UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
CAMPUS I – CAMPINA GRANDE
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS
CURSO DE BACHARELADO EM DIREITO

JOSIAS ROCHA DA SILVA

INTERFERÊNCIA NA LINHA: CALL CENTERS – TECNOLOGIA MODERNA DE EXPLORAÇÃO

CAMPINA GRANDE – PB
2014

JOSIAS ROCHA DA SILVA

INTERFERÊNCIA NA LINHA: CALL CENTERS – TECNOLOGIA MODERNA DE EXPLORAÇÃO

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Bacharelado em Direito da Universidade Estadual da Paraíba, em cumprimento à exigência para obtenção do grau de Bacharel em Direito.

Orientadora: Prof. Esp. Katiane América Lima.

CAMPINA GRANDE – PB
2014

É expressamente proibida a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano da dissertação.

S586i Silva, Josias Rocha da
Interferência na linha [manuscrito] : Call Centers - Tecnologia Moderna de Exploração / Josias Rocha da Silva. - 2014.
25 p.

Digitado.
Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Direito) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Jurídicas, 2014.
"Orientação: Prof. Esp. Katiane América Lima, Departamento de Direito Privado".

1. Direito do Trabalho. 2. Call Centers. 3. Precarização das Condições de Trabalho. I. Título.

21. ed. CDD 344

JOSIAS ROCHA DA SILVA

INTERFERÊNCIA NA LINHA: CALL CENTERS – TECNOLOGIA MODERNA DE EXPLORAÇÃO

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação de Direito da Universidade Estadual da Paraíba, em cumprimento à exigência para obtenção do grau de Bacharel em Direito.

Aprovada em 2/7/2014.

Prof.ª Esp. Katiane América Lima/ UEPB
Orientadora

Prof. Plínio Nunes Souza / UNESC
Examinador

Prof. Msc. Amilton de França/ UEPB
Examinador

INTERFERÊNCIA NA LINHA: CALL CENTERS – TECNOLOGIA MODERNA DE EXPLORAÇÃO

SILVA, Josias Rocha[1]

RESUMO

Hodiernamente um dos setores mais promissores no campo empregatício são as centrais de teleatendimento – *call centers*. A concepção desse termo no Brasil eclode na década de 80, tendo seu ápice com a privatização do setor de telecomunicação e consequentemente o fim do monopólio estatal, promovendo assim a popularização da telefonia. Realizou-se uma pesquisa buscando: aferir a realidade dos *call centers* e a gritante supressão de direitos perpetrada por este segmento, que se tornou um dos grandes responsáveis pela precarização das condições de trabalho; elencar a nova morfologia de trabalho que traveste por trás de suas estruturas resquícios dos preceitos Tayloristas fomentando a deterioração dos operadores; apontar como se dá o funcionamento de um *call center* tratando suas peculiaridades; traçar um panorama das irregularidades e direitos suplantados no âmbito dessas empresas; e por fim defender o posicionamento, neste artigo, sobre a inadmissibilidade do solapamento dos direitos trabalhistas frente ao *modus operandi* de exploração perpetuado pelos *call centers*. Para tanto, utilizou-se de artigos e doutrinadores do Direito do Trabalho, da Sociologia, bem como jurisprudências, embasando cientificamente este trabalho.

PALAVRAS-CHAVE: *Call Centers*. Precarização das Condições de Trabalho. Inadmissibilidade.

[1] É graduando do Curso de Bacharelado em Direito pela Universidade Estadual da Paraíba, *campus* Campina Grande, Centro de Ciências Jurídicas. E-mail para contato: josiasrocha.cg@gmail.com.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO 06
1*CALL CENTERS* E SUAS PECULIARIDADES 08
2 PRECARIZAÇÃO DO TRABALHO 08
2.1Deterioração dos operadores e a perpetuação do *Taylorismo* 10
3 PANORAMA DAS IRREGULARIDADES E DIREITOS SUPRIMIDOS NOS *CALL CENTERS* 11
3.1 Clandestinidade do período de treinamento 12
3.2 Danos morais decorrente da solicitação de antecedentes criminais 14
3.3 Restrição ao uso do banheiro 16
3.4 Terceirização ilícita 19
CONCLUSÃO 21
REFERÊNCIAS 24

INTRODUÇÃO

O mundo atual é reflexo de um processo de transformações históricas que atravessam gerações, provocando rupturas e a gênese de novas estruturas sociais. Os meios de produção, bem como sua organização foram altamente inovados, a introdução de novas tecnologias, a interdependência global e as reestruturações econômicas desencadearam uma quebra de paradigma tecnológico subsidiando alterações no processo de trabalho, na organização das empresas e nas formas de contratação.

Desde a Revolução Industrial acompanhamos a sistematização de um modelo econômico que estava além da introdução da máquina a vapor e dos ciclos de aprimoramento dos meios de produção, tratava-se do triunfo da indústria capitalista, subsidiada por um dominador que concentrava em suas mãos máquinas, terras, ferramentas, e uma grande massa de despossuídos.

É inegável a eterna “luta de classes” entre trabalhadores e capitalistas, acompanhadas de uma desintegração ao longo da história das formas de organização de vida social até então existentes, desencadeando assim uma maciça emigração do campo para a cidade promovendo a extinção dos pequenos proprietários rurais e artesãos independentes, além da imposição de prolongadas horas de trabalho, onde mulheres e crianças enfrentavam uma jornada de doze horas, sem férias e feriados, ganhando uma esmola para se manterem vivos.

No decorrer dos séculos o capitalismo trouxe para a sociedade um falso aspecto de bem estar e cidadania, uma vez que ao mesmo tempo em que se criavam condições de os homens se libertarem da condição de servo, surgia um período de profunda necessidade para o sistema comercial, a busca por mão-de-obra. Em cada uma das etapas que formaram o arcabouço capitalista presenciamos um aspecto dúbio, inclinando-se para a melhoria nas condições de vida dos trabalhadores, porém guardando o famigerado espectro de como explorar esses trabalhadores.

Podemos observar isso durante a etapa liberal, onde a burguesia descentraliza o Estado monárquico em três poderes, qual seja o executivo, o legislativo e o judiciário criando um Estado peculiar. Nesse período chegamos a uma Declaração dos Direitos dos Homens, implantando um Estado de Direito onde

governos arbitrários têm seus poderes castrados pelo conjunto de leis que apregoa os direitos e deveres dos cidadãos.

Nesse contexto liberal a burguesia ora voltando-se para o universal, ora para o particular, sendo revolucionária e depois classe dominante, carreia todos para sua investida e com a tomada do poder acena para a efetivação dos direitos políticos, contudo quando os trabalhadores começam a se organizar, os capitalistas replicam com mais maquinaria para substituí-los, e assim cada vez que um dos polos se mobiliza, o outro arquiteta sua contraofensiva.

Quando os trabalhadores tentam refrear o alto nível de exploração que sofreram no século XIX, e se organizam em corporações na busca pela redução da jornada de trabalho e aumento salarial, o capital reagiu criando mais e mais tecnologia para minimizar sua dependência dos trabalhadores. A ideologia capitalista travestiu-se ao longo das décadas, várias facetas foram adotadas na busca da sobrevivência em meio às revoluções culturais.

Quando falamos em capitalismo nosso intelecto recorre ao campo industrial, demonstrando o adestramento que a teoria marxista provocou em torno da eterna luta de classes e demasiada exploração do proletariado. No entanto, em nossa era surge mais uma faceta do capitalismo, chegamos à era das tecnologias informacionais, e em meio a este cenário de novas ocupações no mercado de trabalho emerge um segmento de grande relevância social e econômica, os denominados *call centers.*

1 *CALL CENTERS* E SUAS PECULIARIDADES

Os *call centers* são estruturas que combinam sistemas de telemática e múltiplas mídias, integrando infraestrutura, tecnologias informacionais e recursos humanos, tendo como escopo a efetivação do *marketing* entre uma empresa e seus clientes.

De maneira simplificada os *call centers* seriam centrais de atendimento ao cliente cuja atividade-fim é o telemarketing, podendo ser ativo ou receptivo. No formato ativo o teleoperador busca o contato direto com o cliente a partir de uma chamada telefônica. Vendas de produtos e serviços, pesquisas de mercado e manutenção da clientela através de promoções e cobranças, estão ligadas ao formato ativo. Já na modalidade receptiva, o cliente é quem busca o contato, seja para realizar uma reclamação, dirimir dúvidas, requisitar pacotes de serviços ou suporte técnico, no que chamamos de serviço de atendimento ao cliente.

Os *call centers* desempenham suas atividades através de um sistema informatizado interligado a uma linha telefônica, onde os teleoperadores realizam o recebimento das chamadas a partir de suas posições de atendimento (PAs), estas seriam compartimentos individuais dos teleoperadores. O fluxo de informações é descomedido, e num breve período de tempo várias chamadas são recebidas, onde todo este processo é controlado por um sistema de monitoramento.

Para uniformização do atendimento e preservação da empresa, os operadores são obrigados a seguirem uma orientação técnica de atendimento, os chamados *scripts*, que direcionam a maneira de se portar frente ao cliente.

2 PRECARIZAÇÃO DO TRABALHO

Os *call centers,* empresas responsáveis por gestões de relacionamento entre empresas de diversos ramos empresariais e seus clientes, tem se difundido de forma expressiva no contexto atual, e a relevância dos operadores de *telemarketing* é notória, visto que, uma gama de serviços não é alcançada sem a intercessão desses trabalhadores.

As estratégias propostas por este setor visando aumento da produtividade, o alcance de metas, e superação de cotas tem proporcionado a

precarização das condições de trabalho, uma vez que, o trabalhador passa por um estado de reificação se tornando mera engrenagem do sistema, tendo direitos suplantados e sua dignidade humana suprimida frente ao espírito voraz do capitalismo, o lucro.

> O novo modelo, embebido dos valores da flexibilidade, da horizontalização, da organização de empresas em rede e do engajamento estimulado dos trabalhadores, não deixa de conviver com alguns resquícios típicos do modo de trabalho taylorista/fordista, sobretudo no que tange ao controle insistente do tempo de trabalho e na repetição de scripts e de atendimentos, o que preserva, do paradigma anterior, as consequências mais prejudiciais aos trabalhadores: por exemplo, lesões por esforço repetitivo, esgotamento físico e estafa mental, além de profundas condições de alienação.[2]

O sistema capitalista sempre sofre mutações na busca incessante da redução de custos e maximização dos rendimentos, e aqueles que não se tornam obsoletos para o mercado ou persistem trabalhando são explorados exaustivamente. O trabalhador tem seu perfil determinado pelo sistema que seleciona os proativos, ágeis frente às demandas capitalistas, competitivos, verdadeiras máquinas, robotizados pela dinâmica do mercado.

> Como consequência, Perelman observa que o mesmo sistema que exclui e marginaliza trabalhadores implica em transferir a eles altos níveis de responsabilidade. Ao identificar trabalhadores e capitalistas, dentro do mercado, como seres que se relacionam com paridade de armas, o sistema atribui ao insucesso da massa de trabalhadores suas próprias escolhas e insuficiências, o que, em última análise, significa imputar os resultados sociais desastrosos de uma administração do trabalho e de políticas públicas francamente voltadas à reprodução do capital, a qualquer custo, às próprias vítimas desse processo de produção.[3]

É justamente nesse contexto social incrementado por alienações e inseguranças que nos deparamos com a realidade dos *call* centers, onde o ser humano é subjugado e coagido a relegar seu bem-estar frente às exigências do capital. Onde o espectro do desemprego é fator crucial para manter em pleno funcionamento a máquina neoliberal.

---

[2] DUTRA, Renata Queiroz. **Do Outro Lado da Linha: poder judiciário, regulação e adoecimento dos trabalhadores em *Call Centers*.** 2014. 294 f. Dissertação (Mestrado em Direito) – Faculdade de Direito, Universidade de Brasília, Brasília, 2014, p. 15.

[3] PERELMAN, Michael. **The invisible handcuffs: how market tyranny stifles the economy by stunting works**. New York: Monthly Review Press 2011.

Vivemos em um Estado Democrático de Direito que confere ao indivíduo uma proteção jurídica pautada em fundamentos e princípios constitucionais permitindo a efetivação da cidadania, erigindo assim, um sujeito ativo na sociedade amparado por um amplo rol de direitos. No entanto, constatamos a instabilidade dessas conquistas protecionistas frente à complexa estrutura capitalista que galga o domínio de todo o sistema, aproveitando-se da deficiência do Estado nas regulações sociais.

2.1 DETERIORAÇÃO DOS OPERADORES E A PERPETUAÇÃO DO TAYLORISMO

A jornada promissora de um *call center* depende de alguns fatores, dentre eles temos o efetivo atendimento dos clientes, bem como sua satisfação, a produção de lucros (através de vendas ou impedindo que o cliente cancele um serviço e rompa o contrato estabelecido), a motivação do funcionário, e a constituição de capital em cada operação.

Os *call centers* lidam com a rotinização do trabalho a partir do uso de *scripts* preordenados, o alcance da meta de vendas, e o tempo médio de atendimento ao cliente. Todos os operadores são adestrados a realizar o que foi planejado da maneira mais precisa possível, buscando sempre a minimização do tempo do atendimento, refletindo na diminuição da ocupação dos trabalhadores, permitindo que a empresa disponibilize menos funcionários para atender a demanda de atendimentos.

Sendo assim, detectamos dentro dos *call centers* a perpetuação dos princípios e técnicas desenvolvidos por Frederick Taylor no século XIX. O trabalhador é inserido num sistema que não comporta estagnação, estabelecendo estudos de tempo e movimento na busca de um padrão nos ritmos de produção e a simplificação do trabalho. O processo de taylorização consiste na intensificação dos ritmos, acrescida do aumento no controle sobre o trabalho e eliminação da iniciativa do trabalhador.

A subjetividade do trabalhador é explorada pelo capital, tornando-o uma máquina alienada aos moldes do personagem de Charles Chaplin em “Tempos Modernos”. O espírito volitivo do homem é extirpado, e o medo impera à medida que

é terminantemente proibido relaxar, existindo um controle por parte dos supervisores que impedem a quebra do fluxo informacional.

Os teleoperadores são pressionados psicologicamente, e consentem em aderir ao sistema moderno de exploração pelo receio de perder o emprego, além de existirem práticas que ludibriam o trabalhador, tais como às modalidades de remuneração, as equipes de trabalho e o estímulo das potencialidades subjetivas.

No que tange às modalidades de remuneração o que vicia o compromisso dos trabalhadores são os benefícios pessoais a partir de pagamento por produtividade, onde é ofertado bônus pelo rendimento e participação nos lucros e resultados. Nesse diapasão, os trabalhadores sedentos por uma remuneração maior submetem-se a um excessivo nível de produtividade, tornando-se seus próprios algozes em favor de um trabalho alienado.

Já às equipes de trabalho difundem a sistemática de que cada operário se fiscalize e fiscalize o restante dos trabalhadores, através da composição de grupos com um líder constantemente pressionado para atingir as metas, repassando esta pressão para os demais liderados, promovendo um aquecimento na produção construindo a lógica do sistema capitalista.

O terceiro fator seria o estímulo das potencialidades subjetivas, onde o sistema capitalista se apropria das habilidades do trabalhador em prol da produção do lucro, levando este a acreditar que a empresa o valoriza enquanto pessoa, ou que este é indispensável para o sucesso da mesma.

3. PANORAMA DAS IRREGULARIDADES E DIREITOS SUPRIMIDOS NOS *CALL CENTERS*

A desumanização do trabalho nos *call centers* abrange desde o grande fluxo de informações, até as condições perniciosas e estarrecedoras a que são submetidos os trabalhadores. Atuando 24 horas por dia, e de forma ininterrupta os 7 dias da semana, os contratos são estabelecidos em jornadas de 6 horas equacionadas em turnos de revezamento abarcando as 24 horas.

O fluxo de chamadas é praticamente sem intermitências, ao final de uma chamada sucede a seguinte, geralmente de maneira automática em curtíssimos intervalos de até 20 segundos, ou de forma manual, retirando do trabalhador toda

sua autonomia, e redobrando a eficácia comercial a partir da maximização da quantidade de atendimentos por hora trabalhada.

Além da reificação do trabalhador, os *call centers* se utilizam de práticas aviltantes e incompatíveis com o direito pátrio. Analisando alguns julgados do TRT 13ª Região e do TST encontramos algumas irregularidades recorrentes no âmbito dos *call centers*, tais como: clandestinidade do período de treinamento, danos morais decorrente da solicitação de antecedentes criminais, restrição ao uso do banheiro e terceirização ilícita.

3.1 CLANDESTINIDADE DO PERÍODO DE TREINAMENTO

No que concerne à contratação de trabalhadores pelos *call centers*, constatamos uma prática recorrente de omissão no cômputo do tempo contratual do empregado. Ocorre que os candidatos a uma vaga de emprego são submetidos a um suposto processo seletivo que oscila entre 20 e 30 dias, e só após esse período tem a sua CTPS anotada.

No entanto, a realidade é bem diferente da apresentada pela empresa, ocorre que há um treinamento onde os candidatos estão sujeitos à mesma carga horária de trabalho daqueles que já se encontram com carteira assinada, sendo contratados de forma tácita, recebendo formação para melhor desempenho de suas funções. Logo, o período em que o *call center* alega que faz processo seletivo, na verdade, trata-se de período de treinamento.

Para corroborar a existência dessa prática ilícita temos depoimentos arrolados em reclamação trabalhista ajuizada na 3ª Vara do Trabalho de Campina Grande/PB:

> **I - MÉRITO**
>
> **a) período clandestino.**
> O reclamante alega que foi admitido em 12/04/2012, sendo que sua CTPS somente foi anotada em 12/05/2012. Aduz que o período clandestino foi de treinamento, que deve ser considerado no tempo contratual.
> A reclamada afirma que o reclamante foi admitido em 12/05/2012. Nega que o reclamante tenha exercido qualquer atividade antes desta data. Afirma que, antes desta data, o reclamante se submeteu a processo seletivo, que durou, no máximo, quinze dias. Aduz que esse processo seletivo é composto de diversas fases, como palestras, entrevistas, prova de conhecimentos gerais e de informática, classificatórias e eliminatórias.

> De início, a reclamada não junta qualquer documento que comprove a participação do reclamante em "processo seletivo". Não há nos autos qualquer prova realizada pelo reclamante, seja de conhecimentos gerais, seja de informática. Não há folha de presença em nenhuma palestra. Não foi juntada qualquer comprovação de entrevista com o reclamante.
> No processo 1535.2012.008, foi ouvida a testemunha Leidiane de Moura Cabral, que assim informa:
> "que a depoente começou a trabalhar para a reclamada no dia 15 de maio de 2012; que a depoente participou de um treinamento entre 15/05 a 06/06 quando foi registrada na empresa".
> No mesmo processo, foi ouvida a testemunha Joaresa de Mendonça Batista, que assim informa:
> "que a depoente trabalhou entre maio de 2012 a janeiro de 2013 para a reclamada; que a depoente antes de ser contratada recebeu um treinamento de 22 dias".
> A matéria é conhecida nesta justiça especializada, sendo fartamente reconhecido que o período em que a reclamada alega que faz "processo seletivo", na verdade, é período de treinamento, e não é computado, pela reclamada, no tempo contratual do empregado.
> Assim, reconheço que a admissão da reclamante ocorreu em 12/04/2012. Como consequência, condeno a reclamada no pagamento de saldo de salário (30 dias), 13º salário proporcional (1/12), férias proporcionais (1/12) com o terço constitucional e FGTS acrescido de 40%.
> Determino que a reclamada proceda a retificação da CTPS da reclamante, para que conste, como data de admissão, 06/09/2012. O prazo para cumprimento da obrigação de fazer, após o trânsito em julgado, será de 10 dias, contados de sua notificação para tanto, sob pena de multa de R$ 200,00 por dia de atraso, até o máximo de 30 dias, quando então a retificação será feita pela secretaria desta 3ª Vara do Trabalho.[4]

Neste sentido temos a seguinte ementa de processo julgado e mantido em instância recursal:

> **PERÍODO DE TREINAMENTO. TEMPO À DISPOSIÇÃO DO EMPREGADOR. CONTRATO DE EXPERIÊNCIA. RECONHECIMENTO.** Evidenciado, pela prova dos autos, que a autora não se submeteu a nenhum processo de seleção, mas a efetivo treinamento para adquirir aptidão ao melhor desempenho de atividades perante a reclamada, tendo, inclusive, cumprido a mesma jornada de trabalho exigida no contrato, lapso de tempo no qual esteve à disposição do empregador (art. 4º da CLT), é de se reconhecer como efetiva prestação de serviços, integrando o contrato de trabalho.[5]

---

[4] TRT 13ª R. – Reclamação Trabalhista 0011500-63.2014.5.13.0009 – Juiz do Trabalho Paulo Nunes de Oliveira – DJe 08.04.2014 – p. 2-3.
[5] *Ibidem*, p. 2.

O que se constata é que há uma dissimulação de um contrato de experiência, configurando assim fraude à legislação trabalhista, ensejando em multa do artigo 477 da CLT em virtude do pagamento a menor das verbas rescisórias caso haja, por exemplo, uma dispensa sem justa causa.

É perceptível que o candidato já está sujeito à subordinação, pessoalidade e habitualidade, sem pagamento de salário e sem anotação na sua CTPS, de tal período de experiência, que deve fazer parte do cômputo do tempo de serviço, configurando uma flagrante afronta à legislação trabalhista.

3.2 DANOS MORAIS DECORRENTE DA SOLICITAÇÃO DE ANTECEDENTES CRIMINAIS

Outra prática abusiva engajada pelas centrais de teleatendimento se refere à exigência de apresentação de certidões de antecedentes criminais no ato da contratação do empregado. A justificativa para tal se encontra no fato de que o candidato ao ser contratado passa a ter contato direto com os dados dos clientes e consumidores que por ele são atendidos.

Alegam ainda que tais dados dizem respeito ao acesso às informações pessoais, financeiras e creditícias, realização de estornos de valores em contas telefônicas, cobrança de débitos, inserção de créditos em linhas telefônicas (dinheiro eletrônico) e, principalmente, acesso a contas telefônicas protegidas constitucionalmente por sigilo e outra gama de serviços que envolvem uma série de informações sigilosas que exigem uma conduta extremamente ilibada do funcionário. Por essas razões, mencionam que estariam agindo dentro dos limites do seu poder diretivo, exercitando-o nos limites dos direitos fundamentais inerentes à propriedade privada, sem qualquer extrapolação.[6]

Todavia, é notória que a realização de tal prática por parte do *call center* se mostra desproporcional e agressiva à honra do contratado, indo de encontro ao rol de garantias constitucionais que asseguram a legalidade, dignidade da pessoa humana, o valor social do trabalho, a busca do pleno emprego, a inviolabilidade da sua vida íntima, bem como da sua honra e imagem.

---

[6] TRT 13ª R. – Reclamação Trabalhista 0044800-22.2014.5.13.0007 – Juiz do Trabalho José Artur da Silva Torres – Dje 28.04.2014 – p. 2.

A exigência do empregador põe em xeque a honestidade do candidato ao trabalho, perpassando pelo campo da discriminação. A atividade para qual o trabalhador seria contratado não justifica uma análise de sua vida pregressa, uma vez que não vislumbramos o contato com dados realmente sigilosos que possibilitassem uma investida criminosa. Além do mais, a segregação surge no momento em que um candidato à vaga de emprego deixe de concorrer a esta por possuir algum antecedente, por menor que tenha sido o potencial ofensivo do tipo penal.

Vale salientar que o *caput* do Art. 5º da Constituição Federal preconiza que a não discriminação é direito fundamental, e se a lei não restringe o exercício da atividade, nem elenca qualificações específicas, não confere as empresas obstaculizar as garantias constitucionais dos trabalhadores. Vale transcrever o disposto no Art. 1º, da Lei n. 9029/95:

> Art. 1º Fica proibida a adoção de qualquer prática discriminatória e limitativa para efeito de acesso a relação de emprego, ou sua manutenção, por motivo de sexo, origem, raça, cor, estado civil, situação familiar ou idade, ressalvadas, neste caso, as hipóteses de proteção ao menor previstas no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal.

É inegável a conduta arbitrária e supressora de direitos perpetrada pelas centrais de teleatendimento, a propósito vejamos o posicionamento da Jurisprudência atual do TST:

> **RECURSO DE REVISTA. EXIGÊNCIA DE ANTECEDENTES CRIMINAIS EM ENTREVISTA DE ADMISSÃO EM EMPREGO PARA EXERCÍCIO DE CARGO DE ATENDENTE COM ACESSO A DADOS PESSOAIS DE CLIENTES. LIMITES DO PODER DIRETIVO EMPRESARIAL. CONTRAPONTO DE PRINCÍPIOS CONSTITUCIONAIS: PRINCÍPIO DO AMPLO ACESSO A INFORMAÇÕES, ESPECIALMENTE OFICIAIS, EM CONTRAPARTIDA AO PRINCÍPIO DA PROTEÇÃO À PRIVACIDADE E AO PRINCÍPIO DA NÃO DISCRIMINAÇÃO. PONDERAÇÃO.** A Constituição da República consagra o princípio do amplo acesso a informações (art. 5º, XIV: "é assegurado a todos o acesso à informação...", CF), especialmente em se tratando de informações oficiais, prolatadas pelo Poder Público (art. 5º, XXXIII, e art. 5º, XXXIV, "b", CF). Em contraponto, também consagra a Constituição o princípio da proteção à privacidade (art 5º, X, da CF) e o princípio da não discriminação (art. 3º, I e IV; art. 5º, caput; art. 7º, XXX, CF). Nessa contraposição de princípios constitucionais, a jurisprudência tem conferido efetividade ao princípio do amplo acesso a informações públicas oficiais nos casos em que sejam essenciais, imprescindíveis semelhantes informações para o regular e seguro exercício

> da atividade profissional, tal como ocorre com o trabalho de vigilância armada – regulado pela Lei nº 7.102 de 1982, art. 16, VI – e o trabalho doméstico, regulado pela Lei nº 5.859/72 (art. 2º,II). Em tais casos delimitados, explicitamente permitidos pela lei, a ponderação de valores e princípios acentua o amplo acesso a informações (mormente por não se tratar de informações íntimas, porém públicas e oficiais), ao invés de seu contraponto principiológico também constitucional. Contudo, não se mostrando imprescindíveis e essenciais semelhantes informações, prevalecem os princípios constitucionais da proteção à privacidade e da não discriminação. Na situação em tela, envolvendo trabalhador que se candidata à função de operador de telemarketing ou de call center, a jurisprudência do TST tem se encaminhando no sentido de considerar preponderantes os princípios do respeito à privacidade e do combate à discriminação, ensejando a conduta empresarial, por consequência, a lesão moral passível de indenização (art. 5º, V e X, da CF). Recurso de revista conhecido e provido.[7]

3.3 RESTRIÇÃO AO USO DO BANHEIRO

Prosseguindo na análise das irregularidades encontradas no nosso campo de estudo, nos deparamos com as humilhações sofridas pelos empregados no seu local de trabalho em decorrência da limitação do tempo de idas e de constância no banheiro.

Os *call centers* infundem limites de quantidade e de tempo de utilização do banheiro por seus empregados, chegando a censurar aqueles que fortuitamente registram no sistema mais de duas pausas com esse fim, ou ultrapassam os cincos minutos estabelecidos. Além do mais, em alguns momentos a pausa para utilizar o banheiro depende de prévia autorização do supervisor, explicitando o controle e submissão impostos aos empregados.

> Por conta dessa obsessão pelo controle do tempo e como forma de minar a resistência dos operadores, a possibilidade de pausa dos trabalhadores para ir ao sanitário tem sido disciplinada pela administração do trabalho predominante no setor por meio da oferta de **uma** pausa pessoal de **5 minutos** durante a jornada. Para frui-la, entretanto, os empregados precisam de autorização dos supervisores, que devem avaliar o momento mais conveniente, dentro do contexto de controle da "fila de espera de atendimentos" e do tempo médio operacional das ligações, para os trabalhadores poderem ir ao sanitário. Para a realização de mais de uma pausa pessoal durante a jornada (ou seja, duas idas ao sanitário, por exemplo) já passa a ser exigida uma justificativa do trabalhador, quanto à existência de alguma indisposição física, por exemplo, ao passo que ele já se torna alvo da preterição das autorizações em favor daqueles obreiros que ainda não foram nenhuma vez ao sanitário.[8]

---

[7] TST-RR-32500-62.2013.5.13.0007, 3ª T., Rel. Min. Mauricio Godinho Delgado, julg. Em 04/06/2014.

[8] DUTRA, Renata Queiroz. **Do Outro Lado da Linha: poder judiciário, regulação e adoecimento dos trabalhadores em *Call Centers*.** 2014. 294 f. Dissertação (Mestrado em Direito) – Faculdade de Direito, Universidade de Brasília, Brasília, 2014, p. 93.

O ser humano possui necessidades fisiológicas inerentes à sua natureza e a utilização do banheiro oscila de acordo com algumas particularidades do indivíduo, tais como idade, estado de saúde, sexo, etc., o que torna inadmissível a mecanização dos trabalhadores, estabelecendo horários, restrições e requerendo justificativas dos mesmos para o uso dos banheiros.

O poder diretivo diz respeito a forma como o empregador define como serão desempenhadas as atividades do empregado decorrentes do contrato de trabalho. Segundo Sérgio Pinto Martins, o poder de direção seria um direito potestativo, ao qual o empregado não poderia opor-se. Prosseguindo o raciocínio o estudioso elenca que esse poder não é ilimitado, pois a própria lei determina as limitações do poder de direção do empregador, não se trata de poder absoluto.[9]

Sendo assim, é inconteste a forma exacerbada do poder diretivo de controle por parte dos *call centers*, uma vez que viola a integridade dos seus empregados, submetendo-os a exposição vexatória, vilipendiando o dever de proteção.

Para corroborar nossa fundamentação vejamos o acórdão relatado pelo ministro do TST Augusto César Leite de Carvalho:

> **RECURSO DE REVISTA DA RECLAMANTE. DANO MORAL. CONTROLE DO TEMPO DE USO DOS BANHEIROS.** A utilização de banheiros é assunto afeto à intimidade e à fisiologia de cada indivíduo, sendo que o tempo e a frequência de uso variam de pessoa para pessoa, não sendo razoável impor-se um padrão de tempo (*in casu*, cinco minutos) indistintamente a todos os empregados, como faziam as reclamadas, sem respeitar as respectivas particularidades. Não bastasse, consta do acórdão regional que, caso houvesse a extrapolação do tempo imposto, o supervisor batia à porta do banheiro, causando incômodo e constrangimento à empregada. O controle e restrição de uso dos banheiros refoge do poder diretivo do empregador, exceto quando houver abuso de direito por parte do empregado, o que não ocorreu no presente caso, no qual o tempo exigido para utilização dos banheiros era padronizado e extremamente reduzido. Violação dos arts. 186 e 927 do Código Civil configurada. Recurso de revista conhecido e provido.[10]

---

[9] MARTINS, Sérgio Pinto. **Direito do Trabalho**. 28ª ed., rev. atual. e ampl. – São Paulo: Atlas, 2012, p. 216.

[10] TST-RR-161-46.2012.5.07.0009, 6ª T., Rel. Min. Augusto César Leite de Carvalho, julg. Em 12/02/2014.

No mesmo diapasão, acórdão do colendo Tribunal Superior do Trabalho, pela sua 1ª Turma, proferido nos autos de reclamação trabalhista que tramitou na 3ª Vara do Trabalho de Campina Grande/PB, do qual se extrai da ementa o seguinte trecho, in verbis:

> **RECURSO DE REVISTA. DANO MORAL. RESTRIÇÃO AO USO DOS BANHEIROS.** 1. Consta do v. acórdão regional que "a limitação das pausas questionadas era apenas uma forma de evitar excesso dos empregados no gozo de suas prerrogativas". Aquela e. Corte acrescentou que tampouco se cogita de "ofensa moral a restrição da reclamada às saídas dos empregados dos postos de trabalho para irem tomar água". 2**. A limitação para o uso do banheiro e das pausas para beber água revela extrapolação do poder de comando do empregador, causando constrangimento e humilhação ao trabalhador.** O exercício pelo empregador, de forma abusiva, do seu poder diretivo - art. 2º da CLT -, com a utilização de práticas degradantes imprimidas à coletividade de trabalhadores, caracteriza a violação dos direitos de personalidade e à própria dignidade da pessoa humana, constitucionalmente consagrada (art. 1º, III), ensejando a condenação ao pagamento de indenização por dano moral. Recurso de revista conhecido e provido.[11]

Para finalizar o raciocínio em torno da configuração dos danos morais, vejamos um trecho da decisão do Juiz do Trabalho Marcello Wanderley Maia Paiva, em ajuizamento de reclamação trabalhista na 1ª Vara do Trabalho de Campina Grande/PB:

> Seguindo essa linha de pensamento, é bom que se diga, pouco importa se a reclamante dispunha de outros intervalos no curso da jornada, e poderia utilizá-los para ir ao banheiro, ou mesmo que nunca tenha sido efetivamente impedida de utilizá-lo, ou repreendida por ter extrapolado o tempo estabelecido. **O ato ilício, no caso, é representado pela simples imposição das restrições, notadamente necessidade de prévia autorização, e da fiscalização do uso do banheiro, que por si sós já são vexatórias, aflitivas, constrangedoras o bastante**.[12]

---

[11] TST-RR-31300-14.2013.5.13.0009, 1ª T., Rel. Min. Hugo Carlos Scheuermann, julg. Em 06/11/2013.

[12] TRT 13ª R. – Reclamação Trabalhista 0047900-82.2014.5.13.0007 – Juiz do Trabalho Marcello Wanderley Maia Paiva – Dje 24.04.2014 – p. 7.

3.4 TERCEIRIZAÇÃO ILÍCITA

Por fim, temos a forma de contratação dos operadores de *call center*, apontada como a porta de entrada da precariedade e ponto fulcral das condições deficitárias dos trabalhadores desse setor. A redução nos quadros das empresas foi equilibrada pela criação de redes de subcontratação e terceirização de atividades.

A terceirização surge como uma luva extraordinária, imprescindível à conjuntura atual de acumulação flexível, onde além de uma redução do trabalho, detectamos o deslocamento deste para empresas periféricas, enquanto a Central reduz seus trabalhos às funções de gerência e pesquisa, preenchidas por pessoas mais qualificadas.

Tal modalidade de contratação é incompatível com os preceitos basilares que formam o arcabouço jurídico do Direito do Trabalho, tais como o princípio da Continuidade da Relação de Emprego, o princípio da Primazia da Realidade sobre a Forma e da Indisponibilidade dos Direitos Trabalhistas.

A terceirização se desenvolve da seguinte forma, grandes empresas de telefonia pactuam com a prestadora de serviços *call center*, para que os funcionários desta última trabalhem para aquelas no sistema de SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente). Assim, alegam que a terceirização é lícita nos moldes do contido na Súmula 331, item III, do TST, que assevera a legalidade do contrato de prestação de serviços, e elenca que não há vínculo de emprego com o tomador diante da contratação de vigilância, de conservação e limpeza, bem como a de serviços especializados ligados a atividade meio do tomador, desde que inexistente a pessoalidade e a subordinação direta.

Nesse diapasão quando são chamadas a juízo em face de reclamação trabalhista, as grandes empresas de telefonia, alegam que os trabalhadores dos *call centers* não possuem vínculo empregatício com as mesmas, uma vez que a prestação de serviços se deu na atividade-meio. E em sua defesa citam a previsão contida no art. 94, II, da Lei 9.472/97, que assim dispõe:

> Art. 94. No cumprimento de seus deveres, a concessionária poderá, observadas as condições e limites estabelecidos pela Agência:
>
> I - [...]

> II - contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço, bem como a implementação de projetos associados.

Porém na contramão do que alegam os tomadores de serviço, o citado dispositivo não permite a terceirização de sua atividade-fim, que ocorre a partir do momento que os funcionários do *call center* exploram atividade de crédito e resolução de problemas da própria telefonia, sendo a via única de contato com a clientela.

Nesta linha, apresentamos os seguintes julgados:

> **[...] 2. EMPRESA DE TELEFONIA. CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. NULIDADE. VÍNCULO EMPREGATÍCIO RECONHECIDO DIRETAMENTE COM O TOMADOR DOS SERVIÇOS**. 2.1. Não se pode considerar o atendimento em 'call center' como atividade-meio de empresas de telefonia. Sendo a via única de contato com a clientela, viabiliza a atividade econômica e a sustenta. A subordinação jurídica qualifica o empregado como tal e o vincula à real empregadora. 2.2. Por outro lado, a decisão manifesta perfeita harmonia com a Súmula 331, I, do TST, esbarrando a revista no óbice do § 4° do art. 896 da CLT. Recurso de revista não conhecido. [...]'[13]

> **RECURSOS DE REVISTA. EMPRESAS DE TELECOMUNICAÇÕES. SERVIÇO DE "CALL CENTER". TERCEIRIZAÇÃO ILÍCITA. ATIVIDADE-FIM. LEI N.º 9.472/1997. DECISÃO DE ACORDO COM O ENTENDIMENTO DA SÚMULA N.º 331, I, DO TST. RECURSOS NÃO CONHECIDOS**. A interpretação sistemática dos arts. 25 da Lei n.º 8.987/1995, e 94, II, da Lei n.º 9.472/1997, com os princípios constitucionais que norteiam o Direito do Trabalho, não autoriza concluir que o legislador ordinário conferiu às empresas de telecomunicações a possibilidade de terceirização ampla e irrestrita, inclusive quanto às suas atividades-fim. Ademais, esta Corte tem firmado o entendimento de que o vínculo de emprego do empregado que trabalha em serviço de central de atendimento (CALL CENTER), em empresa de telefonia, faz-se diretamente com a concessionária, por representar fraude na relação de trabalho, já que se trata de atividade-fim, sendo ilícita a terceirização. Este entendimento permanece firme, mesmo após os amplos debates encetados quando da audiência pública sobre o assunto. Não se conhece do Recurso de Revista, pela aplicação do art. 896, § 4.º, da CLT. Recursos de Revista não conhecidos".[14]

---

[13] TST-RR-1231-92.2010.5.03.0005, 3ª Turma, Rel. Min. Alberto Luiz Bresciani de Fontan Pereira, DEJT 16/03/2012.

[14] TST-RR-145700-11.2008.5.03.0004, 4ª Turma, Rel. Min. Maria de Assis Calsing, DEJT 09/03/2012.

Diante do exposto, configurado está à terceirização ilícita entres as empresas de grande telefonia e os *call centers*, uma vez que detectada está a intermediação de mão de obra em atividade fim, permitindo assim a nulidade contratual com as empresas *call centers* e reconhecendo o vínculo de emprego diretamente com as tomadoras de serviços com base na Súmula 331, I, do TST, que assevera que “a contratação de trabalhadores por empresa interposta é ilegal, formando-se o vínculo diretamente com o tomador de serviços, salvo no caso de trabalho temporário”.

CONCLUSÃO

Ao término deste trabalho acadêmico, constatamos a reificação da classe trabalhista por esta nova tecnologia moderna de exploração denominada de *call centers*. A partir de uma abordagem doutrinária e através da análise de casos concretos, buscou-se ter conhecimento das práticas desidiosas e aviltantes praticadas por essas centrais de atendimento.

A quem diga que as inovações tecnológicas trouxeram a construção de novos paradigmas alterando as estruturas sociais, e sem dúvida é perceptível o progresso, a reestruturação dos meios de produção e consumo.

Contudo, à medida que surgiram novas tecnologias, sobretudo informacionais, e consequentemente a inserção de novas ocupações no mercado de trabalho, proliferaram-se também as inovações concernentes à manipulação dos hipossuficientes, alienados por um novo *modus operandi* que perpetua as formas arcaicas de exploração.

O sistema capitalista surge com uma nova roupagem, porém mantendo o espectro que o perpetua ao longo da história, o intuito de reduzir custos produtivos e maximizar os lucros.

A redução no quadro de trabalhadores só serviu para intensificação da degradação dos que persistem na luta. E podemos constatar isso no presente trabalho a partir das práticas exercidas pelos *call centers*, que suprimem e relativizam os direitos daqueles que a duras penas conseguiram um mínimo existencial.

Através deste estudo, constatamos que nossos respeitáveis juristas e egrégios tribunais lutam pela salvaguarda dos direitos da classe menos favorecida, que é refém de um sistema que não permite escolhas, a não ser a submissão.

Destarte, entendemos ser inadmissível assistir o solapamento dos direitos trabalhistas por um sistema que subverte, corrói e instaura de forma desmedida a precarização social do trabalho.

ABSTRACT

In our times one of the most promising sectors in the employment field are central telemarketing - call centers. The design of this term breaks in Brazil in the 80s, reaching its height with the privatization of the telecommunication sector and consequently the end of the state monopoly, thus promoting the popularization of the telephone. We conducted a survey seeking: assessing the reality of call centers and the blatant suppression of rights perpetrated by this segment, which has become one of the main culprits in the deterioration of working conditions; list the new morphology of work travesties behind remnants of their structures Taylorist precepts promoting the deterioration of operators; point how is the operation of a call center dealing with their peculiarities; give an overview of irregularities and rights supplanted within those companies; and finally defend the positioning, this paper on the inadmissibility of undermining labor rights against the modus operandi of exploitation perpetuated by the call centers. For this, we used the articles and scholars of labor law, sociology, as well as jurisprudence, scientifically basing this work.

KEYWORDS: Call Centers. Precariousness of working conditions. Inadmissible.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Maria da Purificação Nazaré. **Do outro lado da Linha: desvelando as condições para alimentação e seus significados no contexto do trabalho em *telemarketing***. 2012. 190 f. Tese (Doutorado em Saúde Pública) – Instituto de Saúde Coletiva, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2012.

BRAGA, Ruy. Infotaylorismo: o trabalho do teleoperador e a degradação da relação de serviço. **Revista de Economia Política de las Tecnologias de la Información y Comunicación,** v. VIII, n.1, ene. – abr., p. 1-15, 2006.

CORRÊA DA SILVA, Luís Fernando Santos. **Relações de Trabalho em *Call Centers*: flexibilidade laboral e perfis sócio-ocupacionais em novo cenário de emprego.** 2006. 150 f. Dissertação (Mestrado em Sociologia) – Instituto de Filosofia e Ciências Humanas, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2006.

DUTRA, Raquel Queiroz. **Do Outro Lado da Linha: poder judiciário, regulação e adoecimento dos trabalhadores em *Call Centers*.** 2014. 294 f. Dissertação (Mestrado em Direito) – Faculdade de Direito, Universidade de Brasília, Brasília, 2014.

MANZINI COVRE, Maria de Lourdes. **O que é cidadania**. – São Paulo: Brasiliense, 2002.

MARTINS, Sérgio Pinto. **Direito do Trabalho**. 28ª ed., rev. atual. e ampl. – São Paulo: Atlas, 2012.

PERELMAN, Michael. **The invisible handcuffs: how market tyranny stifles the economy by stunting works**. New York: Monthly Review Press 2011.

ROSENFIELD, Cinara L. **Paradoxos do capitalismo e trabalho em call centers: Brasil, Portugal e Cabo Verde**. CADERNO CRH, Salvador, v. 20, n. 51, p. 447-462, Set./Dez., 2007.

VASCONCELLOS, Armando Cruz. **Da (im)possibilidade de restrição de uso do toalete no ambiente de trabalho. Fundamentos**. Jus Navigandi, Teresina, ano 14, n. 2107, 8 abr. 2009. Disponível em: <http://jus.com.br/artigos/12594>. Acesso em: 29 abr. 2014.

JURISPRUDÊNCIAS

BRASIL. TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO. Processo nº TST-RR-32500-62.2013.5.13.0007 Data de Julgamento: 04/06/2014, Relator Ministro: Mauricio Godinho Delgado, 3ª Turma, Data de Publicação: DEJT 04/06/2014.

_____. TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO. Processo nº TST-RR-161-46.2012.5.07.0009, Data de Julgamento: 12/02/2014, Relator Ministro Augusto César Leite de Carvalho, 6ª Turma.

_____. TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO. Processo nº TST-RR-31300-14.2013.5.13.0009, Data de Julgamento: 06/11/2013, Relator Ministro Hugo Carlos Scheuermann, 1ª Turma.

_____. TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO. Processo nº TST-RR-1231-92.2010.5.03.0005, Data de Julgamento: 16/03/2012, Relator Ministro Alberto Luiz Bresciani de Fontan Pereira, 3ª Turma.

_____. TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO. Processo nº TST-RR-145700-11.2008.5.03.0004, Data de Julgamento: 09/03/20124, Relatora Ministra Maria de Assis Calsing, 4ª Turma.

SENTENÇAS

PARAÍBA. TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO 13ª REGIÃO. Reclamação Trabalhista 0011500-63.2014.5.13.0009, Data de Julgamento: 08/04/2014, Juiz do Trabalho Paulo Nunes de Oliveira, 3ª Vara do Trabalho de Campina Grande – DJe 08.04.2014 – p. 2-3.

_____. TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO 13ª REGIÃO. Reclamação Trabalhista 0044800-22.2014.5.13.0007, Data de Julgamento: 28.04.2014, Juiz do Trabalho José Artur da Silva Torres, 1ª Vara do Trabalho de Campina Grande – DJe 28.04.2014 – p. 2.

_____. TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO 13ª REGIÃO. Reclamação Trabalhista 0047900-82.2014.5.13.0007, Data de Julgamento: 24.04.2014, Juiz do Trabalho Marcello Wanderley Maia Paiva, 1ª Vara do Trabalho de Campina Grande – DJe 24.04.2014 – p. 7.