalho em atividades de teleatendimento/telemarketing nas diversas modalidades desse serviço, de modo a proporcionar um máximo de conforto, segurança, saúde e desempenho eficiente (BRASIL, 2007).

Outro aspecto negativo para o trabalhador é a dificuldade de provar o assédio, apresentar uma “prova robusta” quando sua única arma é o seu depoimento pessoal, ou seja, o relato vivido naquele momento. Isso faz com que a vítima se sinta acuada quando não há um acolhimento e orientação pelo sindicato ou por qualquer outro órgão de amparo ao trabalhador.

Geralmente, o operador de telemarketing apenas dispõe da prova testemunhal dos companheiros de trabalho e, ainda assim, pode ocorrer uma omissão destes diante do assédio pelo temor de receberem alguma retaliação do empregador. Além disso, os valores arbitrados por vezes são ínfimos, o que desencoraja a vítima de impetrar a ação:

Recurso Ordinário da reclamante a que se dá provimento, para majorar o valor arbitrado na origem como indenização por dano moral decorrente de assédio moral organizacional, de R\$ 1.000,00, para R\$ 10.000,00. (TRT – 9ª Região – Recurso Ordinário 19583-2014-008-09-00-8 – Relator Desembargador Cássio Colombo Filho – DeJT de 6-12-2016) (NAZARIO, 2018).

Essa ideia de precificar ou tabelar a dor do outro é uma construção da racionalidade capitalista, na qual as possibilidades materiais de realização de justiça se dão por meio de uma recomposição do dano pelo dinheiro. Não há o questionamento se as estruturas sociais elaboradas no ambiente de trabalho permitem uma higidez laboral. O empregador é socialmente estimulado a exigir o máximo proveito dos seus empregados, buscar uma maior produtividade deles, estabelecer uma atmosfera competitiva entre os colegas para atingir a sua lucratividade.

Assim, algumas formas de trabalho humano são levadas à precariedade, na qual o adoecimento se torna algo comum, e aqueles que sucumbem a essa estrutura de precarização laboral são consideradas inaptas para o trabalho, indivíduos descartáveis que facilmente são substituíveis por um “exército de reserva”⁷⁷ que age involuntariamente como inibidores das reivindicações dos trabalhadores, bem como contribuindo no rebaixamento de salários, sendo os trabalhadores do telemarketing exemplo contundente dessa manifestação (MARX, 1985).

Vale ressaltar que o dano que o assédio moral acarreta pode ser tão profundo a ponto de repercutir na saúde desse trabalhador, ocasionando doenças, como infecção urinária, lesão por esforço repetitivo (LER), síndrome do pânico, depressão, e até mesmo podendo chegar ao suicídio (NOGUEIRA, 2020). Essa questão, envolvendo a saúde do trabalhador, será abordada mais detalhadamente no próximo capítulo.

⁷⁷ Substituiu-se o termo original “exército industrial de reserva”, que se refere ao desemprego estrutural das economias capitalistas elaborado por Karl Marx em sua Crítica da Economia Política, pelo termo “exército de reserva”, pois a realidade dos trabalhadores do século XXI não é mais a da sociedade industrial, mas sim a de uma sociedade de serviços.

A precificação, exploração e valoração da vida do operador de telemarketing ficam demonstrados pelo fato de que, apesar dos inúmeros casos e denúncias de assédio moral organizacional, as empresas de teleatendimento Call Centers continuam a perpetrar as mesmas práticas de controle excessivo, metas abusivas, entre outras, e ainda que o trabalhador impetre uma ação indenizatória, para a empresa é mais compensatório permanecer com tais procedimentos, uma vez que as indenizações acabam por constituir valores monetários ínfimos – não há verdadeira reparação pelo dano, nem muito menos a aplicação de uma sanção com condão de promover um caráter verdadeiramente pedagógico e inibidor de novas violações.

3.3 NOVAS FORMAS DE EXPLORAÇÃO DO TRABALHO HUMANO

O início do século XXI é marcado por grandes transformações, principalmente associadas às relações laborais, como apontado nos capítulos anteriores, período em que se colocou em xeque a centralidade do trabalho e o possível “fim do trabalho humano”, o que não se confirmou.

Assim, apesar de essas discussões poderem, embora sempre vivas, ser consideradas como superadas, o trabalho permanece central para a sociedade atual, já que ainda a maioria das pessoas têm no trabalho a sua fonte de sustento e a economia, embora maciçamente financeirizada e, cada dia mais, virtual, ainda se assenta na prestação de serviços e, ainda que cada dia mais automatizada, na produção de bens. Desta maneira, o que será discutido nesse tópico é justamente as novas relações de trabalho oriundas dessa reestruturação produtiva e da indústria 4.0⁷⁸.

Nos últimos anos, surgiram novas formas de trabalho devido à expansão do trabalho digital, on-line e de seus algoritmos que não cessam de se expandir pelo universo laborativo. Em um contexto de precarização, no qual a terceirização, flexibilizações e informalidade estão progressivamente se tornando a regra, a uberização ganha espaço, uma relação de trabalho que se caracteriza pela individualidade e invisibilidade, apresentando, desse modo, a aparência de prestação de serviços e obscurecendo as relações de assalariamento de exploração do trabalho (ANTUNES, 2020).

Essas relações de trabalho individualizado são caracterizadas por horários flexíveis, por mediações realizadas com o auxílio de ferramentas tecnológicas (aplicativos) por meio das

⁷⁸ Indústria 4.0 é uma concepção de indústria apresentada atualmente que abarca as inovações tecnológicas primordiais dos domínios de automação, inteligência artificial, controle e tecnologia da informação, empregadas nos processos de manufatura (ANTUNES, 2020).

quais milhares de trabalhadores se conectam para oferecer seus serviços – muito embora, e aí reside o paradoxo do mundo do trabalho na hodiernidade, esses mesmos trabalhadores não se conectam entre si. Há um esfacelamento coletivo, pois a ideia que se planteia é a de que cada um destes seja um “trabalhador *on demand*” sem criação de laços duradouros com colegas de profissão, sem identificação com a profissão, sem construção de uma carreira.

A construção desse tipo de pensamento na cabeça do trabalhador faz com que ele não idealize pautas coletivas futuras a serem conquistadas para a categoria da qual faz parte. É tudo temporário, não há por que lutar por uma profissão da qual não fará mais parte daqui há alguns meses ou no máximo alguns anos, não se vislumbra mais a possibilidade de estabilidade na profissão.

Em relação à invisibilidade, ela se apresenta de maneira muito contundente nos trabalhos uberizados e precarizados. Os trabalhadores de aplicativo, principalmente os entregadores, são os que mais sofrem com isso; essas pessoas que irrompem pelas avenidas das grandes cidades com suas mochilas térmicas coloridas são hostilizadas no trânsito e ignoradas pela maioria dos usuários dos aplicativos, conforme eles próprios denunciam. Nesse sentido, tem-se, por exemplo, o relato de Paulo Renato Lopes, de 22 anos, que adentrou no universo das entregas no decurso da pandemia da COVID-19 devido à carência de melhores oportunidades de trabalho para jovens como ele: ““É como se você fosse invisível. Podia ser qualquer coisa no seu lugar”” (ROBERTI; BERTOLINI; PRATES, 2021).

Para ilustrar o quantitativo de pessoas em situação de invisibilidade, vinte e dois milhões de pessoas cadastraram-se nas primeiras vinte e quatro horas para receber o auxílio emergencial em 2020; são indivíduos que não possuem registro de microempreendedor e nem contribuem de maneira autônoma para o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), categorizados pelo governo como “trabalhadores informais”, ou denominados “grupo de invisíveis”, como reportado pelo jornal Estadão (TOMAZELLI; RODRIGUES; BEHNKE, 2020).

No setor de telemarketing, a invisibilidade também é um aspecto importante a ser considerado. O fato de o profissional estar do outro lado da linha, sem o contato presencial com o cliente, sem o julgamento da aparência, faz com que diversas empresas de Call Centers contratem pessoas que geralmente são discriminadas em outros ramos de atividade.

A observação dos locais de trabalho indica a constituição de um espaço que abriga esse segmento da população que, comumente, sofre discriminações em outros setores da economia, em especial na prestação de serviços vis-à-vis, da mesma forma que outros observados nas empresas como negros, obesos, portadores de necessidades especiais, ou seja, pessoas que não correspondem ao ideário estético ditado pela sociedade de consumo (VENCO, 2009, p. 162).

No ponto de vista dessas empresas, o setor é responsável por acolher pessoas que geralmente têm dificuldades de conseguir o primeiro emprego, visto que a maioria das seleções para contratação de operadores de telemarketing não exige experiência profissional, ou até pessoas marginalizadas no seio social, como o caso das contratações de travestis e transexuais (PORTAL CORREIO, 2016), o que, na prática, parece ser um avanço, em tese, sinalizaria relações mais progressistas e despojadas de preconceito.

Outro aspecto relevante que as novas formas de exploração do trabalho humano apresentam é o trabalho digital. Ao longo da história, o labor configurou-se em uma atividade atrelada a um local: um agricultor cultivando um roçado, um pedreiro construindo uma casa ou um operário manipulando o maquinário de uma fábrica. Essas ocupações sempre demandaram que os trabalhadores comparecessem corporalmente junto ao instrumento de trabalho. Entretanto, o avanço das novas tecnologias transformou radicalmente as relações de trabalho em diversos aspectos, inclusive o local da execução da atividade laborativa.

Essas transformações sinalizam que uma conexão relevante entre o trabalhador e o objeto de seu trabalho sofreu uma ruptura. Se o sujeito consegue realizar uma atividade que pode ser velozmente transmitida a qualquer lugar do planeta, logo, esse afazer, em tese, poderia ser realizado em qualquer lugar e por qualquer indivíduo que possua acesso a equipamentos e conectividade apropriados.

A combinação entre distância e tempo tornou-se irrelevante na era digital; o local onde empresas, empregados e até clientes possam estar pouco impacta na velocidade da entrega de um produto ou serviço. A partir desses elementos, pode-se delinear o trabalho digital da seguinte maneira:

No meio acadêmico contemporâneo, o termo “trabalho digital” tem sido usado para descrever uma grande variedade de atividades: trabalho de clique (clickwork), feito na casa das pessoas, trabalho de call-center em grandes escritórios, a edição de um artigo da Wikipédia e mesmo a postagem de uma foto em uma rede social, feita em um telefone (GRAHAM; ANWAR, 2020, p. 48).

De acordo com relatório da OIT (2020), o trabalho digital cresceu cinco vezes nos últimos dez anos, e as plataformas digitais têm transformado a essência do trabalho. Os dados demonstraram que trabalhar em plataformas digitais é um fenômeno notadamente urbano: 4 em cada 5 trabalhadores moravam em espaço urbano ou suburbano. O relatório apontou também que a idade média dos trabalhadores das plataformas digitais era relativamente jovem: trinta e três anos em 2017. Essa pesquisa aponta que o trabalho digital é caracterizado pela alta

rotatividade. O levantamento da OIT aponta também que o trabalho nas plataformas digitais é a principal fonte de rendimento para aproximadamente 32% (trinta e dois por cento) dos trabalhadores (OIT, 2020, p. 36).

A pandemia da COVID-19 antecipa ainda mais essa migração para o trabalho em plataformas digitais; o aumento do desemprego tem levado milhares de trabalhadores a buscarem alguma fonte de renda por intermédio dessas ferramentas, como condução de veículos, entregas, cuidadores de crianças, tudo por demanda (ASHER-SCHAPIRO, 2021).

As plataformas digitais geralmente classificam os trabalhadores como “trabalhadores por conta própria” ou “prestadores de serviços independentes”. Assim, os benefícios são subordinados aos termos de serviços criados por essas plataformas, acarretando má remuneração e a falta de aquisição de prerrogativas trabalhistas, a exemplo do seguro e proteção contra lesões associadas ao trabalho e da negociação coletiva. Os trabalhadores nessa situação são submetidos a uma precariedade na qual têm pouco ou nenhum poder de barganha e discriminação vinculada à superoferta de força de trabalho (GRAHAM; ANWAR, 2020, p. 50).

Como se isso não bastasse, existem plataformas que nem consideram essas pessoas como trabalhadoras por conta própria, mas como “participantes”, e os pagamentos feitos aos participantes como “recompensas” pela atuação espontânea delas, e não como remuneração pelos serviços prestados. É o caso da Prolific, uma plataforma estabelecida na Inglaterra, com expertise em colaborar com pesquisadores a localizarem indivíduos propensos a responderem a questionários para projetos de investigação universitária (OIT, 2020, p. 14). No site da Prolific, o posicionamento da empresa é expresso da seguinte maneira: “Os participantes não são trabalhadores. Não consideramos os nossos participantes trabalhadores; são simplesmente voluntários em projetos de investigação e ganham recompensas, algo que está coberto pela legislação fiscal do Reino Unido.” (OIT, 2020, p. 14).

As plataformas digitais são elaboradas para que haja uma competição entre os trabalhadores, ou seja, eles são incentivados a competirem, e não a colaborarem entre si. E, como dito anteriormente, essas empresas não reconhecem esses trabalhadores como empregados, mas os classificam como trabalhadores independentes e vendem uma imagem para que eles se sintam empreendedores de si mesmos. Na realidade, o que se percebe é que são trabalhadores em situação de precariedade, competindo por trabalhos temporários em mercado global, expressão de uma nova realidade de vida nua, na qual são atomizados, invisibilizados, os quais têm seus direitos mais basilares vilipendiados.

Há uma variedade de expressões para definir essas novas modalidades de negócios e relações de trabalho atreladas ao uso de novas tecnologias de informação e comunicação (TIC):

Gig economy, sharing economy, platform economy, crowdsourcing, crowdwork, on-demand economy, trabalho digital, uberização, entre outras. O uso desses termos varia de acordo com quem os utiliza, se está na academia (universidade), nas instituições (a exemplo de empresas e órgãos públicos), na mídia ou no setor econômico (ANTUNES, 2020, p. 61).

A questão é que essa nova configuração empresarial, que altera a empregabilidade em apenas tarefa ou serviço, proporciona o funcionamento de companhias sem funcionários, já que não contratam empregados, mas apenas alugam mão de obra para atividades singulares. Assim, essas empresas rotulam esses trabalhadores de autônomos para não terem despesas trabalhistas, pois, de acordo com o artigo 3º da CLT, empregado é toda pessoa física que prestar serviços de natureza não eventual a empregador, sob a dependência deste e mediante salário.

Então, pelo regramento justtrabalhista brasileiro são necessários cinco elementos para configurar o vínculo empregatício: pessoalidade, pessoa física, subordinação, onerosidade e não eventualidade. Ocorre que o requisito subordinação que trata do poder diretivo do empregador, dirigindo, fiscalizando e coordenando a prestação do serviço, por vezes, é afastado quando se é questionado judicialmente se haveria ou não vínculo empregatício entre motoristas e as empresas de ride-sharing. A alegação seria de que não haveria subordinação jurídica, pois, a companhia não ordena as ações do condutor, e tampouco há coordenação na prestação do serviço. O motorista aciona o app, no momento que considerar conveniente, e conduz o veículo, na ocasião que desejar e pelo período que optar.

Esse foi o entendimento do primeiro caso levado à justiça do trabalho brasileira sobre hipóteses de reconhecimento do vínculo empregatício entre Uber e motoristas. Nesse caso, o juiz desconsiderou o vínculo entre as partes e indeferiu todos os pedidos do autor da ação (processo 0011863-62.2016.5.03.0137) (Cf. TRT/MG, 2017).

Entretanto, esse entendimento vem, aos poucos e de forma relutante, mudando, pois, para o Direito do Trabalho, o que realmente interessa são os fatos e a verdade real para que se pratique a justiça social, conforme o princípio da primazia da realidade. O que acontece na prática é que não há autonomia na prestação de serviços, pois a plataforma digital (Uber app e similares) define o modelo do automóvel que o motorista pode utilizar, a empresa fixa a tarifa e a rota de atendimento, como também o usuário que irá atender.

Essa foi a decisão dos julgadores da 11ª Turma do Tribunal Regional da 3ª Região (Pje 0010258-59.2020.5.03.0002) (Cf. TRT/MG, 2017, 2021) que reconheceu o vínculo de emprego entre um motorista de aplicativo e a Uber do Brasil. Assim, o argumento da empresa para descaracterizar o elemento da não eventualidade, afirmando que o motorista poderia escolher o dia e hora que quisesse trabalhar, não prosperou, pois o trabalhador conseguiu

comprovar que poderia sofrer bloqueios temporários em caso de não atendimento das demandas do aplicativo ou não participação de promoções. O requisito da subordinação foi também reconhecido, na medida em que a empresa possui meios telemáticos de comando, controle e supervisão. A condição de pessoalidade ficou demonstrada pelo cadastro individualizado na plataforma digital. Nas palavras do julgador:

“A atividade da reclamada não se limita, de modo algum, a apenas disponibilizar a plataforma digital de sua propriedade mediante pagamento de taxa. É ela quem dita as condições em que os serviços devem ser prestados, o preço do serviço, além de manter rígido e eficiente o controle eletrônico da atividade laboral do autor” (TRT/MG, 2017, 2021).

As novas modalidades de relações laborais apoiadas nas plataformas digitais ainda estão longe de serem pacificadas no âmbito judicial. A realidade é que a uberização do trabalho está se expandindo de modo que, paulatinamente, percebe-se a individualização e a invisibilização desses trabalhadores, levando-os a assumirem uma aparência de prestadores de serviço, sem qualquer vínculo real com o seu “pagador” – já que não se pode ainda tratar essas plataformas como empregadores. No entanto, na essência, essas relações expressam assalariamento velado, exploração e espoliação do trabalho ao se transferirem os custos das despesas com a execução da atividade para o trabalhador. Dentre essas despesas, há os gastos como manutenção do veículo, dispêndio com seguros e demais instrumentos de produção, gerando um “novo proletariado de serviços” que suporta a instabilidade da denominada “escravidão digital” (ANTUNES, 2020, p. 65).

A imagem de liberdade e flexibilidade expressa na narrativa de que o trabalhador decide o tempo, o momento e onde quer trabalhar, disseminada pelas plataformas digitais como fomentadoras de independência e autonomia para o sujeito, na realidade, transfere os riscos da atividade para essas pessoas. Essa flexibilidade é meramente ilusória, pois, na prática, os trabalhadores são compelidos a dedicarem mais – e mais – tempo ao aplicativo para assegurar o sustento e a conservação da “ferramenta” que lhes dá o trabalho.

A exploração e a precarização desses milhões de trabalhadores configuram-se como umas das características desse contexto da necropolítica. Uma política de viés neoliberal que não busca regulamentar essas relações de vilipêndio da força de trabalho, deixando essas pessoas, reduzidas à perfis em plataformas e redes sociais, à própria sorte e aos ditames dessas empresas de tecnologia de informação e comunicação. De maneira oposta ao Estado de Bem-Estar Social, o modelo prevalecente abandonou as políticas públicas que tinham como intuito

a integração desses sujeitos ao processo produtivo econômico de modo que todos fossem capazes de possuir o mínimo de dignidade.

O modelo neoliberal não somente aniquila entidades, normas e direitos, mas, do mesmo modo, gera novos vínculos sociais, formas de viver e subjetividades. Não se pode negar que uma orientação da subjetividade baseada na competição econômica geral, em que cada indivíduo vive competindo – um contra o outro –, numa sociedade em que as relações sociais são estruturadas pelo mercado, acaba por acarretar o aprofundamento das desigualdades – o que, por si só, malfez os objetivos constitucionais – e a orientação do comportamento do cidadão, a quem se estimula a projetar a si mesmo como se uma empresa fosse – claramente ferindo o ideário constitucional de “construir uma sociedade livre, justa e solidária (DARDOT; LAVAL, 2016, p. 13).

Nesse cenário de necropolítica, o Direito do Trabalho já vem há algum tempo suportando ofensivas incessantes corroboradas pelo Estado e por mecanismos jurídicos. Nesse sentido, os ataques neoliberais são direcionados aos sujeitos mais desprotegidos: trabalhadores e sindicatos. O resultado dessas políticas é a concentração de riqueza, o crescimento da miséria, a destruição da democracia e a retirada dos direitos sociais conquistados. Como bem observado por Castro (2020):

Esse é o papel da necropolítica, que através de uma matemática financeira fria, que leva em consideração apenas o interesse da elite econômica do país, massacra direitos trabalhistas básicos, descartando a vida de uma parte considerável da classe trabalhadora. Repelidos para as periferias invisíveis das grandes cidades, suas vidas serão postas em risco, e integrarão o exército de “sub cidadãos” coisificados pelo sistema, segregados sociais que vivem em condições cada vez mais precárias, sem acesso ao mínimo essencial, e submetido a toda sorte de violência.

A pandemia da COVID-19 desnudou a crueldade da necropolítica neoliberal ao revelar que a falta de investimentos em saúde, pesquisa, ciência e tecnologia fazem falta ao estado brasileiro na gestão da crise sanitária. Demonstrou também que a remoção dos direitos sociais e das garantias básicas agudizaram as desigualdades, levando milhares ao desemprego e desalento. Aqueles que conseguiram algum trabalho precário são expostos diariamente a contaminação pelo vírus, seja nos ônibus lotados das grandes cidades ou nos seus locais de trabalho. Reconhecer a construção dessa necropolítica laboral é permitir que possam ser refeitos os passos no sentido da humanização dos direitos e políticas sociolaborais, reconfigurando-se as relações em torno do texto constitucional, de modo a reverberar o valor social do trabalho que funda a República Federativa do Brasil.

4 SAÚDE DO TRABALHADOR, TEMPO E TRABALHO EM TEMPOS DE PANDEMIA

“A prova de que estou recuperando a saúde mental, é que estou cada minuto mais permissiva: eu me permito mais liberdade e mais experiências. E aceito o acaso. Anseio pelo que ainda não experimentei. Maior espaço psíquico. Estou felizmente mais doida” (LISPECTOR, 1978, p. 38).

Houve uma época em que a saúde era compreendida meramente como a condição de inexistência de enfermidade. Encarada como insuficiente, essa acepção foi trocada por uma mais abrangente que conglomerava bem-estar físico, mental e social. Ainda que essa definição seja mais ampla, não são desconsiderados alguns problemas de significação, principalmente no que se refere à pauta dos movimentos que sustentam a legitimação da “saúde para todos” (ALMEIDA FILHO, 2011, p. 15).

Portanto, a comunidade anseia por respostas dos institutos científicos e acadêmicos para que solucionem as questões ligadas à medição, promoção e sentido de saúde. O doutor em Epidemiologia, Naomar Monteiro de Almeida Filho (Cf. ALMEIDA FILHO, 2011) esclarece que a saúde, pela sua peculiaridade multidimensional, pode ser identificada como um fenômeno⁷⁹, uma metáfora⁸⁰, uma medida⁸¹, um valor⁸² ou uma práxis⁸³. Segundo o autor, não se deve limitar saúde no singular, mas 102anóp-la no plural “saúdes”, pois há uma fluência de possibilidades teóricas e metodológicas, dependendo do grau de complexidade a ser aplicado.

Quando se trata especificamente da saúde do trabalhador, é necessário compreender que esta abrange um processo de saúde e doença de uma coletividade, em sua conexão com o

⁷⁹ “A Saúde como fenômeno: é vista como um fato, atributo, função orgânica, estado vital individual ou situação social, definido negativamente como ausência de doenças e incapacidade, ou positivamente como funcionalidades, capacidades, necessidades e demandas.”

⁸⁰ “A Saúde como metáfora: decorre de uma construção cultural, de uma produção simbólica ou representação ideológica, estruturante da visão de mundo de sociedades concretas.”

⁸¹ “Saúde como medida: está relacionada à avaliação do estado de saúde, por meio de indicadores demográficos e epidemiológicos, análogos de risco, competindo estimadores econométricos de salubridade ou carga de doença.”

⁸² “A Saúde como valor: o autor reafirma que os gradientes socialmente perversos reproduzidos em nossas sociedades refletem interações entre diferenças biológicas, distinções sociais, inequidades no plano jurídico-político e iniquidades na esfera ético-moral, tendo sempre desigualdades em saúde como expressão concreta empiricamente constatável.”

⁸³ “A Saúde como práxis: o autor revisa circunstâncias e efeitos do uso de metáforas na construção teórica do conceito de saúde e dos objetos da saúde-doença-cuidado. Apresenta alguns elementos introdutórios aos conceitos de “paradigma” e “campo social”, cruciais para a discussão de alcance e efeitos da saúde como práxis institucional. Analisa a saúde como um campo geral de saberes e práticas sociais, capaz de articular modelos de ações preventivas de riscos, doenças e morte, além de medidas de proteção e promoção de saúde-doença em indivíduos e comunidade.”

trabalho (MENDES; DIAS, 1991). E sob um ponto de vista pouco observado, essa perspectiva pretende pôr em evidência a humanização do trabalho e seu potencial protetor em oposição a ofensas à saúde dos trabalhadores (LACAZ, 2007). Em resumo, a área da saúde do trabalhador envolve uma estrutura de técnicas teóricas interdisciplinares – técnicas, sociais, políticas, humanas –, multiprofissionais e interinstitucionais no campo da saúde coletiva (GOMEZ; MACHADO; PENA, 2011, p. 28).

Do ponto de vista jurídico, a definição de saúde do trabalhador é trazida na Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990, mais precisamente, no artigo 6, § 3, nos seguintes termos:

§ 3º Entende-se por saúde do trabalhador, para fins desta lei, um conjunto de atividades que se destina, através das ações de vigilância epidemiológica e vigilância sanitária, à promoção e proteção da saúde dos trabalhadores, assim como visa à recuperação e reabilitação da saúde dos trabalhadores submetidos aos riscos e agravos advindos das condições de trabalho, abrangendo:

I – assistência ao trabalhador vítima de acidentes de trabalho ou portador de doença profissional e do trabalho;

II – participação, no âmbito de competência do Sistema Único de Saúde (SUS), em estudos, pesquisas, avaliação e controle dos riscos e agravos potenciais à saúde existentes no processo de trabalho;

III – participação, no âmbito de competência do Sistema Único de Saúde (SUS), da normatização, fiscalização e controle das condições de produção, extração, armazenamento, transporte, distribuição e manuseio de substâncias, de produtos, de máquinas e de equipamentos que apresentam riscos à saúde do trabalhador;

IV – avaliação do impacto que as tecnologias provocam à saúde;

V – informação ao trabalhador e à sua respectiva entidade sindical e às empresas sobre os riscos de acidentes de trabalho, doença profissional e do trabalho, bem como os resultados de fiscalizações, avaliações ambientais e exames de saúde, de admissão, periódicos e de demissão, respeitados os preceitos da ética profissional;

VI – participação na normatização, fiscalização e controle dos serviços de saúde do trabalhador nas instituições e empresas públicas e privadas;

VII – revisão periódica da listagem oficial de doenças originadas no processo de trabalho, tendo na sua elaboração a colaboração das entidades sindicais; e

VIII – a garantia ao sindicato dos trabalhadores de requerer ao órgão competente a interdição de máquina, de setor de serviço ou de todo ambiente de trabalho, quando houver exposição a risco iminente para a vida ou saúde dos trabalhadores (BRASIL, 1990).

Como técnica de ingerência e de procedimentos no âmbito da saúde pública, a saúde do trabalhador é embasada nos fundamentos do Sistema Único de Saúde (SUS) que defendem acesso universal, integralidade da atenção, com destaque em intervenções de prevenção e de promoção, descentralização e participação social. Consoante essa asserção, a Rede Nacional de Atenção Integral à Saúde do Trabalhador (RENAST) possui o dever pela implementação de condutas de saúde do trabalhador na atenção básica e pela execução de atividades de vigilância e promoção em saúde do trabalhador e também pela elaboração de serviços de saúde do trabalhador de retaguarda, de média e alta complexidades.

Gomez, Machado e Pena (2011, p. 32) compreendem a saúde do trabalhador como “uma meta, um horizonte, uma vontade que entrelaça trabalhadores, profissionais de serviços, técnicos e pesquisadores sob premissas nem sempre explicitadas e consensualizadas”. Assim, quando se fala em saúde do trabalhador, há uma maior abrangência epistemológica e conceitual do que a medicina do trabalho (MT) e da saúde ocupacional (SO), visto que estas duas últimas são concepções mais reducionistas que podem ser apreciadas tanto por uma perspectiva monocausal a partir do distúrbio e de um agente específico quanto por uma visão multicausal, a partir da patologia e de um conjunto de condições de riscos (físicos, químicos, biológicos e mecânicos) existente no local de trabalho.

Portanto, a saúde do trabalhador é um campo a ser analisado sob a perspectiva da saúde coletiva, algo que deve ser alvo de políticas públicas em suas várias dimensões, tendo nos trabalhadores organizados os sujeitos coletivos protagonistas das políticas nas suas múltiplas esferas. No entanto, apesar da influência do movimento de trabalhadores, atuando proativamente e propositivamente na constituição do SUS, houve uma redução da participação desses agentes nos conselhos de saúde e nas comissões interinstitucionais de saúde do trabalhador pela submissão das proposições dos técnicos de saúde (GOMEZ; MACHADO; PENA, 2011, p. 32).

As razões para essa conjuntura são diversas, porém, sobressai-se a nova conformação do mundo do trabalho como inibidora da participação mais ativa dos trabalhadores na gestão de políticas para a sua saúde. Isso fica evidente com o avanço das políticas neoliberais antissindicais e antissociais. Assim, a precarização do trabalho avança sobre a classe trabalhadora de modo institucionalizado e legalizado, vide a reforma trabalhista, na qual a saúde do trabalhador é aviltada constantemente, seja pelas práticas e procedimentos adotados pelas empresas nos ambientes de trabalho, seja pela própria estrutura do necroliberalismo do século XXI.

Nesse diapasão, no início do ano de 2020, ocorreu um fenômeno que atingiu todo o globo, a pandemia da COVID-19, que está ceifando a vida de milhões de seres humanos e que vem afetando diretamente os trabalhadores, principalmente aqueles que são expostos no seu trabalho à contaminação pelo vírus dessa doença. Assim, milhares de trabalhadores são submetidos diariamente a possíveis contaminações em transportes públicos lotados, ambientes de trabalho que não prezam pelos protocolos de segurança da OMS, entre outros/as contextos/situações. No tópico a seguir, tratar-se-á especificamente da saúde do trabalhador de telemarketing, contextualizando-a com a situação atual de pandemia.

4.1 TELEMARKETING E SAÚDE DO TRABALHADOR

A atividade laboral do teleatendimento constitui-se na atuação de comunicabilidade com interlocutores clientes e usuários, realizada à distância, por intermédio da voz ou mensagens eletrônicas, com a utilização simultânea de equipamentos computacionais, aparelhos auditivos ou escuta e comunicação telefônica, conforme determinado no item 1.1.2 do Anexo II da NR-17 (trabalho em teleatendimento/telemarketing).

Dentre as características típicas da profissão de telemarketing, estão o atendimento a clientes via uso de interface telefônico-informática (“telemática”), utilização de scripts e roteiros regulados e pré-programados, expediente imobilizado em baias para atendimento com espaço limitado, bem como tarefas em turnos ininterruptos e noturnos, com pausas módicas para repouso e refeições.

Os operadores de telemarketing possuem uma jornada de trabalho de seis horas e vinte minutos diárias, porém, dentro desse período, eles podem reservar vinte minutos para se alimentarem e outros vinte minutos divididos em dois intervalos de dez minutos cada para descanso nas ligações. Eles realizam suas atividades nas denominadas posições de atendimento (PA), que são os elementos compostos por programas computacionais, equipamento físico do computador e a mobília na qual o operador trabalha.

O perfil dos trabalhadores de telemarketing é caracterizado pela composição de pessoas jovens com idade média de 23 a 25 anos (53% do total), na sua maioria mulheres (76,2%), que estão buscando o primeiro emprego⁸⁴. Em relação ao nível educacional, a maior parte possui ensino médio completo (74%), exigência mínima e unânime do mercado (ABT/PUC-SP, 2006).

A preponderância de mulheres jovens no telemarketing ratifica a presunção de que o trabalho segmentado e sem relevância social, principalmente aquele que é reproduzido sob forte pressão e controle do tempo, conforma-se como um ambiente predominantemente feminino. Do ponto de vista do empresariado, a predominância do sexo feminino nessa esfera produtiva ocorre de maneira “naturalizada”; associa-se essa convergência pelo fato da jornada parcial ser priorizada por mulheres. Esse pensamento encoraja a construção social da divisão sexual do trabalho, que submete as mulheres a atribuições que lhes possibilitem harmonizar trabalho produtivo com o reprodutivo (VENCO, 2009).

⁸⁴ Na maioria das seleções dos Call Centers, não se exige a experiência anterior na área, de fato, como se constata pelo *slogan* de uma dessas empresas: “Reconhecida como uma verdadeira escola corporativa, a AeC acolhe e prepara milhares de jovens – a grande maioria em seu primeiro emprego – para os inúmeros desafios da vida profissional” (NORAT, 2018, p. 52-53).

Esses trabalhadores estão inseridos numa organização laboral denominada de tecnologias de informação e comunicação (TIC)⁸⁵, algo que revolucionou as relações humanas por meio do emprego de novos sistemas de comunicação e informação, tendo na internet a propulsora dessa revolução, constituindo assim uma efetiva rede⁸⁶. Já as centrais de teleatendimento ou Call Centers são as estruturas físicas, prédio e/ou sala, onde o trabalho é prestado.

Há diversos modelos de serviços de Call Centers: alguns disponibilizam dados aos clientes, fazem a conexão do consumidor a terceiro; produtos, serviços e bens são vendidos por telefone, bem como auxiliam em casos de emergência por meio de linha de apoio. Podem ser classificados como inbound, que é o tipo receptivo, no qual o operador de telemarketing recebe as ligações e presta serviço de apoio ao cliente. Já o outbound trata-se de serviços de realização de chamadas, como venda de produtos. Esse modelo é conhecido como exemplo ativo de negócios (ROQUE, 2020, p. 285).

Dutra (2014) aponta que o trabalho em Call Center é estruturado num modelo produtivo do pós-fordismo e que o ofício do teleoperador, apesar de ser imbricado com tecnologias informacionais, sofre limitações, uma vez que essa sustentação tecnológica faz com haja um aumento excessivo do controle da atividade pelas gerências. Braga (2009), por sua vez, considera essa atividade como arquétipo de taylorização do trabalho informacional em que a força espiritual do trabalho é aprisionada por uma rotina produtiva extenuante. Assim, a atividade desenvolvida pelo operador de telemarketing não poderia ser enquadrada como intelectual, nem dentro do modelo do Toyotismo, por não desenvolver as potencialidades múltiplas do trabalhador.

Para Braga (2009, p. 79), essa ocupação pertenceria ao “infotaylorismo”, uma organização do trabalho caracterizada pela precarização que provoca flagelo sobre o corpo e em que prevalecem as denúncias de distúrbios tanto físicos quanto psíquicos. Venco (2009) corrobora essa tese de que há aplicação de práticas tayloristas no setor de telemarketing, sendo a limitação das ligações ao conteúdo dos scripts como um aprisionamento do saber-fazer desse trabalhador.

⁸⁵ As TIC podem ser definidas como uma junção de instrumentos tecnológicos, aplicados de modo integrado, com uma finalidade comum, podendo ser utilizadas em vários setores desde a indústria até a educação e serviços.

⁸⁶ Uma interpretação amplificada sobre a utilização das tecnologias da informação no trabalho e suas consequências hodiernas sobre os trabalhadores é identificada no livro *A formação do cibertariado: trabalho virtual em um mundo real*, de Ursula Huws, especialmente nos capítulos 7 e 10 (Cf. HUWS, 2017).

A organização laboral e a política gerencial dos Call Centers são sinalizadas pela imposição de metas abusivas, monitoramento do modo e do tempo de trabalho, como também a utilização de esquemas de premiação e punição (BRAGA, 2014)⁸⁷, que deterioram o espaço laborativo e que provocam o adoecimento dos trabalhadores. Nos termos de Braga (2014, p. 36),

[...] o endurecimento das metas, a rotinização do trabalho, o despotismo dos coordenadores de operação, os baixos salários e a negligência por parte das empresas em relação à ergonomia e à temperatura do ambiente promovem o adoecimento e alimentam o desinteresse pelo trabalho.

Além disso, o setor é caracterizado pelo alto grau de rotatividade no emprego, sendo denominada por Braga (2012) de “ciclo do teleoperador” – o espaço de tempo entre vinte e vinte e quatro meses que engloba a admissão no emprego até a demissão (descarte) desse teleoperador.

Em pesquisas recentes, autores como Rosenfield (2009)⁸⁸, Nogueira (2009)⁸⁹, Silva, F. (2010)⁹⁰ e Cavaignac (2011)⁹¹ investigam a correlação entre a atividade laboral do operador de telemarketing e o adoecimento; muitos desses estudos utilizam dados coletados por meio dos relatos dos próprios profissionais. Assim, a análise do discurso dos trabalhadores sobre a condição laboral é uma ferramenta metodológica importante para lograr êxito nesse tipo de investigação, sendo esse tipo de análise o primordial instrumento metodológico utilizado pelo psiquiatra e médico do trabalho Cristophe Dejours.

A investigação que Dejours (1992) desenvolve parte da apreensão dos anseios e descontentamentos dos trabalhadores derivados da maneira em que o ofício foi modificado pela empresa. Nesse sentido, há um descaminho do propósito do trabalho, atrelado ao controle

⁸⁷ Venco (2009, p. 142), por sua vez, identifica que as premiações e sorteios ofertados somente àqueles que atingem as metas podem provocar nos “perdedores” consequência contrária do esperado pela empresa, pois a exclusão que o método produz agudiza a sensação de inferioridade e incapacidade, ligando-se de modo direto à diminuição da produtividade, abstenção no trabalho e aos distúrbios psíquicos nesses trabalhadores.

⁸⁸ Identificou em sua pesquisa empírica a frequência da ocorrência de lesões por esforços repetitivos (LER), depressão, inclusive suicídio no setor de telemarketing.

⁸⁹ Verificou que, no teleatendimento, ocorre frequentemente lesões musculares – LER e Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho (DORT) –, distúrbios auditivos, complicações concernentes à voz, perturbação mental de diversas maneiras, como: alcoolismo, depressão, neurastenia, estresse, fadiga e neurose profissional.

⁹⁰ Relata na sua pesquisa casos de LER, distúrbios na audição, perturbação no sono, dores na coluna, falha na voz, ansiedade, depressão, além disso, infecções urinárias, potencialmente consequentes do monitoramento imoderado da utilização do banheiro.

⁹¹ Em sua pesquisa de campo, efetuada nos Call Centers do Ceará, constatou que pelo menos 57% dos teleoperadores afirmaram ter apresentado algum distúrbio na saúde decorrente do trabalho; os problemas mais relatados foram: LER, representando 45,94% dos casos relatados; estresse e síndrome do pânico, 23,39%; disfunção auditiva, 10,81%; distúrbios na fala, 7,43%; falha na visão, 3,36%; e gastrite nervosa, 2,03%.

excessivo, à submissão a esse controle que faz com que o sistema psíquico do trabalhador sofra efeitos devastadores, bem como à fragilização do corpo explorado (DEJOURS, 1992). A esse respeito, cabe apresentar ainda o seguinte esclarecimento:

O objeto de estudo da Psicopatologia do Trabalho é, acima de tudo, o sofrimento, e seu grande enigma não é a doença mental e sim a normalidade. Isto é, o que importa realmente é compreender as estratégias defensivas – individuais e/ou coletivas –, adotadas pelos trabalhadores para evitar a doença e preservar, ainda que precariamente, seu equilíbrio psíquico (DEJOURS, 1987 *apud* LIMA, 1998, p. 13).

Assim, de acordo com Dejours (1994), a saúde não deve ser compreendida apenas como um estado de bem-estar, mas sim como um objetivo a ser alcançado. Portanto, a saúde é afetada quando, no ambiente de trabalho, o anseio de realizar uma atividade é barrada pela organização empresarial, que limita os funcionários a uma única direção ou modo de realizarem suas atividades, sem, portanto, espaço para exercerem certa autonomia, retirando-lhes a expectativa de criação de suas próprias metas e propósitos, conforme seus interesses, desejos e motivação pessoal.

A partir dessa compreensão holística do que é saúde, pode-se aferir as expectativas e os temores que os operadores de telemarketing possuem diante de sua profissão, pois, como pautado acima, a saúde é uma questão bem mais complexa que meramente o bem-estar físico, envolvendo também o psíquico. Portanto, é necessário destacar que o modelo produtivo atual afeta diretamente a saúde dos teleoperadores de tal modo que os estudiosos os denominam de infoproletários (ANTUNES, 2009) e de cibertariados (HUWS, 2017), ou seja, os proletários do século XXI.

Por sua vez, relação à tutela jurídica da saúde do operador de telemarketing, é necessário apontar a legislação pertinente que confere a proteção para essas pessoas. Apesar de a tutela da integridade física e psíquica do trabalhador estar regulada esmiuçadamente na CLT como dever imposto ao empregador na esfera das relações de emprego, há a regulação constitucional da proteção ao direito imprescindível à saúde.

O inciso XXII do art. 7º da CF/1988 determina que é direito do trabalhador a redução dos riscos inerentes ao trabalho, por meio de normas de saúde, higiene e segurança. Outro aspecto importante estabelecido na Constituição que repercute na saúde do trabalhador é a normatização da jornada de trabalho, visto que institui uma demarcação à dimensão do período de labor, com o propósito de proteger a conservação da saúde dos trabalhadores e também o direito a um tempo de não trabalho, à disposição ao repouso e ao lazer.

A redução de jornada regulada constitucionalmente pode gerar benefícios aos trabalhadores, na medida em que não se diminua os salários desses empregados e que se possa com isso gerar mais empregos, como assevera Gonzalez et al. (2009 p. 138) nos seguintes termos:

[...] a redução da jornada – na medida em que não leva à redução dos salários na mesma proporção – é uma das formas de apropriação dos ganhos de produtividade pelos trabalhadores: eleva-se o salário por hora trabalhada e, a princípio, amplia-se o número de empregos. Sendo assim, a fixação da jornada de trabalho é um aspecto central da regulação pública, pois estabelece limites ao controle do tempo de trabalho pelas empresas, enquanto a variação na jornada máxima permitida afeta a remuneração deste tempo.

No caso dos operadores de telemarketing, o tempo de trabalho em efetiva atividade de teletendimento/telemarketing, nele incluídas as pausas, sem prejuízo da remuneração, é de, no máximo, 6 (seis) horas diárias e 36 (trinta e seis) horas semanais, conforme previsão expressa no art. 227 da CLT:

Nas empresas que explorem o serviço de telefonia, telegrafia submarina ou subfluvial, de radiotelegrafia ou de radiotelefonia, fica estabelecida para os respectivos operadores a duração máxima de seis horas contínuas de trabalho por dia ou 36 (trinta e seis) horas semanais.

De acordo com o entendimento do TST⁹², os operadores de telemarketing fazem jus a uma jornada de trabalho reduzida de seis horas, tendo em vista a identificação de que as atividades exercidas pelo teleoperador se assemelham às dos telefonistas e, com isso, busca-se reparar o esgotamento desses trabalhadores, resguardando sua saúde física e mental durante o percurso da prestação laboral diária.

Além da Constituição Federal e da CLT, outra tutela jurídica que aborda a saúde do operador de telemarketing é o anexo II da NR-17 do Ministério do Trabalho na qual se estabelece que qualquer organização que atue no setor de Call Center, ainda que não seja a principal finalidade do estabelecimento, necessita se ajustar às imposições do anexo II da NR-17.

⁹² “A jornada reduzida prevista no artigo 227 da CLT tem por objetivo proteger a higidez física do empregado sujeito às irradiações dos aparelhos telefônicos, com atividades repetitivas. Nesse compasso, é razoável concluir que o benefício não visa resguardar apenas os trabalhadores de empresas que explorem estritamente o serviço de telefonia, ou ainda os operadores de mesas ou troncos telefônicos. Se o Reclamante exercia a função de atendente de telemarketing, operando terminais telefônicos e de vídeo, atendendo ao público e buscando realizar as vendas requeridas pela Reclamada, não há como afastar a sua pretensa equiparação aos telefonistas” (BRASIL, 2002).

Em relação às condições ambientais de trabalho, a norma estabelece que os locais de trabalho devem ser dotados de condições acústicas adequadas à comunicação telefônica, adotando-se medidas tais como o arranjo físico geral e dos postos de trabalho, pisos e paredes, isolamento acústico do ruído externo, tamanho, forma, revestimento e distribuição das divisórias entre os postos.

Os operadores de telemarketing exercem sua atividade em um ambiente fechado e sem ventilação natural, recebendo e realizando ligações praticamente ininterruptamente; diante disso, a NR-17 estabelece que o nível de ruído aceitável para efeito de conforto seja de até 65 dB(A) e a curva de avaliação de ruído (NC) de valor não superior a 60 dB. Em relação à climatização, a norma determina que o índice de temperatura efetiva esteja entre 20° e 23 °C, a velocidade do ar não superior a 0,75 m/s e a umidade relativa do ar não pode ser inferior a 40% (quarenta por cento).

O anexo II da NR-17 também impõe à empresa a aquisição de mobiliário do posto de trabalho adequado para o exercício da função do operador de telemarketing, que possibilite modificações posturais, com ajustes de fácil acionamento, de maneira a fornecer espaço satisfatório para o conforto do trabalhador, satisfazendo todas as normas de ergonomia para prevenir lesões e dores como Lesões por Esforço Repetitivo (LER) e os Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho (DORT).

Apesar de o anexo II da NR-17 ter sido aprovado em 2007, há muitos relatos e denúncias sobre o descumprimento pelas empresas de tal norma. Uma fiscalização de grande porte realizada pelo Ministério do Trabalho e Emprego (TEM) em 2014, em pelo menos sete estados (CE, PE, BA, RJ, SP, MG e RS) do Brasil, resultou na autuação de quatro grandes bancos e três empresas de telefonia (CIPA & INCÊNDIO, 2015).

Dentre as principais irregularidades descobertas no decorrer da fiscalização, uma que chamou bastante a atenção dos fiscais foi o fato de que em uma das empresas fiscalizadas, especificamente uma unidade de Recife que contava com 15 mil funcionários, foi identificado um número muito elevado de afastamento do trabalho por motivo de doenças osteomusculares⁹³. Só no período de janeiro a maio do ano de 2014, foram apresentados 8.687 atestados de afastamento do trabalho por causa desse distúrbio, representando uma média de 1.737 por mês. As principais queixas que geraram o afastamento foram a sinovite, tenossinovite e a dorsalgia.

⁹³ “Distúrbios osteomusculares relacionados ao trabalho (DORT): termo abrangente que se refere aos distúrbios ou doenças do sistema músculo-esquelético, principalmente de pescoço e membros superiores, relacionados, comprovadamente ou não, ao trabalho” (BRASIL, 2001).

Não só o anexo II, mas o próprio conteúdo da NR-17, determina critérios para proporcionar a adaptação das condições de trabalho às especificidades psicofisiológicas dos trabalhadores e, com isso, poder reduzir distúrbios osteomusculares. Dentre alguns pontos importantes estabelecidos pela norma, ressalta-se o item 17.6.4, que veda a vinculação do salário do funcionário pelo número individual de toques sobre o teclado, bem como a limitação de 8 mil toques no teclado por hora trabalhada. O objetivo é evitar a fadiga como um efeito deletério do processo produtivo e prevenir a sobrecarga dos músculos.

Apesar de a norma regulamentar o tempo de descanso e até mesmo a limitação dos toques nos teclados, pois é sabido que pelo nível de controle tecnológico que essas empresas possuem sobre os seus empregados seria possível que elas criassem diferenças salariais e de produtividade baseadas na medição real dos toques, há outros tipos de controles que essas empresas impõem aos seus funcionários que não estão previstos na norma e que de fato ocorrem no dia a dia desses trabalhadores, os quais serão discutidos de forma mais detalhada no próximo tópico.

4.2 O PANÓPTICO ELETRÔNICO NO TELEMARKETING

A organização do trabalho do setor de telemarketing é caracterizada por um rígido controle dos funcionários. As empresas de Call Center possuem uma estrutura física moldada para facilitar a fiscalização e ferramentas tecnológicas para manterem a vigilância dos seus empregados, podendo ser identificados no monitoramento do tempo, do conteúdo, do comportamento, do volume de atividades executadas e até os resultados.

Apesar de essas empresas estarem inseridas no setor de serviços característicos do século XXI, moldarem uma imagem modernizante, admitindo jovens em seu primeiro emprego, possuírem horários flexíveis de trabalho e promoverem a diversidade, contratando pessoas independentemente de gênero, orientação sexual, raça e etnia, ainda conservam um controle sobre o trabalho dos teleoperadores do tipo industrial, conforme apontado por diversos estudos sobre o tema, a exemplo dos que foram desenvolvidos por Batt; Doellgast (2005), Braga (2006), Delbridge (1998), Oliveira (2004), Rosenfield (2009) e Venco (2009).

A racionalização no setor de telemarketing baseia-se em diversas maneiras de controle exercidas sobre o teleoperador, que modelam e uniformizam sua conduta no contexto do trabalho que, em seu cerne, é fundamentada na pessoalidade e individualidade em qualquer situação de atendimento. É oferecida pouca autonomia aos funcionários, apesar de o item 5.11

do anexo II da NR-17 vedar ao empregador exigir a observância estrita de *script* ou roteiro de atendimento.

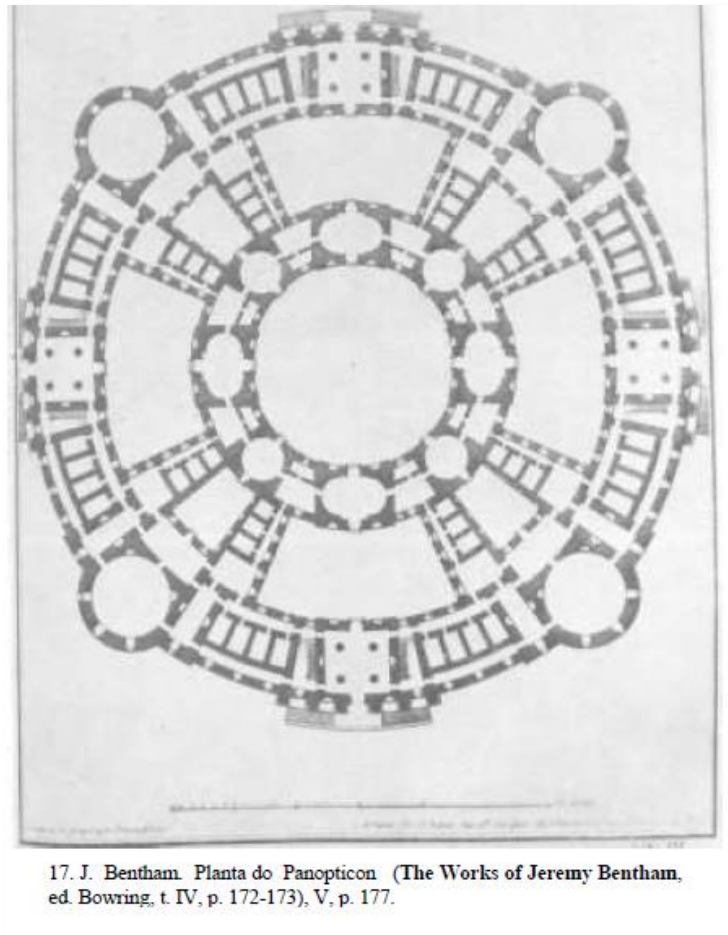
Não obstante o tipo de controle no setor de telemarketing ser do tipo industrial, os novos mecanismos de controle estão paulatinamente mais sutis e aprimorados. O uso da tecnologia, que é essencial para o desenvolvimento das tarefas desse setor, também é feito para fiscalização e avaliação das atividades dos teleoperadores, contudo esse domínio sobre os trabalhadores continua sendo atualizado e impiedoso (SMITH, 1997; BATT, DOELLGAST, 2005).

Os procedimentos adotados no controle da atividade dos teleoperadores são diversos, como a utilização de anotação manual em formulário de todo atendimento realizado e o armazenamento eletrônico e de modo simultâneo do tempo dos atendimentos pelas telas de monitoramento existentes materialmente em um ambiente específico que examinam, dentre outras coisas, gravações do suporte em que o argumento, a tonalidade da fala e a celeridade na ligação são apreciados pelo supervisor posicionado em toda célula de atendimento (FRANCO, PAIVA, DUTRA, 2018).

Além do monitoramento eletrônico, há a direção hierárquica que estabelece em registros específicos as escalas de entrada, partida, tempo efetivo do intervalo concedido e absenteísmo. Periodicamente, são expedidas anotações que apreciam a habilidade do operador no atendimento conforme os procedimentos adotados pela organização como aspectos disciplinares, autodesenvolvimento e produtividade (VILELA, ASSUNÇÃO, 2004).

O controle também é realizado pela própria estrutura física do Call Center, um prédio composto de paredes de vidro, câmeras de monitoramento e um andar superior de supervisão, o que remete à ideia de uma estrutura panóptica. Um panóptico é uma edificação cuja arquitetura é projetada de tal modo que é possível vigiar a plenitude da sua dimensão interna, considerando-se uma única posição. Esse modelo de organização, consequentemente, proporciona o controle daqueles que estejam no interior do imóvel.

Conforme esclarecido por Santos e Portugal (2019), essa representação do panóptico, originalmente elaborada por Jeremy Bentham em 1785, deveria ser aplicada a uma penitenciária. Esse tipo de vigilância em um presídio fazia sentido pelo fato de que todos os reclusos estariam sob o campo de visão do carcereiro, sem que os encarcerados tomassem conhecimento de que o monitoramento era constante. Em outras palavras, esse tipo de controle arrebatava sua finalidade com acuidade máxima, no momento em que a pessoa que é vigiada não é capaz de identificar se é monitorada, quando o observado não percebe se tem um olhar dirigido para ele. Esse poder é, deste modo, incógnito, posto que alguém espreita continuamente sem ser notado.

Figura 6 – Planta panóptica

Fonte: Foucault (1987, p. 46).

Para Foucault (1987), a concepção de panóptico ampliou-se dos presídios para outros estabelecimentos, tal qual as instituições de ensino ou as fábricas. O panóptico, nesta lógica, transformou-se num método de controle. É o que se pode depreender da imagem acima, em que as extremidades representam a parte superior na qual se encontram aqueles que realizam o controle, enquanto a parte central representa o nível no qual se encontram aqueles que são controlados. Essa prática é ampliada no século XXI para as empresas de serviços, notadamente, os Call Centers, onde há uma observação constante do comportamento dos teleoperadores.

A própria definição da palavra panóptico refere-se à visão total, *pan* significando tudo e *óptico* referindo-se à visão. Esse tipo de monitoramento ininterrupto modela as condutas dos funcionários, uma vez que a sensação de vigilância faz com que a atitude deles seja padronizada, como aponta Foucault (1987, p. 227) no trecho a seguir:

O Panóptico pode ser utilizado como máquina de fazer experiências, modificar o comportamento, treinar ou retrainar os indivíduos. Experimentar remédios e verificar seus efeitos. Tentar diversas punições sobre os prisioneiros, segundo seus crimes e

temperamento, e procurar as mais eficazes. Ensinar simultaneamente diversas técnicas aos operários, estabelecer qual é a melhor.

Foucault (1987) superou o exemplo material arquitetônico do presídio para toda uma estrutura moderna de pensamento, na qual a concepção de vigilância incessante seria levada ao sistema de ensino, indústria, asilos e outras organizações de tal modo que não haveria mais espaços de obscurantismo. O panóptico revela a obsessão da sociedade moderna pela visibilidade total.

Assim, o panóptico eletrônico do setor de telemarketing extrapola a vigilância pela estrutura física do Call Center, pois além da arquitetura planejada para a fiscalização dos empregados, há uma estrutura eletrônica de controle muito bem planejada, como as gravações dos atendimentos, câmeras em toda parte, sistemas informacionais de *login* e *logout*, para manter uma suposta padronização e controle de qualidade sem considerar o estresse e ansiedade que essas ferramentas de domínio causam à saúde do trabalhador.

No Call Center, as paredes são de vidro transparente, o que torna a visibilidade completa. Ao adentrar no estabelecimento, o funcionário percorre todo o seu caminho, sendo observado pelas câmeras de vigilância e pela visibilidade cominada pelos vidros. É nesse sentido que se pode dizer que não há mais obscurantismo, e até mesmo que não há mais um total desconhecimento por parte do funcionário de que este está sendo observado, diferentemente do que se tinha no modelo panóptico original, aplicado aos sistemas penitenciários, o que intensifica ainda mais a ideia de agravamento da ação de monitoramento em termos psicológicos por parte de quem está sendo o alvo de tal forma de controle. Ademais, uma vez dentro do prédio, o funcionário perde sua personalidade para um número de registro no computador, como narrado por Costa e Goulart (2007, p. [2], *itálicos dos autores*) nos seguintes termos:

Caminhamos [...] até a porta que dá acesso ao Call Center propriamente dito, onde, a princípio não se podem entrar identidades nem problemas, onde todos são, simplesmente, Agentes de Solução. [...] Neste momento o *funcionário* deve ir o mais rápido possível ao encontro de sua célula e diante de seu computador. Já na sua respectiva célula, o *Agente de Solução* rememora o número do registro: ele é mais um em meio à massa, e através dele ele é reconhecido pelo sistema, pelos outros Agentes de Solução e pelo site interno.

É necessário que o empregado saiba que é observado permanentemente, além disso é primordial que ele entenda que está exposto nessa observação. Tudo o que ocorre é registrado em sua ficha, em seu cadastro, em seu prontuário. A percepção de que é vigiado precisa predominar, ainda que não se esteja realmente perante a visão do vigilante (aquele que está sendo observado sabe que há uma câmera por meio da qual o estão vigiando, mas não sabe se

o estão realmente observando a todo momento). Assim, “o dispositivo panóptico organiza unidades espaciais que permitem ver sem parar e reconhecer imediatamente.” (FOUCAULT, 1987, p. 224).

Figura 7 – Empresa de Call Center



Fonte: AeC (c2017).

O ambiente de trabalho no Call Center é caracterizado pela alta luminosidade. A arquitetura do edifício é planejada para que a claridade ecoe no recinto. Todo o espaço deve ser bem iluminado para que tudo possa ser observado. Na empresa da transparência, coisa alguma pode ser afastada da visão. O panóptico funciona como um zoológico, de modo que os que estão ao dispor do observador precisam estar numa localização onde possam ser observados a qualquer instante.

Contudo, a luminosidade imprópria propicia resultados prejudiciais à saúde. O alto índice de iluminação tem implicações nocivas, tendo o potencial de ocasionar a evaporação na área da película lacrimal, acarretando dificuldade na lubrificação ocular. A manifestação do sintoma revela-se na aparência de vermelhidão, já que há uma irritabilidade ocular. Outro distúrbio associado ao excesso de iluminação é a sensibilidade individual à luz, como nos acometimentos de astigmatismo, no qual o indivíduo se sente incomodado com a luminosidade

excessiva. Para evitar o excesso a essa exposição, a NHO 11⁹⁴ e a NR-17⁹⁵ estabelecem que a iluminação não poderá ocasionar ofuscamento nos trabalhadores (MEDEIROS, 2020).

Ressalta-se que esse tipo de controle por meio do panoptismo está centrada no poder, então, essas empresas exercem esse poder sobre os seus funcionários, o que acaba por influenciar negativamente na saúde física e mental desses trabalhadores. Nas palavras de Foucault (1978, p. 91):

Com o panoptismo, eu viso a um conjunto de mecanismos que ligam os feixes de procedimentos de que se serve o poder. O panoptismo foi uma invenção tecnológica na ordem do poder, como a máquina a vapor o foi na ordem da produção. [...] De fato, o poder em seu exercício vai muito mais longe, passa por canais muito mais sutis, é muito mais ambíguo, porque cada um de nós é, no fundo, titular de um certo poder e, por isso, veicula o poder. O poder não tem por função única reproduzir as relações de produção. As redes da dominação e os circuitos da exploração se recobrem, se apoiam e interferem uns nos outros, mas não coincidem.

O poder disciplinar na estrutura do Call Center apresenta-se por meio do controle de comportamento. Vilela e Assunção (2004) narram como o sistema de pontuação regula isso. A conduta e a disciplina do teleoperador é controlada, conferindo-se pontos a possíveis demoras no começo do expediente ou eventual absenteísmo. Caso ocorra o atraso, são perdidos dois pontos, porém, se for um episódio de falta ao trabalho, são perdidos todos os seis pontos concernentes ao método da apreciação da assiduidade⁹⁶.

A livre movimentação é restringida pela necessidade de se manter ligado ao posto de trabalho com pequenas interrupções ao longo da jornada: “não é permitido ficar em pé em sua célula, mesmo que o organismo do atendente não esteja mais suportando a posição sentada por horas consecutivas” (VILELA; ASSUNÇÃO, 2004, p. 1075).

A disciplina estabelecida no Call Center é naturalizada a tal ponto que não se percebe que ela é imposta pela transparência das paredes de vidros, pela alta luminosidade para que tudo possa ser observado, pela climatização gélida do ambiente e pela vigilância das câmeras. “O Panóptico funciona como uma espécie de laboratório de poder. Graças a seus mecanismos de observação, ganha em eficácia e em capacidade de penetração no comportamento dos homens” (FOUCAULT, 1987, p. 228).

⁹⁴ Norma de Higiene Ocupacional nº 11 – Avaliação dos níveis de iluminamento em ambientes internos de trabalho (Cf. BRASIL, 2018).

⁹⁵ O item 3.3 do anexo II da NR-17 determina que: “Os monitores de vídeo devem proporcionar corretos ângulos de visão e ser posicionados frontalmente ao operador, devendo ser dotados de regulagem que permita o correto ajuste da tela à iluminação do ambiente, protegendo o trabalhador contra reflexos indesejáveis.”.

⁹⁶ Os teleoperadores são avaliados mensalmente por vários critérios que totalizam 100 pontos; no critério pontualidade, são distribuídos 6 pontos.

Assim, o controle panóptico empresarial, por meio de uma estrutura transparente, visível e iluminada, busca atingir o mais elevado nível de produtividade e lucro possível dos teleoperadores, embora isso custe a saúde física e mental desses trabalhadores, que se tornam prisioneiros, não da penumbra do cárcere, porém, da sombra da sua própria exploração. É nesse sentido, conforme se verá adiante, que na busca de respostas acerca desse processo de exploração e opressão aos trabalhadores de telemarketing que se pretende avaliar a realidade dos trabalhadores vinculados ao Centro Regional de Referência do Trabalhador macrorregião de João Pessoa – PB (CEREST-JP), de modo a tornar possível uma análise dos impactos do panóptico eletrônico empresarial na vida destas pessoas.

4.3 INDO A CAMPO: A SAÚDE DO TRABALHADOR DE TELEMARKETING: RETROCESSOS E DESAFIOS PARA O TRABALHO NO TELEMARKETING

A constituição da exploração do trabalho humano, como tem visto, alicerça atualmente em modelos de vigilância eletrônica, sempre pautada na fiscalização e controle que geram o adoecimento do trabalhador e o retiram da condição de dignidade. A ideia de vida nua exsurge dessa exploração cruel e se coloca como uma prática comum.

Assim, neste ponto, pretendendo-se verificar se são reais as repercussões na saúde dos operadores de telemarketing causadas pela desproteção social numa vivência de Vida Nua e de práticas institucionalizadas da necropolítica, como também, analisar quais os impactos que elas provocam na vida dos trabalhadores de telemarketing, buscou-se, através da coleta dos dados no Centro Regional de Referência do Trabalhador macrorregião de João Pessoa – PB (CEREST-JP) elementos que possam corroborar (ou não) a compreensão de que o excesso de cobranças e os meios eletrônicos de fiscalização e controle acabam por desencadear mecanismos de violação da saúde que se enquadram na ideia de precificação da vida, os quais geram adoecimento e morte.

4.3.1 Percurso da Pesquisa de Campo

Pretendendo-se atingir o principal objetivo proposto, de modo a tentar responder aos questionamentos propostos ao longo do trabalho, em especial em relação às repercussões na

saúde dos operadores de telemarketing causadas pela desproteção social numa vivência de Vida Nua e de práticas institucionalizadas da necropolítica, apresentar-se-ão ao longo deste tópico os procedimentos realizados para coleta dos dados no *locus* de investigação – o CEREST-JP –, para adiante, se voltar para o tratamento e discussão dos dados obtidos a partir do esforço teórico já apresentado.

Num primeiro momento é preciso que se aponte que as atividades de levantamento de dados se deram em 3 (três) etapas: (i) a primeira etapa ocorreu com a participação no projeto de extensão universitária – PROBEX/2019, “A pós-graduação em Ciências Jurídicas e a Sociedade Civil”; (ii) a segunda etapa da pesquisa de campo ocorreu com a ida ao CEREST-JP para apanhar informações e dados sobre os trabalhadores que buscavam por esse serviço; e, (iii) a terceira etapa compreende diretamente a coleta e tratamento de dados, as quais se passa a detalhar:

4.3.1.1 Da fase preparatória da pesquisa: o primeiro contato com a representação sindical – os encaminhamentos da Roda de Diálogos “A pós-graduação em Ciências Jurídicas e a Sociedade Civil”

A primeira etapa ocorreu com a participação no projeto de extensão universitária – PROBEX/2019, sob a coordenação do Prof. Dr. Fernando Joaquim Ferreira Maia, “A pós-graduação em Ciências Jurídicas e a Sociedade Civil. O objetivo das atividades de extensão desenvolvidas no projeto foi mediar a interação de ideias entre mestrandos(as) e doutorandos(as) com representantes de diferentes instituições, aproximando-se, assim, as questões jurídicas para a sociedade civil.

Durante a ação de extensão, as quais eram organizadas de modo a promover interações por meio de reuniões (rodas de diálogo), entre os pesquisadores da Pós-Graduação em Ciências Jurídicas da UFPB, devidamente acompanhados dos seus orientadores, e os diferentes agentes sociais implicados nas questões neles investigadas, contando, inclusive, com a participação de representantes das instituições envolvidas nas pesquisas acadêmicas. Na roda de diálogos, cujo foco foram questões trabalhistas.

A atuação no projeto envolveu a participação em 3 (três) oficinas preparatórias, sendo 1 (uma) por mês; em 3 (três) oficinas de capacitação, sendo 1 (uma) por mês; em 3 (três) rodas de diálogo, sendo 1 (uma) por mês; em 1 (uma) oficina de avaliação final; na orientação e na adequação de todos os aspectos metodológicos dos projetos de tese com o envolvimento do orientador; e na orientação na redação da introdução das dissertações e teses dos pós-graduandos envolvidos no referido Projeto da extensão universitária.

No mês de agosto de 2019, foi realizada a 3ª (terceira) roda de diálogo com o objetivo de fortalecer as capacidades da sociedade civil com a sua participação nas problematizações, nos objetivos e nas hipóteses do projeto de tese dos(as) alunos(as) do PPGCJ da UFPB. Nesse sentido, houve a participação do presidente do Sindicato dos Trabalhadores em Telecomunicações do Estado da Paraíba (SINTTEL-PB), Sr. Wallace Pereira, para colaborar com informações e dados sobre a atuação desse sindicato em relação aos trabalhadores de telemarketing.

O presidente do SINTTEL-PB relatou o impacto que a Lei nº 13.467/2017 ocasionou ao sindicato com as alterações nos artigos 578 e 579 da CLT, que retirou a obrigatoriedade da contribuição sindical, o que fez, por sua vez, com que o sindicato perdesse consideravelmente sua fonte de arrecadação. Nesse momento, foi questionado como o sindicalismo deve lidar com tal situação, e uma das estratégias discutidas foi a de reaproximação com o trabalho de base, ou seja, demonstrando-se a importância dos sindicatos em relação às conquistas e à proteção dos direitos da categoria.

Outro aspecto abordado pelo representante do SINTTEL-PB foi o fato de que as homologações das rescisões pelo sindicato após a reforma trabalhista despencaram por causa da revogação do parágrafo primeiro do artigo 477 da CLT que determinava a obrigatoriedade de assistência e homologação da rescisão do contrato de trabalho, pelo sindicato respectivo, para empregados com mais de 1 (um) ano de serviço.

De acordo com os relatos do presidente do SINTTEL-PB, a homologação era o momento em que os trabalhadores tinham a chance de reconhecer o trabalho prestado pelo sindicato, pois eles recebiam orientações sobre os seus direitos, sobre a obrigatoriedade da empresa em seguir o que consta do anexo II da NR-17, no qual se estabelecem parâmetros mínimos para o trabalho em atividades de teleatendimento de modo a proporcionar um máximo de conforto, segurança, saúde e desempenho eficiente, assim como a orientação para aqueles trabalhadores que eram acometidos por algum adoecimento no trabalho a buscarem o CEREST-JP.

Deve-se ressaltar que esse processo de redução dos papéis e da força sindical, inserida pela Reforma Trabalhista se insere na construção de um ambiente de desproteção que estabeleceu o padrão de violação à saúde dos trabalhadores. Logo após esse momento, meses depois, foi decretado o estado de calamidade pública em razão da pandemia da COVID-19⁹⁷, o

97 Em 31 de dezembro de 2019, a Organização Mundial da Saúde (OMS) foi alertada sobre vários casos de pneumonia na cidade de Wuhan, província de Hubei, na República Popular da China. Tratava-se de uma nova cepa (tipo) de coronavírus que não havia sido identificada antes em seres humanos. Em 30 de janeiro de 2020,

que afetou inclusive o processo de levantamento de dados correspondente a segunda etapa, como se segue.

4.3.1.2 Da fase de coleta de dados: a pesquisa de campo no CEREST-JP

A segunda etapa da pesquisa de campo ocorreu com a ida ao CEREST-JP para apanhar informações e dados sobre os trabalhadores que buscavam por esse serviço. O CEREST-JP integra a Rede Nacional de Atenção Integral à Saúde do Trabalhador (RENAST), que, conforme explicado no capítulo 4, trata-se de uma Rede responsável por prestar serviço que assiste aos trabalhadores enfermos e atua na fiscalização e vigilância em saúde do trabalhador.

O usuário, ao comparecer ao Centro de Referência, que funciona por demanda espontânea⁹⁸, passa por uma equipe multiprofissional formada por médicos do trabalho, assistentes sociais, enfermeiros, fisioterapeutas e psicólogos, de modo que se acolhe a demanda e, então, se realiza um estudo para comprovar se existe ou não uma relação entre a forma de adoecimento e o trabalho.

Nos palavras de Kleber José da Silva, então diretor do CEREST-JP, conforme veiculados em matéria assinada por Paiva (2017) no site da Prefeitura Municipal de João Pessoa:

Uma equipe de acolhimento vai escutar detalhadamente o processo de trabalho e a história da doença, em seguida o trabalhador é encaminhado para atendimento com o médico do trabalho que, a partir dos protocolos clínicos diferenciados, vai relacionar ou não aquela enfermidade com o trabalho. Uma vez estabelecida essa relação, o médico emite laudos, pareceres e notificações, tanto para previdência social como para o SUS a fim de auxiliar esse trabalhador na busca de seus direitos, seja na Previdência Social ou na Justiça do Trabalho.

Não exatamente com as mesmas palavras, o próprio Kléber chegou a explicar, no nosso primeiro, ocorrido no dia 11 de março de 2021. Ainda neste encontro, Kléber relatou como estavam acontecendo os atendimentos no CEREST durante a pandemia e apontou uma diminuição na procura do centro pelos trabalhadores, o que, nas suas palavras, “não significa uma redução no adoecimento ocupacional, pois é possível que estivesse havendo uma

a OMS declarou que o surto do novo coronavírus constitui uma Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional (ESPII). Em 11 de março de 2020, a COVID-19 foi caracterizada pela OMS como uma pandemia.

⁹⁸ “Demanda Espontânea é o nome dado para qualquer atendimento não programado na Unidade de Saúde. Representa uma necessidade momentânea do usuário. Pode ser uma informação, um agendamento de consulta, uma urgência ou uma emergência” (INOJOSA, 2005).

subnotificação, tendo em vista que muitos trabalhadores estariam buscando atendimento ambulatorial e, assim, evitando a exposição ao risco da pandemia”.

Na oportunidade, o diretor explicou o procedimento para acessar o banco de dados do CEREST-JP. Primeiramente, é necessário receber uma carta de anuência do Comitê de Ética e Pesquisa (CEP). Para isso, é preciso enviar o projeto de pesquisa para a Gerência de Educação e Saúde (GES) para aprovação. Ao concluir a pesquisa, tal gerência solicita do pesquisador que este apresente uma devolutiva dos resultados durante a coleta de dados.

Ainda na reunião inicial do dia 11 de março de 2021 com o diretor do CEREST-JP, ao informar as dificuldades para conseguir contatar o presidente do SINTTEL-PB, eu recebi a informação de que o Sr. Wallace Pereira – então presidente do sindicato – estava hospitalizado, internado na Unidade de Terapia Intensiva (UTI), por ter contraído a COVID-19 e que, por isso, não havia respondido às mensagens enviadas por e-mail.

Infelizmente, três dias depois, na noite do domingo do dia 14 de março de 2021, Sr. Wallace Pereira, presidente do SINTTEL-PB, faleceu por complicações provenientes da COVID-19. Na segunda-feira seguinte, o sindicato então emitiu a seguinte nota:

Nota de Pesar / SINTTEL-PB

É com profunda tristeza e pesar que informamos a toda a categoria das telecomunicações o falecimento do companheiro Wallace Pereira, presidente do SINTTEL-PB, vítima da Covid-19. Não temos dúvidas que o companheiro dedicou cada minuto da sua vida sindical à luta em defesa dos trabalhadores e trabalhadoras e que sua perda é irreparável. A Direção do Sinttel-PB presta todo seu apoio e solidariedade e conforto aos familiares e amigos neste momento difícil. Wallace Pereira, presente! Agora e sempre! [...] **João Pessoa (PB), 14 de março de 2021** (SINDICATOS ONLINE PB, 2021, grifos do original).

O falecimento de Wallace Pereira, presidente do SINTTEL-PB, vítima da COVID-19 foi um choque para todos, a respeito do que se deve registrar que lamentamos profundamente. Trata-se da perda de um ser humano que lutou durante anos pela melhoria das condições de trabalho de toda uma categoria de trabalhadores, sempre colaborando e facilitando o acesso a todos, a mim em especial, às dependências da sede do sindicato, assim como às informações, esclarecimentos e dados dos trabalhadores constantes do sindicato. É com grande pesar que nos despedimos dele!

Seguidos os contatos iniciais com a representação do CEREST, finalmente pudemos acessar os documentos acerca da saúde dos trabalhadores que procuraram o atendimento do Centro, o qual pode ser visto na Figura 8, abaixo:

Figura 8 – Centro Regional de Referência em Saúde do Trabalhador Profª Vera Lúcia do Amaral



Fonte: Paiva; Prefeitura Municipal de João Pessoa (2015).

O CEREST trata-se de uma unidade regional especializada no atendimento à saúde do trabalhador e que, conforme mencionado, é vinculada à RENAST e tem como modelo a Atenção Básica de Saúde.

Além de acolher pessoalmente o trabalhador, o CEREST-JP desempenha o papel social de promover o conhecimento, isto é, a possibilidade de apontar se as enfermidades ou os sintomas dos trabalhadores assistidos estão associados com a ocupação que eles atuam, na localidade onde se encontram. Esses dados podem ser de extrema valia para as negociações realizadas pelos sindicatos e também para a formulação de políticas públicas.

Iniciou-se, então a terceira etapa, a qual compreende a coleta direta e o tratamento dos dados, assim como a análise dos resultados, a partir do acesso aos prontuários dos usuários, especificamente, os operadores de telemarketing acolhidos no CEREST-JP, dos quais se tratará a seguir.

4.3.2 Coleta de Dados e Tratamento dos Dados

Os dados do levantamento foram obtidos a partir do acesso aos prontuários dos trabalhadores de telemarketing atendidos no CEREST-JP, no período de 2018 a 2021, assim como do acesso às dependências do referido Centro e do colhimento de informações com a equipe multiprofissional ali presente.

Após a obtenção do parecer de aprovação pelo CEP da UFPB, em 26 de julho de 2021, cuja autorização para posterior publicação fica condicionada à submissão do Relatório Final na

Plataforma Brasil, é que foi possível solicitar a anuência da GES, concedida no dia 27 de julho de 2021.

A coleta dos dados no CEREST-JP iniciou-se no dia 3 de agosto de 2021, após liberação e seguindo-se todos os protocolos sanitários referentes à prevenção e ao controle da COVID-19 adotados pelas autoridades no Brasil, há época. Primeiramente, foi montado um perfil de trabalhadores, levando-se em consideração os dados a serem coletados nos prontuários. Para acesso ao banco de dados e ao sistema informacional do CEREST-JP, tendo em vista as buscas a serem realizadas, foram definidas as seguintes nomenclaturas: operador de telemarketing, teleoperador, atendente de telemarketing, entre outros nomes similares.

Em relação à investigação no banco de dados sobre a delimitação do intervalo de tempo dos operadores de telemarketing assistidos pelo CEREST-JP, foi delimitado um período de 4 (quatro) anos, especificamente, os anos de 2018, 2019, 2020 e 2021, para assim se ter uma amostra mais recente das condições de trabalho a que esses trabalhadores estavam sendo submetidos.

As visitas ao CEREST-JP ocorreram nos dias úteis do mês de agosto de 2021, no período da tarde, por volta das 13h, e com uma duração média de 4 (quatro) horas por dia. Foram realizadas pelo menos 8 (oito) visitas, nas quais, além do acesso aos documentos e prontuários, tivemos contato com demais membros da equipe multidisciplinar (médico, enfermeira, fisioterapeuta, assistente social, entre outros), que auxiliaram na obtenção de esclarecimentos e demais informações pertinentes aos trabalhadores.

Apesar dos prontuários estarem catalogados no sistema informacional do Centro, não havia prontuários eletrônicos ou digitalizados. Assim, devido ao fato de os prontuários serem arquivados fisicamente, demandou-se um tempo a mais para localizar tais documentos no arquivo geral, o que acarretou um atraso na coleta de dados (Figuras 9 e 10).

Figura 9 – Autor durante coleta e análise de dados



Fonte: Arquivo fotográfico do autor (2021).

Figura 10 – Prontuários



Fonte: Arquivo fotográfico do autor (2021).

Com relação aos dados coletados, foram identificados 13 (treze) atendimentos realizados no CEREST-JP no ano de 2018. Relacionados a esses atendimentos, apenas 7 (sete) prontuários foram encontrados. Os operadores de telemarketing atendidos naquele ano foram majoritariamente mulheres, totalizando-se o número de 10 (dez) teleoperadoras do sexo feminino e 3 (três) operadores do sexo masculino, e com idades variando entre 21 e 55 anos.

Já no ano de 2019, ocorreram 10 acolhimentos de trabalhadores do setor de telemarketing que apresentaram algum tipo de adoecimento relacionado ao trabalho. Nesse ano específico, todos os operadores se autoafirmaram como pretos ou pardos. Em relação ao aspecto do gênero, novamente a maioria de teleoperadores atendidos foi do gênero feminino, neste caso, 6 (seis) mulheres.

Nos anos de 2020 e 2021, houve uma redução drástica de trabalhadores que buscaram auxílio no CEREST-JP. No ano de 2020, apenas 4 (quatro) teleoperadores procuraram o Centro e, no ano de 2021, somente 2 (dois) trabalhadores (até o mês de agosto). Um dos motivos apontados pelo diretor da instituição para essa diminuição está atrelada à pandemia da COVID-19, que fez com vários setores da sociedade evitassem aglomerações e seguissem as restrições que perduraram no atendimento aos serviços públicos, sendo atendidos apenas os casos mais graves de adoecimento relacionado ao trabalho.

Para elucidar o problema de pesquisa e atingir os objetivos propostos, decidiu-se pela apreciação dos dados por meio da análise do discurso associada com análise de conteúdo proposta por Bardin (2009). A análise de conteúdo, na qualidade de método, pode ser compreendida como um agrupamento de técnicas de análise das comunicações que emprega procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens (BARDIN, 2009).

No tocante à análise do discurso, empregou-se o método desenvolvido por Dejours (1992), aplicando-a, neste caso, ao contexto do trabalhador. Esse enfoque de origem psicanalítica se baseia na subjetividade do trabalhador, buscando-se a análise dinâmica dos processos psíquicos mobilizados pelo sujeito em ocasião da sua experiência laboral. Por isso, as contribuições da Escola Dejouriana (a psicodinâmica do trabalho) permitiram uma percepção mais adequada da subjetividade relacionada ao liame entre prazer, sofrimento e trabalho, elucidando uma apreensão direcionada para a influência mútua entre as condições, a organização do trabalho e suas repercussões na higidez dos trabalhadores.

Deste modo, Dejours (1992) coloca os trabalhadores como os sujeitos mais apropriados para narrar a respeito da vivência laboral, sobretudo a natureza e as condições de trabalho por eles experimentados, de maneira que, com base nos seus discursos, é possível reconhecer as

conexões presentes entre vivências e desgastes gerados na subjetividade dessas pessoas. Isto posto, a linguagem, a atitude do sujeito e o dilema do poder são questões fundamentais a serem apreciadas.

A orientação é a de que o pesquisador, diante de um texto (nesse caso, os prontuários), averigue a todo momento “por que isso foi dito e não aquilo?”, como também “por que essas palavras e essas conotações das palavras se encaixam com diferentes maneiras de falar sobre o mundo?” (DEJOURS, 1992). A análise do discurso examina as diversas formas do relato, sistematizando-o, de modo que se consiga compreendê-lo mais eficientemente. É enxergar as inquietações introduzidas no discurso e de que jeito os trabalhadores (levando-se em consideração o foco deste estudo) exprimem e modificam o ambiente (laboral), ao mesmo tempo em que são afetados por ele.

4.3.3 Apresentação e Discussão dos Resultados

Neste tópico, o intuito inicial é apresentar e discutir a composição do discurso dos trabalhadores de telemarketing transcritos nos prontuários do CEREST-JP, falando-se sobre o processo de trabalho no Call Center e detalhando-se o ritmo de trabalho, as ferramentas utilizadas (tecnológicas), esforço de trabalho, a satisfação no trabalho e a relação com o adoecimento ocupacional, assim como os aspectos do excessivo controle relatados por esses profissionais, que em algumas particularidades se assemelham ao panoptismo discutido por Foucault (1987), o qual leva ao adoecimento, o qual estabelece o que Agamben denomina vida nua.

A seguir, ainda sob o olhar dos discursos dos teleoperadores, são apresentadas e discutidas as estratégias da classe trabalhadora para enfrentar as adversidades decorrentes da relação de trabalho diante da frágil regulamentação laboral. Primeiramente, pode-se dizer que o alto índice de trabalhadores tendo seu primeiro emprego nesse setor faz com que uma parcela deles desconheça direitos trabalhistas básicos, assim como a falta de conhecimento sobre o anexo II da NR-17, que estabelece parâmetros mínimos para o trabalho em atividades de teleatendimento de modo a proporcionar um máximo de conforto, segurança, saúde e desempenho eficiente.

Em consonância com a orientação do CEP e para preservar a privacidade dos trabalhadores atendidos no CEREST-JP, os seus nomes serão apenas identificados pelas iniciais e as informações relatadas a seguir encontram-se todas documentadas nos prontuários formulados pela equipe multiprofissional desse Centro de Saúde ao Trabalhador.

Em relação aos discursos dos trabalhadores, o primeiro caso que chamou a atenção foi o relatado por D. G. O., acolhido pelo CEREST-JP no ano de 2018. No depoimento, o trabalhador informou que há cinco anos trabalhava no setor de call center (três na empresa anterior e dois na atual). Na empresa atual, tinha como função receber ligações de clientes da antiga empresa “Oi”, cujas ligações eram oriundas de todas as partes do território nacional.

O declarante afirmou que recebia por volta de 30 (trinta) a 40 (quarenta) ligações por dia, tendo aproximadamente 300 (trezentos) segundos para atender as demandas – reclamações, cobranças, contas, solicitação de serviço de atendimento ao consumidor (SAC), dentre outras. Acerca das demandas, o usuário⁹⁹ relatou que era responsável exclusivamente por atender o SAC, no entanto, como não havia triagens nas ligações, recebia diversas outras (mencionadas acima), o que gerava muita reclamação por parte do supervisor, visto que, como não tinha acesso ao sistema para tais demandas, não conseguia dar resolatividade às demandas atendidas.

Ressaltou que havia regulação e vigilância quanto à ida ao banheiro, de modo que o teleoperador acabava deixando para ir (ao banheiro) nas pausas para alimentação, pressão para atingir as metas, ameaça velada de demissão e concreta (entre colegas), o que o levou a vivenciar crises de choro, ansiedade, estresse, tentativa de suicídio e automutilação. No momento do atendimento, a Assistente Social relatou que o usuário estava calmo e com pensamento coerente, porém com aparência de sujidade. A verdadeira precificação da vida, na qual o baixo salário percebido e a submissão ao controle exaustivo leva ao adoecimento e a busca pelo apoio psicossocial.

Ainda, outro relato que corrobora a ideia do controle excessivo que causa adoecimento aos trabalhadores é o que consta do prontuário da operadora de telemarketing F. M. A. A usuária teve a sua primeira experiência profissional no setor de telemarketing, cuja função consistia em receber ligações de todas as partes do território nacional. De acordo com a usuária, recebia por volta de 60 (sessenta) ligações por dia, tendo aproximadamente 15 (quinze) minutos para atender as demandas (reclamações, cobranças, contas, solicitação de serviço de atendimento ao consumidor SAC, dentre outras), e, caso não atingisse a meta, recebia advertência.

F. M. A. foi transferida de setor para atender demandas exclusivas da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), tendo sido estabelecido para ela receber 12 (doze) ligações diárias, porém atendia 20 (vinte) ligações por dia. A teleoperadora relatou ainda que ela era obrigada a cadastrar os clientes da ANATEL e que o seu supervisor chegava a cronometrar o tempo desse cadastro, o que gerava muita tensão em virtude dessa pressão.

⁹⁹ Termo utilizado para os trabalhadores que são atendidos no Centro de Referência em Saúde do Trabalhador.

O processo de adoecimento de F. M. A. começou em 2015, em decorrência da pressão sofrida no trabalho, com sintomas de depressão, apatia, sufocamento, tristeza excessiva e recusa a ir ao trabalho. Ela procurou atendimento psicológico, porém os sintomas foram agravados em 2016, quando então buscou assistência médica (psiquiátrica). Enquanto estava em processo de atendimento no CEREST-JP, a usuária fazia uso de medicação, frequentava o Centro de Atenção Psicossocial (CAPS)¹⁰⁰ e o Equilíbrio do SER¹⁰¹ para complementar o tratamento, necessitou de dois afastamentos com B31¹⁰² e tinha crises de pânico e pensamentos negativos quanto à sua vida.

O descaso com a saúde, principalmente a mental, no ambiente de trabalho, por essas empresas é notório nos relatos apresentados. O processo de adoecimento no ambiente de trabalho é camuflado por metas exaustivas e controle excessivo. O próximo relato evidencia a falta de ação dessas empresas quando um colaborador foi visivelmente afetado pelos procedimentos adotados no desempenho das suas funções.

J. L. S. M. realizava atendimento aos clientes de uma empresa aérea. Sem ter sido comunicada, houve mudança no sistema de trabalho, ocasionando-lhe muito transtorno e estresse. O sistema apresentava erros e não contava com um suporte técnico. Em consequência disso, ocorreram muitas reclamações dos clientes e pressão da supervisão e da coordenação da empresa para manter a qualidade e a agilidade no atendimento.

No seu relato, J. L. S. M. informou que atendia 30 (trinta) ligações por jornada de trabalho, sendo que, para atender as demandas solicitadas pelos clientes, havia ligações que chegavam a durar até 2 (duas) horas. Ela relatou também que trabalhava exposta a muitas cobranças por cumprimento de horários e bom desempenho, movimentos repetitivos e ambiente estressante.

Os sintomas de adoecimento de J. L. S. M. começaram em maio de 2018, após a mudança do sistema de informática da empresa, quando começou a ter pesadelos com o trabalho, não conseguia conciliar o sono, não tinha vontade de ir ao trabalho, sentia ânsia de vômito, choro fácil, tremores e não se alimentava direito.

Ela então procurou a supervisora: no primeiro momento, teve acolhimento; na segunda vez, ela recebeu uma advertência e teve que escutar da sua superior de maneira pejorativa e

¹⁰⁰ “Os **Centros de Atenção Psicossocial - Caps** são serviços de saúde de caráter aberto e comunitário voltados aos atendimentos de pessoas com sofrimento psíquico ou transtorno mental.” (BRASIL, c2022).

¹⁰¹ “O **Centro de Práticas Integrativas e Complementares em Saúde ‘Equilíbrio do Ser’** é um dos pontos da **Rede de Atenção Especializada da Secretaria Municipal de Saúde de João Pessoa – PB.**” (PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA, 2022).

¹⁰² De acordo com o Glossário de termos da metodologia de cálculo da Previdência Social, B31 está relacionado ao auxílio-doença previdenciário (DATAPREV, c2022).

ofensiva que tinha problemas psicológicos. A usuária foi ao banheiro e chorou muito, não conseguia trabalhar direito. No outro dia, não conseguiu ir ao trabalho, com ânsia de vômito, suando, chorando com facilidade e com o coração acelerado.

No dia 21.05.2018, ela buscou assistência médica com um psiquiatra, foi medicada e afastada por 1 dia das atividades laborais. Foi afastada novamente por 5 (cinco) dias, com prescrição médica de Rivotril¹⁰³ e Amytril¹⁰⁴, sentia-se dopada, ansiosa e com pensamentos suicidas. No dia 11.06.2018, J. L. S. M. retornou ao trabalho, porém ela teve uma crise de choro e foi levada ao RH da empresa para assinar o aviso prévio e pedido de demissão. Ela buscou o sindicato para reverter o pedido de demissão, já que estava doente e não tinha condições de tomar decisões. A empresa negou-se a assinar o requerimento de benefício do INSS, então J. L. S. M. compareceu ao CEREST-JP para solicitar a concessão de nexo causal e a emissão de Comunicação de Acidente de Trabalho (CAT) para subsidiá-la em uma ação na justiça do trabalho. A homologação da demissão está sub judice.

Pelo relato apresentado acima, verifica-se que, numa situação clara de adoecimento do trabalhador causada pela rotina da empresa, esta acabou escolhendo a opção pelo desligamento da funcionária, ao invés de rever as condutas adotadas pela empresa que acarretam tal adoecimento.

Há um problema muito grave denunciado por trabalhadores que atuam como representantes do sindicato junto à empresa. Segundo o que se pode depreender de alguns relatos, os trabalhadores sofrem perseguição e são malquistos pelos dirigentes da companhia, justamente por exercerem esse cargo de representação. Um caso bem relevante sobre isso e que também acarretou adoecimento laboral é o que será apresentado a seguir.

P. S. F. O. descreve que, na sua rotina de trabalho, era estabelecida uma meta de receber 30 (trinta) a 40 (quarenta) ligações por dia, na qual apenas uma chamada poderia durar até 2 (duas) horas, visto que realizava atendimento junto aos clientes de uma companhia aérea. Ela alegou que havia muita cobrança por cumprimento de horários e bom desempenho. Ela se queixou ainda de movimentos repetitivos e ambiente estressante. Ocorre que, conforme explicou, ela também exercia a função de representante do SINTTEL-PB junto à empresa e que, por isso, era malvista pelos superiores da empresa onde trabalhava.

¹⁰³ “Rivotril gotas, sublingual ou comprimidos é indicado no tratamento de crises epiléticas, espasmos infantis, **transtornos de ansiedade e de humor, síndromes psicóticas**, síndrome das pernas inquietas e da boca ardente e no tratamento de vertigens e distúrbios do equilíbrio, em adultos e crianças.” (BULÁRIO, c2022, grifos nossos).

¹⁰⁴ “**Indicações** O médico receitou o **Amytril®** para tratar uma ou mais das seguintes condições: depressão e enurese noturna.” (CRISTÁLIA, c2022).

O adoecimento teve início após participar de uma paralisação por 4 (quatro) horas no dia 02.02.2018, com o apoio do SINTTEL-PB, levando-se em consideração que ela havia contribuído enquanto uma das organizadoras para que esse evento ocorresse. A partir daí, começou a ser muito cobrada pelos superiores, qualquer coisa era motivo de reclamação. Começou a apresentar ânsia de vômitos, dor de cabeça com frequência, sentia-se desmotivada para o trabalho, foi suspensa e sentiu-se injustiçada.

Os sintomas foram piorando, então buscou ajuda de um psiquiatra, foi medicada e afastada com CID Z73.0¹⁰⁵. Ela recebeu o auxílio-doença, retornou ao trabalho e voltou a apresentar problemas. Foi diagnosticada com transtorno depressivo recorrente e afastada novamente com CID F33.1¹⁰⁶. P. S. F. O. declarou que antes de trabalhar na empresa nunca tinha apresentado sintomas de depressão.

Além dos relatos de adoecimento mental, há também relatos bastante categóricos no que se refere ao adoecimento causado pelo esforço repetitivo ditado pelo ritmo de trabalho. É o que se verifica no relato a seguir.

T. O. F. informou que, dentre as suas atividades laborais, ela registrava reclamações e solicitações no computador, fazia registros e venda de pacotes de internet e telefone fixo. Ela recebeu a orientação do seu supervisor que ela deveria atender um cliente em até três minutos. A meta solicitada era de 35 (trinta e cinco) ligações por dia e 800 (oitocentas) mensais. Ela relatou que trabalhava exposta a movimentos repetitivos, muita cobrança e pressão por metas. Havia também a exigência do cumprimento de normas e horários bastante rígidos, e se queixou que recebia muitas reclamações e ofensas dos clientes.

O adoecimento começou após 1 (um) ano e 8 (oito) meses de trabalho na atual empresa, começou sentindo dor no punho direito, perda de força muscular, edema no dedo indicador direito (com o qual manuseia o mouse) e dor no ombro direito. T. O. F. informou que protelou buscar assistência médica com medo de ser demitida.

Em 05.05.2018, os sintomas intensificaram-se, buscou assistência médica, foi afastada das atividades laborais por 3 (três) dias com CID10 M65.8¹⁰⁷, por apresentar sinais de tendinite com inflamação e dor devido ao movimento realizado e sensibilidade à palpação. Ela realizou uma ultrassonografia do punho direito, que revelou espessamento do túnel do carpo. Ela foi

¹⁰⁵ De acordo com a Classificação Internacional de Doenças (CID), a classificação CID Z73.0 está relacionada ao esgotamento. No caso em questão, trata-se da síndrome do esgotamento profissional, conhecido também como *burnout*.

¹⁰⁶ CID F33.1 está relacionada ao transtorno depressivo recorrente, episódio atual moderado.

¹⁰⁷ CID10 M65.8 está relacionada a outras sinovites e tenossinovites.

medicada e afastada do trabalho por 30 (trinta) dias com CID10 M65.8 e CID10 G56.1¹⁰⁸ e, após retornar à empresa, foi demitida. Ela então buscou por ajuda junto ao CEREST-JP para solicitar uma concessão de nexo causal para emissão de CAT para subsidiá-la na garantia dos seus direitos.

Pelos relatos acima, verifica-se o contexto de exploração e exasperação do controle que gera o adoecimento. Um ambiente de trabalho saudável é fundamental para que todos que laboram em determinado local consigam realizar as suas atividades de maneira profícua. Entretanto, constata-se, pelos diversos relatos dos teleoperadores, que, por vezes, as atitudes tomadas pela empresa em relação aos seus funcionários desencadeiam situações tóxicas entre os trabalhadores, como pode ser verificado no próximo relato.

E. O. M. explicou que a sua rotina de trabalho incluía o atendimento ao público por telefone e pelo computador via WhatsApp. Além disso, deveria cumprir metas da empresa, as quais advinham das notas dos clientes (avaliações do atendimento), rechamadas¹⁰⁹, obtenção do tempo limite, tempo mínimo com o cliente e ser resolutive. Por conta da pressão de cumprir metas no tempo determinado, diminuir a pausa para ir ao banheiro era uma maneira de fazer 60 (sessenta) a 70 (setenta) ligações por dia. Portanto, quanto menos idas ao banheiro, mais possibilidade o trabalhador tinha de atingir a meta.

Em relação ao adoecimento, E. O. M. informou que começou há 1 (um) ano, com afastamentos por apresentar taquicardia, tontura, pele fria, falta de ar e dormência no lado direito do braço. Ela chegou a “bater metas”, foi premiada com cartão de crédito de 500 reais, porém nunca recebeu. Ela afirmou que sempre gostou das atividades exercidas, quando então começou o afastamento pelos sintomas relatados, passando a ser olhada de forma diferente pelos supervisores e colegas de trabalho. Nesse processo, sentiu-se ameaçada, por assistir a muitas demissões de colegas.

Ela explicou que quando estava para acontecer uma demissão, o funcionário passava por uma situação extremamente constrangedora, pois, ao chegar no seu local de trabalho, o supervisor aguardava a pessoa se sentar no posto de trabalho, colocar os acessórios e tentar logar-se no sistema, somente então percebia que o sistema não mais permitia o seu acesso, sendo logo em seguida encaminhado ao departamento pessoal para receber a demissão. O

¹⁰⁸ CID10 G56.1 está relacionada a outras lesões do nervo mediano.

¹⁰⁹ As rechamadas no call center são novas ligações de um cliente que já entrou em contato anteriormente. Essa nova ligação geralmente ocorre porque na primeira tentativa de contato, o cliente não teve a resposta ou a solução para o seu problema que foi apresentado antes.

processo claramente voltado para a exasperação do estado de violação à dignidade e humilhação do trabalhador.

De acordo com E. O. M., o que desencadeou o seu adoecimento foi o fato de não ter atingido as metas por um tempo. Ela relatou que quem alcançava a meta ficava na cor verde e era premiado; os demais colegas ficavam sendo comparados, e iam sendo trocados de setor. Após o retorno do atestado, ela foi colocada em um outro setor, porém não recebeu treinamento, teve crise de pânico e perda auditiva.

Ela relatou que presenciou o surto de um colega, que levantou da cadeira, retirou a roupa e saiu correndo para fora da empresa. Ela afirmou ter testemunhado vários surtos de colegas que atendiam *online*, e a ligação caía por falha do sistema e retornava por várias vezes (rechamadas). O relato indica, pois, que muitas dos trabalhadores que passam por situações vexatória e violadoras acabam não procurando atendimento adequado, sendo portanto também subnotificados.

Em 2018, começou o seu atendimento com um psiquiatra, foi medicada e afastada. Quando retornou ao trabalho, teve uma crise e tentou suicídio com ingestão de medicamentos, não fazia mais atividades domésticas, nem tomava conta da filha de 3 (três) anos de idade, restringia-se a ficar na cama com pensamentos suicidas, escutava vozes de amigas, clientes xingando-lhe, não tentou mais suicídio, mas os pensamentos não pararam, escutou vozes mandando matar a filha e depois se matar, ainda se encontra em uso de medicamentos e em consulta com psiquiatra. E. O. M. expôs que só começou a apresentar tais sintomas após o desenvolvimento da atual atividade laborativa.

A relação profissional dos teleoperadores com os seus supervisores é marcada por assédio e desconfiança. Os relatos desses trabalhadores revelam graves problemas na forma de tratamento dos superiores com os seus subordinados e nas medidas a serem adotadas nas resoluções de problemas como pode ser percebido no relato adiante.

S. L. S. realizava atendimento de suporte aos clientes de uma companhia aérea. Dentre as suas atividades constava as de auxiliar clientes quando ocorriam erros do site e auxiliar na compra de passagens, acomodação e reembolso. Muitas vezes surgiam problemas que ela não conseguia resolver. Certa vez, um cliente queria remarcar uma viagem ao exterior, como ela não conseguia resolver sozinha o problema, solicitou ajuda ao supervisor, que se negou a ajudá-la. Sentindo-se pressionada para ter que atingir metas, ligações rápidas e com resolutividade, S. L. S. chegou ao extremo, tendo uma crise de choro no trabalho e revelou que passou a ter pavor ao supervisor.

S. L. S. relatou ainda que iniciou o trabalho, gostando muito do que fazia, já estava nesse emprego há 1 (um) ano e 4 (quatro) meses. Segundo informações dela, nunca havia apresentado queixa, nem problemas de saúde. Então, ela começou a apresentar problemas de saúde; quando pensava em ir ao banheiro, sentia aperto no peito, vontade de chorar, não tinha apetite, começou a ter pesadelos com a empresa. Sentia-se esgotada, pedia várias pausas para ir chorar no banheiro. Acredita que adoeceu em virtude do somatório entre o tratamento grosseiro do supervisor e dos clientes.

Certa vez, uma cliente de maneira debochada a mandou chamar o supervisor que novamente se negou a ajudá-la. S. L. S. informou que colocou a cliente no mudo e começou a chorar. Tremia muito, sentia o coração disparar e suava bastante. Ela foi ao psiquiatra, recebeu medicação e foi afastada das atividades laborais, retornou ao trabalho e piorou novamente, teve a medicação com a dosagem aumentada. Hoje, não consegue nem passar na frente da empresa.

A pandemia da COVID-19 agravou a situação dessa categoria de trabalhadores, visto que os Call Centers foram considerados serviços essenciais pelo Decreto nº 10.282/2020, do Governo Federal brasileiro. Dessa forma, enquanto a maioria dos trabalhadores estavam afastados do trabalho por medida de *lockdown*, os teleoperadores seguiam trabalhando sem a devida orientação dos procedimentos a serem adotados para evitar o contágio em um ambiente fechado e aglomerado, característico das centrais de atendimento. O relato a seguir toca na gravidade desse tema.

J. S. S., quando buscou tratamento junto ao CEREST-JP, apresentava quadro de ansiedade, em virtude do aumento da cobrança de metas, demanda de trabalho excessivo e o elevado nível de estresse durante as chamadas. Em 2020, no início da pandemia, esses sintomas começaram a se agravar, gerando falta de ar, insônia, cefaleia e taquicardia, além de estresse, choro fácil, desânimo e vontade de ficar reclusa em casa. Ademais, J. S. S. teve que continuar trabalhando, apesar de sua mãe, com quem morava, ter sido diagnosticada com COVID-19.

J. S. S. procurou por assistência médica, porém não foi realizada testagem em virtude de não apresentar sintomas da COVID-19, no momento. Com isso, continuou trabalhando normalmente, sem saber se estava infectada ou não. Ela relatou que, em outro momento, sofreu advertência, e essa situação a abalou bastante. Atualmente, está sob o uso de oxalato de

escitalopram¹¹⁰ 10mg e hemitarato de zolpdeim¹¹¹ 10mg, apresenta os sintomas típicos de depressão, como sensação de angústia, sentimento de culpa e desânimo, afetando sono e a concentração; logo, foi diagnosticada com CID10 F32.0¹¹².

4.4 DA VIDA NUA À (RE)CENTRALIDADE DO TRABALHO: A NECESSÁRIA RESSIGNIFICAÇÃO DA RACIONALIDADE ECONÔMICA PARA A EFETIVAÇÃO DO VALOR SOCIAL DO TRABALHO

Como se pode visualizar das situações apontadas, a partir do levantamento realizado junto ao CEREST, o poder econômico determina as relações sociais do trabalho, ele desequilibra as forças sociais e por isso é necessário que o Estado exerça controle de possíveis abusos cometidos por essas empresas de call centers no exercício do poder diretivo do empregador para que haja um parâmetro da garantia e da defesa dos direitos humanos sob uma perspectiva de um verdadeiro Estado Democrático Solidário de Direito.

Nos vínculos empregatícios aos quais a relação capital versus trabalho sofre a influência do poder econômico, a adoção da racionalidade solidária pode ser um determinante para reequilibrar essas forças desiguais. Araújo (2020) defende que para além da visão clássica do Estado Liberal ou do Estado Social, há a possibilidade paradigmática do Estado Democrático Solidário de Direito pela Constituição de 1988. Nas palavras dele:

O aqui defendido “Estado Democrático Solidário de Direito” reúne essas duas perspectivas e se propõe ainda ao aperfeiçoamento dos mecanismos de participação política e de democracia, no sentido de promover, àqueles que não têm condições de inserção, a participação nos frutos do desenvolvimento.

Assim, a construção de um arcabouço protetivo para o trabalhador passa primordialmente pela racionalidade solidária para estruturar argumentos jurídicos capazes de elaborar elementos de proteção social no mercado laboral que sirvam para sanar os problemas comumente relatados pelos operadores de telemarketing, as quais, reconfiguradas a partir do

¹¹⁰ “O oxalato de escitalopram é indicado para: • Tratamento e prevenção da recaída ou recorrência da depressão; • Tratamento do transtorno do pânico, com ou sem agorafobia; • Tratamento do transtorno de ansiedade generalizada (TAG); • Tratamento do transtorno de ansiedade social (fobia social); • Tratamento do transtorno obsessivo compulsivo (TOC).” (EUROFARMA, 2017).

¹¹¹ “O hemitarato de zolpidem é destinado ao tratamento de curta duração da insônia (dificuldade para dormir) que pode ser ocasional (eventual), transitória (passageira) ou crônica (que dura há muito tempo).” (EUROFARMA, c2022).

¹¹² CID10 F32.0 está relacionada a episódio depressivo leve.

valor social do trabalho de claro escorço constitucional, garante (ou tenta promover) a superação do status de exploração e violação que revela a vida nua.

Essa racionalidade solidária deve reconhecer, então, a centralidade do trabalho na sociedade contemporânea¹¹³ no momento da elaboração dessas políticas públicas. A adoção de uma racionalidade meramente econômica nas relações sociais do trabalho torna possível o adoecimento de uma parte significativa de trabalhadores que não se adequam a tal imperativo tal qual verificado na pesquisa de campo deste trabalho.

A racionalidade econômica nas relações de trabalho se ampara no aspecto da formalidade da igualdade entre contratantes e na compreensão de que não existe viabilidade de suprir todas as necessidades básicas do trabalhador. Quando o trabalhador chega ao seu limite e adocece, os artifícios adotados são reparações oriundas de soluções matematicamente estabelecidas¹¹⁴ e influenciadas meramente por conteúdos de cunho financeiro-orçamentário.

É o que ocorre nas centrais de atendimento, apesar dos adoecimentos dos teleoperadores estarem atrelados com a maneira que o trabalho é cobrado e exercido nesse setor, pouco ou nada se faz para mudar tal situação, conforme se infere dos relatos desses trabalhadores.

A racionalidade solidária como um valor constitucional, ou como uma premissa que determina a força vinculante do texto constitucional na sua aplicação/interpretação, persiste a mera expressão programática, alheia de força normativa. Entretanto, ela possui materialidade axiológica estabelecida na Constituição de 1988 e está presente no texto constitucional como objetivo fundamental da República, no artigo 3º, I e III; nas diretrizes da política externa, no artigo 4º, IX; como ditame de justiça social, expresso na Ordem Econômica, no artigo 170; e, como princípio expresso da Ordem Social, no artigo 193).

A solidariedade pode ser desenvolvida numa sociedade altruísta (CARDUCI, 2003) superando a racionalidade estritamente economicista. Nessa sociedade floresce o ideal fraterno e plural, a partir do qual se possibilita o engajamento e a participação social apta à orientar seus cidadãos à emancipação através da atuação ativa nas lutas sociais.

Nesse mesmo sentido, Araújo (2020, p. 446) afiança:

O ideário racional solidário deve permear, pois, a atuação Estatal nas esferas do Poder Executivo, do Legislativo e do Judiciário, tornando-se especialmente relevante nas duas últimas, por serem as responsáveis por disseminarem, na letra da lei e na sua aplicação judicial, o ideário altruísta, capaz de conferir ao direito de solidariedade a sua máxima efetividade. É o que se denomina “constitucionalismo altruísta” e participativo, o qual possibilita a inserção institucional do ideário racional solidário,

¹¹³ Tese defendida no capítulo 2 deste trabalho.

¹¹⁴ Vide figura 5- precificação dos corpos.

o qual permite que as ações estatais sejam implementadas em função dos interesses coletivos e em favor da emancipação social.

A expansão e o fortalecimento de uma racionalidade econômica nas relações laborais têm limitado a concretização de direitos fundamentais dos teleoperadores. A falta de um ambiente de trabalho saudável relatado por esses trabalhadores fere princípios constitucionais. A proteção constitucional do meio ambiente exprime a defesa da humanização do trabalho, não podendo ser reduzido aos interesses econômicos que envolvem a atividade laboral.

O estabelecimento de metas abusivas, o controle excessivo e cronometrado da ida ao banheiro relatados por esses trabalhadores revelam a desumanização do trabalho, forçando essas pessoas agirem tal qual uma máquina. O propósito do trabalho garantido pela Constituição deve ser pautado num ambiente de construção de bem-estar, de identidade e de dignidade daquele que trabalha, o que revela o caráter protetivo que decorre do valor social do trabalho.

Os dados¹¹⁵ revelam que parcela significativa dos operadores de telemarketing empregados estão em seu primeiro emprego, recebem em média salário-mínimo e estão em situação de vulnerabilidade social¹¹⁶. Nesse cenário de desigualdade material (social e econômica) entre trabalhadores e empregador, a atuação inclusiva do Estado diante do texto Constitucional converte-se numa configuração positiva, demandando a aplicação de providências concretas de promoção e concretização dos direitos sociais.

O direito e o Estado devem atuar por meio de implementação de políticas sociais que objetivem a reestruturação dos valores sociais do trabalho. A reestruturação desses valores deve ter por base a cidadania e a participação social dos trabalhadores e a função central dessas políticas devem ser pautadas na melhoria das condições de trabalho.

A proteção social dos direitos laborais tem como principal peculiaridade o reconhecimento da hipossuficiência do trabalhador diante do patrão. Então, o plano normativo-constitucional deve reconhecer o valor humano do trabalho na elaboração de políticas que visem melhorias para a classe trabalhadora.

A eticidade solidária deve ser fundamentada em ações humanas (políticas públicas) que sujeitem o interesse individual (econômico empresarial) ao interesse comum (dos trabalhadores), de modo a direcionar o regime de direito e obrigações constitucionais.

¹¹⁵ Fonte: Relação Anual de Informações Sociais – RAIS do Ministério do Trabalho e Previdência. <http://dataviva.info/pt/blog/post/98>

¹¹⁶ Secretaria de Políticas Públicas de Emprego, Ministério do Trabalho e Emprego. Aspectos conceituais da vulnerabilidade social. Brasília: Ministério do Trabalho e Emprego; 2007.

Assim, o Estado deve agir de modo a implementar, executar, acompanhar e avaliar as políticas públicas voltadas ao bem-estar dos trabalhadores para que com isso integre o plano nacional de desenvolvimento, respeitando a materialidade axiológica constitucional. Nessa perspectiva de atuação positiva estatal, Araújo afirma:

Os sujeitos que elaboram e implementam as políticas públicas têm que se apropriar do escorço jurídico que fundamenta a realização do desenvolvimento como fim e como meio de realização da dignidade pautada na emancipação social, e que é pauta das lutas enfrentadas pelos movimentos sociais em escala mundial, as quais exigem, na esteira da cidadania social, a participação de cada sujeito social em benefício de todos os demais, especialmente os hipervulneráveis, socioeconomicamente mais débeis (ARAÚJO, 2018 p. 152-153).

Além disso, não pode ser olvidada a discussão acerca da responsabilidade social da empresa como mecanismo para conciliar a proteção dos Direitos Humanos dos teleoperadores que padecem por consequência das atividades empresariais que objetivam a lucratividade acima do bem-estar dos seus colaboradores, desrespeitando a dignidade da pessoa humana desses trabalhadores.

A dignidade da pessoa humana se revela na Constituição de 1988 como fundamento da República Federativa do Brasil, logo é um componente primordial na instauração de uma sociedade livre, justa, democrática e solidária. Deste modo, Sarlet (2010) assevera que o Estado deve atuar tanto na proteção desses direitos quanto na proposição de obrigações positivas que propiciem o cumprimento das normas de direitos sociais e assim, assegurar o respeito à dignidade da pessoa humana dos trabalhadores.

As empresas de Call Centers precisam assumir a responsabilidade pelos impactos sociais advindos da lucratividade da atividade econômica. Carvalho e Araújo (2021, p. 146) defendem essa ideia e reiteram:

[...] a otimização do lucro deixou de ser o único objetivo da atividade empresarial, tendo sido interiorizada a necessidade de se manter um meio ambiente de trabalho dotado de bem-estar, em razão do caráter de extrema significância que o trabalho tem para o homem, vez que é no interior da estrutura empresarial que o homem busca, ao lado da remuneração pela atividade pretendida, a sua realização enquanto pessoa humana.

Essa realização enquanto pessoa humana pode ser observada nos relatos dos teleoperadores no tópico anterior. Alguns afirmam que apreciavam o trabalho, porém a dinâmica imposta pela empresa os adoeciam.

Apesar da previsão legal do direito à integridade física do trabalhador, da garantia aos trabalhadores da redução dos riscos inerentes ao trabalho, por meio de normas de saúde, higiene e segurança (artigos 1º, III, 3º, IV, 5º, X, 6º e 196 da Constituição Federal de 1988). Não se tem a devida atenção em relação à salubridade das relações sociais no ambiente de trabalho.

Um ambiente de trabalho saudável gera conforto, pertencimento, satisfação, entusiasmo e vínculos positivos entre os trabalhadores. Em contrapartida, um espaço profissional tóxico produz efeitos nocivos à saúde dos trabalhadores e consequentemente resultados negativos tanto para a empresa quanto para os empregados.

É necessário compreender que qualquer empresa ou organização é um espaço ocupado por seres humanos possuidores de emoções e por isso alguns conflitos podem surgir. As emoções não precisam ser prejudiciais a produtividade da empresa, inclusive algumas podem ser bastante positivas como a empatia e a fraternidade.

O ambiente laboral tóxico no Call Center pode ser identificado quando ele promove relações degradantes, procedimentos competitivos, comportamentos agressivos e condutas ofensivas e manipuladoras. As principais repercussões desse tipo de ambiente para o teleoperador podem ser caracterizados pelo aumento dos casos de ansiedade, depressão, esgotamento físico e mental, crise de pânico, pensamentos obsessores, insegurança, excesso de crítica e perda de autoconfiança dos funcionários (ARAÚJO, 2020 p. 32).

Uma possível solução para esses problemas relatados pelos operadores de telemarketing atendidos no CEREST-JP seria a adoção de boas práticas de governança corporativa, dentre elas os programas de compliance¹¹⁷. Nessa perspectiva, as empresas têm o dever de promover uma cultura que incentive, em toda a equipe, a ética e a realização do objeto social amparadas na lei (ASSI, 2018, p.19).

Essas ferramentas são destinadas a modificar a cultura organizacional da empresa por meio do emprego de boas práticas, do cumprimento correto da legislação trabalhista, incluindo as normas reguladoras¹¹⁸, dos acordos e convenções coletivas, das normas internacionais e dos estatutos e até mesmo o respeito aos estatutos e códigos de conduta da organização.

Essas mudanças na cultura organizacional devem ser orientadas em princípios e valores que componham comportamentos éticos e que resultem na harmonização do ambiente social laboral. Para Jobim (2018, p. 34) o propósito do compliance é viabilizar um ambiente laboral

¹¹⁷ No ambiente empresarial, a expressão compliance está diretamente relacionada a estar em conformidade com leis e às regras internas e externas da empresa em que o programa está sendo instalado (GIOVANINI, 2014, p. 20).

¹¹⁸ No caso específico dos operadores de telemarketing, o cumprimento da NR 17 – ANEXO II.

sadio, ético, íntegro, que observe a dignidade da pessoa humana de modo a efetivar o bem da coletividade.

A efetivação dessas práticas gera uma **conscientização de integridade** comprometida em melhorar as condições de trabalho e em preservar a higidez laboral. Essa conscientização é posta em ação através de implementação de Códigos de Conduta adotados pelas empresas capazes de harmonizar os espaços laborais, consequentemente transformando o local de trabalho socialmente saudável (ARAÚJO, 2020, p. 36).

Nos Calls Centers, uma ferramenta de compliance que pode ser adotada é a criação de Canais de Denúncia. A empresa disponibiliza canais acessíveis e confiáveis para que os empregados consigam realizar as denúncias e receber o *feedback*. É importante manter o sigilo e anonimato do denunciante para evitar represálias e para que a vítima não perca a coragem de expor os casos de assédio e relações tóxicas suportadas no ambiente laboral.

Desta forma, a construção desse bem-estar laboral se harmoniza com o princípio do valor social do trabalho previsto no texto constitucional¹¹⁹. Valorizar o trabalho quer dizer que a sociedade admite que é necessário garantir o exercício de uma atividade laboral de maneira digna e decente que propicie a melhoria da condição social do trabalhador.

Por isso, o reconhecimento do princípio do valor social do trabalho a ser posto em prática como uma condição da humanização das relações sociais laborais deve ser crucial para a implementação de políticas públicas, boas práticas de governança corporativa e possíveis ferramentas de compliance.

Apesar dos operadores de telemarketing não terem a devida atenção dos poderes públicos, essa categoria não pode ser desprezada, pois conta com pelo menos 1,6 milhões de trabalhadores atuando nessa área¹²⁰. Assim, esse estudo reconhece a importância desse setor na geração de empregos, na contratação de pessoas LGBT¹²¹ e de oportunizar aos jovens o seu primeiro emprego, entretanto o que se defende aqui é o respeito a dignidade da pessoa humana, o valor social do trabalho e o cumprimento das normas nacionais e internacionais relacionadas ao trabalho dentro de uma concepção de uma sociedade democrática solidária.

¹¹⁹ O texto constitucional brasileiro, no seu artigo 1º, IV, apresenta como fundamento da República Federativa do Brasil o valor social do trabalho e, no artigo 170, caput, afirma que a ordem econômica é fundada na valorização do trabalho humano, trazendo ainda no artigo 193 que a ordem social tem como base o primado do trabalho (ARAÚJO, 2017, p. 116)

¹²⁰ Fonte: Estudos E-Consulting 2013, IDC, Receita Federal, IBGE.

¹²¹ <https://exame.com/negocios/conheca-a-multinacional-que-emprega-1-300-transexuais-no-brasil/>

4.5 A RESPOSTA ESPANHOLA À PRECARIEDADE LABORAL: COMO A REFORMA LABORAL DE 2022 AFETA OS TRABALHADORES DE CALL CENTER

Por meio do Real Decreto-Lei 32/2021, a mais recente reforma trabalhista espanhola tem como objetivo reduzir a precariedade e a temporalidade no emprego. Após sua publicação no BOE (Boletim Oficial do Estado) em 30 de dezembro de 2021, a nova reforma trabalhista de 2022 inclui uma série de alterações que afetam vários setores do mercado de trabalho.

Para elaboração dessa reforma houve a participação de vários setores envolvidos por meio do que ficou denominado de Diálogo Social. Assim, o legislador de urgência assume o conteúdo do Diálogo Social que havia sido desenvolvido nos meses anteriores. As medidas urgentes adotadas na reforma incluem a garantia de estabilidade no emprego e a transformação do mercado de trabalho.

O Diálogo Social presente nesta reforma é caracterizado pela participação das organizações sindicais e patronais *Confederación Sindical de Comisiones Obreras (CCOO)*, *Unión General de Trabajadoras y Trabajadores (UGT)*, *Confederación Española de Organizaciones Empresariales (CEOE)* e *Confederación Española de la pequeña y Mediana Empresa (CEPYME)*. Após um longo processo de negociação, eles concordaram, juntamente com o Governo espanhol, nas medidas contidas neste decreto-lei. Esse diálogo simboliza uma mudança legítima de paradigma na regulação do mercado de trabalho e nas relações trabalhistas na Espanha.

O compromisso com a reforma trabalhista destaca uma longa e produtiva sucessão de acordos sociais que só em 2021 registrou três prorrogações dos ERTes¹²² e regulamentou legalmente a atividade dos entregadores em plataformas digitais (RD-L 9/2021, de 11 de maio), o teletrabalho (Lei 10/2021, de 9 de julho), a redução da temporariedade na Administração Pública (Lei 20/2021, de 28 de dezembro) e a garantia do poder de compra das pensões (Lei 21/2021, de 28 de dezembro).

Um dos objetivos da reforma trabalhista de 2022 é combater a precariedade no mercado de trabalho. Não é à toa que a própria Exposição de Motivos desta norma, com status de Lei, explica que as instabilidades do mercado de trabalho espanhol que se arrasta há décadas agravam os ciclos econômicos, limitam os aumentos de produtividade, aumentam a precariedade e aprofundam as desigualdades sociais, territoriais e de gênero.

¹²² Expediente de Regulación Temporal de Empleo (ERTE) é uma medida espanhola de flexibilização laboral que habilita a empresa para reduzir ou suspender os contratos de trabalho.

Em relação à precariedade do mercado de trabalho na Espanha, uma categoria de trabalhadores bastante afetada pela precariedade laboral são os profissionais em Call Centers, uma vez que as condições de trabalho desse grupo fazem com que seu retrato social não seja substancialmente bom. É identificado pela sociedade espanhola como um emprego de baixa consideração social e grande precariedade laboral (IGLESIAS, 2011).

A precariedade salarial que os teleoperadores vêm sofrendo há meses, como resultado da alta inflação e da falta de ajuste em seus salários desde 2019, é um dos problemas enfrentados atualmente pelos trabalhadores do setor de telemarketing na Espanha (FERNANDEZ, 2022).

Nesse sentido, o governo espanhol, a Confederação Espanhola de Organizações Empresariais - CEOE e os sindicatos fecharam um acordo para modificar a regulamentação trabalhista. As alterações nos tipos de contrato acomodam um dos aspectos mais significativos dessa nova Lei de trabalho, por isso essa reforma trabalhista afeta diretamente o setor de Call Center.

Uma das importantes mudanças que mais vai afetar o setor será a eliminação do contrato por obra e serviço. Para esse tipo de contrato, as empresas têm seis meses de prazo para adequar essa modificação nos contratos. Em substituição, as empresas terão que cumprir os requisitos necessários para firmar um contrato temporário. Caso contrário, os contratos firmados terão que ser indefinidos ou fixos-discontínuos¹²³.

Há graves problemas de instabilidade laboral que afetam atualmente milhões de trabalhadores na Espanha e que resultam em precariedade. Na Espanha, a taxa de temporalidade registrada duplicou em relação à União Europeia, entre 2012 e 2020, 91% dos contratos assinados foram temporários (PALACIOS, 2021).

Existem várias razões por trás desse problema na Espanha, incluindo a crise econômica que começou em 2008 e levou muitas empresas a reduzir custos e recorrer a trabalhadores temporários em vez de funcionários permanentes. Também há uma tendência para a externalização de serviços e subcontratação, o que pode levar a uma maior utilização de trabalhadores temporários em vez de funcionários permanentes.

Apesar desses desafios, há esforços em andamento para abordar a precariedade laboral na Espanha. O governo introduziu uma série de medidas, incluindo reformas trabalhistas e mudanças na regulamentação de contratos temporários, para melhorar a situação dos trabalhadores. Além disso, os sindicatos e outros grupos defensores dos direitos trabalhistas

¹²³ Este tipo de contrato de trabalho é usado para pessoas empregadas que, apesar de serem estáveis, desempenham suas funções na empresa de maneira intermitente.

têm feito campanha para melhorar as condições dos trabalhadores temporários e reduzir a diferença entre trabalhadores temporários e permanentes.

Diante desta conjuntura, através do Real Decreto-lei 32/2021, de 28 de dezembro, a reforma trabalhista foi aprovada com o respaldo do diálogo social. A reforma trabalhista se refere a um conjunto de alterações em diferentes leis, como o Estatuto dos Trabalhadores e outras, com o propósito de melhorar a estabilidade no emprego e, em última análise, reduzir a precariedade laboral.

Este real decreto-lei que é objeto da reforma tenta corrigir de maneira decisiva essa excessiva temporalidade, impedindo essa prática tão nociva que estimula o desmantelamento constante do emprego a cada crise. Ele também estabelece uma oportunidade para restaurar aqueles instrumentos que têm obstaculizado que a negociação coletiva favoreça a melhoria das condições de trabalho. Em resumo, refere-se a suscitar um quadro normativo inovador, mitigado do que a prática demonstrou que não funciona, sobre o qual manter um modelo de relações trabalhistas mais justo e eficaz.

Esta reforma entrou diretamente na regulamentação dos contratos de trabalho, daí que afete diretamente o setor de Call Center. Pensemos, por exemplo, em épocas como o Natal, quando a demanda cresce exponencialmente. Uma circunstância de produção na qual são atendidas situações ocasionais, previsíveis e com duração reduzida.

Portanto, o ponto crucial desta reforma são os contratos conhecidos como fixos descontínuos¹²⁴, nos quais as empresas de call center podem preencher vagas em determinados períodos. Além disso, os contratos ordinários serão sempre contratos por prazo indeterminado.

Uma questão importante a ser considerada é que a opção de firmar contratos por obra ou serviço determinado, que é uma forma de contratação comum nas empresas de Call Center da Espanha, deixa de existir. Esse tipo de contrato possibilita a contratação para uma campanha ou serviço com uma duração inicialmente incerta, mas que continua enquanto a campanha estiver em andamento ou até que o serviço objeto do contrato seja concluído.

A Reforma Trabalhista tem como objetivo promover a estabilidade nos contratos de trabalho, com ênfase nos contratos fixos e fixos-descontínuos. Esses tipos de contrato proporcionam segurança para os trabalhadores e permitem que as empresas estabeleçam períodos de contratação durante todo o ano. No caso dos contratos fixos-descontínuos, é necessário um planejamento anual com as datas em que o serviço será necessário.

¹²⁴ Contratos que se assemelham ao contrato intermitente brasileiro.

Os Call Centers na Espanha terão que alterar os acordos trabalhistas num período de três a seis meses após a publicação da Reforma Laboral. Todos os trabalhadores que possuem um contrato por obra e serviço terão um período de transição de três meses para adaptá-lo. Caso contrário, os contratos assinados deverão ser por prazo indeterminado ou de natureza intermitente.

Um dos pontos mais relevantes é que todos os contratos regulares deverão ser por tempo indeterminado. Assim, a estabilidade no emprego será prioritária e a rotatividade constante de funcionários será evitada. Haverá contratos por circunstância de produção com duração de doze meses, contratos de natureza intermitente com pelo menos nove meses de trabalho efetivo em tempo integral e com um mínimo de horas em tempo parcial, além de um mínimo de 80% da força de trabalho contratada em regime de tempo indeterminado.

Diferentemente do que ocorreu desde 1980, esta reforma não tem como objetivo resolver os problemas do mercado de trabalho por meio da redução de direitos trabalhistas. Pelo contrário, a reforma reconhece que a garantia e o respeito aos direitos laborais são subsídios apropriados à preservação desse mesmo mercado.

As mudanças tiveram início em 2020, com a regulamentação do trabalho remoto e do teletrabalho, a igualdade de gênero, a revogação da possibilidade de demissão por motivo de doença e a previsão de vínculo empregatício para trabalhadores de plataformas de entrega. Adicionalmente, a "Lei Riders"¹²⁵ concede aos sindicatos o acesso aos algoritmos dessas plataformas (BÍCEGO, 2021).

Com essa reforma legislativa, os sindicatos espanhóis foram colocados novamente como agentes-chave na luta social e econômica, pleiteando a normatização das condições de trabalho e remuneração. Isso se deve em parte à valorização das negociações coletivas setoriais, que agora têm maior peso na definição dos patamares fixados. Adicionalmente, a lei garante aos sindicatos o direito de representação de todos os trabalhadores, ampliando o âmbito de negociação e de cobertura dos acordos para incluir serviços terceirizados ao longo da cadeia produtiva das empresas.

Uma das principais orientações dessa reforma é a valorização da qualidade do trabalho e dos direitos e dignidade dos trabalhadores. O objetivo é combater a cultura da temporariedade que, até então, era dominante nos modelos de contratação e que tem causado impactos significativos nas taxas de rotatividade. A ideia é incentivar a criação de empregos estáveis,

¹²⁵ É a lei relativa aos motoristas de entrega de produtos.

abandonando a flexibilidade que precariza os postos de trabalho e gera vulnerabilidade na qualidade de vida dos trabalhadores.

O Ministério do Trabalho e Economia Social Espanhol publicou recentemente dados que indicam um crescimento de aproximadamente cinco milhões de contratos com jornada completa e prazo indeterminado em relação ao ano anterior (2021). Em contrapartida, houve uma redução de mais de nove milhões no número de contratos temporários (ESPANHA, 2023)¹²⁶.

Durante o último ano, houve uma redução contínua da taxa de desemprego, com uma queda de 8,6%. Mesmo diante da desaceleração do crescimento econômico mundial, incertezas e pressões inflacionárias, os dados indicam um novo impulso no mercado de trabalho espanhol, com empregos gerados apresentando maior resistência, e a renda do trabalho sustentando a demanda e o consumo das famílias (CLEMENTE GANZ, 2023).

Nesse cenário de crise, o mercado de trabalho espanhol demonstrou uma maior capacidade de resiliência. Isso evidencia que as políticas adotadas, que estimulam a contratação de forma mais sustentável, combatem a precariedade e reduzem a utilização de contratos temporários de curto prazo, têm sido eficazes para proteger os empregos e, consequentemente, a economia como um todo.

Os resultados apresentados na Espanha são indicações significativas para o Brasil. Desde 2017, temos seguido o caminho da Reforma Liberal que foi adotado anteriormente pela Espanha e ambas não conseguiram gerar o número de empregos almejados¹²⁷, só precarizaram direitos. É tempo de o Brasil fazer uma mudança e buscar um crescimento econômico virtuoso e industrializante, que gere empregos de qualidade, aumente os salários e as proteções sociais, trabalhistas, sindicais e previdenciárias. Por isso, é importante acompanharmos de perto os efeitos positivos que a reforma trabalhista espanhola tem gerado para os trabalhadores.

¹²⁶ <https://prensa.mites.gob.es/WebPrensa/noticias/laboral/detalle/4179>

¹²⁷ <https://economia.uol.com.br/empregos-e-carreiras/noticias/redacao/2022/01/05/lula-revogar-reforma-trabalhista.htm>

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A precarização do trabalho na perspectiva juslaboral pode ser compreendida a partir das atuais transformações globais e da adoção de um novo paradigma nas relações de trabalho. Essas mutações estão atreladas à globalização de mercados e do capital com o aumento na disputa internacional entre empresas, pressionando a minimização dos custos trabalhistas com o achatamento de salários e o aumento de uma força de trabalho flexível.

É possível identificar essa flexibilização com o aumento de empregos a tempo parcial como os de teleoperadores, bem como no deslocamento de empresas para regiões com remuneração mais baixa, exemplo dos Call Centers no Brasil que migraram da região sudeste para o nordeste, principalmente após os anos 2010. Na flexibilização dos processos de trabalho com o aumento de volume de tarefas, situação experimentada pelos operadores de telemarketing ao se queixarem do volume de ligações que precisam realizar durante a jornada de trabalho sobretudo quando esse trabalho vem sendo substituído por inteligências artificiais que conseguem realizar um volume infinitamente maior no mesmo período de tempo.

Outro aspecto característico dessa nova conjuntura é a flexibilização das leis trabalhistas. Observou-se que houve uma mobilização no intuito de harmonizar as normas que norteiam as relações de emprego às orientações do capitalismo contemporâneo, assinalado pelos fenômenos da globalização, da reestruturação produtiva e da hegemonia do neoliberalismo. No Brasil, destaca-se a Lei nº 13.467/2017, conhecida como reforma trabalhista.

A justificativa apresentada para tal reforma trabalhista era modernizar o arcabouço juslaboral, de modo a viabilizar a geração de milhares de empregos, contudo os dados do CAGED aqui apresentados demonstraram que tal medida ficou aquém do esperado. De fato, o que ocorreu foi a redução da proteção aos trabalhadores. Exemplo disto, é a revogação do parágrafo primeiro do art. 477 da CLT que estabelecia a obrigatoriedade de homologação da rescisão do contrato de trabalho junto ao sindicato da categoria.

A homologação da rescisão do contrato de trabalho junto ao sindicato da categoria era o momento oportuno para que o trabalhador pudesse tirar suas dúvidas e saber se o empregador cumpriu os pagamentos conforme a legislação laboral. Nesse sentido, apresentou-se nesse estudo a explicação do representante do SINTTEL-PB de que a procura pelo sindicato diminuiu drasticamente após a promulgação da Lei nº 13.467/2017.

A nova dinâmica das relações de trabalho precarizantes gera uma nova situação de vulnerabilidade social. Um processo social que altera as condições laborais gerando uma

instabilidade no emprego e ampliação de uma força de trabalho flexível. Essa instabilidade foi verificada no setor de telemarketing pela alta rotatividade de empregados nos Call Centers. A lógica adotada por essas empresas é diminuir os custos, demitindo funcionários mais antigos e contratando novos trabalhadores flexíveis, mesmo que esses não possuam experiência na área, fornecendo um treinamento apressado com média de uma a duas semanas.

A questão da centralidade do trabalho na sociedade contemporânea exposta nesta tese elucidou a controvérsia que pairava sobre o trabalho ainda ser indispensável no progresso da coletividade. Apesar das condições atuais de trabalho precário, flexível e instável, é por meio do trabalho que as pessoas majoritariamente conseguem satisfazer suas necessidades materiais (alimento, saúde, moradia etc.). Defendeu-se aqui, a ideia de que o trabalho é o principal instrumento para a superação da pobreza e das iniquidades e nele o ser humano pode desenvolver toda sua potencialidade e construir o bem comum. Por isso, deve ser reconhecido o valor social que o trabalho possui.

Mesmo com o avanço da tecnologia na indústria 4.0 e a utilização de novas ferramentas de inteligência artificial, que têm modificado significativamente as relações de trabalho e emprego, não se pode negar a centralidade do trabalho em qualquer sociedade, independentemente do estágio produtivo em que se encontra. Embora essa transformação tecnológica possa resultar na perda de alguns postos de trabalho, é possível que surjam novas oportunidades em áreas que antes não existiam, criando um paradoxo entre perdas e ganhos para a classe trabalhadora. Contudo, a importância do trabalho para a sociedade permanece inalterada, visto que o trabalho é fundamental para o desenvolvimento econômico e social de qualquer nação.

Com a quarta revolução industrial e a consequente transformação das relações de trabalho, é imprescindível que a legislação protetiva acompanhe essa velocidade, a fim de garantir a proteção dos direitos trabalhistas. Contudo, é fundamental que não se perca de vista o valor social do trabalho em qualquer alteração na legislação, visto que o trabalho não é somente uma fonte de renda, mas também um meio de construção da identidade e da dignidade do trabalhador. Nesse sentido, a atualização da legislação deve ser realizada com cautela e considerando os aspectos sociais, econômicos e psicológicos envolvidos nas relações de trabalho.

Assim, o arcabouço protetivo para o trabalhador deve ser formulado a partir da compreensão desse valor social do trabalho. Esse princípio não pode ser desprezado pelo legislador na formulação de leis infraconstitucionais, visto que há previsão constitucional, o valor social do trabalho é um dos fundamentos da República Federativa do Brasil.

Ocorre que na prática, a desregulamentação neoliberal acentua a exploração do trabalho humano. O valor econômico supera o valor social nas relações de trabalho. A racionalidade neoliberal implica na criação de leis antiprotetivas aos trabalhadores que diminuem a qualidade das condições de trabalho, então acarretando o adoecimento e até a morte deste trabalhador.

Giorgio Agamben, em sua obra "Homo Sacer", desenvolve o conceito de "vida nua" para se referir a uma vida que é reduzida ao seu aspecto biológico, desprovida de qualquer valor político ou social. Nesse sentido, a relação entre "vida nua" e necropolítica perpetrada contra os operadores de telemarketing pode ser vista como uma tentativa de reduzir suas vidas a uma mera força de trabalho descartável, desprovida de qualquer valor humano. Essa lógica de tratá-los como seres descartáveis e substituíveis acarreta em precarização, exploração e adoecimento desses trabalhadores. A compreensão do conceito de "vida nua" pôde contribuir para a reflexão sobre a violência e a desumanização presentes na dinâmica de trabalho no setor de telemarketing.

Em resumo, a partir das informações colhidas do Sindicato da categoria dos operadores de telemarketing revelaram uma situação preocupante de saúde e bem-estar dos trabalhadores nessa área, com elevados índices de lesões por esforço repetitivo, transtornos psíquicos, perda auditiva e até mesmo suicídio. A falta de proteção social e regulamentação adequada coloca esses trabalhadores em uma situação de "Vida Nua", expostos ao assédio moral organizacional e enfermidade laboral. A falta de ação por parte do Estado reforça a ideia de aceitação da "necropolítica", evidenciando a necessidade de medidas urgentes para garantir a dignidade e o desenvolvimento profissional dos operadores de telemarketing.

A partir das reflexões acima, chega-se à conclusão de que existe uma questão crucial que é o foco deste estudo: a relação entre o conceito agambeniano de Vida Nua e a prática do assédio organizacional contra trabalhadores de telemarketing, especialmente, a falta de proteção social e a consequente execução da necropolítica contra esses indivíduos. É importante destacar as implicações desse fenômeno na saúde e bem-estar dos trabalhadores e na proteção de direitos humanos e trabalhistas. É preciso levar essas questões em consideração na efetivação da norma para assegurar a integridade e a higidez dos trabalhadores em questão. Diante dessa situação, essa tese pôde relacionar essa precarização do trabalho com os conceitos de necropolítica e vida nua fomentados pela racionalidade neoliberal.

A necropolítica se apresenta na instrumentalização da vida, na capacidade de destruição dos corpos, em deixar morrer e também fazer morrer. No Direito do Trabalho brasileiro, pode ser exemplificada a ação necropolítica quando o governo federal anunciou a redução de 90%

das Normas Regulamentadoras de segurança e saúde no trabalho com o intuito de aumentar a produtividade.

As Normas Regulamentadoras de segurança e saúde no trabalho são importantes para a promoção e a conservação da saúde, segurança e integridade física dos trabalhadores e com isso evitar acidentes de trabalho ou problemas de saúde do trabalhador. Essas normas são responsáveis por fomentar o estabelecimento de políticas e parâmetros de qualidade seguindo todas as regulamentações da legislação de segurança e medicina do trabalho. No caso dos operadores de telemarketing, eles possuem a proteção do Anexo II da NR-17 que estabelece parâmetros mínimos, de modo a proporcionar um máximo de conforto, segurança, saúde e desempenho eficiente.

No seu formato mais violento, a necropolítica estabelece aqueles que podem ser deixados à morte. No que se refere às relações laborais, a racionalidade neoliberal normaliza a morte dos trabalhadores com o aumento dos casos de acidente de trabalho pela falta ou falha de fiscalização por não cumprimento das normas de segurança no trabalho. Nos casos de assédio moral e a falta de ação pelas empresas que levam alguns trabalhadores ao suicídio. pelo menos daqueles facilmente substituíveis (terceirizados, uberizados, precariados, infoproletários etc.).

No caso dos operadores de telemarketing, é comumente relatado que há um assédio a nível organizacional que acarreta no adoecimento psíquico e físico destes trabalhadores e que mesmo com os altos índices de adoecimento laboral nos Call Centers, essas empresas pouco atuam dirimir esse adoecimento ocupacional.

Uma saída apresentada diante dessa necropolítica perpetrada contra os trabalhadores residiria no fortalecimento dos sindicatos, na informação sobre as normas de segurança e saúde no trabalho e no caso do não cumprimento dessas normas, denunciar aos órgãos competentes como Ministério Público do Trabalho. É importante desenvolver o senso de coletividade entre os trabalhadores para viabilizar tais ações.

O objetivo principal desta tese consistiu em aprofundar a compreensão sobre a precarização do trabalho no setor de telemarketing, por meio da análise dos prontuários médicos desses trabalhadores. Dessa forma, a hipótese levantada foi confirmada pela identificação das principais causas de adoecimento laboral nesse ramo de atividade. Com base nas informações coletadas, buscou-se propor soluções para promover uma melhoria na saúde e bem-estar desses trabalhadores, bem como contribuir para a garantia de seus direitos trabalhistas.

Os dados colhidos para corroborar a hipótese levantada nessa tese foram caracterizados por uma pesquisa de campo, pois envolveu a análise dos prontuários dos operadores de telemarketing atendidos pelo Centro de Referência em Saúde do Trabalhador (CEREST) na

macrorregião de João Pessoa-PB (CEREST-JP). Os dados foram coletados e analisados a partir da técnica da pesquisa exploratória. Assim foi possível obter uma compreensão mais profunda dos problemas de saúde laboral enfrentado por esses trabalhadores, permitindo a identificação de possíveis medidas de prevenção e intervenção.

Analizou-se como a intensificação da precarização repercute no bem-estar dos operadores de telemarketing, além de ter examinado o quanto a estrutura do Call Center se assemelha ao modelo panóptico sugerido por Foucault e como isso afeta a saúde desses trabalhadores. Os resultados evidenciaram que a precarização do trabalho no setor de telemarketing tem gerado consequências preocupantes para a higidez dos trabalhadores, especialmente em relação a transtornos psíquicos e doenças ocupacionais. Além disso, a estrutura panóptica do ambiente de trabalho, que propicia a vigilância constante e a pressão por metas e produtividade, contribui para o adoecimento laboral. Diante desse cenário, é imprescindível que sejam adotadas medidas para garantir o respeito aos direitos humanos trabalhistas e a salubridade dos operadores de telemarketing.

Para evitar que os operadores de telemarketing continuem adoecendo, é importante que as empresas de call centers repensem seus espaços e criem ambientes de trabalho mais acolhedores. Essas medidas podem contribuir para a melhoria da saúde e bem-estar desses trabalhadores e também para a produtividade da empresa. Além disso, é importante que as empresas invistam em treinamentos e capacitações para que seus funcionários estejam aptos a lidar com as exigências da profissão e possam se sentir mais seguros e confiantes em seu trabalho. Dessa forma, é possível promover um ambiente de trabalho mais saudável e equilibrado para todos.

Dentre as soluções possíveis apresentadas nessa tese está a adoção de boas práticas de governança corporativa. Isso pode ajudar a minimizar os problemas enfrentados pelos operadores de telemarketing. Programas de compliance podem ser úteis nesse sentido, uma vez que eles visam garantir que a empresa esteja em conformidade com as leis e regulamentos aplicáveis e promover uma cultura de ética e integridade em toda a organização.

Em resumo, a adoção de boas práticas de governança corporativa, incluindo programas de compliance, pode ajudar a promover uma cultura ética e de integridade em toda a empresa e minimizar os problemas enfrentados pelos operadores de telemarketing.

A criação de canais de denúncia é uma importante ferramenta de compliance em empresas de todos os setores, incluindo em Call Centers. Esses canais devem ser fáceis de acessar e confiáveis, com garantia de sigilo e anonimato do denunciante. Para tornar os canais de denúncia ainda mais efetivos, é recomendável que a empresa estabeleça um protocolo claro

e eficiente para a gestão das denúncias recebidas, incluindo uma investigação justa e imparcial, e a tomada de medidas apropriadas para remediar a situação.

Além disso, é importante que a empresa promova uma cultura de respeito e diversidade, com treinamentos regulares sobre assédio e outras formas de comportamentos inadequados, para que os funcionários estejam cientes do que é esperado deles e saibam identificar situações de riscos. Por fim, é essencial que a empresa não apenas implemente essas ferramentas, mas também as divulgue e as incentive ativamente. Os funcionários devem ser encorajados a relatar quaisquer violações de política ou comportamentos inadequados, e as denúncias devem ser tratadas com seriedade e prontidão.

Considerando que o Brasil se baseou em reformas laborais liberais espanholas anteriores como modelo para a reforma trabalhista de 2017, foi relevante apresentar os efeitos da mais recente reforma espanhola, que enfoca o diálogo social e o combate à precarização do trabalho. É importante ressaltar que dados recentes do Ministério do Trabalho espanhol têm apontado resultados bastante positivos para a classe trabalhadora do país. Isso pode ser visto como uma possível base para futuras reformas trabalhistas no Brasil.

REFERÊNCIAS

- ABDALA, Vitor. Taxa de Informalidade Cai para 39,9% da População Ocupada. **Agência Brasil**, Brasília, 30 abr. 2020. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2020-04/taxa-de-informalidade-cai-para-399-da-populacao-ocupada#:~:text=A%20taxa%20de%20informalidade%20atingiu,anterior%2C%2040%2C8%25>. Acesso em: 10 maio 2021.
- ABT/PUC-SP. **Relatório da Indústria de Call Centers no Brasil 2005**: The Global Call Center Industry Project. São Paulo: ABT, PUC-SP, 2006.
- AeC. **Empresa de Call Center**. São Paulo: AeC, c2017. Disponível em: <https://www.aec.com.br/Site/Noticia/6789?slug=contact-center-da-aec-em-joao->. Acesso em: 10 ago. 2017.
- AGAMBEN, Giorgio. **Homo Sacer, o Poder Soberano e a Vida Nua**. Tradução de Henrique Burigo. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2002.
- AGAMBEN, Giorgio. ***Il linguaggio e la morte: un seminario sul luogo della negatività***. Torino, Einaudi, 2008.
- AGAMBEN, Giorgio. “Deus não Morreu. Ele Tornou-se Dinheiro”. Entrevista com Giorgio Agamben. **Instituto Humanitas Unisinos**, São Leopoldo-RS, Notícias, 30 ago. 2012. Disponível em: <http://www.ihu.unisinos.br/noticias/512966-giorgio-agamben>. Acesso em: 10 maio 2021.
- AGÊNCIA PÚBLICA. Precarizados, operadores de telemarketing se arriscam ao contágio em sala sem janela. **CUT**, São Paulo, 26 maio 2020. Disponível em: <https://www.cut.org.br/noticias/precarizados-operadores-de-telemarketing-se-arriscam-ao-contagio-em-sala-sem-jan-8dde>. Acesso em: 10 maio 2021.
- ALBUQUERQUE et al. Na era das máquinas, o emprego é de quem? Estimção da probabilidade de automação de ocupações no Brasil. **Texto para Discussão**, Ipea, Brasília; Rio de Janeiro, mar. 2019. Disponível em: http://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/9116/1/td_2457.pdf. Acesso em: 10 maio 2021.
- ALMEIDA FILHO, Naomar Monteiro de. **O que é saúde?** Rio de Janeiro: Editora Fiocruz, 2011. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/icse/a/rSpTVBHbSfbccJzHXp4fHxK/?lang=pt#>. Acesso em: 10 jul. 2021.
- ALVES, Giovanni. **O Novo (e Precário) Mundo do Trabalho**. São Paulo: Boitempo, 2000.
- ALVES, Giovanni. **Trabalho e Subjetividade**: o espírito do Toyotismo na era do capitalismo manipulatório. São Paulo: Boitempo, 2011.
- ANDERSON, Perry. Balanço do Neoliberalismo. In: SADER, Emir; GENTILI, Pablo (org.). **Pós-Neoliberalismo**: as políticas sociais e o Estado democrático. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1995. p. 9-23.

ANTUNES, Leda. Mais mudanças no emprego. Nova CLT completa 2 anos sem cumprir promessa de gerar vagas e prestes a ser reformada de novo. **UOL ECONOMIA**, Rio de Janeiro, [2019?]. Disponível em: <https://economia.uol.com.br/reportagens-especiais/reforma-trabalhista-completa-dois-anos-/#page2>. Acesso em: 10 maio 2021.

ANTUNES, Ricardo. **Adeus ao Trabalho? Ensaio sobre as Metáforas e a Centralidade do Mundo do Trabalho**. São Paulo, Cortez, 1995.

ANTUNES, Ricardo. **Os Sentidos do Trabalho**. Boitempo: São Paulo, 2009.

ANTUNES, Ricardo. **O Privilégio da Servidão: o novo proletariado de serviços na era digital**. São Paulo: Boitempo, 2018.

ANTUNES, Ricardo (org.). **Uberização, Trabalho Digital e Indústria 4.0**. 1. ed. São Paulo: Boitempo. 2020.

ARAÚJO, Bruna de Sá. O compliance como ferramenta para a criação de um meio ambiente de trabalho socialmente saudável. Revista eletrônica [do] Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região, Curitiba, v. 9, n. 91, p. 31-37, ago. 2020.

ARAÚJO, Jailton Macena de. Valor Social do Trabalho na Constituição Federal de 1988: instrumento de promoção de cidadania e de resistência à precarização. **Revista de Direito Brasileira**, São Paulo, v. 16, n. 7, p. 115- 134, jan.-abr. 2017. Disponível em: <https://www.indexlaw.org/index.php/rdb/article/view/3058>. Acesso em: 10 ago. 2021.

ARENDT, Hannah. **As origens do Totalitarismo**. Anti-semitismo, imperialismo, totalitarismo. Cia das Letras, São Paulo, 1991.

ARENDT, Hannah. **A Condição Humana**. Tradução de Roberto Raposo; posfácio de Celso Lafer. 10 ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2009.

ARISTÓTELES. **Ética à Nicômaco I**. São Paulo: Abril Cultural, 1991. (Coleção Os Pensadores).

ARISTÓTELES. **A Política**. Tradução de Roberto Leal Ferreira. São Paulo: Martins Fontes, 2002.

ASHER-SCHAPIRO, Avi [Da Reuters]. Trabalho digital cresce 5 vezes e ameaça direitos trabalhistas, diz OIT. **CNN Brasil**, São Paulo, 23 fev. 2021. Disponível em: <https://www.cnnbrasil.com.br/business/2021/02/23/trabalho-digital-cresce-5-vezes-e-ameaca-direitos-trabalhistas-diz-oit>. Acesso em: 10 maio 2021.

ASSI, Marcos. Compliance: como implementar. São Paulo: Trevisan Editora, 2018.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE TELESSERVIÇOS (ABT). **Portal**. São Paulo: ABT, c2021. Disponível em: <http://abt.org.br>. Acesso em: 10 ago. 2021.

BAKUNIN, Mikhail. **De baixo para cima e da Periferia para o Centro: textos políticos, filosóficos e de teoria sociológica de Mikhail Bakunin**. FERREIRA, Andrey Cordeiro; TONIATTI, Tadeu de Souza (org.). Niterói: Editora Alternativa, 2014.

BARBAGELATA, Héctor-Hugo. **O Particularismo do Direito do Trabalho**. São Paulo: LTr, 1996.

BATT, Rosemary; DOELLGAST, Virginia. *Groups, teams and the division of labor. Interdisciplinary perspective on the organization of work*. In: ACKROYD, Stephen et al. **The oxford handbook of work and organization**. Oxford: Oxford University Press, 2005. p. 138-162.

BEDINELLI, Talita. Volkswagen Admite Laços com a Ditadura Militar, mas Falha ao não Detalhar Participação, Diz Pesquisador. **El País**, São Paulo, 18 dez. 2017. Disponível em: https://brasil.elpais.com/brasil/2017/12/15/politica/1513361742_096853.html. Acesso em: 10 ago. 2021.

BELL, Daniel. **O Advento da Sociedade Pós-Industrial**. São Paulo: Cultrix, 1974.

BENJAMIN, Walter. **Magia, Técnica, Arte e Política**: ensaios sobre literatura e história da cultura. Tradução de Sérgio Paulo Rouanet. 8. ed. São Paulo: Brasiliense, 2012.

BÍCEGO, Bruno Ett. Volatilidade das plataformas digitais e vínculo empregatício: observações sobre a gig economy na Espanha após a entrada em vigor da Ley Rider. CEPI FGV Direito SP, 2021. Disponível em: <https://medium.com/@fgvcepi/volatilidade-das-plataformas-digitais-e-v%C3%ADnculo-empregat%C3%ADcio-222e2f10038>.

BIHR, Alain. **Da Grande Noite à Alternativa**. São Paulo: Boitempo, 1998.

BOBBIO, Norberto. **A Era dos Direitos**. Rio de Janeiro: Elsevier, 1992.

BOMFIM, Mariana. População pagou a conta da crise de 2008, e banqueiros escaparam da Justiça. **UOL**, São Paulo, 15 set. 2018. Disponível em: <https://economia.uol.com.br/noticias/redacao/2018/09/15/crise-financeira-de-2008-10-anos-resgate-revolta-populacao.htm>. Acesso em: 10 maio 2021.

BP MONEY (Redação). Correios investem R\$ 1,1 bilhão em infraestrutura com intuito de ser mais atrativo para privatização. **BP Money**, [S.l.], 4 maio 2021. Disponível em: <https://bpmoney.com.br/destaque-3/correios-investem-r-11-bilhao-em-infraestrutura-com-intuito-de-ser-mais-atrativo-para-privatizacao/#:~:text=Destaque-,Correios%20investem%20R%24%201%2C1%20bilh%C3%A3o%20em%20infraestrutura%20com%20intuito,compra%20de%2013%20mil%20ve%C3%ADculos.&text=Os%20Correios%20fizeram%20investimentos%20de,infraestrutura%20nos%20%C3%BAltimos%20dois%20anos>. Acesso em: 10 maio 2021.

BRAGA, Ruy. Uma Sociologia da Condição Proletária Contemporânea. **Tempo Social**, São Paulo, v. 18, n. 1, p. 133-152, jun. 2006. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-20702006000100008&lng=pt&nrm=iso&tlng=pt. Acesso em: 28 jun. 2021.

BRAGA, Ruy. A Vingança de Braverman: o infotaylorismo como contratempo. In: ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy (org.). **Infoproletários**. São Paulo: Boitempo, 2009. p. 59-88.

BRAGA, Ruy. **A Política do Precariado**: do populismo à hegemonia lulista. São Paulo: Boitempo, 2012.

BRAGA, Ruy. Precariado e Sindicalismo no Brasil Contemporâneo: um olhar a partir da indústria do call center. **Revista Crítica de Ciências Sociais**, Coimbra, n. 103, p. 25-52, abr. 2014. Disponível em: <https://journals.openedition.org/rccs/5532>. Acesso em: 10 jul. 2021.

BRASIL. Decreto-Lei nº 5.452, de 1º maio de 1943. Aprova a Consolidação das Leis do Trabalho [CLT]. **Diário Oficial da União**: seção 1, Rio de Janeiro, p. 11937, 9 ago. 1943.

BRASIL. Constituição (1937). Constituição dos Estados Unidos do Brasil, de 10 de novembro de 1937. **Diário Oficial da União**: seção 1, Rio de Janeiro, p. 22359, 10 nov. 1937.

BRASIL. Lei nº 6.194, de 19 de dezembro de 1974. Dispõe sobre Seguro Obrigatório de Danos Pessoais causados por veículos automotores de via terrestre, ou por sua carga, a pessoas transportadas ou não. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, p. 14765, 20 dez. 1974.

BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 5 out. 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 3 maio 2020.

BRASIL. Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990. Dispõe sobre as condições para promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, p. 18055, 20 set. 1990.

BRASIL. Decreto nº 591, de 6 julho de 1992. Dispõe sobre o Pacto Internacional dos Direitos Econômicos, Sociais e Culturais. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 7 jul. 1992a. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/1990-1994/d0591.htm. Acesso em: 2 maio 2020.

BRASIL. Emenda Constitucional nº 8, de 1995. Altera o inciso XI e a alínea “a” do inciso XII do art. 21 da Constituição Federal. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, p. 12354, 16 ago. 1995.

BRASIL. Ministério da saúde. Departamento de Ações Programáticas e Estratégicas Área Técnica de Saúde do Trabalhador. **Lesões por Esforços Repetitivos (LER) Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho (DORT)**. Série A. Normas e Manuais Técnicos, n.º 103. Elaboração de Maria Maeno et al. Brasília: Ministério da Saúde, 2001. 36 p.; il. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/ler_dort.pdf. Acesso em: 10 mar. 2021.

BRASIL. Tribunal Superior do Trabalho (2. Turma). RR 407993/97. Operadora de telemarketing. Equiparação à telefonista. Recorrente: Renner Produtos Têxteis S.A. Recorrido: Iara Moura dos Santos. Relator: Min. José Simpliciano Fernandes. **DJ**, Brasília, 22 mar. 2002.

BRASIL. Norma Regulamentadora nº 17. Anexo II - Trabalho em teleatendimento/telemarketing. Portaria SIT n.º 09, 30 de março de 2007. **Diário Oficial da**

União, Brasília, 2 abr. 2007. Disponível em: <https://www.gov.br/trabalho/pt-br/inspecao/seguranca-e-saude-no-trabalho/ctpp-nrs/norma-regulamentadora-no-17-nr-17>. Acesso em: 10 maio 2021.

BRASIL. Lei nº 12.690, de 19 de julho de 2012. Dispõe sobre a organização e o funcionamento das Cooperativas de Trabalho; institui o Programa Nacional de Fomento às Cooperativas de Trabalho - PRONACOOOP; e revoga o parágrafo único do art. 442 da Consolidação das Leis do Trabalho - CLT, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, p. 7, 20 jul. 2012.

BRASIL. Poder Executivo. Projeto de Lei nº 6.787, 23 de dezembro de 2016. Altera o Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943 - Consolidação das Leis do Trabalho, e a Lei nº 6.019, de 3 de janeiro de 1974, para dispor sobre eleições de representantes dos trabalhadores no local de trabalho e sobre trabalho temporário, e dá outras providências”. Presidente: Deputado Daniel Vilela. Relator: Rogério Marinho. **Câmara dos Deputados**, Brasília, 12 abr. 2017a. Disponível em: https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/prop_mostrarintegra?codteor=1544961. Acesso em: 10 maio 2021.

BRASIL. Lei nº 13.467, de 13 de julho de 2017. Altera a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, e as Leis nºs 6.019, de 3 de janeiro de 1974, 8.036, de 11 de maio de 1990, e 8.212, de 24 de julho de 1991, a fim de adequar a legislação às novas relações de trabalho. [Lei da Reforma Trabalhista]. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, p. 1, 14 jul. 2017b.

BRASIL. Em Artigo, Temer Defende Geração de Empregos como Prioridade do País. **Planalto**, Brasília, 4 jul. 2017c [Última modificação em 26 fev. 2018]. Disponível em: <http://www2.planalto.gov.br/mandatomicheltemer/acompanhe-planalto/noticias/2017/07/em-artigo-temer-defende-geracao-de-empregos-como-prioridade-do-pais>. Acesso em: 03/05/2021.

BRASIL. **Norma de Higiene Ocupacional (NHO)**. NHO 11. Avaliação dos níveis de iluminação em ambientes internos de trabalho. Procedimento técnico. Elaborado por Irlon de Ângelo da Cunha et al.; colaboração de Milda Jodelis. Fundacentro, São Paulo, 2018. 63 p., il., 23 cm. Disponível em: <http://www.guiatrabalhista.com.br/tematicas/fundacentro-nho-11.pdf>. Acesso em: 10 jul. 2021.

BRASIL. É impreciso que exista proposta que unifique a Justiça do Trabalho e a Federal e os ministérios públicos do Trabalho e Federal. **Câmara dos Deputados**, Brasília, 15 out. 2019. Disponível em: <https://www.camara.leg.br/comprove/599814-e-impreciso-que-exista-proposta-que-unifique-a-justica-do-trabalho-e-a-federal-e-os-ministerios-publicos-do-trabalho-e-federal/>. Acesso em: 10 ago. 2021.

BRASIL. Lei nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020. Dispõe sobre as medidas para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus responsável pelo surto de 2019. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, p. 1, 7 fev. 2020a.

BRASIL. Decreto nº 10.282, de 20 de março de 2020. Regulamenta a Lei nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020, para definir os serviços públicos e as atividades essenciais. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, Edição extra - G, p. 1, 20 mar. 2020b.

BRASIL. Medida Provisória nº 927, de 22 de março de 2020. Dispõe sobre as medidas trabalhistas para enfrentamento do estado de calamidade pública reconhecido pelo Decreto Legislativo nº 6, de 20 de março de 2020, e da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus (covid-19), e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, Edição Extra - L, 22 mar. 2020c.

BRASIL. Presidência da República. Pronunciamento do Senhor Presidente da República, Jair Bolsonaro, em cadeia de rádio e televisão. **Portal do Governo Federal**, Brasília, 24 mar. 2020d [Atualizado em: 31 mar. 2020]. Disponível em: <https://www.gov.br/planalto/pt-br/acompanhe-o-planalto/pronunciamentos/pronunciamentos-do-presidente-da-republica/pronunciamento-em-cadeia-de-radio-e-televisao-do-senhor-presidente-da-republica-jair-bolsonaro>. Acesso em: 10 maio 2021.

BRASIL. Medida provisória nº 936, de 1º de abril de 2020. Institui o Programa Emergencial de Manutenção do Emprego e da Renda e dispõe sobre medidas trabalhistas complementares para enfrentamento do estado de calamidade pública reconhecido pelo Decreto Legislativo nº 6, de 20 de março de 2020, e da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus (covid-19), de que trata a Lei nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020, e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, Edição extra - D, 1º abr. 2020e.

BRASIL. Lei nº 13.982, de 2 de abril de 2020. Altera a Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993, para dispor sobre parâmetros adicionais de caracterização da situação de vulnerabilidade social para fins de elegibilidade ao benefício de prestação continuada (BPC), e estabelece medidas excepcionais de proteção social a serem adotadas durante o período de enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus (Covid-19) responsável pelo surto de 2019, a que se refere a Lei nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, Edição Extra - A, p. 1, 2 abr. 2020f.

BRASIL. Lei nº 14.020, de 6 de julho de 2020. Institui o Programa Emergencial de Manutenção do Emprego e da Renda; dispõe sobre medidas complementares para enfrentamento do estado de calamidade pública reconhecido pelo Decreto Legislativo nº 6, de 20 de março de 2020, e da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus, de que trata a Lei nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020; altera as Leis nºs 8.213, de 24 de julho de 1991, 10.101, de 19 de dezembro de 2000, 12.546, de 14 de dezembro de 2011, 10.865, de 30 de abril de 2004, e 8.177, de 1º de março de 1991; e dá outras providências. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, p. 1, 7 jul. 2020g.

BRASIL. Poder Executivo. Medida Provisória nº 1.058, de 27 de julho de 2021. Altera a Lei nº 13.844, de 18 de junho de 2019, para criar o Ministério do Trabalho e Previdência, e dá outras providências. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, Edição 141, p. 1, 28 jul. 2021.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Centro de Atenção Psicossocial - CAPS**. Ministério da Saúde, Brasília, c2022. Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/acesso-a-informacao/acoes-e-programas/caps>. Acesso em: 10 out. 2022.

BUTLER, Judith. **Corpos em Aliança e a Política das Ruas**: notas para uma teoria performativa da assembleia. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2018. 266 p.

CARVALHO, Francisco Prandi Mendes de. **Sindicalismo e Crise Política no Brasil (2013 – 2017)**: uma análise da atuação da Central Única dos Trabalhadores e da Força Sindical. 2020. 172 f. Dissertação (Mestrado em Sociologia) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2020. Disponível em: https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/8/8132/tde-22042021-191628/publico/2020_FranciscoPrandiMendesDeCarvalho_VCorr.pdf . Acesso em: 10 ago. 2021.

CASTANHEIRA, Karol Natasha Lourenço; BRUMATTI, Vitor Pachioni. Sociedade Informacional: A Representação do Sujeito nas Redes Sociais. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO (INTERCOM), 34., 2011, Recife – PE. **Anais eletrônicos** [...]. Recife – PE: UNICAP, 2011. Disponível em: <http://www.intercom.org.br/papers/nacionais/2011/resumos/r6-0500-1.pdf>. Acesso em: 23 jan. 2021.

CASTELLS, Manuel. **A Sociedade em Rede**. Tradução de Roneide Venancio Majer. 5. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2001.

CASTRO, Edgardo. **Introdução a Giorgio Agamben**: uma arqueologia da potência. Tradução Beatriz de Almeida Magalhães. Belo Horizonte: Autêntica Editora, 2012.

CASTRO, Vladimir Paes de. Necropolítica como método para destruir direitos dos trabalhadores. **Consultor Jurídico**, São Paulo, 15 abr. 2020. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2020-abr-15/paes-castro-necropolitica-metodo-destruir-direitos>. Aceso em: 10 maio 2021.

CAVAIGNAC, Mônica Duarte. Precarização do trabalho e operadores de telemarketing. **Revista Perspectivas**, São Paulo, v. 39, p. 47-74, jan.-jun. 2011. Disponível em: <https://periodicos.fclar.unesp.br/perspectivas/article/view/4752>. Acesso em: 10 jul. 2021.

CAVALCANTE, Sávio. **Sindicalismo e Privatização das Telecomunicações no Brasil**. São Paulo: Expressão Popular, 2009.

CECATO, Maria Áurea Baroni. Direitos Humanos do Trabalhador: para além do paradigma da declaração de 1998 da O.I.T. In: SILVEIRA, Rosa Maria Godoy et al. **Educação em Direitos Humanos**: fundamentos teórico-metodológicos. João Pessoa: Editora Universitária, 2007.

CESARINO, Letícia. Identidade e representação no bolsonarismo: corpo digital do rei, bivalência conservadorismoneoliberalismo e pessoa fractal. **Revista de Antropologia**, São Paulo, v. 62, n. 3, p. 530-557, dez. 2019. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/ra/article/view/165232>. Acesso em: 10 maio 2021.

CIPA & INCÊNDIO. NR-17 Ergonomia: Fiscalização autua empresas de telemarketing. **Cipa & Incêndio**, São Paulo, 24 abr. 2015. Disponível em: <https://revistacipa.com.br/nr-17-ergonomia-fiscalizacao-autua-empresas-de-telemarketing/>. Acesso em: 10 mar. 2021.

CLASSIFICAÇÃO BRASILEIRA DE OCUPAÇÃO (CBO). **Operador de Telemarketing Receptivo**. CBO; MTE: 2002. Disponível em: <https://www.ocupacoes.com.br/cbo-mte/422315-operador-de-telemarketing-receptivo>. Acesso em: 10 ago. 2021.

COGGIOLA, Osvaldo. **História do Capitalismo**: das origens até a Segunda Guerra Mundial. Volumen 1. Santiago de Chile: Ariadna Ediciones, 2017. Disponível em: <http://ariadnaediciones.cl/images/pdf/historia.do.capitalismo.I.pdf>. Acesso em: 10 maio 2021.

COMISSÃO NACIONAL DA VERDADE (CNV). Relatório da Comissão Nacional da Verdade. **CNV**, Brasília, 10 dez. 2014. Disponível em: http://cnv.memoriasreveladas.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=571. Acesso em: 10 dez. 2021.

COMPARATO, Fábio Konder. **A Afirmação Histórica dos Direitos Humanos**. 3 ed. São Paulo: Saraiva, 2003.

CONSTRUÇÃO. Compositor e intérprete: Chico Buarque. In: **CONSTRUÇÃO**. Direção de Produção: Roberto Menescal. Direção de Estúdio: Roberto Menescal. Técnicos de gravação: Toninho e Mazola. Estúdio: Phonogram. Direção Musical: Magro. Participação especial: Tom Jobim, Paulinho Jobim e MPB4. Foto: Carlos Leonam. Capa: Aldo Luz. Rio de Janeiro: Marola Edições Musicais, 1971. 1 CD, faixa 4.

CONTACT Center no Brasil Quer Retomar Crescimento em 2018. **Revista do Call Center**, [S.l.], 17 jul. 2018. Disponível em: <http://www.revistadocallcenter.com.br/mercado/4683-contact-center-no-brasil-quer-retomar-crescimento-em-2018>. Acesso em: 10 ago. 2021.

CORTELLA, Mário Sérgio. **Qual É a tua Obra?** Inquietações propositivas sobre gestão, liderança e ética. 24. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2015.

COSTA, Lucas Silva; GOULART, Maria Stella. Agente de Solução: uma leitura foucaultiana. ENCONTRO NACIONAL DA ABRAPSO, 14., 2007, Rio de Janeiro. **Anais [...]**. Rio de Janeiro: ABRAPSO; UERJ, 2007. [Tema: Diálogos em Psicologia Social: epistemológicos, metodológicos, éticos, políticos, estéticos, políticas públicas]. Disponível em: http://www.abrapso.org.br/siteprincipal/anexos/AnaisXIVENA/conteudo/html/sessoes/1954_sessoes_resumo.htm. Acesso em: 10 jul. 2021.

DARDOT, Pierre; LAVAL, Christian. **A Nova Razão do Mundo**: ensaio sobre a sociedade neoliberal. Tradução de Mariana Echalar. São Paulo: Boitempo, 2016.

DELBRIDGE, Rick. **Life on the line in contemporary manufacturing**. Oxford: Oxford University Press, 1998.

DEJOURS, Christophe. **A Loucura do Trabalho**: estudo de psicopatologia do trabalho. 5. ed. São Paulo: Cortez/Oboré, 1992.

DEJOURS, Christophe. **Trabalho e saúde mental**: da pesquisa à ação. São Paulo: Atlas, 1994.

DELGADO, Maurício Godinho. **Curso de Direito do Trabalho**. 18. ed. São Paulo: LTr, 2019.

DRUCK, G. **A Precarização Social do Trabalho no Brasil**: uma proposta de construção de indicadores. Salvador: CRH/ UFBA/CNPq. Projeto de Pesquisa Bolsa Produtividade do CNPq, 2007/2010.

DUARTE, André de Macedo; CÉSAR, Maria Rita de Assis. Negação da Política e Negacionismo como Política: pandemia e democracia. **Educ. Real.**, Porto Alegre, v. 45, n. 4, 2020. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/educacaoerealidade/article/view/109146>. Acesso em: 10 ago. 2021.

DUTRA, Renata Queiroz. **Do Outro Lado da Linha**: poder judiciário, regulação e adoecimento dos trabalhadores em *call centers*. São Paulo: LTR, 2014.

FERREIRA, Otávio Bruno da Silva; KOURY, Suzy Elizabeth Cavalcante; OLIVEIRA, Felipe Guimarães de. O Mundo do Trabalho em Tempos de Pandemia no Brasil: o incremento da precarização da força laboral. **Prim@ Facie International Journal**, João Pessoa, v. 19, n. 42, p. 37-85, abr. 2020. Quadrimestral. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/index.php/primafacie/issue/view/2501/Prim%40%20Facie%2C%20n.%2042%2C%20v.%2019%2C%202020>. Acesso em: 12 mar. 2021.

FIGUEREDO, Patrícia Maria. **Assédio Moral contra Mulheres nas Organizações**. São Paulo: Cortez, 2012.

FILHO, João. A cruzada da Faria Lima contra o auxílio emergencial. **The Intercept Brasil**, [S.l.], 7 mar. 2021. Disponível em: <https://theintercept.com/2021/03/07/xp-empiricus-faria-lima-auxilio-emergencial/>. Acesso em: 10 maio 2021.

FOLHA Mais. Dois anos de Reforma Trabalhista: confira as mudanças no país. **Folha Mais**, Rio de Janeiro, 12 nov. 2019. Disponível em: <https://folhadirigida.com.br/mais/noticias/empregos/dois-anos-de-reforma-trabalhista-confira-as-mudancas-no-pais>. Acesso em: 10 maio 2021.

FOUCAULT, Michael. **Microfísica do Poder**. Rio de Janeiro: Graal, 1978.

FOUCAULT, Michael. **Vigiar e Punir**: nascimento da prisão. Tradução de Raquel Ramallete. [Do original em francês: *Surveiller et punir*]. 27. ed. Petrópolis: Editora Vozes, 1987. 288 p.

FOUCAULT, M. **Nascimento da Biopolítica**. Tradução de Eduardo Brandão. São Paulo: Martins Fontes, 2008.

FRANCO, David Silva; PAIVA, Kely Cesar Martins de; DUTRA, Michelle Regina Santana. Percepções Temporais e Controle: Um Estudo com Trabalhadores de Call Center. *Revista Interdisciplinar de Gestão Social*, v. 7, n. 2, p. 75-97, set. 2018. Disponível em: <https://periodicos.ufba.br/index.php/rigs/article/view/25301/0>. Acesso em: 10 jul. 2021.

FREIRE, Paulo. **A Educação na Cidade**. 7. ed. São Paulo: Cortez, 2006.

FREY, Carl Benedikt; OSBORNE, Michael A. The future of employment: how susceptible are jobs to computerisation? **Oxford Martin Programme on Technology and Employment**, University of Oxford, Oxford, 17 set. 2013. Disponível em:

<https://www.oxfordmartin.ox.ac.uk/publications/the-future-of-employment/>. Acesso em: 10 maio 2021.

FREYMOND, Jacques. **La Primera Internacional (Tomo I), colección de documentos**. Bilbao: Edita Zero, 1973.

GADOTTI, Moacir. Uma Pedagogia para a Libertação. *In*: _____. Convite à Leitura de Paulo Freire. 2. ed. São Paulo: Editora Scipione, 2004.

GIANNOTTI, Vito. **A Liberdade Sindical no Brasil**. São Paulo: Editora Brasiliense, 1987.

GIOVANINI, Wagner. Compliance: a excelência na prática. São Paulo: 2014.

GOMES, Fábio Guedes. Conflito social e *welfare state*: Estado e desenvolvimento social no Brasil. **RAP** – Revista de Administração Pública da Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas da Fundação Getúlio Vargas (FGV EBAPE), Rio de Janeiro, v. 40, n. 2, p. 201-236, mar./abr. 2006. Disponível em: <https://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rap/article/view/6809>. Acesso em: 10 maio 2021.

GOMEZ, Carlos Minayo; MACHADO, Jorge Mesquita Huet; PENA, Paulo Gilvane Lopes (org.). **Saúde do Trabalhador na Sociedade Brasileira Contemporânea**. Rio de Janeiro: Editora FIOCRUZ, 2011. 540 p.

GONZALEZ, Roberto et al. Regulação das Relações de Trabalho no Brasil: o marco constitucional e a dinâmica pós-constituente. **Políticas Sociais**: acompanhamento e análise, 20 anos da Constituição Federal, IPEA, Diretoria de Estudos e Políticas Sociais, Rio de Janeiro, v. 2, n. 17, p. 83-152., 2009. Disponível em: https://www.ipea.gov.br/portal/index.php?option=com_content&view=article&id=5607. Acesso em: 10 mar. 2021.

GRAHAM, Mark; ANWAR, Mohammad Amir. Trabalho digital. *In*: ANTUNES, Ricardo (org.). **Uberização, trabalho digital e indústria 4.0**. 1. ed. São Paulo: Boitempo. 2020.

GRAU, Eros. **A Ordem Econômica na Constituição de 1988**: interpretação e crítica. 9. ed. São Paulo: Malheiros, 2005.

GUIMARÃES, Sonia; CARVALHO NETO, Antônio. O Futuro dos Sindicatos: estudo sobre sindicatos de telecomunicações no Brasil. **Caderno CRH**, Salvador, v. 19, n. 47, p. 277-291, maio-ago. 2006.

GUTIERREZ, Marcelle; HIRATA, Lucas; REZENDE, Victor. Notícia da PEC Emergencial desanima mercado ao indicar possível furo do teto de gastos públicos. **Valor Investe**, São Paulo, 7 dez. 2020. Disponível em: <https://valorinveste.globo.com/mercados/brasil-e-politica/noticia/2020/12/07/noticia-da-pec-emergencial-desanima-mercado-ao-indicar-possivel-furo-do-teto-de-gastos-publicos.ghtml>. Acesso em: 10 maio 2021.

G1 PB. MPT na Paraíba recomenda que call center adote medidas preventivas ao novo coronavírus. **G1 PB**, João Pessoa, 26 mar. 2020. Disponível em: <https://g1.globo.com/pb/paraiba/noticia/2020/03/26/mpt-na-paraiba-recomenda-que-call-center-adote-medidas-preventivas-ao-novo-coronavirus.ghtml>. Acesso em: 10 maio 2021.

LARANJEIRA, Sônia M. Guimarães. A Reestruturação das Telecomunicações e os Sindicatos. **Revista Brasileira de Ciências Sociais**, São Paulo, v. 18, n. 52, p. 81-215, jun. 2003. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rbcsoc/a/bcYPMLRpDVbBC8xQx6YQkNb/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 10 ago. 2021.

LAURELL, A. C. (Org.). **Estado e políticas sociais no neoliberalismo**. São Paulo: Cortez, 1995.

LEUENROTH, Edgard. A Plebe. **Nova Fase**, n. 36, 1933.

LIMA, Daniela. Quanto vale o corpo humano. **Congresso em Foco**, Brasília, 18 mar. 2019. Disponível: <https://congressoemfoco.uol.com.br/noticias/quanto-vale-o-corpo-humano/>. Acesso: 24 mar. 2021.

LIMA, Maria Elizabeth Antunes. A Psicopatologia do Trabalho. **Psicologia, Ciência e Profissão**, Brasília, v. 18, n. 2, 1998. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/pcp/a/vb95JkLtrTDZvsqJ3DYBX3x/?lang=pt>. Acesso em: 10 jul. 2021.

LISPECTOR, Clarice. **Um Sopro de Vida**. Pulsações. 3. ed. Rio de Janeiro: Editora Nova Fronteira, 1978. [Digitalizado, revisado e formatado por Suzana Cap.]. Disponível em: <https://joaocamillopenna.files.wordpress.com/2019/08/lispector-um-sopro-de-vida.pdf>. Acesso em: 10 jul. 2021.

LÖWY, Michael. A Associação Internacional dos Trabalhadores, 150 anos depois. **Revista Margem Esquerda**, n. 23, 2014.

LUKÁCS, Georg. **Ontologia do Ser Social**. São Paulo: Ciências Humanas. 1979.

MARSHALL, Alfred. **Princípios de Economia**. Tratado Introdutório, v. 1. Introdução de Ottolmy Strauch. Tradução de revista de Rômulo Almeida e Ottolmy Strauch. São Paulo: Editora Nova Cultural Ltda, 1996. Disponível em: https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/1308458/mod_resource/content/1/marshall%20%281996%29%20principios%20de%20economia%2C%20vol%201.pdf. Acesso em: 10 maio 2021.

MARX, Karl. **O 18 Brumário de Luiz Bonaparte**. São Paulo: Abril Cultural, 1978.

MARX, Karl. **Crítica da Economia Política**. São Paulo: Abril Cultural, 1985.

MARX, Karl. **Trabalho assalariado e capital**. São Paulo: Global Editora, 1987.

MARX, Karl. **Manuscritos econômico-filosóficos**. 2. reimpr. São Paulo: Boitempo, 2004.

MASCARO, Alysson Leandro. **Filosofia do Direito**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2018.

MBEMBE, Achille. **Necropolitics**. [Public Culture, Durham, v. 15, n. 1, p. 11-40, inverno de 2003]. Durham: Duke University Press, 2003. Disponível em:

https://warwick.ac.uk/fac/arts/english/currentstudents/postgraduate/masters/modules/postcol_theory/mbembe_22necropolitics22.pdf. Acesso em: 30 abr. 2020.

MBEMBE, Achille. Necropolítica. **Arte & Ensaios** – Revista do ppgav/eba/ufrj, Rio de Janeiro, n. 32, p. 122-151, dez. 2016. [O texto foi publicado originalmente em: *Public Culture*, v. 15, n. 1, p. 11-40, 2003]. Disponível em: <https://revistas.ufrj.br/index.php/ae/article/view/8993>. Acesso em: 10 maio 2021.

MBEMBE, Achille. **Necropolítica**. 3. ed. São Paulo: n-1 edições, 2018. 80 p.

MEDEIROS, Hércules Lima de. Iluminação em teleatendimento. **Revista Preven**, São Paulo, n. 11, 5 out. 2020. [Tema: Proteção ao Trabalhador]. Disponível em: <https://revistapreven.org/10/2020/edicoes/ed-protacao-trabalhador/iluminacao-em-teleatendimento/>. Acesso em: 10 jul. 2021.

MEIRELLES, Dimária Silva. O Setor de Serviços e os Serviços de Infra-Estrutura Econômica. 2003. Tese (Doutorado em Economia) – Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2003.

MELO, Maria Luisa de. Primeira vítima do Rio era doméstica e pegou coronavírus da patroa no Leblon. **UOL Saúde**, Rio de Janeiro, 19 mar. 2020. Disponível em: <https://noticias.uol.com.br/saude/ultimas-noticias/redacao/2020/03/19/primeira-vitima-do-rj-era-domestica-e-pegou-coronavirus-da-patroa.htm>. Acesso em: 10 maio 2021.

MENDES, René; DIAS, Elizabeth Costa. Da Medicina do Trabalho à Saúde do Trabalhador. **Revista de Saúde Pública**, São Paulo, v. 25, n. 5, p. 341-349, 1991. Disponível em: <https://www.nescon.medicina.ufmg.br/biblioteca/imagem/2977.pdf>. Acesso em: 10 jul. 2021.

MOLINA, Helder. **Breve História das Lutas e Concepções Políticas dos Trabalhadores no Brasil**. [Texto para Curso de Formação Sindical]. Rio de Janeiro: Sindpd/RJ, 1999.

MOLINA, Helder. **Capitalismo, Sindicalismo e Educação dos Trabalhadores**: uma análise da política nacional de formação da CUT. 2003. Dissertação (Mestrado em Educação) – Universidade Federal Fluminense, Niterói-RJ, 2003.

MÜLLER, Hans-Peter. Trabalho, Profissão e “Vocação”: o conceito de trabalho em Max Weber. In: MERCURE, Daniel; SPURK, Jan (org.). **O Trabalho na História do Pensamento Ocidental**. Tradução de Patrícia Chittoni Ramos e Sônia Guimarães Taborda. Petrópolis: Vozes, 2005.

NASCIMENTO, Amauri Mascaro. **Curso de Direito do Trabalho**. São Paulo: Saraiva, 2005.

NAZARIO, César Romeu. Cobrança excessiva de metas e restrição ao uso do banheiro configuram dano moral. **ACI** - Associação Comercial, Industrial e de Serviços de Novo Hamburgo, Campo Bom e Estância Velha, Novo Hamburgo, 24 maio 2018. Disponível em: <http://www.acinh.com.br/noticia/cobranca-excessiva-de-metas-e-restricao-ao-uso-do-banheiro-configuram-dano-moral>. Acesso em: 10 maio 2021.

NOGUEIRA, Claudia Mazzei. As trabalhadoras do telemarketing: uma nova divisão sexual do trabalho? In: ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy (org.). **Infoproletários**. São Paulo: Boitempo, 2009. p. 187-212.

NOGUEIRA, Claudia Mazzei. A Saúde das Trabalhadoras do Telemarketing e o Trabalho On-Line. In: RICARDO, Antunes (org.) **Uberização, Trabalho Digital e Indústria 4.0**. 1. ed. São Paulo: Boitempo. 2020.

NORAT, Rafael Câmara. **O Assédio Moral e a Precarização do Trabalho**: repercussões sobre a saúde do trabalhador de telemarketing. 2018. 103 f. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2018.

NORONHA, Eduardo. A explosão das Greves na Década de 80. In: BOITO JUNIOR, Armando (org.). **O Sindicalismo Brasileiro nos Anos 80**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1991.

OFFE, Claus. **Trabalho e Sociedade**: problemas estruturais e perspectivas para o futuro da “sociedade do trabalho”. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1989.

OLIVEIRA, Sirlei Márcia de. **Reestruturação das Telecomunicações no Brasil**: uma re(visão) das estratégias de gestão da produção e das relações de trabalho na cadeia produtiva. Estudo de caso da telefonia fixa em São Paulo – 1999 a 2003. 2004. Tese (Doutorado em Sociologia) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2004.

OLIVEIRA, Sirlei Márcia de. Os trabalhadores das centrais de teleatividade no Brasil: Da ilusão à exploração. In: ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy (org.). **Infoproletários**. São Paulo: Boitempo, 2009. p. 113-135.

OLIVEIRA JUNIOR, Moacir de Miranda (org.). **Relatório da Indústria de Call Centers no Brasil 2005**: (the global call center industry project). São Paulo: ABT, 2006.

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO (OIT). **Declaração da OIT sobre os Princípios e Direitos Fundamentais no Trabalho e seu Seguimento**. Genebra: OIT, 1998. Disponível em: https://www.ilo.org/brasil/centro-de-informacoes/documentos/WCMS_336958/lang--pt/index.htm. Acesso em: 10 ago. 2021.

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO (OIT). *Bureau* Internacional do Trabalho. **As Plataformas Digitais e o Futuro do Trabalho**. Promover o trabalho digno no mundo digital. Genebra: BIT; OIT, 2020 [Em inglês: *Digital labour platforms and the future of work: Towards decent work in the online world*, Genebra, 2018]. Disponível em: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---europe/---ro-geneva/---ilo-lisbon/documents/publication/wcms_752654.pdf. Acesso em: 10 maio 2021.

PAULO NETTO, José. Cinco Notas a Propósito da “Questão Social”. **Revista Temporalis**, Revista da Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social (ABEPSS), Brasília, Ano 2, n. 3, p. 41-49, jan.-jul. 2001.

PAULO NETTO, José. **Introdução ao Estudo do Método de Marx**. 1. ed. São Paulo: Expressão Popular, 2011. 64 p.

PARISOTO, Cristiane dos Anjos. **A Revolução Industrial e as conquistas do proletariado**. Um jogo de RPG como recurso didático para o ensino da História na educação profissional e tecnológica. 63 f.; il. 2019. Dissertação (Mestrado Profissional em Educação Profissional e Tecnológica em Rede Nacional) – Instituto Federal Sul-Rio-Grandense, Charqueadas, RS, 2019. Disponível em:

<https://educapes.capes.gov.br/bitstream/capes/559884/2/Produto%20educacional%20%20A%20Revolu%C3%A7%C3%A3o%20%20Industrial.pdf>. Acesso em: 10 maio 2021.

PEÇANHA, Valéria Lopes. Da Representação ao Controle: transformações do sindicalismo no decurso do desenvolvimento capitalista. **Revista EM PAUTA**, Rio de Janeiro, v. 13, n. 36, p. 43-62, 2º Semestre de 2015. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/revistaempauta/article/view/21051>. Acesso em: 10 ago. 2021.

PEREIRA, Joana Dias. O Sindicalismo Revolucionário e a Crise do Liberalismo: os casos de estudo português e brasileiro. **Historiæ**, Rio Grande, v. 2, n. 3, p. 197-228, 2011.

PINA, Rute. Terceirizados e precarizados, operadores de telemarketing se arriscam ao contágio em salas sem janelas. **Agência Pública**, São Paulo, 25 maio 2020. Disponível em: <https://apublica.org/2020/05/terceirizados-e-precarizados-operadores-de-telemarketing-se-arriscam-ao-contagio-em-salas-sem-janelas/#Link1>. Acesso em: 10 maio 2021.

POLANYI, Karl. **A Grande Transformação**: as origens de nossa época. Rio de Janeiro, Campus, 1980.

PORTAL CORREIO (Da Redação). Call Center está contratando travestis e transexuais em João Pessoa. **Portal Correio**, João Pessoa, 22 fev. 2016. Disponível em: <https://correiodaparaiba.com.br/geral/call-center-esta-contratando-travestis-e-transexuais-em-joao-pessoa/>. Acesso em: 10 maio 2021.

PUPO, Amanda. Sem Contribuição Sindical Obrigatória Caem Pedidos de Abertura de Sindicato. **O Estado de S. Paulo [Estadão]**, São Paulo, 26 ago. 2019. Disponível em: <https://economia.estadao.com.br/noticias/geral,sem-contribuicao-sindical-obrigatoria-caem-pedidos-de-abertura-de-sindicato,70002982287>. Acesso em: 7 maio 2021.

REIS, Vivian; ARAÚJO, Glauco; CÉSAR, Júlio. Coronavírus: Operadores de telemarketing reclamam de condições de trabalho em SP. **G1 SP; TV GLOBO**, São Paulo, 20 mar. 2020. Disponível em: <https://g1.globo.com/sp/sao-paulo/noticia/2020/03/20/coronavirus-operadores-de-telemarketing-reclamam-de-condicoes-de-trabalho-em-sp.ghtml>. Acesso em: 10 maio 2021.

ROBERTI, Bruna; BERTOLINI, Rafaela; PRATES, Vitória. Não é ninguém não, é só o entregador: a invisibilidade social dos trabalhadores de aplicativo. **Esquinas** – Revista Digital Laboratório da Faculdade Cáspier Líbero, São Paulo, 5 mar. 2021. Disponível em: <https://revistaesquinas.casperlibero.edu.br/empreendedorismo-social/economia/nao-e-ninguem-nao-e-so-o-entregador-a-invisibilidade-social-dos-trabalhadores-de-aplicativo/>. Acesso em: 10 maio 2021.

RODRIGUES, Leônicio Martins. **Destino do Sindicalismo**. São Paulo, Edusp, 1999.

ROQUE, Isabel. Ciberativismo e Sindicalismo em Call-Centers Portugueses. In: ANTUNES, Ricardo (org.). **Uberização, Trabalho Digital e Indústria 4.0**. 1. ed. São Paulo: Boitempo, 2020. p. 281-298.

ROSENFELD, Cinara Lerrer. A identidade no trabalho em *call centers*: a identidade provisória. In: ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy (org.). **Infoproletários**. São Paulo: Boitempo, 2009. p. 173-185.

SAAD-FILHO, Alfredo; MORAIS, Lecio. **Brasil**: neoliberalismo versus democracia. 1. ed. São Paulo, SP: Boitempo, 2018.

SANTOS, Rômulo Ballestê Marques dos; PORTUGAL, Francisco Teixeira. O Panóptico e a Economia Visual Moderna: do panoptismo ao paradigma panóptico na obra de Michel Foucault. **Rev. psicol. polít.**, São Paulo, v. 19, n. 44, p. 34-49, abr. 2019. Disponível em: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1519-549X2019000100006&lng=pt&nrm=iso. Acessos em: 3 ago. 2021.

SCHMITT, Carl. **Teologia Política**. Belo Horizonte: Del Rey, 2006.

SCHWAB, Klaus. **A Quarta Revolução Industrial**. Tradução de Daniel Moreira Miranda. 1. ed. São Paulo: Edipro, 2016.

SECRETARIA DE TRABALHO. **Portal**. Brasília: Ministério da Economia, c2021. Disponível em: <http://trabalho.gov.br>. Acesso em: 7 maio 2021.

SEGATTO, Jose A. **História do Movimento Sindical no Brasil**. Rio de Janeiro: Mimeo (IE/UNICAMP), 1990.

SELL, Carlos Eduardo. **Sociologia Clássica**: Marx, Durkheim e Weber. Petrópolis, RJ: Editora Vozes, 2013.

SEN, Amartya Kumar. **Desenvolvimento como Liberdade**. Tradução de Laura Teixeira Mota. São Paulo: Companhia das Letras, 2005.

SENNETT, Richard. **A Corrosão do Caráter**: consequências pessoais do trabalho no novo capitalismo. Tradução de Marcos Santarrita. Rio de Janeiro: Record, 1999.

SINDICATO DAS EMPRESAS DE ASSESSORAMENTO, PERÍCIAS, INFORMAÇÕES, PESQUISAS E DE SERVIÇOS CONTÁBEIS DE LONDRINA E REGIÃO (SESCAP-LDR). Setor de Serviços É o que mais Emprega no Brasil, segundo o IBGE. **SESCAP-LDR**, Londrina-PR, 17 jan. 2017. Disponível em: <https://www.sescapldr.com.br/imprensa/novidades/17-1-2017/setor-de-servicos-e-o-que-mais-emprega-no-brasil--segundo-o-ibge> . Acesso em: 10 ago. 2021.

SILVA, Edler Antônio da et al. O Primado do Trabalho e a Seguridade Social no Brasil: estrutura, cenário e desafios. **Revista Científica Integrada (RCI)**, Guarujá-SP, v. 3, n. 4, jul. 2018. Disponível em: <https://www.unaerp.br/revista-cientifica-integrada/edicoes-antteriores/volume-3-edicao-4/2985-rci-o-primado-do-trabalho-e-a-seguridade-social-no-brasil-estrutura-cenario-e-desafios-06-2018/file>. Acesso em: 10 ago. 2021.

SILVA, Fábio Pimentel de Maria da. **Trabalho e emprego no setor de telemarketing**. 2010. 183 f. Dissertação (Mestrado em Sociologia) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2010. Disponível em: <https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/8/8132/tde-07052010-111706/pt-br.php>. Acesso em: 10 jul. 2021.

SILVA, José Afonso. **Aplicabilidade das Normas Constitucionais**. 8. ed. São Paulo: Editora Malheiros, 2012.

SILVA, Paulo Henrique Tavares. **Valorização do Trabalho como Princípio da Constitucional da Ordem Econômica Brasileira**. Curitiba: Juruá Editora, 2003.

SILVA, Rafael. Foxconn instala redes para impedir suicídios. **Tecnoblog**, [S.l.], 29 jun. 2010. Disponível em: <https://tecnoblog.net/28972/foxconn-instala-redes-para-impedir-suicidios/>. Acesso em: 10 maio 2021.

SILVA, Selmo Nascimento da Silva. O sindicalismo Revolucionário: suas origens, princípios e programa. **Revista Estudos Libertários** – UFRJ, Rio de Janeiro, v. 1, 1º semestre 2019. Disponível em: <https://revistas.ufrj.br/index.php/estudoslibertarios/article/view/21567>. Acesso em: 10 ago. 2021.

SILVA NETO, José Borges da. **Call Centers no Brasil: um estudo sobre emprego, estratégias e exportações**. 2005. 224 f. Dissertação (Mestrado em Economia) – Universidade Federal de Uberlândia, Uberlândia, 2005. Disponível em: http://www0.ufu.br/ie_dissertacoes/2005/4.pdf. Acesso em: 10 ago. 2021.

SINDICATO DOS TRABALHADORES EM TELEMARKETING (SINTRATEL). **Reportagem Confirma**: o trabalho em telemarketing adoecce devido a sua especificidade e à pressão imposta pelas metas empresariais desumanas. [Fonte: UOL – Reportagem original da BBC Brasil]. São Paulo: SINTRATEL, c2016a. Disponível em: <http://www.sintratel.org.br/site/index.php/noticias/tlmk-noticias/1718-reportagem-confirma-o-trabalho-em-telemarketing-adoece-devido-a-sua-especificidade-e-a-pressao-imposta-pelas-empresas>. Acesso em: 10 ago. 2021.

SINDICATO DOS TRABALHADORES EM TELEMARKETING (SINTRATEL). **Plano de Atuação**. São Paulo: SINTRATEL, c2016b. Disponível em: <http://www.sintratel.org.br/site/index.php/noticias/institucional/519-acao> . Acesso em: 10 ago. 2021.

SMITH, V. *New Forms of Work Organization*. **Annual Review of Sociology**, v. 23, p. 315-339, ago. 1997. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1146/annurev.soc.23.1.315>. Acesso em: 10 jul. 2021.

SOUSA, Ana Amélia Ribeiro. O Trabalho e sua Ressignificação ao longo da História. **Revista Âmbito Jurídico**, São Paulo, n. 179, 22 jul. 2019. Disponível em: <https://ambitojuridico.com.br/cadernos/direito-do-trabalho/o-trabalho-e-sua-ressignificacao-ao-longo-de-historia/>. Acesso em: 10 maio 2021.

SOUZA, Helder Flix Pereira de. Biopolítica e Judiciário: A vida insacrificável, porém matável, pode ser indenizável. **Revista de Direitos Fundamentais e Democracia**, Curitiba, v. 14, n. 14, p. 599-617, jul./dez. 2013. Disponível em:

<https://revistaeletronicardfd.unibrasil.com.br/index.php/rdfd/article/view/389>. Acesso em: 10 maio 2021.

SOUZA JÚNIOR, Antonio Umberto de et al. Reforma Trabalhista e Danos Extrapatrimoniais: a vida por um preço e a teoria do piso implícito. **Revista Legislação do Trabalho – LTr**, São Paulo, Ano 82, n. 10, out. 2018.

STANDING, Guy. **O Precariado**: nova classe perigosa. São Paulo: Autêntica, 2013.

TOMAZELLI, Idiana; RODRIGUES, Eduardo; BEHNKE, Emilly. ‘Invisíveis’ são 22 milhões em 24 horas de cadastro para o benefício de R\$ 600. **O Estado de S. Paulo [Estadão]**, São Paulo, 7 abr. 2020 [Atualizado em 8 abr. 2020]. Disponível em: <https://economia.estadao.com.br/noticias/geral,invisiveis-sao-18-3-milhoes-no-1-dia-de-cadastro-para-o-beneficio-de-r-600,70003264227>. Acesso em: 10 maio 2021.

TORRES, Demóstenes. Tempos Modernos. **Poder360**, Brasília, 16 set. 2020. Disponível: <https://www.poder360.com.br/opiniaio/justica/tempos-modernos-por-demostenes-torres/>. Acesso em: 10 maio 2021.

TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 3ª REGIÃO (MG) (1. Turma). ROPS nº 0011863-62.2016.5.03.0137. Relator: Jose Eduardo Resende Chaves Jr., 28 de março de 2017. Data de Publicação: 29 de março de 2017. Disponível em: <https://trt-3.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/1110622003/rops-118636220165030137-mg-0011863-6220165030137/inteiro-teor-1110622042>. Acesso em: 10 maio 2021.

TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 3ª REGIÃO (MG). Justiça do Trabalho reconhece vínculo de emprego de motorista com a Uber. **TRT-3ª Região Minas Gerais**, Justiça do Trabalho, Belo Horizonte, 3 mar. 2021. Disponível em: <https://portal.trt3.jus.br/internet/conheca-o-trt/comunicacao/noticias-juridicas/justica-do-trabalho-reconhece-vinculo-de-emprego-de-motorista-com-a-uber>. Acesso em: 10 maio 2021.

TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA PARAÍBA (TRT/PB) (2. Turma). Poder Judiciário. Justiça do Trabalho. Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região (PB). Recurso Ordinário nº 0000500-92.2011.5.13.0002. Relator: Wolney de Macedo, 12 de setembro de 2012. Data de Publicação: 19 de setembro de 2012. Disponível em: <https://trt-13.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/639544751/recurso-ordinario-ro-5009220115130002-0000500-9220115130002/inteiro-teor-639544761?ref=serp>. Acesso em: 10 maio 2021.

TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DE SÃO PAULO (TRT/SP). Poder Judiciário. Justiça do Trabalho. Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região (SP). Tribunal Pleno - Cadeira 73 arginc 1004752-21.2020.5.02.0000. Requerente: 1ª Turma - Cadeira 4. Requerido: Mahle Metal Leve S.A., Raimundo Nonato Coimbra, 3ª Vara do Trabalho de São Bernardo do Campo. Relator: Jomar Luz de Vassimon Freitas, 5 de abril de 2021. Disponível em: <https://pje.trt2.jus.br/consultaprocessual/detalhe-processo/1004752-21.2020.5.02.0000/2>. Acesso em: 10 maio 2021.

TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO (TST). Primeiro Ano da Reforma Trabalhista: efeitos. **TRT**, Brasília, 5 nov. 2018. Disponível em: http://www.tst.jus.br/noticias/-/asset_publisher/89Dk/content/primeiro-ano-da-reforma-trabalhista-efeitos. Acesso em: 7 maio 2021.

UNIVERSIDADE ABERTA DO SUS (UNA-SUS). Organização Mundial de Saúde declara pandemia do novo Coronavírus. UNA-SUS, Brasília, 11 mar. 2020. Disponível em: <https://www.unasus.gov.br/noticia/organizacao-mundial-de-saude-declara-pandemia-de-coronavirus>. Acesso em: 10 maio 2021.

UOL. Desemprego é de 12,2% e atinge 12,7 milhões de trabalhadores, diz IBGE. **UOL**, São Paulo, 30 nov. 2017. Disponível em: <https://economia.uol.com.br/empregos-e-carreiras/noticias/redacao/2017/11/30/desemprego-outubro-ibge-pnad.htm?cmpid=copiaecola>. Acesso em: 10 maio 2021.

UOL. Auxílio Emergencial. **UOL**, São Paulo, 12 jun. 2020. Disponível em: <https://economia.uol.com.br/noticias/redacao/2020/06/12/deputado-rebate-bolsonaro-sobre-auxilio-nao-admitiam-mais-que-r-200.htm>. Acesso em: 10 maio 2021.

UOL. Bolsonaro recria Ministério do Trabalho e nomeia Onyx Lorenzoni para pasta. **UOL**, São Paulo, 28 jul. 2021. Disponível em: <https://economia.uol.com.br/noticias/redacao/2021/07/28/bolsonaro-recria-ministerio-do-trabalho-e-nomeia-onyx-lorenzoni-para-pasta.htm>. Acesso em: 5 ago. 2021.

VALENTE, Jonas. Inteligência artificial e o impacto nos empregos e profissões. **Agência Brasil**, Brasília, 1 set. 2020. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2020-08/inteligencia-artificial-e-o-impacto-nos-empregos-e-profissoes>. Acesso em: 10 maio 2021.

VALVERDE, Clara. Entrevista de Clara Valverde publicada inicialmente em El Diário. Espanha, 11 de julho de 2017. Traduzido por Luiz Morando. Disponível em: <https://resistaorp.blog/2019/04/23/o-neoliberalismo-aplica-a-necropolitica-deixa-morrer-pessoas-que-nao-sao-rentaveis>. Acesso em: 4 mar. 2021.

VENCO, Selma. Centrais de Teleatividades: O surgimento dos colarinhos furta-cores. In: ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy (orgs.). **Infoproletários**: degradação real do trabalho virtual. São Paulo: Boitempo, 2009. p. 153-171.

VILELA, Lailah Vasconcelos de Oliveira; ASSUNÇÃO, Ada Ávila. Os mecanismos de controle da atividade no setor de teleatendimento e as queixas de cansaço e esgotamento dos trabalhadores. **Cadernos de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 20, n. 4, p. 1069-1078, jul.-ago. 2004. Disponível em: <https://periodicos.fiocruz.br/pt-br/publicacao/12818>. Acesso em: 10 jul. 2021.

WEBER, Max. **A ética protestante e o espírito do capitalismo**. São Paulo: Pioneira, 1967.

WERMUTH, Maiquel Ângelo Dezordi; NIELSSON, Joice Graciele. A “Empresa-Campo” e a Produção da “Vida Nua”: direitos humanos e o trabalho escravo contemporâneo sob a perspectiva biopolítica. **Rev. Direito GV**, São Paulo, v. 14, n. 2, p. 367-392, ago. 2018. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rdgv/a/4MMGKcFdghsttSztF4sMWZC/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 10 ago. 2021.

WOLFF, Simone. O Trabalho Informacional e a Reificação da Informação sob os Novos Paradigmas Organizacionais. *In*: ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy (org.). **Infoproletários**: degradação real do trabalho virtual. São Paulo: Boitempo, 2009. p. 89-112.

WORLD HEALTH ORGANIZATION (WHO). Coronavirus Disease (COVID-19) Pandemic. Press Conferences on COVID-19. Geneva: WHO, 2020. Disponível em: https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019?gclid=Cj0KCQiAs5eCBhCBARIsAEhk4r4En85ZgRqVHDaIDbWe0oaBU7XpqYWWNgA0lZL7UZWZx15OhwLzCH8aAsu0EALw_wcB. Acesso em: 10 maio 2021.

ANEXOS

ANEXO A – Termo de anuência



Secretaria Municipal de Saúde
Diretoria de Gestão do Trabalho e Educação na Saúde
Gerência de Educação na Saúde – GES

João Pessoa, 04 de junho de 2021

Processo Nº: 10.118/2021

TERMO DE ANUÊNCIA PARA PESQUISA

A **Gerência de Educação na Saúde (GES)** está de acordo com a execução do projeto de pesquisa **“A PRECARIZAÇÃO DO TRABALHO E A CONCEPÇÃO DE VIDA NUA: OS OPERADORES DE TELEMARKETING NO CONTEXTO DA NECROPOLÍTICA”**, a ser desenvolvido pelo(a) pesquisador(a) **RAFAEL CÂMARA NORAT**, sob orientação de **JAILTON MACENA DE ARAÚJO**, e assume o compromisso de apoiar o desenvolvimento da referida pesquisa a ser realizada no(a) **CENTRO DE REFERÊNCIA DE SAÚDE DO TRABALHADOR - CEREST**, em João Pessoa-PB.

Declaramos conhecer e cumprir as Resoluções Éticas Brasileiras, em especial a **Resolução 466/2012** do Conselho Nacional de Saúde (CNS).

Informamos que para ter acesso a Rede de Serviços de Saúde do município, fica condicionada a apresentação nesta Gerência da **Certidão de Aprovação por Comitê de Ética em Pesquisa**, devidamente credenciado junto à Comissão Nacional de Ética em Pesquisa (CONEP).

Sem mais, subscrevo-me.

Atenciosamente,

Jeovana Stropp
Gerência da Educação na Saúde

ANEXO B – Parecer favorável do comitê de ética

CENTRO DE CIÊNCIAS DA
SAÚDE DA UNIVERSIDADE
FEDERAL DA PARAÍBA -
CCS/UFPB



PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: A precarização do trabalho e a concepção de vida nua:
Os operadores de telemarketing no contexto da necropolítica

Pesquisador: RAFAEL CAMARA NORAT

Área Temática:

Versão: 1

CAAE: 49387121.2.0000.5188

Instituição Proponente: Centro de Ciências Jurídicas - CCJ

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 4.866.176

Apresentação do Projeto:

Ao abordar acerca das relações precárias de trabalho, primeiramente é mister determinar que na literatura que discute este assunto, a significação conceitual para a expressão precário, trata-se de uma alteração para pior na qualidade das condições de trabalho, compreendida como um processo em que se instala – econômica, social e politicamente – uma institucionalização da flexibilização e da precarização moderna do trabalho, que renova e reconfigura a precarização histórica e estrutural do trabalho, agora justificada pela necessidade de adaptação aos novos tempos globais (Druck, 2007, p.19-20).

A precarização foi exposta por Robert Castel (2005) como uma profunda mudança nas relações laborais com a perda da estabilidade da condição de assalariamento que havia se institucionalizado na Europa por meio da construção do welfare state. O processo de precarização ocorre com a flexibilização dos salários e das jornadas, assim como na diminuição das chances de ascensão funcional. Assim, os trabalhadores temporários e em tempo parcial, bem como os terceirizados são exemplos contundentes desse processo de precarização. Com isso, ocorre um amplo movimento de

Endereço: Prédio da Reitoria da UFPB 1º Andar

Bairro: Cidade Universitária

CEP: 58.051-900

UF: PB

Município: JOAO PESSOA

Telefone: (83)3216-7791

Fax: (83)3216-7791

E-mail: comitedeetica@ccs.ufpb.br

**CENTRO DE CIÊNCIAS DA
SAÚDE DA UNIVERSIDADE
FEDERAL DA PARAÍBA -
CCS/UFPB**



Continuação do Parecer: 4.866.176

redução de conquistas de direitos trabalhistas.

Objetivo da Pesquisa:

Objetivo Primário:

Investigar a precarização do trabalho com enfoque no setor de telemarketing, se estes se enquadram nas concepções de vida nua e necropolítica e as repercussões que acarretam nessa categoria de trabalhadores.

Objetivo Secundário:

- Relacionar a centralidade do trabalho como uma questão de direitos humanos;
- Identificar o valor social do trabalho como proteção social pública e política social de Estado;
- Confrontar a precarização do trabalho com a desregulamentação neoliberal;
- Descobrir se os operadores de telemarketing estão inseridos no contexto de vida nua e de necropolítica.

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

Os riscos e benefícios foram bem avaliados.

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

O projeto se encontra bem instruído e em conformidade com as resoluções vigentes do CNS.

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

Todos os termos obrigatórios foram apresentados e estão de acordo com as resoluções.

Recomendações:

Não há.

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

Sou favorável a APROVAÇÃO do referido projeto, salvo melhor juízo.

Considerações Finais a critério do CEP:

Certifico que o Comitê de Ética em Pesquisa do Centro de Ciências da Saúde da Universidade Federal da Paraíba – CEP/CCS aprovou a execução do referido projeto de pesquisa. Outrossim, informo que a autorização para posterior publicação fica condicionada à submissão do Relatório Final na Plataforma Brasil, via Notificação, para fins de apreciação e aprovação por este egrégio Comitê.

Endereço: Prédio da Reitoria da UFPB - 1º Andar

Bairro: Cidade Universitária

CEP: 58.051-900

UF: PB

Município: JOAO PESSOA

Telefone: (83)3216-7791

Fax: (83)3216-7791

E-mail: comitedeetica@ccs.ufpb.br

**CENTRO DE CIÊNCIAS DA
SAÚDE DA UNIVERSIDADE
FEDERAL DA PARAÍBA -
CCS/UFPB**



Continuação do Parecer: 4.866.176

Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_1779956.pdf	09/07/2021 08:13:54		Aceito
Folha de Rosto	FOLHA_DE_ROSTO.pdf	09/07/2021 08:13:31	RAFAEL CAMARA NORAT	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	PROJETO.pdf	22/06/2021 19:56:44	RAFAEL CAMARA NORAT	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TCLE.pdf	22/06/2021 19:52:59	RAFAEL CAMARA NORAT	Aceito
Declaração de concordância	ANUENCIA.pdf	22/06/2021 19:43:53	RAFAEL CAMARA NORAT	Aceito

Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:

Não

JOAO PESSOA, 26 de Julho de 2021

Assinado por:

**Eliane Marques Duarte de Sousa
(Coordenador(a))**

Endereço: Prédio da Reitoria da UFPB - 1º Andar

Bairro: Cidade Universitária

CEP: 58.051-900

UF: PB

Município: JOAO PESSOA

Telefone: (83)3216-7791

Fax: (83)3216-7791

E-mail: comitedeetica@ccs.ufpb.br

ANEXO C – Encaminhamento da gerência de educação na saúde



Secretaria Municipal de Saúde

Diretoria de Gestão do Trabalho e Educação na Saúde

Gerência de Educação na Saúde – GES

João Pessoa, 27 de julho de 2021

Processo nº 10.118 /2021

Da: **GERÊNCIA DE EDUCAÇÃO NA SAÚDE**

Para: **CENTRO DE REFERÊNCIA DE SAÚDE DO TRABALHADOR – CEREST**

ENCAMINHAMENTO PARA REALIZAÇÃO DE PESQUISA

A **Gerência de Educação na Saúde (GES)** encaminha o(a) pesquisador(a) **RAFAEL CÂMARA NORAT**, para a realização da coleta de dados do projeto de pesquisa intitulado “**A PRECARIZAÇÃO DO TRABALHO E A CONCEPÇÃO DE VIDA NUA: OS OPERADORES DE TELEMARKETING NO CONTEXTO DA NECROPOLÍTICA**”, a ser realizado neste serviço.

Informamos que o(a) pesquisador(a) deverá estar ciente de suas responsabilidades, e de seu compromisso no resguardo da segurança e bem estar dos sujeitos de pesquisa recrutados. Além disso, após a realização da pesquisa, deve ser dada uma devolutiva do resultado final nos locais em que foi realizada a coleta de dados.

Em tempo, solicita-se, também, a entrega de uma via digital da versão final da pesquisa na GES, a fim de subsidiar a biblioteca virtual desta gerência.

Sem mais, e visando o bom andamento das pesquisas na **Rede SUS** de João Pessoa, subscrevo-me.


Jeovana Stropp
 Gerente de Educação na Saúde
 Matr. 95.286-7
 GES - DQTES - SMS
Jeovana Stropp
Gerência da Educação na Saúde

ANEXO D – Modelo do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido



UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
JOÃO PESSOA/PB – BRASIL

PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIAS JURÍDICAS

Pesquisador Responsável: Rafael Câmara Norat

Endereço: xxxxxx

CEP: xxxxxx – João Pessoa/PB

Fone: (xx) xxxxxx

E-mail: rafaelnorat@hotmail.com

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

O Sr. (a) está sendo convidado (a) como voluntário (a) a participar da pesquisa “**A precarização do trabalho e a concepção de vida nua:** Os operadores de telemarketing no contexto da necropolítica”. Neste estudo pretendemos investigar a precarização no seu ambiente de trabalho.

O motivo que nos leva a estudar é fato que identificamos que no setor de telemarketing, as empresas (call centers) não têm interesse em criar um ambiente saudável e estável para seus funcionários, pelo contrário identificamos que há uma generalização da precarização ao qual esses trabalhadores estão acometidos diariamente.

Para este estudo adotaremos os seguintes procedimentos Os voluntários serão esclarecidos quanto aos objetivos e métodos da pesquisa e assinarão o TCLE. Em seguida, preencherão o questionário de identificação que conterá os seguintes dados dos voluntários: nome, nível de escolaridade, empresa na qual trabalha, função que exerce e tempo de serviço. Por último, os voluntários serão entrevistados, com base no roteiro de pesquisa semiestruturada, o qual abordará aspectos como vínculo empregatício; remuneração; carga horária; qualidade e segurança do ambiente de trabalho.

Para participar deste estudo você não terá nenhum custo, nem receberá qualquer vantagem financeira. Você será esclarecido (a) sobre o estudo em qualquer aspecto que desejar e estará livre para participar ou recusar-se a participar. Poderá retirar seu consentimento ou interromper a participação a qualquer momento. A sua participação é voluntária e a recusa em participar não acarretará qualquer penalidade ou modificação na forma em que é atendido pelo pesquisador

O pesquisador irá tratar a sua identidade com padrões profissionais de sigilo.

Os resultados da pesquisa estarão à sua disposição quando finalizada. Seu nome ou o material que indique sua participação não será liberado sem a sua permissão.

O (A) Sr (a) não será identificado em nenhuma publicação que possa resultar deste estudo.

Este termo de consentimento encontra-se impresso em duas vias, sendo que uma cópia será arquivada pelo pesquisador responsável, no Centro PPGCJ e a outra será fornecida a você.

Caso haja danos decorrentes dos riscos previstos, o pesquisador assumirá a responsabilidade pelos mesmos.

Eu, _____, portador do documento de Identidade _____ fui informado (a) dos objetivos do estudo “**A precarização do trabalho e a concepção de vida nua**”, de maneira clara e detalhada e esclareci minhas dúvidas. Sei que a qualquer momento poderei solicitar novas informações e modificar minha decisão de participar se assim o desejar.

Declaro que concordo em participar desse estudo. Recebi uma cópia deste termo de consentimento livre e esclarecido e me foi dada à oportunidade de ler e esclarecer as minhas dúvidas.

João Pessoa, _____ de _____ de 20 ____.

Assinatura participante

Assinatura pesquisador

Assinatura testemunha