



UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
CAMPUS I
CENTRO DE CIÊNCIAS BIOLÓGICAS E DA SAÚDE
CURSO DE PSICOLOGIA

AMANDA DA SILVA SANTOS

**TELEMARKETING, ASSÉDIO MORAL E JUDICIALIZAÇÃO: ESTUDO SOBRE
AS CONDIÇÕES DE TRABALHO E DESAFIOS ENFRENTADOS NA OBTENÇÃO
DOS DIREITOS TRABALHISTAS**

CAMPINA GRANDE

2017

AMANDA DA SILVA SANTOS

**TELEMARKETING, ASSÉDIO MORAL E JUDICIALIZAÇÃO: ESTUDO SOBRE
AS CONDIÇÕES DE TRABALHO E DESAFIOS ENFRENTADOS NA OBTENÇÃO
DOS DIREITOS TRABALHISTAS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado no curso de Psicologia da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito à obtenção de nota para o componente curricular TCC.

Área de concentração: Psicologia.

Orientador: Prof. Dr. Cristina Miyuki Hashizume.

CAMPINA GRANDE

2017

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.

S237t Santos, Amanda da Silva.

Telemarketing, assédio moral e judicialização [manuscrito] : estudo sobre as condições de trabalho e desafios enfrentados na obtenção dos direitos trabalhistas / Amanda da Silva Santos. - 2017.

40 p.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Psicologia) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Biológicas e da Saúde, 2017.

"Orientação: Profa. Dra. Cristina Miyuki Hashizume, Departamento de Psicologia".

1. Telemarketing. 2. Assédio moral. 3. Processos trabalhistas. 4. Psicologia do trabalho. I. Título.

21. ed. CDD 158.7

AMANDA DA SILVA SANTOS

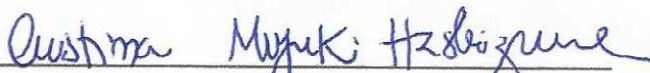
**TELEMARKETING, ASSÉDIO MORAL E JUDICIALIZAÇÃO: ESTUDO SOBRE
AS CONDIÇÕES DE TRABALHO E DESAFIOS ENFRENTADOS NA OBTENÇÃO
DOS DIREITOS TRABALHISTAS**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado no curso de Psicologia da
Universidade Estadual da Paraíba, como
requisito à obtenção de nota para o
componente curricular TCC.

Área de concentração: Psicologia.

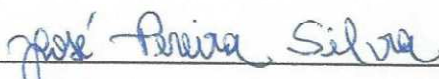
Aprovada em: 25/04/2017

BANCA EXAMINADORA



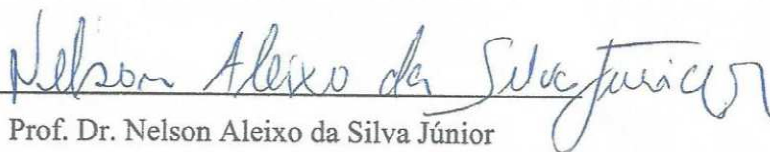
Prof. Dr. Cristina Miyuki Hashizume (Orientadora)

Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)



Prof. Dr. José Pereira da Silva

Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)



Prof. Dr. Nelson Aleixo da Silva Júnior

Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus, por me amparar e guiar durante todo o percurso da graduação, principalmente na reta final do mesmo;

À minha família, por todo esforço e dedicação;

Ao corpo docente do curso de Psicologia, por cada ensinamento que me foi útil no processo de formação;

Aos funcionários da secretaria do curso de Psicologia, por todo auxílio que me foi dado;

Ao meu eterno amigo anjo Emerson David Justino, por, desde o início do curso, me incentivar e apoiar e por, mesmo que de longe, sempre estar comigo;

A biéda, por sempre se fazer presente nos momentos em que precisei de ajuda para ir aos estágios e às aulas;

Ao meu namorado Matheus, por me apoiar, incentivar e por toda a paciência que teve comigo;

À professora Cristina Miyuki, por ter aceitado me orientar e por todo suporte oferecido durante a elaboração do TCC;

Aos professores José Pereira e Nelson Júnior, por aceitarem compor a banca examinadora e por todos os ensinamentos passados por eles durante a graduação;

Aos advogados que se dispuseram a dialogar comigo sobre o tema e a me auxiliar no que fosse necessário;

A todos os colegas do curso que, de alguma maneira, me ajudaram.

RESUMO

O presente trabalho terá como foco o assédio moral sofrido pelos trabalhadores do setor de *telemarketing* da cidade de Campina Grande – PB. Nosso objetivo geral será averiguar se o assédio moral é visto, pelo Ministério Público do Trabalho, como uma questão coletiva ou individual. Como objetivos específicos, iremos analisar os argumentos jurídicos utilizados nos processos trabalhistas de assédio moral dos teleoperadores das empresas de *telemarketing* da cidade de Campina Grande – PB, a partir de crivos previamente definidos, tendo como base a garantia de qualidade de vida e promoção de saúde para os trabalhadores do *telemarketing*, verificar o modo pelo qual o Ministério Público do Trabalho encara e interfere nas relações produtivas nesse setor de trabalho e identificar o assédio moral como uma prática recorrente nesse tipo de trabalho, tendo em vista a intensificação do trabalho sob consentimento do trabalhador. Como método, trata-se um estudo de caráter qualitativo com objetivos exploratórios. A partir da análise de cinco processos trabalhistas, percebemos que, geralmente, os advogados importam-se mais com indenizações para os trabalhadores que com a qualidade de vida no trabalho e a promoção de saúde no labor. A empresa reclamada, por conseguinte, alega que as situações restritivas, constrangedoras e assediadoras que ela impõe aos funcionários são aceitáveis e que em nada interferem na saúde e no bem-estar dos funcionários e o Ministério Público do Trabalho parece ser conivente com tal alegação, ao passo em que, ao menos nos processos analisados, não buscou interferir no modo de gestão da empresa e encarou as situações alegadas pelos funcionários como não assediadoras. Esperamos, com o presente trabalho, levar uma contribuição relevante para a bibliografia referente a esse tema.

Palavras-chave: Telemarketing. Assédio moral. Judicialização. Processos trabalhistas.

ABSTRACT

The present study will focus on the harassment suffered by telemarketing staff in Campina Grande - PB. Our general objective is to ascertain whether harassment is seen by the *Public Labor Prosecutor's Office* as a collective or individual issue. The specific objectives are analyzing the legal arguments in cases of telemarketing staff harassment in Campina Grande's telemarketing companies, based on previously defined criteria that ensure quality of life and health promotion for telemarketing employees; to verify how the *Public Labor Prosecutor's Office* observes and interferes on productive relations in such sector, and to identify bullying as a recurring practice in this field, considering the increasing workload under the staff's consent. The methods include a qualitative study with exploratory aims. Based on the analysis of five labor lawsuits, we noticed that lawyers generally care more about indemnity for staff than about quality of life at work and health promotion at work environment. As a consequence, the investigated company claims that restrictive, embarrassing and harassing situations imposed on telemarketing staff are acceptable and do not interfere in their health and well-being; the *Public Labor Prosecutor's Office* seems to be connivant with such a claim, whereas, at least in the analyzed cases, it did not aimed to interfere in the way the company managed and considered the situations alleged by the employees as non-harassing. We hope, with the present study, to provide a relevant contribution to the bibliography related to this topic.

Keywords: Telemarketing. Harassment. Judicialization. Labor lawsuit.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	7
2.OBJETIVOS.....	10
2.1. Objetivo geral.....	10
2.2. Objetivos específicos.....	10
3. REFERENCIAL TEÓRICO.....	11
3.1. Telemarketing, terceirização e precarização do trabalho.....	11
3.1.1. Precarização e o controle dos trabalhadores.....	13
3.1.2. Telemarketing e assédio moral: a saúde mental em destaque.....	18
3.1.3. Judicialização e direitos trabalhistas coletivos.....	23
4. MÉTODO.....	26
5. RESULTADOS E DISCUSSÕES.....	28
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	33
REFERÊNCIAS.....	36
APÊNDICE – CRIVO DE ANÁLISE DOS PROCESSOS.....	40

1. INTRODUÇÃO

A reformulação de modelos de acumulação capitalista, além de proporcionar novas formas de exploração do trabalho, com repercussões sensíveis nas condições de vida da classe trabalhadora, constitui a base material de sustentação de modelos de Estado e de políticas para a regulação do trabalho.

Uma das formas de exploração do labor é a terceirização, que é vista pela Sociologia do Trabalho como um modo de organização que abole a regulação do mercado de trabalho, visto que transfere a responsabilidade de gestão e de custos para um terceiro. No desenvolvimento econômico e social do capitalismo mundial, passamos por uma fase cujo símbolo são as telecomunicações (LARANJEIRA, 2003 *apud* OLIVEIRA, 2011). O processo de privatização da Telebrás ocorreu durante o governo Fernando Henrique Cardoso, por meio de leilão, em julho de 1998, sendo considerada a maior privatização da história do país.

O trabalho dos operadores de *telemarketing* encontra-se expandido na sociedade atual; inúmeras ações, como transações bancárias ou operações relacionadas aos serviços de telefonia fixa e móvel, entre outros, não ocorrem sem a mediação de um desses trabalhadores. Características desse tipo de trabalho como a excessiva confirmação de dados pessoais para identificação dos clientes e as contínuas transferências de ligações para setores cada vez mais especializados compõem a representação social que esse tipo de trabalho gera em relação à sociedade.

Contraditoriamente, ao mesmo tempo em que são tidos como representantes pessoais da empresa no encaminhamento das insatisfações dos clientes, são ignorados em sua condição humana dentro do processo produtivo, como se consistissem em simples instrumentos do teleatendimento (VENCO, 2009). Algumas problemáticas do setor do *telemarketing* são as formas de tratamento a que são submetidos esses trabalhadores; Assédio moral, constrangimento em público, pouco tempo para alimentação e para as necessidades fisiológicas são relatadas pelos trabalhadores desse setor.

Segundo Oliveira (2011), 53% das empresas de *telemarketing* são terceirizadas e, de acordo com a Associação Brasileira de Telesserviços, o *telemarketing* é considerado o setor que mais gera empregos. Nesse trabalho, é cobrado dos funcionários competências relacionais, discursivas e comerciais, almejando o contato e a comunicação com o cliente de forma mais eficaz.

Após sofrerem com diversas cobranças inatingíveis, passarem por situações constrangedoras advindas dos superiores no ambiente de trabalho, muitos trabalhadores do

telemarketing buscam a abertura de processos contra a empresa em que trabalhavam a fim de conquistarem os direitos que lhes foram negados e o fazem por meio de processos de judicialização, levando o problema ao judiciário, mediante provocação de quem se sentir lesado pela ação ou omissão de outrem, para ser avaliado e julgado em ações de litígio.

A nova organização produtiva toyotista produz novas estratégias de desenvolvimento do consentimento dos trabalhadores em relação ao trabalho e de intensificação da força de trabalho. Identifica-se especialmente na organização do trabalho no setor de *telemarketing* marcas efetivas desse paradigma toyotista e associa-o ao aumento do adoecimento dos trabalhadores envolvidos.

A rotina do trabalho pode tornar-se estressante e até mesmo desestimulante, uma vez que a mesma é composta por movimentos repetitivos, restrições ao trabalhador, como tempo limite das idas ao banheiro, má qualidade dos equipamentos de trabalho e, geralmente, abuso de poder por parte dos supervisores. Sendo regulamentada apenas no início de 2007, a profissão de operador de *telemarketing* enfrenta desafios no que se refere a segurança, satisfação com o trabalho e a qualidade de vida do trabalhador (OLIVEIRA, 2011).

As estratégias de organização do trabalho no setor do *telemarketing*, com seus reflexos já constatados sobre a saúde dos trabalhadores, colocam em questão a efetividade dos parâmetros constitucionais de proteção ao trabalho, recolocando para os agentes estatais de regulação do trabalho a importante tarefa de agir contra a degradação promovida por certas relações de trabalho.

Tendo em vista tais informações, buscamos, com o presente trabalho, averiguar se o assédio moral é visto, pelo Ministério Público do Trabalho, como uma questão coletiva ou individual, analisar os argumentos jurídicos utilizados nos processos trabalhistas de assédio moral dos teleoperadores das empresas de *telemarketing* da cidade de Campina Grande – PB, a partir de crivos previamente definidos, tendo como base a garantia de qualidade de vida e promoção de saúde para os trabalhadores do *telemarketing*, verificar o modo pelo qual o Ministério Público do Trabalho interfere nas relações produtivas nesse setor de trabalho, e identificar o assédio moral como uma prática recorrente e sistematizada nesse tipo de trabalho, tendo em vista a intensificação do trabalho sob consentimento do trabalhador.

Procuramos responder às seguintes indagações: O controle da subjetividade desses trabalhadores e o ritmo intenso do trabalho são considerados na aferição da existência do assédio moral? O problema é avaliado como uma questão coletiva ou individual? Há uma política jurisdicional eficaz para combater o adoecimento dos trabalhadores nesse setor?

Para isso, realizaremos uma pesquisa documental com cinco processos jurídicos

trabalhistas sobre assédio moral de trabalhadores do setor do *telemarketing* da cidade de Campina Grande- PB. Utilizaremos, também, referências bibliográficas pertinentes ao tema estudado. Inicialmente, abordaremos o histórico do trabalho no setor do *telemarketing*, a terceirização, como também a precarização; posteriormente, iremos nos ater à intensificação do trabalho e as consequências para a subjetividade do trabalhador, trazendo, principalmente, informações sobre a violência simbólica sofrida nesse labor e, posteriormente, explanaremos sobre a judicialização nesse setor de trabalho referente ao assédio moral e suas consequências para a garantia de direitos trabalhistas.

2. OBJETIVOS

2.1. Objetivo Geral

Averiguar se o assédio moral é visto, pelo Ministério Público do Trabalho, como uma questão coletiva ou individual.

2.2. Objetivos específicos

Analisar os argumentos jurídicos utilizados nos processos trabalhistas de assédio moral dos teleoperadores das empresas de *telemarketing* da cidade de Campina Grande – PB, a partir de crivos previamente definidos, tendo como base a garantia de qualidade de vida e promoção de saúde para os trabalhadores do *telemarketing*;

Verificar o modo pelo qual o Ministério Público do Trabalho interfere nas relações produtivas nesse setor de trabalho;

Identificar o assédio moral como uma prática recorrente nesse tipo de trabalho, tendo em vista a intensificação do trabalho sob consentimento do trabalhador.

3. REFERENCIAL TEÓRICO

3.1. Telemarketing, terceirização e precarização do trabalho

De acordo com a Associação Brasileira de Telesserviços, *telemarketing* “é toda e qualquer atividade desenvolvida através de sistemas de telemática e múltiplas mídias, objetivando ações padronizadas e contínuas de *marketing*”.

A privatização do setor de telecomunicações no Brasil se implanta num contexto geral de desestatizações que marcou a reforma do Estado na segunda metade da década de 1990, com a diminuição de sua participação como agente econômico e a reorganização de dimensões importantes dos serviços públicos. Setores como o de energia, transportes e telecomunicações foram privatizados e, além disso, foram observadas reformas no sistema de ciência e tecnologia (SCHOLZE, 2013, p. 107).

Todavia, Cavalcante (2009) informa que, desde a década de 1970 já se observava um processo de privatização, em que começaram a ser terceirizados setores e funções das operadoras públicas a empresas contratadas. Ao fim dessa década, já era significativo o número de trabalhadores contratados por empresa interposta, o que levou à redução a praticamente zero do número de contratações por meio de concurso público no setor na década de 1980.

Ainda segundo Cavalcante (2009), através desse processo de privatização, ocorreu uma significativa influência de capitais no setor de telecomunicações, acompanhada do remodelamento de toda a infraestrutura necessária à prestação dos serviços de telefonia fixa e móvel, baseado numa moderna tecnologia digital, além da própria oferta de serviços excedentes, fato que representou significativo acréscimo do número de linhas telefônicas fixas e móveis no Brasil, além de sua maior propagação entre as classes baixa e média.

Um dos principais objetivos do processo foi a ampliação da oferta de serviços e do mercado consumidor das telecomunicações. Os terminais de telefonia fixa duplicaram, o crescimento da telefonia celular foi relevante e, grande parte da população que antes era excluída dos serviços, passou a ter acesso a algum mecanismo de comunicação social.

Influenciadas pela lógica toyotista, as empresas transnacionais apresentam uma estrutura enxuta, de gestão do trabalho por meio de redes e uma forte demanda por flexibilidade em suas relações produtivas, além de, evidentemente, um objetivo de lucrar com esse modelo de mercado.

Guimarães observa que

a nova configuração do emprego nas telecomunicações caracteriza-se pela polarização de dois grupos: um grupo reduzido de empregados qualificados desempenhando funções consideradas nobres na empresa (mercado de negócios, tecnologia da informação, desenvolvimento de produtos, marketing e vendas) e uma força de

trabalho muito mais extensa desempenhando funções de menor qualificação, em empresas subcontratadas, embora tenha crescido também o número de profissionais qualificados subcontratados (GUIMARÃES, 2006, p. 157).

A tendência de criação de empregos no setor de telecomunicações provém da entrada de novas companhias no mercado e da oferta de novos serviços. O claro crescimento do setor produtivo tem, por consequência, a criação de empregos. No entanto, a qualidade dos postos de trabalho criados, marcados pela administração preocupada com flexibilidade e pela perda das condições de estabilidade no emprego, revela o caráter precário das condições de trabalho propiciadas pela reestruturação produtiva no setor das telecomunicações.

Desse modo, o enxugamento das empresas foi compensado pela formação de redes de subcontratação e terceirização de atividades. A subcontratação se dá na medida que as empresas tentam se ajustar a um mercado cambiante, conduzindo-se por princípios que guiam a produção no presente, isto é, a competitividade, o preço, a qualidade e a variedade. Sendo assim, a estratégia da subcontratação não se limitara 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. Essas vantagens advêm da forma de gestão da força de trabalho nas empresas subcontratadas que, sem lucrar com os benefícios sociais típicos da grande empresa, necessitaria, geralmente, da proteção sindical para reivindicar melhores condições de trabalho e remuneração.

O fenômeno, imprescindível ao atual modelo de acumulação flexível, longe de representar redução pura e simples do trabalho, representa a transferência do trabalho para empresas periféricas, enquanto a empresa contratante se concentra em poucas funções de gerência e pesquisa, ocupadas por pessoal mais qualificado (CAVALCANTE, 2009, p. 190).

O aumento dos postos de trabalho no setor de *call centers* destaca-se, de fato, no quadro de trabalho observado no Brasil nas duas últimas décadas. Porém, o crescimento do setor se dá no contexto de precariedade das condições de trabalho. De acordo com Braga (2012), o trabalho dos operadores *telemarketing* reúne condições fulcrais da nova morfologia do trabalho, uma vez que para ele convergem a terceirização de serviços, a privatização neoliberal e a lógica da financeirização do trabalho.

A precariedade identificada no trabalho do operador de *telemarketing* decorre desde a forma de contratação, na qual predomina a terceirização dos serviços, até as condições de ergonomia dos postos de trabalho, no ritmo inadequado e nas pausas da jornada. A larga pressão psicológica sofrida pelos trabalhadores, seja pelos processos de trabalho pautados em *scripts* que não correspondem à melhor forma de atendimento ou solução da demanda do consumidor,

seja pela experiência de práticas assediadoras por parte dos superiores na cobrança de metas compõe esse cenário, que acarreta índices elevados de estresse.

Segundo Oliveira (2009), o tempo de duração dos contratos de trabalho desses trabalhadores é de, em média, dois a três anos e a qualificação exigida para o trabalho é o segundo grau completo, com habilidade na área de informática. Venco (2003), em pesquisa de campo envolvendo operadores de *telemarketing* do setor bancário, percebeu que há uma série de exigências e justificativas em relação à qualificação dos trabalhadores do setor, mas também concluiu que tal escolarização não corresponde ao conteúdo do trabalho, que, geralmente, se restringe a uma leitura de *scripts*, sem possibilidade real de tomada de decisão ou de criação na atividade exercida.

O setor de telecomunicações absorve uma parcela considerável de jovens em busca do primeiro emprego, questão essa motivada pelas condições do mercado. Esses trabalhadores ingressam num mercado com elevada rotatividade e em que são realizados escassos investimentos na qualificação dos trabalhadores, sem assegurar-lhes oportunidades de crescimento que, certamente, seriam enxergadas caso tais trabalhadores integrassem os quadros de uma empresa que pode oferecer ao trabalhador mais proteção social, como, por exemplo, a empresa tomadora de serviços.

3.1.1. Precarização e o controle dos trabalhadores

Além de dar condições precárias de trabalho, a contratação terceirizada dos trabalhadores do setor do *telemarketing* se revela na duplicação do controle e da subordinação, visto que esses processos de controle são exercidos por ambas as empresas. Para Dutra (2014), a dinâmica das centrais de teleatendimento (CTA's) e a forma como se organiza o processo de trabalho em seu interior são peculiares, merecendo destaque a sofisticação dos mecanismos de controle dos resultados e finalidades desse trabalho.

O modelo toyotista, baseado no modelo *just in time* – produção ligada à demanda, objetivando atender às exigências mais individualizadas do mercado consumidor –, através de uma produção variada que se opõe à produção em massa fordista, surge como uma nova forma de organização industrial, pautada no trabalho em equipe, apta a gerar um trabalhador mais qualificado, participativo e polivalente. A ruptura da relação homem/máquina, vigente no taylorismo/fordismo, se concretizaria por meio do engajamento dos trabalhadores na operação de várias máquinas simultaneamente (DUTRA, 2014).

O trabalho pautado na troca de informações não se traduz numa qualificação ou valorização das habilidades dos trabalhadores envolvidos. Souza (2012) afirma que o aparato

tecnológico que sustenta o *telemarketing* serve mais à criação de uma imagem intelectualizada do trabalho do que na melhoria das suas condições, ocultando a dimensão braçal do trabalho do operador de *telemarketing*.

Sendo assim, o recrutamento de mão de obra barata, sem experiência e com pouca qualificação se compensa com a instrumentalização desses trabalhadores para a consecução dos fins da empresa de forma mecânica e submissa. Para a concretização desse processo é indispensável a existência de um controle intenso do trabalho, que acontece não apenas no controle do conteúdo informacional dos atendimentos, como também no controle dos tempos de atendimento, que devem ser reduzidos a qualquer custo, além dos tempos mortos dos trabalhadores.

A qualificação solicitada do trabalhador não é tão alta; porém, devem ser pessoas que dominem softwares de atendimentos a clientes. No corpo de funcionários das empresas de *telemarketing* da cidade de Campina Grande, por exemplo, há uma grande incidência de trabalhadores cursando ensino superior, tendo em vista ser uma cidade universitária.

A forma de controle de trabalho dos teleatendentes, como observa Venco (2009), pode ser comparada a um panóptico eletrônico público, contínuo e adaptável, uma vez que o teleoperador é um ser permanentemente observado e ocasionalmente corrigido ou reorientado não apenas pelas chefias imediatas como também pelas empresas contratantes.

Braga (2009) aponta como características gerais do trabalho nas Centrais de Teleatendimento (CTA's) o fato de estas atuarem 24 horas por dia, 7 dias por semana, exigindo, portanto, uma grande disponibilidade dos trabalhadores. A preocupação com a padronização dos atendimentos estabelece um padrão de vigilância excessivo que fixa padrões de avaliação e seleção dos operadores mais interessantes à reprodução do capital de maneira arbitrária por parte das empresas.

Há, também, o controle do tempo despendido pelos trabalhadores em cada uma das ligações: o TMO – Tempo Médio Operacional – ou TMA – Tempo Médio de Atendimento – é alvo constante das advertências e das metas empresariais. Dutra (2014) afirma que os empregados têm as informações, em seus monitores, do tempo médio de seus atendimentos e do tempo médio da equipe de trabalho na qual estão envolvidos, de modo que são constantemente confrontados com os números da equipe, o que instala intensa competitividade por desempenho, e, concomitantemente, os torna responsáveis pelos resultados alcançados pelo grupo, o que dissolve as cobranças entre os próprios colegas de trabalho.

O absoluto controle dos tempos mortos ¹ implica que, dentro da jornada de seis horas regulamentada pelo Ministério do Trabalho e Emprego para o setor, o intervalo de 20 minutos, assegurado pela legislação trabalhista no art. 71 da CLT e ampliado, para o setor, pelo Anexo 2 da NR 17 do TEM – *Telecom Expense Management* (administração dos custos em telecomunicações) –, para uma pausa ou lanche seja seguido à risca. Entretanto, como o atendimento dos *call centers* tende a ser ininterrupto, as jornadas de seis horas se distribuem ao longo das 24 horas do dia, de modo que, não raras vezes, esse intervalo coincide com o momento de refeições principais por parte dos trabalhadores, sem que tal circunstância provoque um prolongamento do intervalo a que o trabalhador tem direito.

A lógica empresarial controladora anseia que seja essa a única pausa dos operadores durante sua jornada de seis horas. Por isso, compreende a possibilidade de os trabalhadores interromperem suas atividades para utilizar o banheiro durante a jornada como uma perturbação indesejada do processo produtivo. Para fazer uso de tal pausa, no entanto, os operadores de *telemarketing* precisam da 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.

De acordo com Rosenfield (2009), o procedimento de controle pelos gerentes do uso do banheiro corriqueiramente se aproxima de práticas de assédio moral, sobretudo quando as autorizações impõem de explicações a respeito das necessidades íntimas do trabalhador. Há relatos de situações extremas em que a demora na concessão da autorização levou trabalhadores ao constrangimento de não poder conter a necessidade, acabando por urinar no posto de trabalho.

É de se ressaltar que

... o comportamento condicionado e hipercontrolado acaba por se transpor do espaço do trabalho para o espaço da vida dos teleoperadores. São relatados casos de alterações no comportamento pessoal dos trabalhadores, num processo de internalização da lógica de compressão do tempo que a dinâmica de trabalho impõe, assim como uma tendência à dedicação do tempo livre para a qualificação para o trabalho ou mesmo para a ascensão profissional, ainda que fora do *telemarketing*, como flagrante sintoma de absorção dos valores do individualismo e do empreendedorismo incentivados no processo de trabalho (VENCO, 2009, p.90).

O engajamento dos operadores nesse processo de trabalho hipercontrolado também ocorre por meio do estabelecimento de metas, da distribuição do trabalho em equipes e de práticas gerenciais de cobrança que extrapolam os limites do poder diretivo e instauram sentimentos incompatíveis com o bem estar no ambiente de trabalho: a alta rotatividade dos trabalhadores do setor costuma ser lançada como ameaça contra aqueles que não cumprem os

¹ Momento em que o trabalhador não está efetuando nenhum atendimento

padrões excessivos que são estabelecidos e a hostilização por parte dos supervisores é constante.

Wolff (2006) assinala que a provisoriedade que provém da impossibilidade de se apegar a um emprego que se mostra fisicamente insuportável a longo prazo e que não proporciona sentimento de segurança social é nutrida pela política empresarial de descartar trabalhadores na medida em que são acometidos pelo desestímulo ou pelo adoecimento; concomitantemente, utiliza o desemprego e a rotatividade da mão de obra no setor para coagir os empregados a se submeterem a práticas empresariais invasivas.

Com relação às formas de remuneração, a forma de pagamento por produtividade, de bônus produtividade e de participação nos lucros e resultados contribuem para a relação de compromisso subjetivo dos trabalhadores com os resultados da produção, com o intuito de se beneficiarem individualmente com isso.

Sendo assim, o controle do ritmo e da duração do trabalho são delegados aos trabalhadores, pois esses elementos determinarão a remuneração desejada. O anseio por uma remuneração maior e, até mesmo a necessidade de alcançá-la, leva os operadores a um nível de produtividade excessivo que compromete a saúde e altera limites máximos de jornada de trabalho já conquistados.

No entanto, a forma de remuneração mais adequada ao capitalismo não se revela a mais adequada aos trabalhadores, uma vez que, comprimidos pela necessidade, tornam-se em péssimos carrascos de si mesmos, se forçando a ir até o limite para produzir. A criação de várias equipes com líderes que, muitas vezes são pressionados pelo cumprimento de metas, disseminam pressão para que os trabalhadores produzam e cobrem produção de seus colegas de trabalho, e tal acontecimento representa a apropriação da ideia de construção coletiva pela lógica do sistema capitalista, para que cada operário torne-se patrão de si mesmo e dos outros.

No *telemarketing*, verifica-se uma individualização perigosa para a saúde mental. Sznelwar, Uchida e Lancman (2011) avaliam que o estabelecimento de um processo de trabalho que isola o indivíduo e inviabiliza a possibilidade de formação de coletivos, na medida em que todos os processos de avaliação, recompensa e punição recaem no indivíduo, assim como a responsabilidade pelos erros, dificultam as formas de organização coletiva dos trabalhadores.

A hostilização também faz parte do trabalho em *call centers*; o condicionamento dos operadores a *scripts* fechados e o seu encargo de representar a política empresarial leva os operadores de *telemarketing* a receberem diretamente a insatisfação dos clientes com o serviço prestado ou com sua aparente incompetência para a solução de problemas simples. Incompetência que, segundo Dutra (2014), pode ser atribuída menos às deficiências dos próprios atendentes, do que aos *scripts* que devem ser cegamente seguidos, sob pena de

repreensões dos diversos supervisores que monitoram as ligações.

A alternativa colocada pela empresa, de seguir o *script* apesar da reação do cliente redobra a tensão do teleoperador, que passa a suportar também a óbvia irritação do consumidor com a ausência de resposta dialógica na comunicação (WOLFF, 2006). Sendo assim, o treinamento pelo qual os teleoperadores passam incidem em condicionar-se à robotização, adequando-se a um padrão de linguagem, de comportamento e de obediência aos protocolos empresariais que os transformam em verdadeiros autômatos, fato que corrobora com um ambiente estressante e assediador.

Em relação ao perfil dos operadores de *telemarketing*, podemos afirmar que trata-se de uma categoria composta principalmente por mulheres; mulheres jovens, sub-remuneradas, que não contaram com investimentos suficientes em sua formação escolar e profissional, muitas delas vivenciando a experiência do primeiro emprego.

Segundo dados da RAIS – Relação Anual de Informações Sociais –, estima-se que a mão de obra que se ativa no setor de *telemarketing* é composta por aproximadamente 74 % de mulheres. E a marca da precariedade que conforma essa categoria não se dissocia do aspecto de gênero que ela revela. Nogueira (2010) afirma que a ampliação da participação do trabalho da mulher costuma coincidir com trabalhos remunerados com baixos salários e com jornadas semanais menos extensas, que são “compensadas” com ritmos de trabalho mais intensos.

A organização do trabalho é tão marcadamente desigual no aspecto de gênero que o reduzido percentual de aproximadamente 30% de homens que se ativam no setor costuma ser alocado justamente nas posições de gerência e supervisão do trabalho. Desse modo, dentro de uma categoria predominantemente feminina, as posições hierárquicas superiores continuam sendo ocupadas por homens.

A composição feminina dos *call centers* parece decorrer tanto de uma intervenção direta dos empregadores no momento das entrevistas de admissão, quanto da divisão sexual do trabalho instalada na sociedade e da identificação da população feminina pauperizada com o perfil pouco qualificado para o trabalho, além da inclinação socialmente construída da mulher para trabalhos que permitam a conciliação com as tarefas domésticas (VENCO, 2003, p. 68).

As supostas qualidades femininas de paciência, capacidade de escuta e delicadeza no trato, associada à alegação de que todos preferem falar ao telefone com uma mulher, tem sido indicadas pelas empresas como potenciais ao exercício do trabalho em *call centers*. Como observa Venco (2009), justificativas como essas, que limitam a qualificação profissional das mulheres a atributos tácitos de sua condição de gênero, revelam desvalorização do seu trabalho concretizado.

Outro fato que Venco (2009) evidencia é a aptidão do *telemarketing* para acomodar, nos termos da autora, “a invisibilidade dos não aceitos socialmente”. Foi detectada em sua pesquisa de campo uma presença significativa de homossexuais, de pessoas com alguma deficiência física, como também de obesos trabalhando no setor. Tais sujeitos, por não se adequarem aos padrões sociais impostos, deparam-se com dificuldades para se inserir no mundo do trabalho.

Longe de revelar um caráter democrático do trabalho no setor, visto que os relatos são de reforço dos estigmas no convívio diário com colegas e chefia, a absorção dessa mão de obra é a forma de instrumentalização da desigualdade, uma vez que, em troca de inserção, esses trabalhadores suportam o ônus da precariedade. Tais trabalhadores também podem se tornar alvos mais recorrentes de assédio moral, tendo em vista a sociedade machista em que vivemos. No que tange à admissão de supervisores, embora as empresas não declarem um perfil de gênero, a predominância masculina é claramente observada.

Segundo Cavalcante (2009), o desafio posto à ação sindical, como consequência do modo de emprego da força de trabalho no setor, foi significativo: a diversificação das funções e o largo emprego de terceirização representaram baixas na base de sustentação dos sindicatos, que se depararam com uma categoria fragmentada e inserida num cenário de disputas por representatividade, extremamente propício à fragilização da luta dos trabalhadores.

É válido salientar a repercussão dessa dinâmica de trabalho na conformação coletiva dessa categoria em elevação, cujas pretensões e posições de classe específicos já alimentam mais perspectivas individuais de progresso social que de reunião em torno de um projeto coletivo. Braga (2009) registra como a heterogeneidade das condições de vida desses trabalhadores está atrelada à lógica da individualização, do salário, das metas, dos prêmios e outras, comprometendo a construção de uma identidade coletiva no trabalho.

3.1.2. Telemarketing e assédio moral: a saúde mental em destaque

O sistema capitalista se remodelou com o objetivo de diminuir custos produtivos e aumentar os lucros: a nova ordem econômica colocou em voga a realização de cortes nos postos de trabalhadores mediante intensificação da exploração dos que continuam trabalhando. Mcchesney (2006) afirma que o sistema produtivo tem utilizado o tempo livre dos trabalhadores para a construção subjetiva do perfil de trabalhador que almeja aproveitar nos processos de produção: competitivo, proativo, apto à responder com rapidez e agilidade às demandas do capital.

Ao mesmo tempo, de acordo com Delgado (2006), a definição do lazer dos trabalhadores é relacionada com a noção de consumo. Desse modo, a reprodução capitalista passa a persistir

nos momentos de não trabalho e se expande pela sociedade, através das esferas comunicacionais e científicas.

A rigidez das políticas no que diz respeito ao trabalho e ao desamparo social seriam os métodos utilizados para educar os trabalhadores e conformá-los às exigências do capital. A consequência desse modo de ser econômico é o acréscimo das condições de alienação e de insegurança e dos trabalhadores.

Em decorrência desse novo cenário socioeconômico, tem-se a precarização social do trabalho que é definido por Druck (2011) como um processo em que se instala uma institucionalização da flexibilização e da precarização moderna do trabalho, que renova e reconfigura a precarização histórica e estrutural do trabalho. O teor da precarização seria a condição de instabilidade, insegurança, de adaptabilidade e de fragmentação dos coletivos de trabalhadores. O fenômeno, portanto, persistiria para além da fragilidade das novas formas de contratação, alastrando seus efeitos por toda a relação social de trabalho e pela a vida dos trabalhadores.

O modelo toyotista de produção se proporcionou a atuar sobre a subjetividade dos trabalhadores na medida em que representou a transferência do controle da produtividade e da qualidade do trabalho para os próprios trabalhadores, em constante competição entre si. A utilização do trabalho em equipe manifestou a horizontalização do controle da produção e a instalação da remuneração por produção. Colocada em prática por meio do estabelecimento de metas, instalou o controle da produtividade entre os próprios trabalhadores.

A noção de desenvolvimento de trabalhadores proativos, capazes de exercer diversas funções, revelou a intensificação do ritmo de trabalho, visto que, dentro da mesma jornada o trabalhador exercia inúmeras funções. O discurso da motivação em favor da empresa, que se transforma numa nova ética para o trabalho, é acompanhado de um discurso para a vida dos trabalhadores: a exacerbação do individualismo faz com que cada um se torne responsável pelo seu sucesso ou seu fracasso, que será tido como mera consequência dos esforços empreendidos.

As possibilidades de elaboração do inconformismo sob a gestão toyotista, entretanto, são diferenciadas; Isso ocorre porque, para o modelo toyotista, não basta mais obter o tempo do trabalhador por jornadas exaustivas, exigindo do seu corpo até o limite da esgotamento. Tal modelo produtivo objetiva, além dessa dimensão do trabalho, o comprometimento psicológico dos trabalhadores, que devem trabalhar durante toda a jornada num ritmo intenso, comprometendo-se com os resultados, fiscalizando a si e aos demais colegas.

De acordo com Hashizume (2014), a discussão sobre assédio moral é bastante presente na pós modernidade no mundo do trabalho: a crise nos valores morais e nas instituições sociais,

ligada ao tratamento do indivíduo como um recurso da empresa faz com que valores como a solidariedade seja, muitas vezes, desconsiderado. Ao mesmo tempo, numa sociedade intensamente individualizada, o terreno se torna propício para o foco no assédio moral: tanto para identificá-lo quanto para judicializá-lo.

A subjetividade é, por nós, entendida como formatada pelo capital, subvertendo os limites do trabalho alienado, a ponto de suscitar o adoecimento psíquico dos trabalhadores. Certamente a subjetividade do trabalhador de hoje não é a mesma da do século passado ou do futuro. As condições sócio-políticas determinarão as condições de formação psíquica dos trabalhadores. Dutra (2014) assinala que a imputação de sentido à vida por meio do trabalho fica danificada pelo forte comprometimento que a mente dos trabalhadores possui em relação à atividade laboral, alcançando os tempos de repouso e ocupando a existência psíquica dos trabalhadores como um todo.

Segundo Bendassolli (2007), essa construção identitária corrompida tem dado chance às chamadas doenças da alma que tem crescido consideravelmente, acarretando altos níveis de estresse, depressão, alcoolismo, síndrome do pânico, síndrome de *burnout*, e, em mais casos do que os noticiários permitem conhecer, suicídios.

Alves (2011) cita um controle sociometabólico pelo capital, que não se reduz mais ao espaço da relação laboral, mas invade o lazer e a casa dos trabalhadores. A nova lógica psicofísica com o trabalho possuiria duas faces distintas: a captura da subjetividade no trabalho e a extensão de valores da produção para a vida, acarretando uma eticidade do econômico.

O consentimento dos trabalhadores referente a tais mecanismos é forjado com respaldo pelo medo de perder o emprego. Tendo sua mente tomada pela lógica produtiva, esses trabalhadores não conseguem afirmar sua personalidade sem a alteração de suas potencialidades e projetos pessoais pelos objetivos empresariais e valores econômicos. Segundo Dutra (2014), capitalismo nunca exigiu tanto e também nunca ofereceu tão pouco em troca. Sob o regime toyotista, os trabalhadores vivem à exaustão uma dinâmica de trabalho que não lhes permite se afirmar.

Há uma relação direta entre o modelo de acumulação flexível e a dificuldade de afirmação das pessoas e de suas trajetórias profissionais no mercado de trabalho, que se mostra cada vez mais veloz. A capacidade humana de afirmar seus valores através de projetos sólidos e de construir narrativas de vida reais estaria sendo desvirtuada em razão da nova forma de organização do trabalho (SENNETT, 2012).

A dinâmica empresarial que supervaloriza as capacidades individuais e subdivide os trabalhadores em grupos hierárquicos torna-se tendenciosa a produzir, como consequência da

busca individual pela sobrevivência no trabalho, certa indiferença às distintas capacidades e até mesmo aos riscos sociais. A dificuldade do outro passa a ser conferida apenas à incapacidade de adaptação, configurando-se em um terreno propício para a insensibilidade, em que as dificuldades dos trabalhadores podem ser vistas, pelo capitalismo financeiro, como meras dificuldades no que se refere à produtividade do trabalhador e da unidade de trabalho.

O procedimento de quebra da identidade coletiva é aumentado por meio de estratégias de controle do trabalho. Delgado (2003) assinala que, ao trabalhar valores subjetivos dos empregados, o modelo toyotista altera a referência e percepção de identidade coletiva dos trabalhadores, ao passo em que reduz a sua identificação com os sindicatos e aumenta-a com as empresas, tornando os laços de dependência mais sólidos que nunca.

O resultado disso é a dissolução da força coletiva vinda dos sindicatos. As várias problemáticas pontuadas em relação ao modelo pós-fordista para o trabalho têm acarretado diferentes níveis de sofrimento e de adoecimento na classe trabalhadora. Diferentemente da incisiva extração da força física do trabalhador nos modelos taylorista e fordista, a partir das repetições dos movimentos, o modo de gestão pós-fordista se destaca pelas chamadas doenças da alma, combinando o sofrimento psíquico com a dimensão da exploração física, ainda pautada no controle do tempo e de movimentos.

Alves afirma que

O desgaste físico intenso pode reverberar em adoecimento psíquico, pela corrupção da autoestima e pelos impactos que a perda da força, o trauma ou a inatividade podem ocasionar. Da mesma maneira, o acometimento de doenças psíquicas também torna o corpo vulnerável a somatizações de natureza física, que podem se traduzir em lesões limitadoras da capacidade do trabalho (ALVES, 2013. p. 139).

Seligmann-Silva (2011) evidencia, no modelo toyotista, um quadro de precarização da saúde. A autora refere-se ao trabalho intelectual intensificado, à exaustão emocional e a destruição das relações interpessoais nos grupos de trabalho como fatores desse viés da precariedade e associa diretamente flexibilização do trabalho ao adoecimento mental, principalmente.

Dejours (2006) explica que, se empenhando e incorporando a lógica capitalista, as chefias estabelecem o sofrimento e insensibilizam-se com o intuito de concretizar o alcance de metas. E os trabalhadores, para resistirem ao sofrimento que lhe é imposto, precisam negar também o de seus colegas de trabalho.

De acordo com Alves (2011), a transferência da responsabilidade pela doença para as vítimas da organização do trabalho tem sido uma das colunas de sustento do modelo produtivo. A camuflagem da doença como fruto de um caso clínico singular e não como produto social de

um sistema de produção adoecedor e assediador incide em estratégia para encobrir o adoecimento e, quando ele é inegável, atribuir sua culpa às vítimas e suas condições de vida particulares.

Gualejac (2007), avaliando os modos de gestão empresarial, conclui que

[...] é nessa transferência de responsabilidades ao trabalhador, por meio do engajamento estimulado da preconização do individualismo e da atribuição de resultados exclusivamente aos esforços individuais que habitam o sucesso e a falha da empresa gerencial, uma vez que os conflitos se colocam cada vez menos no nível da organização empresarial através de lutas reivindicatórias ou de respeito pela gerência e transferem-se para o nível psicológico da insegurança, do sofrimento psíquico e das perturbações psicossomáticas (GAULEJAC, 2007, p. 122-123).

Referente ao assédio moral, Gaulejac (2007) afirma que o conceito clássico e mesmo a sua tipificação jurídica, tende a isolar a questão em comportamentos singulares, individualizados e supostamente compostos com certo nível de perversidade. Desse modo, a visão clássica do assédio moral ocultaria as causas intensas dessa maneira de violência: a pressão generalizada que se amplia no mundo do trabalho na contemporaneidade. Ainda de acordo com o autor, assédio, estresse, depressão e o sofrimento periódico são sintomas de que o modo de gestão deve ser questionado.

Não seria possível encontrar a raiz do assédio moral em um indivíduo particular: os empregados submetidos a pressão intensa, diante da sua incapacidade de intervir na organização do trabalho e em suas falhas, tendem a se agredir mutuamente, num comportamento defensivo que gera uma cadeia de agressões, distribuídas, evidentemente, de forma assimétrica, conforme hierarquia e poder dos seus protagonistas (ARAÚJO, 2012).

O discurso do “vencedor”, conforme afirma Gaulejac (2007), fixa a calúnia institucionalizada: o trabalhador introjeta as promessas de sucesso, os ideais e a identidade da organização. Daí sua servidão, eventualmente voluntária, ao poder e ao controle da empresa, aceitando sistemas de avaliação injustos, porém vistos como necessários. Tal fato, segundo Newton e colaboradores (2010), exclui a solidariedade entre os trabalhadores, visto que acaba por incentivar a competição interna e o cinismo na relações interpessoais.

A violência se faz presente nas organizações de diversas formas, algumas mais nítidas, outras mais veladas no discurso, mas todas elas carregam a dor e sofrimento para o indivíduo em um trabalho que, em vez de libertar, aprisiona.

A reflexão sobre a violência simbólica, em nível organizacional (HASHIZUME, 2014), evidencia que, mesmo empresas que fazem parte de um grupo de indivíduos esclarecidos, podem cometer injustiças na esfera psicológica ou moral. Isso provém do fato de que não se trata de desconhecimento de direitos trabalhistas ou falta de escolarização dos gestores dessas

corporações mas sim do prosseguimento de uma ética das grandes empresas, que patrocina o valor do funcionário a partir da sua produtividade e capacidade de alcançar as metas.

Dutra (2014) assinala que a questão da ausência de identidade coletiva entre o grupo dos trabalhadores centrais e os terceirizados decorre do modelo de gestão, mas tem sido provocada pela afirmação interpretativa de um quadro jurídico que não propicia mecanismos para que ocorra uma unidade sindical efetiva e eficaz.

A implicação desse entendimento é que trabalhadores enredados numa mesma dinâmica de produção, contudo contratados ou vinculados a diferentes empresas, não são passíveis de serem encaixados numa mesma categoria. Desse modo, os sindicatos das categorias tradicionais ficam responsáveis pela representação de um número cada vez menor de trabalhadores admitidos através de contratos de trabalho protegidos, e os demais trabalhadores envolvidos pela precariedade se alastram em novas e sutis categorias que não se articulam, em seus processos reivindicatórios, com as categorias centrais.

Dal Rosso (2008) pontua que, como consequência direta da fragilização do movimento sindical, tem-se o recuo das pautas sindicais, com redução brusca dos patamares reivindicatórios. Se as chances de vitória dos anseios trabalhistas no novo contexto já eram insuficientes, a intimidação dos sindicatos acaba por agravar o quadro.

3.1.3. Judicialização e direitos trabalhistas coletivos

Neste sub tópico, explanaremos brevemente sobre o conceito de Judicialização, visto que posteriormente abordaremos o tema mais a fundo, ao relacioná-lo com ao assédio moral corporativo.

O Poder Judiciário vive atualmente um momento distinto daquele que historicamente lhe foi atribuído. Há pouco menos de duas décadas, seu papel era eminentemente controlador e coercitivo; já a partir da Constituição Federal de 1988, com o avanço, por um lado, no plano da conquista de direitos humanos e, por outro, com a responsabilização do Ministério Público em garantir a defesa dos direitos de cidadania, o judiciário passa a ser chamado para responder a um conjunto de demandas sobre as quais não possuía maior aproximação, excetuando-se casos em que havia a opção pessoal de determinados juristas (COUTO, 2014).

Segundo Couto (2014), o poder Judiciário não participou do processo que levou à materialização da vontade estatal e se coloca na posição de aferir a vinculação dos atos dos outros poderes ao texto legal (constitucional ou infraconstitucional).

Apesar de serem inegáveis as conquistas civilizatórias dos direitos humanos, sua importância e operacionalização têm exigido, além de lutas históricas, a interpelação do Poder

Judiciário. A efetivação dos direitos dependerá de outros fatores que não apenas o seu reconhecimento, como a capacidade de atendimento e de financiamento à demanda apresentada. Desse modo, debate-se este processo de efetivação de direitos que, ao privilegiar cada vez mais a via judicial, recai na falta de compromisso do Estado com o enfrentamento da questão social e na despolitização da esfera pública.

Não se trata de negar a importância ao acesso à justiça em seu sentido estrito. Entretanto, importa reconhecer que esta via não poderá dar conta, sozinha, do enfrentamento à questão social, que é histórica e estrutural, exigindo um movimento maior que possui, junto à esfera pública, seu palco privilegiado de disputa. Desse modo, há que se empreender uma práxis de acesso à justiça em seu sentido amplo, sem uma análise reducionista e ingênua de que a justiça será outorgada pelo Estado, como um ator neutro e comprometido com o bem comum. Este compromisso pertence à sociedade, ou à sua maioria (MELO, 2016).

É válido salientar que o ano de 1988 compõe um relevante marco na afirmação dos direitos humanos para a sociedade brasileira por conta da promulgação da atual Constituição Federal. Tendo por um lado a ampliação dos direitos positivados na Constituição Federal de 1988, mas por outro, sua negação pelo Estado em diferentes instâncias administrativas, um novo fenômeno aparece na esfera pública denominado por juristas como “judicialização dos conflitos sociais” ou, ainda, “judicialização da política”.

Ferreira (2014) afirma que este fenômeno caracteriza-se pela transferência, para o Poder Judiciário, da responsabilidade de promover o enfrentamento à questão social, na perspectiva de efetivação dos direitos humanos. Reconhecendo a importância do Poder Judiciário para a garantia dos direitos individuais e coletivos, a reflexão proposta refere-se à responsabilidade do Estado em responder as pendências colocadas pela questão social, sem que haja um privilégio em relação ao Poder Judiciário, em detrimento da responsabilização inicial dos Poderes Legislativo e Executivo.

Asensi (2010) pontua que no contexto brasileiro, o Ministério Público recebeu destaque enquanto instituição jurídica envolvida no processo de efetivação da saúde enquanto direito. Geralmente, o Ministério Público amplia a aptidão institucional de criar um espaço de diálogos ao possibilitar a comunicação entre os principais atores que compõem o processo de formulação, gestão e fiscalização das políticas públicas em saúde.

Na ocorrência de desrespeito aos direitos, o Poder Judiciário tem não apenas a imputação legal, como também possui a obrigação ética de contestar a instituição que for, para que a lei seja cumprida. Todavia, este ente estatal teria uma ação infinitamente mais eficiente e transformadora nas relações trabalhistas se atuasse na prevenção dos conflitos e na promoção

da saúde, focando-se mais no interesse coletivo do que no despacho de ações ingressadas de maneira individual e por uma reduzida parcela da população que conhece os seus direitos e possui condições de acessar o Sistema de Justiça.

Aguinsky (2006) ressalta que se, por um lado, comemora-se o ingresso de ações judiciais que exigem a garantia de direitos, por outro, tem-se a realidade do esgotamento da capacidade de resposta a estas ações que tendem a ser, em larga escala, coincidentes, pelo Sistema de Justiça. É válido questionar se a maneira de agir do Poder Judiciário não poderia ser outra, aproximando-se dos demais poderes, comprometendo-os em sua responsabilidade, participando de diferentes fóruns de construção e deliberação de políticas públicas.

Melo (2005) indica que, para efetivar o monopólio do judiciário, a sociedade é levada a crer que o acesso à Justiça é apenas acesso ao Judiciário. Porém acesso à justiça não é apenas entrar, é também sair com a solução definitiva. Desse modo, segundo o autor, o que se veda ao cidadão é o exercício violento do seu direito.

4. MÉTODO

Este é um estudo de caráter qualitativo com objetivos exploratórios. Pretende-se com a pesquisa exploratória, de acordo com Santos (1999), uma maior familiaridade em relação a um fato ou fenômeno, no intuito de identificar a importância do problema, bem como o conjunto de fontes de informações disponíveis a respeito do assunto. No que tange ao procedimento de coleta de dados, esta pesquisa pode ser caracterizada como um levantamento de campo.

Tivemos o intuito de, a partir do levantamento de campo, complementar a pesquisa bibliográfica com os processos trabalhistas, elucidando, assim, o tema estudado. Sem pretensões de possuir relevância estatística, realizamos o levantamento de campo com poucos processos trabalhistas; ao todo, analisamos cinco processos trabalhistas de ex funcionários de uma empresa de *telemarketing* da cidade de Campina Grande – PB. Tais processos são datados dos anos de 2015 e 2016.

Dois desses processos foram obtidos diretamente com o advogado defensor dos mesmos. Pelo fato do advogado não ter trabalhado muito com processos trabalhistas sobre assédio moral no setor do *telemarketing* e por termos nos deparado com dificuldades no que diz respeito ao contato com outros advogados, tivemos acesso aos demais processos através do site do Tribunal Regional do Trabalho da Paraíba (www.trt13.jus.br) em que fizemos um cadastro para acesso identificado aos processos.

Todos os processos analisados, por já terem sido julgados, tornam-se públicos para a população, logo, não precisamos submeter o presente trabalho ao comitê de ética da Universidade Estadual da Paraíba. Mesmo assim, levamos um termo de compromisso ao advogado a fim de garanti-lo de que não usaríamos dados pessoais dele e dos seus clientes.

Para facilitar e estruturar melhor a análise dos processos, formulamos um crivo de análises (apêndice I) com os seguintes tópicos: “motivos pelos quais o processo foi aberto”, “argumentos utilizados pelo advogado para tentar comprovar o assédio”, “a partir dos argumentos utilizados, o advogado mostra preocupação com a qualidade de vida e com a promoção de saúde no ambiente laboral do seu cliente?”, “a reclamante possui provas que possam comprovar a sua alegação?”, “argumentos usados na contestação da empresa reclamada”, “questões como a condição do ambiente de trabalho e a promoção de bem estar e saúde do trabalhador são analisadas pelo Ministério Público do Trabalho?” e “decisão do Ministério Público do Trabalho”.

Os três primeiros tópicos foram pensados levando-se em conta um dos objetivos do estudo, que é analisar os argumentos utilizados nos processos trabalhistas. A partir de tais tópicos, pudemos nos ater mais profundamente aos argumentos jurídicos a fim de entender

melhor o modo pelo qual o advogado enxerga a questão do assédio moral no *telemarketing*.

Já os outros quatro tópicos presentes no crivo foram formulados nos demais objetivos do trabalho; o quarto e o quinto tópico foram pautados no objetivo geral: averiguar se o assédio moral é visto pelo Ministério Público do Trabalho como uma questão coletiva ou individual. Os dois últimos tópicos do crivo foram pensados com o intuito de alcançarmos os outros objetivos específicos do trabalho, que são: verificar o modo pelo qual o Ministério Público do Trabalho interfere nas relações produtivas nesse setor de trabalho, e identificar o assédio moral como uma prática recorrente nesse tipo de trabalho, tendo em vista a intensificação do trabalho sob consentimento do trabalhador.

5. RESULTADOS E DISCUSSÕES

Como mencionado anteriormente, criamos um crivo para analisar os processos jurídicos e, dentre os tópicos analisados, estão: “motivos pelos quais o processo foi aberto”, “argumentos utilizados pelo advogado para tentar comprovar o assédio” e “a partir dos argumentos utilizados, o advogado mostra preocupação com a qualidade de vida e com a promoção de saúde no ambiente laboral do seu cliente?”. Ao lermos os cinco processos, verificamos que os motivos alegados pelos trabalhadores repetiram-se diversas vezes.

As ações citadas nos processos jurídicos como sendo assediadoras foram: cobranças por metas inalcançáveis; tempo restrito às idas ao banheiro (uma pausa de cinco minutos); atitudes constrangedoras na frente dos colegas de trabalho por faltas, por não alcançar metas ou por precisar ir várias vezes ao banheiro; pouco tempo de intervalo para alimentação e descanso (pausa de 20 minutos); alegação de não recebimento do salário no período de treinamento; em dois processos foi citada a exigência de antecedentes criminais e, em um dos processos, preconceito contra os nordestinos e machismo.

Em relação aos argumentos utilizados pelos advogados, nota-se claramente o cuidado e a preocupação que eles tiveram ao tentar encontrar provas e até mesmo suporte teórico para comprovar as atitudes assediadoras. Porém, pelo fato de a empresa possuir um sistema rígido de segurança e restritivo no que diz respeito ao uso de aparelhos eletrônicos pelos funcionários, os advogados deparavam-se com a dificuldade em arranjar provas. Há uma dificuldade também em que testemunhas possam depor a favor do funcionário, tendo em vista que receiam ser demitidas.

No processo 1, em que foi citado o caso de preconceito contra nordestinos e machismo, tempo restrito às idas ao banheiro e não recebimento do salário no período de treinamento, o advogado alega que:

...Em uma dessas ocasiões o chefe² de sua equipe, o Sr. João (nome fictício), chegou a mencionar que achava que as pessoas aqui eram burras e deviam comer capim e palma. Além do absurdo narrado anteriormente, o citado cidadão ainda expressou que imaginava as pessoas da nossa região andando de com chapéu de couro, montados em jumentos.

Noutra ocasião, o gerente Sr. José (nome fictício), começou a fazer brincadeiras preconceituosas com as empregadas, chamando as que eram casadas para “dar uma” (Processo 1).

Por mais que tal fato tenha sido, de certa forma, confirmado por testemunha, o Ministério Público do Trabalho considerou a prova insuficiente para comprovar o acontecido, uma vez que

² Era residente do Estado de Minas Gerais e pouco conheciam sobre a região do Nordeste, mais especificamente da cidade de Campina Grande – PB.

a testemunha não afirmou exatamente que tinha presenciado o caso e sim, que tinha ouvido falar sobre. Mesmo que a testemunha tivesse, de fato, presenciado a situação, talvez o depoimento ainda não serviria como prova, uma vez que, ao menos nos processos aqui analisados, o Ministério Público do Trabalho não considerou depoimentos de testemunhas como provas necessárias para identificar a ocorrência do assédio moral.

Voltando-se para a questão da saúde do trabalhador, percebemos que os argumentos utilizados, em todos os cinco processos, não ultrapassavam a questão fisiológica dos trabalhadores. Os advogados focavam-se no prejuízo que os trabalhadores têm com as restritas idas ao banheiro e com o curto tempo de intervalo para as refeições e descanso alegando que as necessidades fisiológicas básicas dos trabalhadores não eram supridas devidamente.

Ficou evidente, na análise destes dois primeiros tópicos do crivo, que a preocupação primordial dos advogados era garantir uma indenização financeira aos seus clientes por todas as lesões por eles sofridas no período do trabalho. Não fica clara uma preocupação, por parte dos advogados, com a condição psicológica e até mesmo física dos seus clientes.

Tem-se a impressão de que, para eles, toda e qualquer pressão psicológica sofrida e as más condições de trabalho suportadas (pressões no ambiente de trabalho, atividades repetidas, passar horas sentados e utilizando fones de ouvido, muitas vezes de má qualidade, que podem levar o trabalhador a adquirir doenças como LER/DORT), são facilmente ressarcidas com uma boa indenização em dinheiro.

Alguns, inclusive, pediam indenizações com valores absurdos, mas pareciam não se importar com o fato de que a situação assediadora era pertinente naquele local de trabalho, não se tratando de um caso isolado, mas sim de uma situação enfrentada coletivamente, por conta de uma gestão do trabalho que é, em si, assediadora.

Fazer entender que a gestão do trabalho nesse tipo de empresa é assediadora torna-se complicado, uma vez que, quando saem da empresa, os trabalhadores geralmente entram com processos jurídicos individuais e cada situação parece ser vista, pelo Ministério Público do Trabalho, como casos isolados e que nada tem a ver com as condições trabalhistas enfrentadas.

A violência no trabalho é tendenciosa a desencadear ansiedade e o funcionário passa a se auto vigiar, por se sentir ameaçado de perder o emprego. Surgem, desse modo, sentimentos de fracasso, humilhação e baixa autoestima, por exemplo. E, se o trabalhador não tem conhecimento e/ou não possui o apoio de sindicatos da categoria, acaba não tendo a chance de problematizar o assunto através da realidade do ambiente de trabalho.

Consideramos que o SINTTEL – Sindicato dos trabalhadores em telecomunicações –, ao orientar os trabalhadores a buscarem a garantia dos seus direitos juntos, reforçando a união da

classe trabalhadora, auxiliaria o Ministério Público do Trabalho no entendimento do assédio moral institucionalizado, coletivo, e não individual, como o Ministério Público do Trabalho enxerga, ao menos nos processos analisados.

No processo 2, o advogado pediu uma indenização no valor de R\$ 531. 705, 41, valor considerado absurdo, tanto pela reclamada como também pelo Ministério Público do Trabalho. Tal valor foi pensado, pelo advogado, baseando-se no fato do ex funcionário ter adquirido uma doença (cisto sinovial em face dorsal do corpo) no período em que ainda trabalhava na empresa e pelo fato desta doença o ter deixado incapaz de realizar o seu labor, que era voltado à digitação.

Porém, a empresa reclamada alegou que tal doença não é caracterizada como doença ocupacional e que o reclamante não possuía provas que garantissem que a doença foi adquirida no trabalho. Afirmou, também, que tal doença não incapacitou o ex funcionário, visto que o cisto, geralmente, some com o passar do tempo.

...A perícia médica produzida constatou que a reclamante é, efetivamente, portadora de moléstia no punho direito, entretanto, o Perito Judicial, tendo analisado os exames apresentados, o histórico funcional e de atividades desenvolvidas pelo trabalhador, afastou a alegação da reclamante no sentido de que seria a hipótese de doença profissional, não encontrando elementos de causalidade com suas atividades de trabalho (Processo 2).

Os advogados responsáveis pelos três outros processos aqui analisados não chegaram sequer a citar o controle excessivo dos supervisores e superiores para com os atendentes. É sabido que em todo trabalho o funcionário depara-se com cobranças e/ou metas. Porém, há que se questionar até que ponto tais cobranças e metas são possíveis de serem alcançadas com as condições que são oferecidas aos trabalhadores.

No que diz respeito aos outros critérios de análise dos processos, que são: se “a reclamante possui provas que possam comprovar a sua alegação?”, “argumentos usados na contestação da empresa reclamada”, “questões como a condição do ambiente de trabalho e a promoção de bem estar e saúde do trabalhador são analisadas pelo Ministério Público do Trabalho?” e “decisão do Ministério Público do Trabalho”, em todos os cinco processos analisados, os reclamantes não possuíam, de acordo com o Ministério Público do Trabalho, provas suficientes para comprovar o assédio moral. Todos levaram testemunhas à audiência; porém, tal tipo de prova não foi o suficiente.

Ficou claro que, para o Ministério Público do Trabalho, provas como gravações em vídeo ou em áudio seriam mais convincentes e úteis que apenas depoimentos. Porém, devido à restrição da utilização de aparelhos eletrônicos nas empresas de telemarketing, fica praticamente impossível conseguir provas desse tipo.

A empresa reclamada, em todos os casos, alegou que as metas, cobranças e restrições ao uso do banheiro e o intervalo para refeição e para descanso são perfeitamente aceitáveis, uma vez que as metas, com o devido empenho, são facilmente alcançadas, as cobranças são necessárias para manter o funcionamento da empresa e os intervalos para o uso do banheiro e para fazer refeições são suficientes e não infringem nenhuma lei.

Verificamos que as regras são impostas pela reclamada sem levar em consideração o fato de que, por vezes, é necessário reelaborar tais regras para funcionários que possuam algum tipo de necessidade particular, a exemplo, no caso do uso do banheiro, de pessoas que estão com algum problema digestivo ou até mesmo mulheres que estão grávidas e que, por isso, podem sentir a necessidade de irem mais vezes ao banheiro.

Sem essa reelaboração, todos os funcionários são submetidos a uma meta produtiva média, sem se analisar casos específicos de ritmos produtivos diferenciados. A especificidade de cada trabalhador é desconsiderada, exigindo-se um padrão de produtividade mecânico e maquínico, numa atualização do Taylorismo do início do capitalismo, o que gera, por vezes, um ambiente laboral propício ao estresse e a condições que não cooperam com o bem-estar no trabalho, tornando as horas de trabalho cansativas e desmotivantes para os funcionários.

A partir da posição do Ministério Público nos julgamentos dos cinco processos, tivemos a impressão de que o modo pelo qual o trabalho é gerido na empresa de *telemarketing* é tido como normal e até mesmo necessário para o bom funcionamento da empresa, uma vez que não foi mostrada, em todos os processos, a preocupação com as condições enfrentadas pelos trabalhadores.

Em todas as cinco sentenças, o Ministério Público do Trabalho indeferiu a ocorrência de assédio moral, seja por falta de provas consideradas relevantes, seja afirmar que não há elementos estressantes e desgastantes nas relações de trabalho no setor de *telemarketing*.

...concluo ser lícita a atitude da empresa de estabelecer regras para gozo das pausas e intervalos e para utilização dos banheiros por parte dos empregados, pois, no contexto onde as mesmas foram estabelecidas, resta claro ter agido a empresa de acordo com seu poder diretivo, portanto, sem intenção de assediar, humilhar, nem tampouco violar a dignidade de seus empregados (Processo 3).

É evidenciada a ignorância da realidade vivida pelos trabalhadores, ao julgarem tais atitudes como cabíveis a tal prática laboral. Constrangimentos públicos parecem ser necessários para manter o funcionamento e a qualidade dos serviços prestados por funcionários que sentem-se continuamente vigiados, controlados e pressionados.

A qualidade de vida e o bem-estar no trabalho não são citados e, dadas as condições físicas e psicológicas enfrentadas no labor do *telemarketing*, consideramos essencial a preocupação,

se não da própria empresa, do Ministério Público do Trabalho para com a saúde do trabalhador. Questões como o ritmo do trabalho, o modo pelo qual ele é executado e monitorado e as condições físicas do ambiente laboral têm que ser repensadas levando-se em consideração não apenas o lucro da empresa, como também o bem-estar do trabalhador, a sua satisfação com o trabalho, a qualidade do trabalho, como também a satisfação dos indivíduos que fazem uso de tal trabalho prestado.

Salientamos que um posicionamento do SINTTEL, juntamente com o CEREST – Centro de Referência em Saúde do Trabalhador – referente ao ambiente de trabalho nas empresas de *telemarketing* facilitaria a implantação de medidas que tenham como objetivo melhorar as relações de trabalho nesse setor.

Consideramos que uma empresa que volta o olhar para seus trabalhadores recebe em troca um trabalho de melhor qualidade, advindo de trabalhadores identificados com o trabalho, que sentem-se vistos e cuidados pela empresa, o que gera bem-estar no labor e motivação de fazer a empresa crescer ao mesmo tempo em que cresce juntamente a ela evitando, assim, embates com funcionários por insatisfação com o trabalho.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Como já mencionado anteriormente, o trabalho no setor do *telemarketing* é permeado por condições precárias, propícias ao assédio e, conseqüentemente, prejudiciais à saúde dos trabalhadores. A respeito disso, Suttle (2010) menciona que os operadores, além de conviverem com a falta de liberdade provocada pela organização, por meio do controle excessivo e da repetitividade das tarefas, ainda são obrigados a suportar tratamentos desrespeitosos e grosserias dos clientes, sem deixar transparecer aborrecimento ou indignação, visto que devem zelar pelo nome da empresa.

Ao analisarmos os argumentos jurídicos utilizados pelos advogados nos processos trabalhistas de assédio moral dos teleoperadores, averiguarmos se o assédio moral é visto pelo Ministério Público do Trabalho como uma questão coletiva ou individual e verificarmos o modo pelo qual o Ministério Público do Trabalho interfere nas relações produtivas no setor do *telemarketing*, tivemos, como propósito, identificar o assédio moral como uma prática recorrente nesse tipo de trabalho.

O constante medo de demissão por não alcançar metas, a pressão e os constrangimentos vindos, geralmente, dos supervisores e até mesmo dos colegas que trabalham na mesma função, as más condições físicas do trabalho, as restrições indevidas de tempo para descanso e de idas ao banheiro, dentre outras características desse setor laboral, configuram o ambiente em um local de trabalho assediador e propício ao sofrimento.

Desse modo, corriqueiramente encontram-se, nas centrais de teleatendimentos, operadores com sintomas depressivos, irritados ou com uma forte sensação de desgaste físico e mental. As estratégias de organização do trabalho no setor do *telemarketing*, com seus reflexos já constatados sobre a saúde dos trabalhadores, colocam em questão a efetividade dos parâmetros constitucionais de proteção ao trabalho, recolocando para os agentes estatais de regulação do trabalho a importante tarefa de agir contra a degradação promovida por certas relações laborais.

Ao introjetar o discurso da empresa que afirma que tais características do trabalho são essenciais para o crescimento da empresa e para o crescimento dos funcionários, com promessas de promoções de cargos que muitas vezes não ocorrem, os funcionários acabam tornando-se coniventes com tal situação e, levando-se em consideração a grande quantidade de funcionários deste setor, o número de trabalhadores que critica e se volta contra tal modo de gestão da força de trabalho ainda é pequeno.

Voltando-se para a população foco desse estudo – teleoperadores funcionários de empresas de *telemarketing* da cidade de Campina Grande – tal fato pode se explicar pelo fato

de que a maioria dos trabalhadores não tem conhecimento dos seus deveres, tampouco da existência da sede do sindicato da categoria. Muitos dos teleoperadores só conhecem a sede do sindicato quando já são demitidos e precisam ir até o sindicato realizar a homologação. Lá acabam tendo contato com advogados que os orientam na abertura dos processos jurídicos.

Consideramos necessário mudar a organização desse tipo de trabalho, visto que a gestão do trabalho é assediadora; a execução do trabalho é, também, assediadora; o teleoperador deve insistir e vender produtos de maneira assediadora; o trabalho é organizado com o intuito de cansar o consumidor até que ele assine um determinado serviço ou até que ele desista de cancelar serviços. Por conseguinte, o teleatendente acaba sendo vítima também de agressões dos consumidores, que descarregam neles suas insatisfações com a empresa prestadora de serviços.

A disseminação dos processos produtivos em várias empresas distintas, articuladas em rede e atuando conjuntamente no controle do trabalho vivo, como é característico da produção terceirizada pós-fordista, não parece encontrar no Poder Judiciário uma compreensão abrangente dos novos processos de reprodução do capital que possibilite a distribuição de responsabilidades e a imposição limites, de forma eficaz, à exploração do trabalho.

Existe uma dificuldade de se reconhecer o assédio moral como uma prática sistematizada pelas organizações e, sem tal reconhecimento, há uma maior dificuldade na construção de políticas públicas que garantam mais segurança e direitos ao trabalhador. As consequências desse ambiente laboral mais diagnosticadas são adoecimento físico e psíquico, além de relatos periódicos relacionados ao sofrimento no trabalho.

A judicialização de tal fenômeno é decorrência do individualismo vivenciado pelo trabalhador, pelo sindicato, e pela sociedade como um todo, que repercute nesses espaços, inclusive na categoria jurídica de procuradores e advogados do CEREST, junto a um certo oportunismo de advogados e de trabalhadores que veem a possibilidade de ganhar indenizações contra a empresa que lhe incluiu num processo de adoecimento. São poucos os funcionários e/ou ex funcionários que têm conhecimento dos serviços oferecidos pelo sindicato da categoria, como também são escassos, infelizmente, os sindicatos que buscam mover ações coletivas, questionando práticas institucionalizadas da organização.

Problematizar e refletir a consolidação do Direito do Trabalho, não significa negá-lo em sua capacidade de atuação em uma sociedade capitalista, mas sim é uma maneira de recolocá-lo no horizonte de dignidade e justiça que ele se propõe a concretizar, elucidando sua possibilidade de proteger e trazer dignidade e progressividade social ao trabalho e, especificamente nesse caso, aos operadores de *telemarketing*.

Esperamos ter contribuído, com tal trabalho, com a bibliografia já existente e consideramos pertinente que mais estudos sejam realizados sobre o tema que ainda é pouco discutido, porém bastante emergente, dadas as condições trabalhistas nesse setor, a grande quantidade de trabalhadores com os quais as empresas de tal setor contam e as consequências desse labor para a integridade física e psicológica dos trabalhadores.

REFERÊNCIAS

AGUINSKY, Beatriz Gershenson; ALENCASTRO, Ecleria Huff de. **Judicialização da questão social: rebatimento nos processos de trabalho dos assistentes sociais no Poder Judiciário**. *Katálysis* v. 9 n. 1 jan./jun., Florianópolis – SC, p. 19-26, 2006.

ALVES, Giovanni. **Dimensões da precarização do trabalho: ensaios de sociologia do trabalho**. Bauru: Canal 6, 2013.

ALVES, Giovanni. **Trabalho e Subjetividade**. São Paulo: Editora Boitempo, 2011.

ARAÚJO, Adriane Reis de. **O assédio moral organizacional**. São Paulo: LTr, 2012.

ASENSI, Felipe Dutra. **Judicialização ou juridicização? As instituições jurídicas e suas estratégias na saúde**. *Physis Revista de Saúde Coletiva*, Rio de Janeiro, 20: 33-55, 2010.

BENDASSOLLI, Pedro Fernando. **Trabalho e identidade em tempos sombrios: insegurança ontológica na experiência atual com o trabalho**. São Paulo: Idéias & Letras, 2007.

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).

BRAGA, Ruy. **A vingança de Braverman: o infortaylorismo como contratempo**. In: ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy (orgs). *Infoproletários*. São Paulo: Editora Boitempo, 2009.

BRASIL, Ministério do Trabalho e Emprego. Norma regulamentadora nº 17, Anexo II. Disponível em: <
http://portal.mte.gov.br/data/files/FF8080812BE914E6012BEFBAD7064803/nr_17.pdf>
Acesso em: 18/11/20126, às 15h53min.

CAVALCANTE, Sávio. **Sindicalismo e Privatização das telecomunicações no Brasil**. São Paulo: Expressão Popular, 2009.

COUTO, Estevão Ferreira. **Judicialização da política externa e direitos humanos**. Rev. Bras. Polít. Int. 46 (1). p. 140-161, 2014.

Dados da Associação Brasileira de Telesserviços. Disponível em <<http://www.abt.org.br/pesquisa.asp?banner=ABT>>. Acesso em 10/11/2016, às 17h43min.

DAL ROSSO, Sadi. **Mais trabalho! A intensificação do labor na sociedade contemporânea**. São Paulo: Boitempo, 2008.

DEJOURS, Christophe. **A banalização da injustiça social**. Rio de Janeiro: Editora Fundação Getúlio Vargas, 2006.

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

DELGADO, Maurício Godinho. **Capitalismo, Trabalho e Emprego**. São Paulo: LTR, 2006.

DELGADO, Maurício Godinho; DELGADO, Gabriela Neves. **Constituição da República e Direitos Fundamentais: dignidade da pessoa humana, justiça social e direito do trabalho**. São Paulo, LTr, 2012.

DUTRA, Renata Queiroz. **Do outro lado da linha: Poder Judiciário, regulação e adoecimento dos trabalhadores em call centers**. (Dissertação de Mestrado). Programa de Pós-Graduação em Direito da UNB. 2014.

DRUCK, Graça. **Trabalho, precarização e resistências: novos e velhos desafios?** *Cadernos CRH*, Salvador, vol. 24, n. spe 01, 2011.

GAULEJAC, Vincent de. **A gestão como doença social**. Aparecida – SP: Editora idéia e letras, 2007.

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.

HASHIZUME, Cristina Miyuki. **Violência simbólica no trabalho: considerações exploratórias sobre a nova ontologia do trabalhador na pós-modernidade**. Revista Ambivalências. ISSN 2318-3888, V2, N. 4. p. 137-150. Jul/Dez 2014.

MCCHESENEY, Robert W. Introdução. *In*: CHOMSKY, Noam. **O Lucro ou as Pessoas?** Neoliberalismo e Ordem Global. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2006.

MELO, A. L. A. **A judicialização do Estado brasileiro, um caminho antidemocrático.** Disponível em < <http://www.kplus.com.br> >. Acesso em: 18/11/2016, às 10h:11min.

NOGUEIRA, Cláudia Mazzei. A feminização do mundo do trabalho: entre a emancipação e a precarização. *In*: ANTUNES, Ricardo; SILVA, Maria A. Moraes (orgs). **O avesso do trabalho.** São Paulo: Ed. Expressão Popular, 2010.

OLIVEIRA, Simone Santos. Relação de serviço, telemarketing e saúde: Algumas aproximações. *In*: MINAYO, C. (org). **Saúde do trabalhador na sociedade brasileira contemporânea.** Rio de Janeiro: Fiocruz, 2011.

OLIVEIRA, Sirlei Marcia de. Os trabalhadores das Centrais de Teleatividades no Brasil: da ilusão à exploração. *In*: ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy (orgs). **Infoproletários.** São Paulo: Editora Boitempo, 2009.

ROSENFELD, Cinara Lerrer. A identidade no trabalho em call centers: a identidade provisória. *In*: ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy (orgs). **Infoproletários.** São Paulo: Editora Boitempo, 2009.

SANTOS, A Raimundo dos. **Metodologia científica: a construção do conhecimento.** 2. ed. Rio de Janeiro: DP&A editora, 1999.

SCHOLZE, Simone Henriqueta Cossetin. **A retomada dos esforços de P&D nas telecomunicações brasileiras: uma perspectiva das teorias regulatórias.** *Revista de Direito, Estado e Telecomunicações*, v. 5, n. 1, 2013.

SENNETT, Richard. **A corrosão do caráter: o desaparecimento das virtudes com o novo capitalismo.** Rio de Janeiro: Bestbolso, 2012.

SILVA, Edith Selingmann. **Trabalho e desgaste mental: o direito de ser dono de si mesmo.** São Paulo: Cortez, 2011.

SOUZA, Jessé. **Os batalhadores brasileiros: nova classe média ou nova classe trabalhadora?** 2ª ed. rev. e ampl. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2012.

SUTTILE, D. P. **Meio ambiente de trabalho dos operadores de telemarketing: uma análise a partir da obra de Christophe Dejours “A Loucura do Trabalho”**. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Direito) - Universidade Federal do Paraná. Curitiba, 2010.

SZNELWAR, Laerte Idal; UCHIDA, Seiji and LANCMAN, Selma. **A subjetividade no trabalho em questão**. *Revista Tempo social*. [online]. 2011, vol.23, n.1, pp. 11-30. ISSN 0103-2070.

VENCO, Selma Borghi. **As engrenagens do telemarketing: vida e trabalho na contemporaneidade**. Campinas, SP: Arte Escrita, 2009.

VENCO, Selma. Centrais de Teleatividades: o surgimento dos colarinhos furta-cores? *In: ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy (orgs). Infoproletários*. São Paulo: Editora Boitempo, 2009.

VENCO, Selma. **Quando o trabalho adoce: uma análise sobre o teleatendimento**. Interfacehs. São Paulo 2008.

VENCO, Selma Borghi. **Telemarketing nos bancos: o emprego que desemprega**. Campinas, SP: Editora da Unicamp, 2003.

VIANNA, L. W. *et al.* (Orgs.). **A judicialização da política e das relações sociais no Brasil**. Rio de Janeiro: Revan, 1999.

WOLFF, Simone; CAVALCANTE, Sávio. O mundo virtual e reificado das telecomunicações. *In: ANTUNES, Ricardo (Org). Riqueza e Miséria do trabalho no Brasil*. São Paulo: Editora Boitempo, 2006.

APÊNDICE - CRIVO DE ANÁLISE DOS PROCESSOS

Motivos pelos quais o processo foi aberto:

Argumentos utilizados pelo advogado para tentar comprovar o assédio:

A partir dos argumentos utilizados, o advogado mostra preocupação com a qualidade de vida e com a promoção de saúde no ambiente laboral do seu cliente?

A reclamante possui provas que possam comprovar a sua alegação?

Argumentos usados na contestação da empresa reclamada:

Questões como a condição do ambiente de trabalho e a promoção de bem estar e saúde do trabalhador são analisadas pelo Ministério Público do Trabalho?

Decisão do Ministério Público do Trabalho: