

# O SUPREMO E A REPERCUSSÃO GERAL NO CASO DA TERCEIRIZAÇÃO DE ATIVIDADE-FIM DE EMPRESAS DE TELECOMUNICAÇÕES: O QUE ESTÁ EM JOGO?

Vitor Filgueiras  
Renata Queiroz Dutra

## INTRODUÇÃO

O Supremo Tribunal Federal tem assumido uma postura de protagonismo em relação ao julgamento de uma questão fundamental concernente à regulação das relações de trabalho no Brasil hoje: a terceirização.

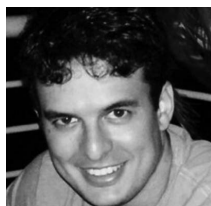
Em 2011, o STF, no julgamento relativamente rápido<sup>1</sup> da ADC 16/DF, disciplinou a responsabilidade da Administração Pública pela terceirização de serviços contratados nos termos da Lei nº 8.666/93. O fez por meio de

análise apartada dos valores sociais do trabalho, que culminou por isentar de responsabilidade, como regra, os entes públicos tomadores de serviços, estabelecendo que a quitação dos haveres trabalhistas deve ser resolvida, prioritariamente, entre os trabalhadores terceirizados e as pessoas jurídicas interpostas (empresas prestadoras de serviços).

Recentemente, em decisão que alarmou o movimento sindical, os agentes de regulação institucional e os estudiosos do mundo do trabalho, a Corte Constitucional reconheceu a repercussão geral da licitude da terceirização de atividade-fim, à luz da liberdade de contratar inserta no art. 5º, II, da Constituição Federal (ARE 713.211/MG, relatoria do Ministro Luiz Fux). A possibilidade de romper com o até então estável entendimento do Tribunal Superior do Trabalho sobre a matéria, consolidado nos termos da Súmula nº 331 daquele Tribunal trabalhista, aponta para uma abertura para a terceirização maior até do que a intentada

1 Agrademos a Daniel Soeiro Freitas pelo diálogo a respeito das ideias e pelo trato dos dados suscitados nesse texto, mas assumo integral responsabilidade por seu conteúdo.

Basta observar que a referida ação declaratória de constitucionalidade fora proposta em 2007, ao passo que, por exemplo, a ADI a respeito da denúncia pelo Estado Brasileiro da Convenção nº 158 da OIT, que repele a dispensa imotivada, encontra-se pendente de julgamento desde 1998.



Vitor Filgueiras

Doutor em Ciências Sociais (UFBA), pós-doutorando em Economia (UNICAMP), Pesquisador de Centro de Estudos Sindicais e Economia do Trabalho (CESIT) da UNICAMP, auditor fiscal do Ministério do Trabalho.



Renata Queiroz Dutra

Mestre e Doutoranda em Direito, Estado e Constituição pela Universidade de Brasília. Analista Judiciária do Tribunal Superior do Trabalho.

pelo patronato pela via legislativa (conferir, por exemplo, os termos do PL 4330).

O setor de telecomunicações não ficou de fora dessa investida empresarial sobre a Suprema Corte: foi reconhecida no plenário vital a Repercussão Geral nº 739<sup>2</sup>, no bojo ARE 791932, de relatoria do Min. Teori Zavaski, por 9 dos 11 Ministros do STF. Importante observar que dos 9 Ministros que votaram pela repercussão geral, 8 entenderam que havia questão constitucional quanto à matéria. Apenas a Ministra Rosa Weber reconheceu a repercussão geral para pontuar que não havia questão constitucional em relação ao tema.

Os Ministros entenderam que há repercussão geral na alegação recursal de que, quando o Tribunal Superior do Trabalho reconhece a ilicitude da terceirização de atividade de *call center* pelas empresas de telecomunicações, deixa de aplicar o art. 94, II, da Lei nº 9.472/97 (Lei Geral de Telecomunicações – LGT), de modo que, ainda que não tenha declarado a inconstitucionalidade desse dispositivo legal, viola a cláusula de reserva de plenário (art. 97 da Constituição Federal<sup>3</sup>).

Embora aparente que a questão recursal revista-se de contornos meramente

formais, que podem dar ensejo a uma mera determinação do Supremo no sentido de que o TST submeta a questão ao seu Plenário, para sanar o problema do quórum exigido pelo art. 97 da Constituição Federal, é importante ter em mente que, de acordo com a sistemática processual da repercussão geral hoje em vigor, nada impede que, ao decidir a questão processual à qual se atribuiu repercussão geral, o Supremo prossiga no julgamento para enfrentar a questão de mérito relativa à possibilidade ou não de o art. 94, II, da LGT autorizar a terceirização de atividade-fim por parte das empresas de telecomunicações. O fazendo, a Corte atribuiria repercussão geral ao seu entendimento, vinculando todos os demais órgãos do Judiciário e encerrando a possibilidade de recurso extraordinário sobre o tema.

Assim sendo, a questão adquire relevância para a regulação do trabalho no país: primeiro, pela exceção que representa em relação à regra geral firmada hoje no ordenamento, no sentido de que a terceirização de atividade-fim é ilícita, visto que se caracteriza como intermediação de mão de obra e implica rebaixamento das condições de trabalho<sup>4</sup>. Segundo, pela possibilidade de o Poder Judiciário reconhecer e legitimar a possibilidade de terceirização justamente em um setor em que a estratégia da forma de contratação de contratação tem contribuído para provocar a precarização das condições de trabalho e a precariedade das condições de vida dos trabalhadores envolvidos, notadamente no

2 Decisão proferida em sede de recurso extraordinária interposto contra o acórdão proferido pela 1ª Turma do Tribunal Superior do Trabalho, em voto de relatoria do Ministro Hugo Carlos Scheuermann no processo nº TST-AIRR-27-97.2012.5.03.0019, em que foi confirmada decisão do TRT de Minas Gerais, que considera ilícita a terceirização de *call center* no setor de telecomunicações e reconhece o vínculo empregatício diretamente com a empresa tomadora de serviços.

3 Dispõe o art. 97 da Constituição: “Somente pelo voto da maioria absoluta de seus membros ou dos membros do respectivo órgão especial poderão os tribunais declarar a inconstitucionalidade de lei ou ato normativo do Poder Público”.

4 Dentre os tantos indicadores que demonstram a relação entre terceirização de atividade fim e precarização do trabalho, ver Filgueiras, 2014, quanto a “coincidência” entre trabalho análogo ao escravo e terceirização.

que concerne à sua saúde.

A pergunta, portanto, consiste em compreender porque excepcionar das responsabilidades trabalhistas, a partir de uma leitura ampliada de um diploma normativo que cuida dos termos da concessão administrativa dos serviços de telecomunicações (e não da disciplina das relações de trabalho), um setor econômico que, apesar de encontrar-se em franco crescimento, tem sacrificado uma massa de trabalhadoras jovens com uma organização do trabalho que impõe intensidade no emprego da força de trabalho, assédio subjetivo e condições físicas ofensivas à saúde. E a porta de entrada e elemento essencial desse processo não tem sido outra que não a terceirização, com seu imediato distanciamento do tomador de serviços das responsabilidades pela condição de trabalho oferecida aos trabalhadores e afastamento do trabalhador das categorias sindicais mais sólidas e representadas pelo sindicato dos empregados das empresas concessionárias dos serviços de telecomunicações.

A disputa entre capital e trabalho se reproduz nas esferas de regulação e, certamente, os interesses envolvidos nesse conflito pressionam e operam na formação do convencimento dos julgadores do STF a respeito do tema. O trânsito que o lobby das grandes empresas do setor de telecomunicações terá nos bastidores do julgamento é previsível. Resta saber o peso que os trabalhadores envolvidos no processo e a perspectiva de esgotamento de sua saúde poderá ter em contrapartida.

## O TST E A DEFINIÇÃO DA QUESTÃO

Por muito tempo a matéria relativa à possibilidade de terceirização de atividade fim no setor de telecomunicações foi objeto de disputa e polarização no âmbito do TST até que

a questão fosse pacificada pela SBDI-1.

As decisões contraditórias entre Turmas do TST desde a edição da LGT e a ausência de uniformização do tema tinham, de um lado, os representantes das empresas alegando uma suposta intransigência da Justiça do Trabalho com o desenvolvimento de um setor da economia em franco crescimento e, de outro, os representantes dos trabalhadores e estudiosos do trabalho denunciando a deficiência de regulação no setor à precariedade das contratações e aos números indicativos da depreciação do trabalho no setor de *call center*, assim como ao adoecimento dos operadores de *telemarketing*.

Esse quadro jurídico de disputa supostamente foi estabilizado em 28/6/2011, com o julgamento do processo nº TST-E-RR-134640-23.2008.5.03.0010, pela SBDI-1 do TST, seção interna do TST responsável pela uniformização da jurisprudência das oito Turmas do Tribunal em matéria de Direito Individual do Trabalho, que entendeu: 1) que *call centers* se inseriam na atividade-fim das empresas concessionárias de telecomunicações; 2) que a Lei Geral de Telecomunicações não poderia ser lida como autorização para terceirização de atividade-fim por parte das empresas do setor; 3) por consequência, que a terceirização dos serviços dos atendentes de *telemarketing* com as concessionárias de telecomunicações é ilícita, formando-se vínculo empregatício diretamente com as tomadoras de serviços, que devem estender a tais trabalhadores todos os direitos legais e normativos reconhecidos aos seus empregados diretos<sup>5</sup>.

5 BRASIL. TRIBUNAL SUPERIOR

O julgado afirma a primazia do Direito do Trabalho e instaura, implicitamente, a noção de que a terceirização não pode ser utilizada como forma de redução de custos e precarização do trabalho, conforme se extrai do voto da Ministra Relatora<sup>6</sup>.

O entendimento jurisprudencial exarado veio a ser confirmado em 08/11/2012, no julgamento do Processo nº TST-E-ED-RR-2938-13.2010.5.12.0016 (DEJT de 26/03/2013) pela SBDI-1 do TST, agora em sua composição plena<sup>7</sup>. Ainda que não tenha estancado em definitivo o quadro de disputa sobre o tema<sup>8</sup>, recentemente deu azo a



condenações em relação a empresas do setor que persistiram na prática de contratações terceirizadas e que foram alvo de ações civis públicas propostas pelo Ministério Público do Trabalho, com pedido de condenação por dano moral coletivo<sup>9</sup>.

Portanto, após um período de 15 anos, o TST conseguiu resolver a problemática por maioria e criou uma relativa pacificação da questão. Mas o recurso ao Supremo, após essa derrota das empresas, num contexto em que o STF se revela grande acolhedor das demandas do capital em relação ao direito do trabalho, é estratégico e preocupante.

Destarte, vale refletir sobre a realidade das condições de trabalho no setor sobre cuja regulação se controverte.

.....  
DO TRABALHO. Processo nº TST-E-RR-134640-23.2008.5.03.0010, Data do Julgamento: 28/6/2011, SBDI-1, Rel. Min. Maria de Assis Calsing; Subseção I Especializada em Dissídios Individuais. Data de Publicação: DEJT 10/8/2012.

6 *Idem.*

7 BRASIL. TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO. Processo nº TST-E-ED-RR-2938-13.2010.5.12.0016. Data de Julgamento: 08/11/2012. Redator Ministro: José Roberto Freire Pimenta. Subseção I Especializada em Dissídios Individuais. Data de Publicação: DEJT26/03/2013.

8 Os julgamentos do TST sinalizam para uma uniformização, mas não tem efeito vinculante, o que deixa a cargo de cada órgão jurisdicional a escolha quanto a seguir ou não o entendimento uniformizado, com respaldo no seu livre convencimento motivado. Especificamente quanto ao tema em exame, a amostra de acórdãos do TST colhida revela que o entendimento firmado pela SBDI-1 não foi adotado unanimemente pelos julgadores, com se relatara no item 3.2., preservando-se uma minoria de decisões contrárias.

.....  
9 Um exemplo pode ser extraído do julgamento do processo nº TST-RR-110200-86.2006.5.03.0024, em que o TST confirmou decisão do Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região (MG), que considerou que a terceirização ilícita de serviços ligados à atividade-fim da empresa resultou em dano moral coletivo de **seis milhões de reais**. Outro exemplo pode ser extraído do julgamento do processo nº TST-RR-2175200-64.2001.5.09.0005, em que o TST, reformando as decisões de improcedência manifestadas pelas duas instâncias ordinárias, deu provimento ao recurso de revista do MPT para condenar a Brasil Telecom ao pagamento de indenização por dano moral coletivo no valor de **R\$ 300.000,00**, com determinação de obrigação de fazer no sentido de regularizar o vínculo empregatício dos operadores de *call center* que lhe prestavam serviços por meio de empresa interposta.

## TERCEIRIZAÇÃO E CALL CENTER: UMA PARCERIA PREJUDICIAL À SAÚDE

A conformação do trabalho no setor de *call center*, independentemente da atividade econômica na qual ele é empregado, tem sido exaustivamente analisada por estudos de sociologia do trabalho, que demonstram que a forma de gestão eleita para o setor é precarização: formada por um perfil de trabalhadores jovens e com pouca experiência profissional, sendo predominante a presença de mulheres, os trabalhadores em *call center* tem sido submetidos, como regra, a condições terceirizadas, jornadas de trabalho intensas e sem as devidas pausas intervalares, além de condições ergonômicas inadequadas. Aliado a isso, os empregadores atuam com táticas de gestão que envolvem controle absoluto do tempo, exigência de metas excessivas e assédio moral organizacional<sup>10</sup>.

Como consequência desse processo, tem-se a acentuada vulnerabilidade dessa força de trabalho, que possui hoje um dos maiores índices de rotatividade no emprego setoriais<sup>11</sup> e desponta nos índices de adoecimento físico e psíquico.

10 Consultar, por todos: ANTUNES, Ricardo / BRAGA, Ruy (org.). *Infoproletários*. São Paulo: Boitempo, 2009; BRAGA, Ruy. *A política do precariado: do populismo à hegemonia lulista*. São Paulo: Boitempo, 2012; e VENCO, Selma Borghi. *As engrenagens do telemarketing: vida e trabalho na contemporaneidade*. Campinas, SP: Arte Escrita, 2009.

11 De acordo com dados do DIEESE, a categoria de teleatendimento observou, em 2011, uma taxa de rotatividade bruta de 63,6% e uma taxa de rotatividade descontada (desconsiderados desligamentos a pedido, transferências de localidade, aposentadorias e falecimentos) da ordem de 41% (DIEESE, *Rotatividade e flexibilidade no mercado de trabalho* – São Paulo: DIEESE, 2011. 128 p).

As informações já consolidadas a respeito dos efeitos nocivos desse modelo produtivo, todavia, não tem impedido uma atuação cada vez mais ofensiva aos direitos dos trabalhadores por parte das empresas, que não apenas tem disputado acirradamente a questão da terceirização, como tem deliberadamente negligenciado a responsabilidade pelas consequências ofensivas à saúde que advém de seu processo produtivo, por meio do ocultamento e subnotificação das situações de doença no trabalho<sup>12</sup>.

Esse panorama de degradação do trabalho em *call center*, que alcança os mais diversos setores econômicos que utilizam esse serviço (e a expansão é franca, em virtude da existência de uma demanda por uso da telemática em prol de relações comerciais mais rápidas, pelas exigências contidas nas leis de atendimento ao consumidor – SAC, etc), tem destaque no setor de telecomunicações.

De acordo com a Associação Brasileira de Telesserviços, o *telemarketing* tem como principal setor contratante o de serviços financeiros, seguido pelos de varejo e **telecomunicações**<sup>13</sup>. A ABT também informa que mais da metade dos *call centers* (76%) foram implantados após o processo de privatização nas telecomunicações<sup>14</sup>.

12 Consultar: FILGUEIRAS, Vitor A.; DUTRA, Renata Q. *Adoecimento no telemarketing e regulação privada: a invisibilização como estratégia*. 2014. Disponível em: <http://indicadoresderegulacaodoemprego.blogspot.com.br>.

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

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

Efetivamente, com a privatização das teles, houve influxo de capitais no setor, que proporcionou o remodelamento da infraestrutura de prestação dos serviços de telefonia. A consequência da terceirização no novo processo de competição é descrita por Guimarães como “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”. Ela também diagnostica a criação de dois grupos de trabalhadores a partir daí: um grupo reduzido de empregados qualificados desempenhando funções consideradas “nobres” na empresa e um grupo mais amplo, composto de empregados menos qualificados, em sua maior parte subcontratados<sup>15</sup>.

Efetivamente, foi com respaldo na perspectiva consumerista instalada que a atuação de empresas que prestavam o teleatendimento ao público se destacou. A exigência da ANATEL no sentido de que houvesse atendimento ao cliente dos serviços de telecomunicações, o advento do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990), a aprovação do Decreto nº 6.523/2008, que disciplinou o Serviço de Atendimento ao Cliente, além das demandas próprias da dinâmica capitalista com relação a *marketing*, captação de clientes e oferta de serviços acessórios

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

ao consumidor, fizeram com que a atividade sofresse crescimento significativo.

A ampliação dos postos de trabalho no setor de *call centers* se destaca no quadro de trabalho observado no Brasil nas duas últimas décadas. Entre 1998 e 2000 a taxa de ocupação no setor cresceu a um percentual anual de 15%, sendo que ao longo do Governo Lula essa taxa acresceu para 20%, resultando num crescimento acumulado de 182,3% no período compreendido entre 2003 e 2009<sup>16</sup>.

O setor de *telemarketing*, dominado por empresas prestadoras de serviços terceirizados, abarcava, em 31 de dezembro de 2008, consoante dados da RAIS – Relação Anual de Informações Sociais do Ministério do Trabalho e Emprego, um total de 314.393 trabalhadores. Ainda de acordo com a RAIS, esse número sobe, respectivamente, para 337, 388 e 414 mil trabalhadores em 2009, 2010 e 2011<sup>17</sup>. Entretanto, há fontes que afirmam que esse *quantum* supera um milhão de empregados, possivelmente em face do cômputo total de trabalhadores nessas funções atuando em empresas de ramos diversos<sup>18</sup>. E, como

16 BRAGA, Ruy. *A política do precariado: do populismo à hegemonia lulista*. São Paulo: Boitempo: USP, Programa de Pós-Graduação em Sociologia, 2012 (Coleção Mundo do Trabalho), p.188.

17 Disponível em <http://portal.mte.gov.br/rais/>. Consultar também: MOCELIN, Daniel Gustavo. Emprego e condições laborais em empresas de teleatendimento no Brasil, 2003-2008. *Revista ABET*, vol. IX, n. 2, 2010, p. 71-97.

18 Por exemplo, a informação divulgada pelo *Portal GI*, a partir de pesquisa promovida pelo Sindicato Paulista das Empresas de Telemarketing, Marketing Direto e Conexos (Sintelmark), de acordo com a qual o setor teria,

visto, a terceira principal fatia desse número corresponde a trabalhadores atuando em favor de empresas de telecomunicações, seja na condição de empregados diretos, seja na condição de terceirizados.

Entretanto, o crescimento do setor é acompanhado da precarização das condições de trabalho.

Estudos de Sadi Dal Rosso, realizados em vinte setores econômicos do Distrito Federal, demonstram que o setor de telecomunicações se destaca dos demais setores produtivos no que se refere aos quesitos doenças ocupacionais (14,9% de média para os demais setores e 42,9% para o setor de telefonia), absenteísmo por razões médicas (18,9% dos empregados dos demais setores declararam fazer uso de atestado médico contra 73,5% dos empregados do setor de telefonia) e percepção dos trabalhadores acerca do aumento do ritmo e intensidade do trabalho (57,5% para a média dos outros setores e 93% para o setor de telefonia)<sup>19</sup>.

Os dados sobre acidentes de trabalho e doenças ocupacionais no setor de *call center*, no

em 2012, 1,4 milhões de trabalhadores no Brasil, tendo alcançado um crescimento de 11% no ano de 2012, que confirmaria a média dos últimos 12 anos. Ainda segundo a reportagem, cerca de 45% dos teleoperadores atuam em serviço de atendimento ao cliente (SAC), enquanto 22% trabalhavam em televendas, 23% em recuperação de crédito e 10% em outras atividade (Cf. Telemarketing emprega 1,4 milhões no país. *Portal G1*. Disponível em <http://g1.globo.com/concursos-e-emprego/noticia/2012/10/telemarketing-emprega-14-milhao-no-pais-veja-como-e-o-trabalho-no-setor.html>. Acesso em 25/11/2013; 20h28).

19 DAL ROSSO, Sadi. *Mais trabalho! A intensificação do labor na sociedade contemporânea*. São Paulo:

Boitempo, 2008. p. 141-165.

qual, como visto, o setor de telecomunicações apresenta-se como o terceiro maior setor contratante, são maciços, conforme **Anuário Estatístico da Previdência Social– AEPS**.

**Observando-se o número de registros de doenças ocupacionais com CAT emitida pela empresa e de acidentes de trabalho sem CAT registrada (em regra representativos de doenças ocupacionais reconhecidas pelo INSS a partir do nexu epidemiológico, quando a empresa não emite a CAT) verificadas em relação às empresas enquadradas no CNAE (Classificação Nacional de Atividades Econômicas) nº 82.20-2-00 (referente a atividades de teleatendimento, que engloba empresas do perfil da Contax S.A, empresa parte no processo no qual o STF reconheceu a repercussão geral da matéria), tem-se o seguinte quadro:**

**TABELA 1 – Doenças ocupacionais com e sem CAT, por ano**

CNAE 82.20-0-00 – Atividades de teleatendimento							
	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Total	1830	3510	4268	4764	3884	3579	3434
Doença com CAT	581	418	314	310	199	129	96
Acidente sem CAT	-	1269	1656	1732	1396	1183	1052

Tabela construída a partir de dados extraídos dos anuários 2006-2011 do MPAS<sup>20</sup>.

20 Disponível em <http://www.mpas.gov.br>. Acesso em 21/7/2013, 14:58.

Pelos dados, após 2007, com a adoção do nexa epidemiológico, mais de mil doenças ocupacionais não reconhecidas pelas empresas todos os anos passaram a ser cadastradas pelo INSS. Do total de acidentes a partir de 2007, incluindo de trajeto e demais possibilidades, quase um terço são doenças ocupacionais ocorre sem emissão de CAT pelos empregadores.

A título comparativo, trazem-se à colação os números registrados para outras atividades catalogadas sob o CNAE de divisão “82”, que se relaciona a “Serviços de escritório, de apoio administrativo e outros serviços prestados às empresas”, atividades próximas à das operações de teleatendimento. Pelos dados a seguir fica evidenciado que a incidência de doença ocupacional nas demais atividades é significativamente inferior aos dos operadores de teleatendimento:

TABELA 2

CNAE	DOENÇAS OCUPACIONAIS COM CAT EMITIDO			ACIDENTES DE TRABALHO SEM EMISSÃO DE CAT EMISSÃO DE CAT		
	2009	2010	2011	2009	2010	2011
8211	20	27	26	310	249	251
8219	4	16	7	86	102	88
8220	<b>310</b>	<b>199</b>	<b>129</b>	<b>1.732</b>	<b>1.396</b>	<b>1.183</b>
8230	3	4	6	52	72	70
8291	25	19	18	134	151	136
8292	8	8	8	49	45	49
8299	105	98	62	1.265	1.023	946

Transcrição parcial da tabela do anuário 2011 do MPAS<sup>21</sup>.

Vale ressaltar que o CNAE 82.9 possuía, em todos os anos entre 2006 e

2012, mais trabalhadores ocupados do que o teleatendimento (segundo o IBGE), mas este sempre verificou mais trabalhadores adoecidos, sendo reconhecidos ou não pelas empresas. O CNAE de serviços escritório e apoio administrativo, apesar de contar com pessoal ocupado em número superior à metade dos trabalhadores formalizados pelas empresas de teleatendimento no mesmo período, aparecia com menos de um quarto dos adoecimentos admitidos ou não. Destarte, há maior incidência de adoecimento laboral entre os trabalhadores formalizados pelas empresas de teleatendimento.

O fato de haver grande quantidade de acidentes não reconhecidos pelas empresas, que direcionam os trabalhadores ao INSS como se estivessem doentes por razões alheias ao trabalho, evidencia a resistência patronal em admitir o problema.

A postura de ocultar os adoecimentos, por meio da não emissão de CAT, afastando o trabalhador como se a doença estivesse desvinculada do trabalho é um padrão de comportamento empresarial na regulação privada do adoecimento que se destaca e recrudescido no mundo do trabalho. Contudo, ele é ainda mais acentuado nas prestadoras de serviços de teleatendimento, quando comparado tanto às atividades próximas (tabela 2), quanto ao conjunto do mercado de trabalho. A oscilação negativa do número de trabalhadores lesionados nas atividades de call center a partir de 2010, inclusive, nos parece corolário da estratégia empresarial de evitar o

21 Disponível em <http://www.mpas.gov.br>. Acesso em 21/7/2013, 14:58.



afastamento dos trabalhadores ao INSS, muitas vezes efetuando sua dispensa previamente<sup>22</sup>.

Nesse contexto dramático das condições de trabalho no setor de telecomunicações, que já tem consolidadas consequências graves para os trabalhadores que se ativam nessa atividade, cumpre questionar: trata-se de mera coincidência o predomínio da contratação terceirizada nesses casos, desde o remodelamento produtivo havido com a privatização, ou pode-se apontar de forma clara a terceirização como prática que tem reduzidos custos operacionais a expensas do recrudescimento das condições de trabalho dos seus empregados? Em outras palavras, a terceirização é um detalhe nesse contexto precário ou figura como elemento causal e porta de acesso desse processo de degradação? Em que medida pode-se relacionar a terceirização e o adoecimento dos operadores de *call center* que prestam serviços a empresas concessionárias de telecomunicações?

Em pesquisa anterior, observamos qualitativa e quantitativamente reclamações trabalhistas propostas por operadores de *telemarketing* do setor de telecomunicações e detectamos a pretensão comum e prioritária quanto ao reconhecimento do vínculo diretamente com o tomador de serviços: daí imediatamente adviria para os reclamantes um

patamar de direitos superior, que ensejaria o pagamento de diferenças salariais significativas. É que o mero reenquadramento sindical do trabalhador no sindicato dos empregados das empresas de telecomunicações os tornaria beneficiários de normas coletivas que asseguram piso salarial, auxílio alimentação, além de outras vantagens e benefícios negados aos terceirizados<sup>23</sup>.

Análises já realizadas nos espaços de trabalho terceirizados de *call center* demonstram que muitas vezes há exclusividade na prestação de serviços, subordinação e gestão do trabalho diretamente pelos tomadores, com um controle duplo sobre cada fala do trabalhador ao telefone.

Por exemplo, Selma Venco, em vasta pesquisa de campo, observou que apesar da existência de uma empresa intermediária, o controle sobre as atividades dos teleoperadores é intenso e exercido conjuntamente pela empresa tomadora de serviços, seja por meio dos relatórios de produtividade, seja pela possibilidade de escutar em tempo real os atendimentos. A autora enquadra a forma de controle de trabalho dos teleatendentes como

um panóptico eletrônico público, contínuo e adaptável, que se aproxima da ideia orwelliana, posto que o teleoperador é um ser permanentemente observado e

22 As informações e indicadores que subsidiam esses argumentos constam em: FILGUEIRAS, Vitor A.; DUTRA, Renata Q. *Adoecimento no telemarketing e regulação privada: a invisibilização como estratégia*. 2014. Disponível em: <http://indicadoresderegulacaodoemprego.blogspot.com.br>

23 DUTRA, Renata Queiroz. *Do outro lado da linha: Poder Judiciário, regulação e adoecimento dos trabalhadores em call centers*. São Paulo: LTr (no prelo).

ocasionalmente corrigido ou reorientado, remodelado *jus in time* não apenas pelas chefias imediatas mas também pelas empresas contratantes<sup>24</sup>.

Não é diferente o caso concreto retratado no processo que deu ensejo à repercussão geral no Supremo: no acórdão proferido pelo Tribunal Superior do Trabalho no bojo do processo nº TST-AIRR-27-97.2012.5.03.0019, constou expressamente que

“No caso, a reclamante foi contratada para prestar serviços **exclusivamente** à segunda ré, conforme confessou o preposto da 1ª reclamada, na audiência de f. 85. Portanto, suas atividades estavam inseridas na dinâmica estrutural da empresa tomadora de serviços, o que revela a presença de **subordinação**, dado que aponta para a ilicitude da terceirização levada a efeito”.

Assim, nesse cenário de piores condições dos trabalhadores contratados por meio das empresas de call center em comparação àqueles diretamente contratados pelas empresas de telecomunicações, e de controle destas tomadoras sobre a gestão dessa força de trabalho terceirizada, analisemos o quadro de adoecimento no setor de telefonia,

24 VENCO, Selma. Centrais de teletividade: o surgimento de colarinhos furta-cores? in ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy. *Infoproletários*. São Paulo: Editora Boitempo, 2009. P. 156-157.

para compará-los aos dados apresentados na tabela 1:

TABELA 3

Telecomunicações	Doença com CAT			SEM CAT		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012
Subsetores						
6110 por fio	25	25	10	79	74	100
6120 sem fio	23	17	14	158	161	125
6130 satélite	–	–	1	3	1	–
6141 tv cabo	6	2	2	55	70	56
6142 tv	–	–	–	1	3	12
6143 tv	1	–	–	8	7	8
619 outras	20	9	13	171	157	167
TOTAL	75	53	40	475	473	468

Fonte: INSS, elaboração própria.

A quantidade de doenças ocupacionais é inferior àquela detectada as atividades de teleatendimento, tanto aquelas admitidas pelas empresas, quanto aquelas identificadas pelo INSS. Em ambos os casos, nos anos analisados, perfazendo mais do que o dobro das ocorrências.

Mesmo o número total de trabalhadores nos call center sendo duas vezes maior do que aquele registrado pelas empresas de telefonia (IBGE), há maior incidência de adoecimento no teleatendimento (no mínimo 20% a mais).

Com relação às lesões omitidas pelas empresas em comparação ao total de acidentes (incluindo típicos e de trajeto), no setor da telefonia o percentual de omissão chega a

21,11% em 2012, enquanto no teleatendimento a relação é de 30,63%, ou seja, 50% a mais do que no primeiro. Assim, tanto em termos absolutos (cerca de 600 acidentes), quanto proporcionalmente, a omissão dos acidentes é mais acentuada nos call center.

Ainda assim, todos esses indicadores tendem a ser subestimados pelo fato de que os sindicatos dos trabalhadores das telecomunicações têm muito mais força para pressionar as empresas a emitirem CAT, conseguir o afastamento ao INSS, ou o reconhecimento do nexos laboral das lesões judicialmente.

A terceirização é uma estratégia de as empresas, diante de uma organização do trabalho que degrada as condições de vida, os patamares de direitos e a própria integridade física e psíquica dos trabalhadores, se furtarem às responsabilidades trabalhistas e às responsabilidades pelos danos causados aos trabalhadores.

A terceirização dos *call center* pelas empresas de telecomunicação é uma escolha e não uma contingência de uma suposta especialidade dessa atividade produtiva, que gera consequências danosas aos trabalhadores, seja quanto à sua condição jurídica, seja quanto à preservação da sua saúde. Isso é corroborado pelo fato de que muitas empresas de telecomunicação mantêm empregados diretamente contratados nas atividades de *call center*, com centrais de teleatendimento próprias, em regra destacadas para o atendimento de clientes preferenciais.

Interessante observar a quantidade de CATs emitidas para trabalhadores teleatendentes diretamente contratados pelas empresas de telefonia: o número corresponde à proporção

ínfima das CATs emitidas para teleatendentes vinculados a empresas terceirizadas em geral. Para o ano de 2013, o total de CAT emitidas para teleoperadores foi de 1393, ao passo que, destas, 20 foram emitidas por empresas de Telecomunicações por fio e 38 por empresas de telecomunicações sem fio.

Recortando, do total geral de CATs emitidas para trabalhadores em *call center*, as CATs emitidas exclusivamente pelas principais empresas de telecomunicações que monopolizam a telefonia hoje, observam-se os seguintes dados a respeito da **emissão de comunicações de acidentes de trabalho referentes a operadores de *call center* diretamente contratado pelas concessionárias de telecomunicações** (sem recurso à terceirização):

TABELA 4

EMPRESA	DOENÇA	ACIDENTE TÍPICO	ACIDENTE DE TRAJETO	TOTAL GERAL
CLARO S/A			1	1
EMBRATEL	1			1
TELEFONICA		1	4	5
TELEMAR NORTE TIM			1	1
CELULAR S/A		1	13	14
VIVO S/A			2	2

Fonte: INSS, elaboração própria.

Por outro lado, considerando apenas os nomes das empresas que apontam, nessa listagem geral das CATs de teleoperadores, como empresas que normalmente prestam serviços de *call center* a empresas do setor de telecomunicações<sup>25</sup>, esse números se

25 As empresas foram selecionadas a partir da ocorrência do seu nome em pesquisa anterior, envolvendo

transformam significativamente, ampliando-se as ocorrências, notadamente nos casos de doença:

TABELA 5

EMPRESA	DOENÇA	ACI- DENTE TÍPICO	ACI- DENTE DE TRA- JETO	TOTAL GERAL
AEC	8	30	48	86
ALGAR		20	29	49
ALMAVIVA		5	29	34
ATENTO RASIL S/A	7	13	55	75
CONTAX S.A.	16	34	23	73
CSU	2	4	5	11
PERFOR- MANCE	1	32	82	115

Fonte: INSS, elaboração própria.

Como visto anteriormente, o nível da subnotificação dos acidentes pelas empresas de telefonia é inferior ao verificado para os trabalhadores contratados por meio das empresas de teleatendimento<sup>26</sup>.

Ainda assim, o número de CAT emitidas para teleatendentes contratados por meio

.....  
busca jurisprudencial sobre casos de adoecimento em trabalhadores de call center do setor de telecomunicações (DUTRA, Renata Queiroz. *Do outro lado da linha: Poder Judiciário, regulação e adoecimento dos trabalhadores em call centers*. São Paulo: LTr (no prelo).)

26 Mais detalhes em: FILGUEIRAS, Vítor A.; DUTRA, Renata Q. *Adoecimento no telemarketing e regulação privada: a invisibilização como estratégia*. 2014. Disponível em: <http://indicadoresderegulacaodoemprego.blogspot.com.br>

das empresas de call center é mais de 100 vezes maior do que aquele emitido para os teleatendentes diretamente contratados pelas empresas de telefonia, o que nos aproxima de duas considerações finais:

1) As piores condições de trabalho verificadas no teleatendimento terceirizado em comparação às tomadoras de serviço implicam uma maior quantidade e incidência de adoecimentos decorrentes das atividades laborais, como sugerem, além dos dados do INSS, os pedidos e decisões judiciais, inclusive no âmbito do TST.

2) Sendo a gestão da força de trabalho nas atividades de teleatendimento mais predatória, gestão essa controlada pelas empresas tomadoras dos serviços, a terceirização contempla a tentativa de externalização da doença e suas responsabilidades (mas não a gestão da atividade, que permanece sob a égide do tomador).

Assim, ainda que relativizemos a desproporção dos indicadores, uma vez que nem todos os *call centers* que prestam serviços a empresas de telecomunicações o fazem com exclusividade, e ainda que estes *call centers* possam contar, numericamente, com mais empregados que os *call centers* das próprias empresas, **a terceirização aparece como exteriorização deliberada da doença**. As empresas de telecomunicações, no mínimo, optam por terceirizar um número significativo de empregados alocados justamente naquela atividade que é a mais propícia ao adoecimento, para o qual a tomadora dos serviços contribui diretamente.

## CONCLUSÃO

Se emprestada à previsão legal contida na LGT o alcance que pretendem lhe conferir as empresas de telecomunicações, de modo assistemático, os capitalistas terão ao seu critério a possibilidade de contratar diretamente ou terceirizar trabalhadores inerentes a suas funções principais, criando, ao seu bel arbítrio, categorias distintas de trabalhadores se ativando na sua empresa, em flagrante ofensa à isonomia em matéria salarial e, pior, em franca manipulação da formação de categorias sindicais.

É verdade que existem vícios disseminados na forma de organização do trabalho interna aos *call centers* que tem produzido efeitos deletérios e que engendram dificuldades ao enfrentamento pela regulação do trabalho, apesar dos esforços materializados no anexo II da NR 17 do MTE. É que o Judiciário ainda tem dificuldade quanto aos meios de compreensão e repreensão a certas formas de produzir lesivas, sobretudo no que concerne a uma atuação pedagógica e preventiva<sup>27</sup>.

Entretanto, também é verdade que a terceirização retira da pauta das grandes empresas o enfrentamento desse problema, invisibiliza trabalhadores essenciais, fragiliza a atuação dos sindicatos, deixa ao arbítrio do empregador a escolha de qual trabalhador incluir e beneficiar, rompendo a isonomia no âmbito das relações de trabalho, transformando o contrato de trabalho em uma escolha unilateral do empresariado, e mais: coloca a

saúde dos trabalhadores e a resposta social a ela na ordem dos custos do capital, que opta, pela via da terceirização, pela forma mais barata de gerir a questão: externalizando-a.

Reconhecer essa possibilidade seria, ao fim e ao cabo, além de atuar incoerentemente em relação a toda a normatização empregatícia afirmada na CLT, dar tratamento privilegiado e diferenciado a um setor econômico que, em matéria de saúde no trabalho, está longe de possuir méritos, e assim o é especialmente através da terceirização.

Artigo veiculado no site do grupo de pesquisa: <http://indicadoresderegulacaodoemprego.blogspot.com.br/?m=1>

27 DUTRA, Renata Queiroz. *Do outro lado da linha: Poder Judiciário, regulação e adoecimento dos trabalhadores em call centers*. São Paulo: LTr (no prelo).