



UEPB

UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA (UEPB)

CAMPUS I

CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS (CCJ)

CURSO DE BACHARELADO EM DIREITO

NICÁCIO PATRÍCIO MOUZINHO

**COMPORTAMENTO DESVIANTE E ESTELIONATO DIGITAL: UMA ANÁLISE
CRÍTICA DE FRAUDES EM OPERAÇÕES DE *CONTACT CENTER***

CAMPINA GRANDE – PARAÍBA

2024

NICÁCIO PATRÍCIO MOUZINHO

**COMPORTAMENTO DESVIANTE E ESTELIONATO DIGITAL: UMA ANÁLISE
CRÍTICA DE FRAUDES EM OPERAÇÕES DE *CONTACT CENTER***

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Centro de Ciências Jurídicas, Universidade Estadual da Paraíba, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Direito.

Área de Concentração: Transformação das Relações Privadas em Meios Eletrônicos.

Orientador: Prof. Me. Esley Porto.

CAMPINA GRANDE – PARAÍBA

2024

É expressamente proibido 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 do trabalho.

M934c Mouzinho, Nicacio Patricio.
Comportamento desviante e estelionato digital [manuscrito]
: uma análise crítica de fraudes em operações de Contact
Cente / Nicacio Patricio Mouzinho. - 2024.
41 p.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Direito) -
Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências
Jurídicas, 2024.

"Orientação : Prof. Me. Esley Porto, Coordenação do Curso
de Direito - CCJ. "

1. Estelionato. 2. Saúde ocupacional. 3. Crimes
cibernéticos. 4. Meios eletrônicos. 5. Governança de dados. I.

Título

21. ed. CDD 345

NICÁCIO PATRÍCIO MOUZINHO

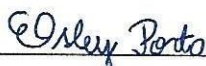
COMPORTAMENTO DESVIANTE E ESTELIONATO DIGITAL: UMA ANÁLISE
CRÍTICA DE FRAUDES EM OPERAÇÕES DE CONTACT CENTER

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Centro de Ciências Jurídicas, Universidade Estadual da Paraíba, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Direito.

Área de Concentração: Transformação das Relações Privadas em Meios Eletrônicos.

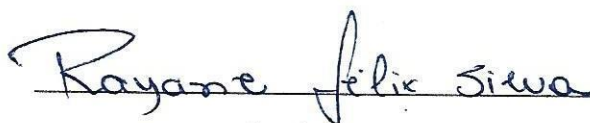
Aprovada em: 29 / 05 / 2024.

BANCA EXAMINADORA




Prof. Me. Esley Porto (Orientador)

Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)



Prof. Ma. Rayane Félix

Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)



Prof. Me. Matheus Figueiredo Esmeraldo

Universidade Federal de Campina Grande (UFCG)

AGRADECIMENTOS

A Deus, que tem sido meu alicerce desde a tenra idade, me sustentando e me fortalecendo para os desafios apresentados pela vida.

Aos meus pais (*in memoriam*) e a minha avó Otacília Evaristo (*in memoriam*), a quem guardo com carinho seus ensinamentos e suas memórias.

A todos os meus amigos, especialmente Camila Hostio e família, que me incentivaram nos momentos iniciais, sendo verdadeiros incentivadores para que eu não viesse a desistir diante das dificuldades que se fizeram presentes.

A Leandro da Silva, que sempre esteve ao meu lado nos momentos primordiais dessa jornada, me ensinando o verdadeiro significado das palavras resiliência e perseverança, frente às dificuldades da vida.

A minha família, pela compreensão e paciência nessa jornada árdua em conciliar trabalho e estudos.

Às minhas amigas de curso, em especial Ana Vitória, Luana Conceição e Maria Aparecida, que até hoje se mostram como uma sólida rede de apoio e amizade que ultrapassa as paredes do CCJ.

Aos meus pares, em especial destaque Luana e Eulysamara, que me apoiam incondicionalmente e sempre me estendem a mão nos momentos difíceis. À nossa gestora, Fernanda Ribeiro, a quem tenho como exemplo de pessoa e profissional, que muito me inspira a procurar dar sempre o meu melhor nas atividades que me são designadas.

Aos professores do Curso de Direito da UEPB, Aureci Gonzaga, Ana Alice Ramos Tejo, Cynara Barros, Francisco Ramos, Glauber Salomão, José Cavalcanti, Luciano Nascimento, Lucila Vilhena, Raymundo Juliano, Rosimeire Ventura, e tantos outros aos quais me inspiro e guardo com carinho seus ensinamentos.

Ao meu orientador Esley Porto, conterrâneo que conheço desde a minha infância e que me inspira a nunca desistir dos meus sonhos. Obrigado pela parceria e pelos ensinamentos durante esta etapa fundamental.

COMPORTAMENTO DESVIANTE E ESTELIONATO DIGITAL: UMA ANÁLISE CRÍTICA DE FRAUDES EM OPERAÇÕES DE *CONTACT CENTER*

DEVIANT BEHAVIOR AND DIGITAL SCAMMERS: A CRITICAL ANALYSIS OF FRAUD IN CONTACT CENTER OPERATIONS

Nicácio Patrício Mouzinho¹

Esley Porto²

RESUMO

Com o objetivo de verificar o cometimento de fraudes em operações de *Contact Center*, através da prática reiterada de condutas desviantes e/ou criminosas, e verificar se estes atos estariam interligados a fatores atrelados ao ambiente organizacional. Busca-se, então, analisar a legislação e a sua aplicabilidade aos casos concretos, além dos estudos já realizados sobre o tema, sobre a segurança da informação e sobre a saúde ocupacional, para que se possa entender as motivações e consequências jurídicas dos atos fraudulentos que são cometidos neste ambiente organizacional. A partir destas análises, resta evidente a importância das inovações trazidas ao tipo penal estelionato, com a inserção das novas tecnologias, sendo imperiosa a distinção entre a conduta que se amolda ao tipo penal e aquela que se mostra tão somente como desviante, sem prejuízo das devidas consequências jurídicas.

Palavras-chave: Estelionato; Saúde Ocupacional; Crimes Cibernéticos; Meios Eletrônicos; Governança de Dados.

¹ Graduando do curso de bacharelado em Direito da Universidade Estadual da Paraíba – UEPB.

² Professor do Centro de Ciências Jurídicas da Universidade Estadual da Paraíba – UEPB.

ABSTRACT

With the aim of verifying the commission of fraud in Contact Center operations, through the repeated practice of deviant and/or criminal conduct, and verifying whether these acts would be linked to factors linked to the organizational environment. The aim is then to analyze the legislation and its applicability to specific cases, in addition to the studies already carried out on the subject, on information security and occupational health, so that the motivations and legal consequences of fraudulent acts can be understood. that are committed in this organizational environment. From these analyses, the importance of the innovations brought to the criminal type of fraud, with the insertion of new technologies, is evident, with an imperative distinction between conduct that conforms to the criminal type and that which appears merely as deviant, without prejudice to due legal consequences.

Keywords: Fraud; Occupational Health; Cybercrimes; Electronic Media; Data Governance.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	8
2	CRIME DE ESTELIONATO NO ORDENAMENTO JURÍDICO	11
2.1	ESTELIONATO DIGITAL E CASOS DE FRAUDES EM OPERAÇÕES DE CONTACT CENTER	12
3	ORIGEM E EVOLUÇÃO HISTÓRICA DO CALL CENTER AO CONTACT CENTER	17
4	INOVAÇÕES NO CRIME DE ESTELIONATO	21
5	ATOS FRAUDULENTOS E SAÚDE OCUPACIONAL	23
6	PROTEÇÃO DE DADOS NO CONTEXTO OPERACIONAL	26
7	COMPORTAMENTO DESVIANTE NAS OPERAÇÕES DE CONTACT CENTER	29
8	CONCLUSÃO	34
	REFERÊNCIAS	36

1. INTRODUÇÃO

O presente trabalho, intitulado " Comportamento Desviante e Estelionato Digital: Uma Análise Crítica de Casos de Fraudes em Operações de *Contact Center*, tem como objetivo geral analisar a recorribilidade de casos de fraudes ocorridos em ambientes corporativos e especificamente neste segmento, que é voltado para o atendimento ao consumidor através dos meios tecnológicos.

Não raramente, neste ambiente, são cometidos inúmeros atos fraudulentos, razão pela qual as empresas especializadas têm investido cada vez mais em mecanismos de segurança e órgãos internos de apoio, que visam coibir tais atos. Todavia, o problema evidencia-se como algo estrutural, que possui várias nuances, já que a origem, muitas das vezes, está umbilicalmente ligada aos fatores correlatos ao ambiente de trabalho, tais como: estresse, pressão psicológica, cobrança de metas diárias, dentre outros, e não necessariamente à formação de um conluio criminoso.

Neste sentido, levantamos o seguinte questionamento: até que ponto o excesso de cobrança e estipulação destas metas contribuem para que cada vez mais ocorram ações fraudulentas e desviantes em centrais de atendimento? Partindo deste questionamento, a pesquisa tem como objetivo geral analisar a recorribilidade de casos de fraudes em ambientes corporativos, especificamente, nas operações de *Contact Center*, e suas implicações jurídicas, além de buscar apresentar possíveis soluções para desestimular fraudes em centrais de atendimento a partir da compreensão do fenômeno e de suas principais motivações.

Quanto aos objetivos específicos, iremos buscar apresentar possíveis soluções para desestimular o cometimento de fraudes em centrais de atendimento; analisar o tipo penal estelionato, com sua qualificadora da fraude eletrônica; e buscar compreender o problema em sua origem, analisando os diversos fatores correlatos que levam ao cometimento dos atos desviantes e criminosos ora analisados, ofertando assim uma análise crítica de relevante contribuição científica e social.

Como método de pesquisa, elegeu-se o método indutivo, por meio do qual, através da análise de informações hospedadas e situadas na Rede Mundial de

Computadores, já de domínio público, consulta legislativa, apoio em pesquisas bibliográficas e, também, uma avaliação crítica e pessoal, busca-se chegar a uma conclusão e oferecer uma resposta para o público-alvo já mencionado, sobre o problema apresentado. Deste modo, há uma grande relevância científica e social do estudo, situando-se em demonstrar as principais causas e os efeitos jurídicos decorrentes de comportamentos destoados de moralidade e probidade, que são comumente praticados em operações de *Contact Center*.

No que tange os estudos científicos sobre o tema, vários pesquisadores já buscaram entender o chamado Cibercrime e como este é tutelado pelo direito através de tipos penais, como o Estelionato, que passou a prever a qualificadora da fraude eletrônica. Entretanto, há escassez de estudos voltados para compreender tal fenômeno neste âmbito organizacional, com todas as suas peculiaridades que lhes são inerentes.

Os resultados obtidos podem auxiliar na construção de práticas voltadas para coibir e distinguir fraudes cometidas por um indivíduo, de modo isolado e decorrente de coação psicológica, em detrimento daquele que age em concurso com mais agentes e com a finalidade precípua de praticar golpes e obter vantagem para si, através da manipulação dos dados disponibilizados. Sendo assim, o estudo tem como público-alvo os operadores do direito, que interpretam e aplicam as normas jurídicas, os profissionais envolvidos e a sociedade em geral.

O presente Trabalho de Conclusão de Curso será dividido em três partes. Na primeira parte da pesquisa, traçará noções gerais sobre o tipo penal estelionato e sua nova qualificadora da fraude eletrônica. Na segunda parte, propõe-se a verificar a incidência dos casos de fraudes no contexto operacional e os seus motivos correlatos. Na terceira parte, irá avaliar os comportamentos desviantes sob o prisma da legislação penal e dos aspectos criminológicos, buscando dar resposta ao questionamento levantado anteriormente.

Ademais, a compreensão dos fatos levantados e toda problemática social que se desdobra, permitirá que o público-alvo supracitado se inteire do referido tema, que se mostra de suma importância hodiernamente, sobretudo em uma sociedade cada vez mais globalizada a qual estamos inseridos. Com isso, a contribuição deste trabalho se revela pela sua especificidade, afunilando o objeto

de estudo, que seria o tipo penal estelionato, e buscando contribuir socialmente através da contextualização do problema levantado.

2. CRIME DE ESTELIONATO NO ORDENAMENTO JURÍDICO

Antes de adentrarmos nas especificidades do crime de estelionato, vale ressaltar o conceito de crime amplamente discutido pela doutrina, diga-se os estudiosos do Direito, pois, o nosso Código Penal não conceitua de maneira expressa o que seria crime para fins práticos. Assim sendo, doutrinariamente temos os seguintes conceitos de crime formulados: formal; material; analítico, nos importando apenas este último, visto que é o mais aceito pela maioria dos doutrinadores penalistas.

Nas lições de Rogério Greco (Greco, 2015, p. 196), a função do conceito analítico é a de analisar todos os elementos ou características que integram o conceito de infração penal sem que com isso se queira fragmentá-lo. O crime é, certamente, um todo unitário e indivisível. Ou o agente comete o delito (fato típico, ilícito e culpável), ou o fato por ele praticado será considerado um indiferente penal (Greco, 2015, p. 196).

Partindo deste pressuposto, o crime é todo fato típico, ilícito e culpável, dotado de reprovação jurídica e passível de sanção penal, possuindo inúmeras tipificações que estão catalogadas em nosso estatuto repressivo. Dentre elas, o tipo penal tipificado no artigo 171 do Código Penal trata do crime de estelionato, que está inserido no capítulo dos crimes contra o patrimônio. Ao contrário dos demais crimes capitulados, o estelionato não traz em seu núcleo nenhum tipo de violência contra a vítima, mas sim a indução desta ao erro, mediante artifício, ardil, ou outro meio fraudulento, conforme dispõe a redação do aludido dispositivo.

Desta forma, podemos inferir que o consentimento da vítima é viciado, sendo esta induzida ao erro, que deturpa sua visão sobre os fatos e a faz acreditar em uma falsa realidade e porque não em uma falsa vantagem para si. Logo, o binômio prejuízo alheio e vantagem ilícita mostram-se imprescindíveis para a consumação do delito, pois, o sujeito ativo age com esse objetivo precípuo, qual seja: obter vantagem para si ou para outrem através do prejuízo alheio. De acordo com Cleber Masson, ratificando este argumento, não basta, portanto, a obtenção de vantagem ilícita ao agente. Exige-se também o prejuízo ao ofendido (Masson, 2015, p. 483).

A fraude cometida, conseqüentemente, irá gerar um prejuízo financeiro à vítima, que terá uma efetiva lesão ao seu patrimônio em decorrência dos meios empregados para a consumação do delito. Por ser um crime tido como comum, não exige qualificações prévias aos agentes nele inseridos. Ademais, os meios utilizados para ludibriar a vítima configuram elementares do tipo, sendo eles o artifício e o ardil, que servem também para induzir ou manter a pessoa em erro. Nas palavras do aludido autor, o ardil, portanto, não possui aspecto material, mas sim intelectual e se dirige à psique do indivíduo. Melhor dizendo, atua sobre a sua inteligência ou seu sentimento, criando uma percepção errônea da realidade.

2.1 ESTELIONATO DIGITAL E CASOS DE FRAUDES EM OPERAÇÕES DE *CONTACT CENTER*

O estudo do estelionato, na modalidade digital, engloba um conhecimento jurídico e histórico, pois, sem as constantes mudanças experimentadas pela humanidade, sobretudo com o advento da revolução industrial, seria impossível imaginar a figura do crime digital e seus desdobramentos nas diversas áreas do direito. No tocante às operações de *Contact Center*, é impreterível a observância dos ditames legais que regulam a manipulação dos dados dos clientes, por parte dos profissionais previamente constituídos e das empresas responsáveis.

Conforme leciona Bergson Lopes Rêgo, (Rêgo, 2013, p. 27), dados e informações são ativos valiosos das organizações, devendo ser gerenciados de acordo com os ditames e princípios que regem a segurança da informação (Rêgo, 2013, p.27). Dessa forma, os agentes que têm acesso a esses dados, diariamente, devem agir com probidade e em consonância com os princípios que regulamentam a relação de cunho jurídico que se estabelece. Partindo deste pressuposto, indagamos qual seria a principal motivação que leva ao cometimento de atos fraudulentos neste contexto?

Respondendo ao questionamento anterior, constata-se que as principais motivações da ocorrência de práticas fraudulentas, no ambiente do segmento *Contact Center*, dão-se sobremaneira em decorrência da pressão contínua e

automatização do labor, que acabam por influir diretamente sobre o trabalhador e contribuem gradativamente para o comportamento desviante.

Desse modo, a responsabilidade criminal advém como consequência do *ius Puniendi* estatal, punindo o comportamento desviante do sujeito que fraudava contratos ou inclui serviços sem o aceite do consumidor, em prol de um benefício próprio ou alheio, motivado por pressões externas e de caráter organizacional. Apesar da óbvia adequação formal ao tipo penal estelionato, é imperiosa a análise casuística do caso, a fim de identificarmos o padrão comportamental e distinguirmos se estamos diante de um esquema criminoso ou tão somente de comportamentos desviantes cometidos neste contexto.

Não raramente nos deparamos com casos midiáticos que maculam a imagem dos profissionais atuantes no segmento de *Contact Center*, como o de uma jovem que foi apreendida em flagrante após ter o seu conluio criminoso com a sua própria mãe revelado. O *modus operandi* das acusadas consistia na realização de compras on-line no site do produto, em que a então trabalhadora prestava serviços, de maneira terceirizada, como atendente e quando a mercadoria era entregue a então funcionária solicitava internamente, com os atributos de sua função, o estorno das compras, alegando que elas haviam sido realizadas de maneira fraudulenta sem o seu conhecimento.³

Com o desmonte do esquema criminoso, por consequência, houve o desligamento da acusada do quadro de funcionários, sem prejuízo da responsabilidade criminal, além de irreparável impacto financeiro na empresa prestadora de serviços, no segmento de *Contact Center*, pois, a marca contratante encerrou o contrato com a empresa operadora dos dados. Nota-se então que é preciso verificar com cautela o caso concreto ao qual estamos diante, para identificarmos se estamos tratando de uma conduta eventual e desviante, ou se o indivíduo de fato atua em esquema de conluio criminoso,

³ SANTOS, Adriany. **ESTELIONATÁRIA: polícia confirma que atendente de callcenter, presa em CG, praticava fraudes com a ajuda da própria mãe.** Polêmica Paraíba, 2022. Disponível em: <https://www.polemicaparaiba.com.br/na-rota-da-justica/estelionataria-policia-confirma-que-atendente-de-callcenter-presa-em-cg-praticava-fraudes-com-a-ajuda-da-propria-mae/>.

Acesso em: 25 set. 2023.

transformando o crime em um estilo de vida, pois, a depender da resposta, as consequências jurídicas poderão ser diversas.

Para fins do objeto de estudo, estes atos necessariamente precisam ser praticados por funcionários de empresas do segmento de *Contact Center*. Os profissionais inseridos neste cenário, representam uma marca para prestação de serviços, geralmente de grande renome nacional, realizando e/ou recebendo o contato dos clientes daquele produto, onde devem aproveitar o ensejo para ofertar um serviço, porém quando o consumidor se nega a aceitar este acaba sendo ludibriado para a inclusão do produto, sem a devida anuência, resultando em uma conduta desidiosa.

Tal comportamento, sob a égide da legislação vigente poderá influir diretamente na aplicação da pena desse sujeito, já que a Lei Federal nº 14.155, sancionada em 27 de maio de 2021, foi responsável por recrudescer a pena para os crimes cometidos através de *phishing*, que de acordo com Dias (2023, p.23) é um tipo de ciberataque que utiliza técnicas de engenharia social para obter as informações sensíveis de suas vítimas, através dos meios eletrônicos.

Insta salientar que a engenharia social é um método utilizado por criminosos para obter dados e informações sensíveis que são manipulados pelas organizações, muitas vezes passando-se pelas próprias vítimas para ludibriar os funcionários da central de atendimento e conseqüentemente obter vantagem própria. Dessa forma, nas ideias de Piovesan et al. (2019), temos que:

a Engenharia Social ataca diretamente o ser humano, a pessoa em si, isso acaba abrindo um ramo bem vasto de possibilidades para o engenheiro social explorar. Eles podem buscar as falhas que um funcionário pode ter e trabalhar em cima delas para se aproximar, criar um vínculo, ganhar confiança e realizar o golpe (Piovesan et al. 2019, p. 49).

No entanto, algumas ações realizadas enquadram-se na respectiva lei, mesmo não sendo estas praticadas por uma organização criminosa e nem por engenheiros sociais, mas sim por um funcionário autorizado e que é responsável por manipular os dados do cliente em linha, podendo ser este movido pela excessiva cobrança de resultados. Sendo assim, casos que se adequam ao

estelionato podem se desdobrar nestes ambientes de trabalho, demonstrando uma tendência de reincidência, que deve ter seus pormenores analisados.

Os desvios comportamentais podem ocorrer em virtude da pressão psicológica diária que é direcionada aos trabalhadores, para que estes realizem determinada venda ou mesmo retenham um usuário insatisfeito com o serviço. Logo, quando a argumentação, por si só, mostra-se insuficiente, a alternativa encontrada por muitos indivíduos é a de ludibriar o consumidor que está em linha, induzindo-o ao erro, para obter vantagem própria, e indiretamente para terceiros, pois muitos se veem sob ameaça constante e velada da perda de seus empregos, caso não haja o cumprimento das metas estabelecidas de maneira prévia e sistemática, o que configura a subsunção da conduta do indivíduo ao dispositivo penal em análise.

Analisemos agora a letra da lei, através do nosso Código Penal, que traz em seu artigo 171 o tipo penal do Estelionato e as suas qualificadoras, destacando a qualificadora da Fraude Eletrônica, inserida recentemente pela Lei Federal nº 14.155 e sancionada em 27 de maio de 2021, que será primordial para a análise dos objetivos do estudo:

Art. 171 - Obter, para si ou para outrem, vantagem ilícita, em prejuízo alheio, induzindo ou mantendo alguém em erro, mediante artifício, ardil, ou qualquer outro meio fraudulento: Pena - reclusão, de um a cinco anos, e multa, de quinhentos mil réis a dez contos de réis.

[...]

§ 2º- A. A pena é de reclusão, de 4 (quatro) a 8 (oito) anos, e multa, se a fraude é cometida com a utilização de informações fornecidas pela vítima ou por terceiro induzido a erro por meio de redes sociais, contatos telefônicos ou envio de correio eletrônico fraudulento, ou por qualquer outro meio fraudulento análogo (Incluído pela Lei nº 14.155, de 2021).

A redação dada ao dispositivo evidencia que o legislador se preocupou em regular as relações pautadas em meios tecnológicos, incluindo contatos telefônicos, que incluem as já mencionadas operações de *Contact Center*. Independentemente do estímulo do contato, se o próprio consumidor liga ou se uma central especializada é que aciona o mesmo, a relação jurídica ali estabelecida deve ser pautada pelos ditames legais e regramentos necessários, de modo que o consumidor possa estar protegido, não sendo induzido ao erro,

e em uma posição de hipossuficiência, que lhe é assegurada pelo Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990), através de um tratamento favorável que lhe é atribuído pelas normas do diploma específico.

Em suma, o contato telefônico tornou-se uma realidade no mundo globalizado em que vivemos, tendo o seu marco inicial com o advento da revolução industrial e se popularizando ao decorrer das décadas, sobretudo com o seu uso no setor de serviços e o seu uso voltado para o comércio, dando origem ao que ainda se denomina como atendimento de *telemarketing*, apesar do advento de novas tecnologias, oriundas da revolução tecnológica atual, que abrangem o conceito de atendimento para outras experiências tecnológicas.

Partindo deste pressuposto, se o profissional utiliza de sua função para praticar atos incompatíveis com o seu bom exercício, utilizando para isso de técnicas de engenharia social, que acarretam no erro do consumidor final, para obtenção de vantagem indevida para si, temos a adequação típica ao dispositivo legal em comento. Ressalta-se, porém, que devem ser ponderadas todas as nuances do caso concreto, a fim de evidenciar as motivações e causas que levaram ao comportamento delitivo, sem com isso eximir a responsabilidade solidária da empresa e do trabalhador diretamente envolvido.

3. ORIGEM E EVOLUÇÃO HISTÓRICA DO CALL CENTER AO CONTACT CENTER

Inicialmente, o *Call Center* prestava atendimento voltado para a segurança pública, sendo oferecido por bombeiros e policiais. O público entrava em contato com a central e reportavam o problema, após isso era acionada a unidade móvel para ir até a localidade e prestar o atendimento especializado. Mancini (2001, p. 12) aduz em sua obra, *Call Center: Estratégia para vencer*, que o primeiro emprego do telefone de forma empresarial data de 1880, quando um fabricante de doces resolveu vender seus produtos por telefone, formando uma equipe que passava a telefonar para as pessoas para ofertar o produto, surgindo com isso o que hoje denominamos de televendas (Mancini, 2001, p. 12).

Com o advento das tecnologias, no período pós segunda guerra, surgiu o conceito de telemarketing, que evoluiu para o que hoje concebemos por *Call Center*, ou *Contact Center*. Essa evolução de terminologias se dá em virtude do uso das tecnologias se fazer cada vez mais presente na modernidade e impactar significativamente e diretamente no dia a dia operacional, não se restringindo apenas à realização e/ou recebimento de chamadas telefônicas.

Nas lições de Silva e Mocelin:

Os *call centers* são organizações empresariais de prestação de serviços de telemarketing. Seus operadores são trabalhadores com escolarização elevada frente aos níveis do mercado de trabalho brasileiro, o que apontaria para uma profissionalização da atividade. Paradoxalmente, as condições de trabalho, caracterizadas pela intensificação e baixa remuneração, mas com exigência de qualificação média, influenciam as estratégias e os sentidos desse emprego para jovens trabalhadores, acabando por defini-lo como "emprego-trampolim", que responde apenas a uma superação transitória da condição material e simbólica, e não a busca de profissionalização e estabilidade, mesmo com as exigências de conhecimentos técnicos especializados e reciclagem constante (Silva; Mocelin, 2009, p. 60).

O ambiente paradoxal a que estes trabalhadores estão inseridos evidencia a atual realidade do mercado de trabalho brasileiro, já que muitos dos que ali estão possuem uma escolaridade elevada frente a média populacional, mas não conseguem se alocar em seu ramo de atuação profissional, principalmente em

um mercado cada vez mais competitivo. No Brasil, o ramo de *Contact Center* continua a ser uma importante ferramenta de comunicação e de vendas, centralizando comunicações telefônicas com o fim de atender clientes e usuários de serviços públicos e privados (Moraes; Oliveira, 2019, p. 372).

O advento de inúmeras tecnologias serviu para abranger o conceito de teleatendimento, que até então estava restrito apenas às ligações por telefone, levando à conversão de *Call Centers* em *Contact Centers* e ofertando para os consumidores outros instrumentos de interação com as grandes marcas do mercado. Visto isso, passa-se a falar em análises de *web* e de texto, chat, redes sociais dentre outros canais de interação.⁴

Forma-se então uma verdadeira linha de frente operacional, rigidamente hierarquizada, que é potencializada pelos interesses da marca contratante e pela ampla gama de serviços, oriunda de diversos segmentos. Mais do que isso, evidencia-se uma centralização do consumidor no polo da relação estabelecida, através de metodologias como a do *Customer Experience*, que servem para mapear a chamada jornada do cliente e buscar fidelizá-lo, trazendo-o ao centro do negócio (Zimmermann, 2021, p. 36).

Hodiernamente, com o conglomerado de mídia e tecnologia, a tendência é a disseminação do autosserviço e automação de demandas, tornando processos digitalizáveis e buscando promover uma experiência de imersão tecnológica ao consumidor final. Porém, muitos consumidores ainda encontram resistência com o aparato tecnológico e preferem entrar em contato com as centrais de atendimento, com o objetivo de obter uma tratativa humanizada para a sua solicitação, o que impulsiona e fomenta a manutenção desse ramo de serviços, frente ao advento de novas tecnologias, como a Inteligência Artificial.

Ao entrar em contato com a central de atendimento, o consumidor passa primeiramente por uma espécie de triagem eletrônica, no que internamente é denominado de URA (Unidade de Resposta Audível). Quando o atendimento não pode ser tratado pela URA, devido as especificidades da demanda que são identificadas pelas respostas dadas pelo consumidor, a chamada é direcionada para um atendente que está posicionado para o recebimento da chamada.

⁴ *Ibidem*, p. 372.

Este, por sua vez, efetua o atendimento por um sistema informatizado que pode estar integrado a um CTI (*Computer Telephone Integration*) que, após receber os dados de identificação da chamada, efetua uma busca em uma base de dados, com o objetivo de identificar o cliente que está chamando, provendo ao atendente uma maior gama de informações, que podem ser utilizadas durante o processo de atendimento (Oliveira; Joia, 2009, p.4).

A longo prazo, esse processo torna-se repetitivo e pode corroborar com o aumento dos índices de rotatividade. Para Silva e Mocelin (2009), este segmento possui essa particularidade, por ser uma ocupação conhecida como de “baixo lucro e pouco valor agregado caracterizando empregos com baixos salários e condições precárias de trabalho, mão-de-obra descartável, alta rotatividade e de aplicação de princípios tayloristas na organização do trabalho, sendo compreendida apenas como uma ocupação temporária, uma oportunidade de garantir a renda e/ou custear cursos, especializações a serem aproveitadas futuramente em outras empresas (Araújo *apud* Silva e Mocelin, 2023, p.8).

Dessa forma, é comum que as empresas sigam uma tendência de expansão e deslocamento de suas atividades para estados menores, motivada por uma busca empresarial de uma força de trabalho barateada e qualificada, além de tentar reduzir a rotatividade observada e obter maiores incentivos e garantias governamentais, em razão do expressivo desenvolvimento regional. Essa tendência de regionalização e reconfiguração espacial do segmento de *Contact Center*, antes concentrado na região Sul do Brasil, levou ao implemento, em 2012, das primeiras unidades da empresa AeC na região Nordeste, especificamente na Paraíba, em Campina Grande e João Pessoa, através de uma política de expansão denominada “Ponta das Américas” e que foi responsável por injetar uma série de investimentos e desenvolvimento na região.⁵

A principal tendência dessa reconfiguração espacial do segmento, destaca a mobilidade permanente do capital em busca de condições que lhe sejam mais favoráveis, sendo reforçado pelo representante da empresa mencionada que os principais motivos para a escolha da cidade de Campina Grande, como o local

⁵ *Ibidem*, p. 380.

para a instalação da primeira unidade fora do Sudeste, teriam sido os fatores da educação, formação de mão de obra, tecnologia e apoio governamental.

No que se refere à educação, destaca ainda que o alto nível de oferta de ensino superior no estado também influenciou na tomada de decisão da empresa para instalação da unidade, pois, com isso seria possível contar com uma força de trabalho jovem e escolarizada, detentora de uma qualificação acima da exigência mínima, que seria apenas a conclusão do ensino médio, o que a torna mais propensa a ser moldada, com vistas a obtenção de um melhor desempenho no sistema de metas interno.⁶ Todos estes investimentos trouxeram um retorno imediato e acentuaram o desenvolvimento regional, que faz com que, até os dias atuais, a empresa cumpra um importante papel social.

A globalização fez com que estas empresas desempenhassem este importante papel social, na geração de emprego e renda, bem como se tornassem cada vez mais competitivas e dinâmicas. Além disso, é necessário que estas se coadunem com os objetivos das marcas contratantes, primando pela construção de um elo com o consumidor final, para uma atuação mais significativa em um mercado cada vez mais competitivo. Sendo assim, o profissional, inserido nesse contexto, deve ter uma visão de integração e de governança dos dados manuseados, utilizando a tecnologia ao seu favor e ocasionando um impacto positivo na vida das pessoas, atrelados aos valores da marca representada, não podendo vir a negligenciar os devidos cuidados quanto ao manuseio dos dados gerenciados.

⁶ *Ibid.*, p. 381-382.

4. INOVAÇÕES NO CRIME DE ESTELIONATO

O crime de estelionato, capitulado no artigo 171 do Estatuto Repressivo, traz como núcleo verbo do tipo obter, uma vantagem considerada ilícita e em prejuízo alheio. Esse tipo penal está previsto no capítulo destinado aos Crimes Contra o Patrimônio, embora suas consequências ultrapassem a esfera eminentemente patrimonial, pois, pode atingir o campo subjetivo, no que diz respeito a saúde mental das vítimas, sobrepujadas pelo ocorrido e que não raramente adquirem transtornos psicológicos após serem alvos desse tipo de crime.

Com as mudanças experimentadas pela modernidade, uma nova modalidade de estelionato foi acrescida à norma penal em estudo, tratando-se da qualificadora da fraude eletrônica. Antes dessa previsão legal, alguns autores já apontavam para a existência do chamado estelionato virtual, isto é, aquele cometido através da Rede Mundial de Computadores através de técnicas de Engenharia Social e que visam induzir o consumidor ao erro, incutindo-lhe uma falsa percepção da realidade para fins de obtenção de vantagens em prol do sujeito ativo do fato criminoso.

Nas palavras de Oliveira (2020, p. 36), o estelionato virtual tende a ser praticado por pessoas com mais conhecimentos em informática, como bem ressalta o autor, sendo pessoas que poderiam utilizar seu conhecimento em outras coisas, mas preferem se arriscar no mundo do crime e prejudicar pessoas normais, com a finalidade de obter algum tipo de vantagem. A única diferença entre o estelionato virtual e o estelionato comum, é o modo pelo qual o agente irá operar, pois o estelionato virtual é realizado em ambiente virtual e o estelionato comum em ambiente físico (Oliveira, 2020, p. 36).

No tocante ao estelionato digital, praticado por operadores de centrais de *Contact Center*, temos as situações em que o próprio cliente entra em contato com sua operadora, prestadora de serviços, ou mesmo financeira de seu cartão e ali ele passa a ser alvo de ofertas mirabolantes e/ou incompletas, tão somente para venda do produto ofertado, ou até mesmo casos em que não há nenhuma menção ao produto durante o contato, sendo realizado apenas o embute do mesmo, sem nenhum tipo de consentimento prévio por parte do consumidor.

Nesses casos há violação tanto do tipo penal em comento, quanto da proteção dos dados, já que dentre os princípios que regem a Lei Geral de Proteção de Dados, estão os princípios da boa-fé e da finalidade do tratamento dos dados pessoais. Observa-se então, uma adequação da legislação pátria com a realidade social, tipificando condutas praticadas também no ambiente eletrônico e que igualmente ocasionam prejuízos ao consumidor final, que está do outro lado da linha. Portanto, a conduta do indivíduo que usa de sua posição para realizar vendas fraudulentas, em centrais de atendimento, amolda-se na figura legal do Estelionato na modalidade de fraude eletrônica, através das técnicas de *phishing*, que servem para induzir o consumidor ao erro.

Não obstante, é preciso dissociar o comportamento do indivíduo que age em esquema de organização criminosa, que faz do crime o seu estilo de vida, em detrimento daquele que age isoladamente e em razão de pressões externas, no ambiente em que está inserido, que são voltadas para obter o cumprimento de metas previamente definidas. Por razão disto, levantamos o seguinte questionamento: de que maneira os fatores de risco podem incidir e afetar a saúde ocupacional, vindo a gerar os chamados criminosos ocasionais e aumentar a incidência de atos fraudulentos em ambientes corporativos?

5. ATOS FRAUDULENTOS E SAÚDE OCUPACIONAL

A saúde ocupacional é tema de grande relevância, técnica e social, visto que diz respeito à qualidade de vida dos trabalhadores de determinada empresa. Quanto às empresas do segmento de *Contact Center*, a saúde ocupacional pode ser mensurada tanto quanto a ergonomia, como também pela saúde psicológica dos colaboradores, que não raramente encontram-se sobrepajados por diversos fatores atrelados ao dia a dia de seu labor, repetitividade de funções, cobranças, doenças psicossomáticas, dentre outros, que juntos podem ocasionar estresse e esgotamento emocional a longo prazo (Silveira, 2023, p.6).

A sobrecarga de atividades em conjunto com a repetitividade, são fatores de estresse e adoecimento da saúde mental dos trabalhadores. Estas condições geram fadiga cerebral por conta da superação da capacidade do indivíduo de elaborar a alta demanda de atividades em um curto espaço de tempo. Isso ocasiona um grande aumento no nível de doença mental nos trabalhadores, devido justamente a este elevado nível de atividades laborais que se atrela a uma cobrança excessiva e desproporcional quanto à produtividade almejada (Teixeira; Moreira, 2021, p.48).

Os trabalhadores que exercem atividade de teleatendimento, são submetidos a inúmeras métricas para auferir a produtividade e a quantidade de atendimentos realizados por dia, sendo constantemente instigados a se adequarem aos padrões estabelecidos pela empresa. Para Santos (2004), a intensificação do trabalho e os tempos reduzidos de atendimento nos *Call Centers* provocam a execução de dupla ou tripla atividade simultânea pelos atendentes (falar, digitar e “navegar” entre as diferentes janelas dos programas). A forte mobilização cognitiva está ligada à rigidez postural e aos riscos de doenças ocupacionais (Rezende *apud* Santos, 2007, p. 15).

Por esta razão, muito se tem discutido acerca da saúde mental no ambiente corporativo e como o ambiente conseguiria transformar o indivíduo nele inserido em um criminoso ocasional, desvirtuando seu caráter e fazendo-o praticar certos atos que destoam da moralidade e legalidade, em prol de uma necessidade pessoal atrelada ao exercício da função. No âmbito deste estudo, estes sujeitos possuem uma errônea visão de impunidade e de que este desvio encontraria

respaldo e se justificaria apenas pela manutenção de sua relação empregatícia, sem maiores implicações sociais e/ou jurídicas.

Nas palavras de Serafim (Serafim, 2003, p. 59), um criminoso ocasional é um indivíduo que cede às pressões contingentes, possuindo baixa periculosidade e elevado índice de ressocialização. Sem procurar eximir os pretensos autores, destas práticas criminosas e desidiosas, da responsabilidade cível e penal, além das sanções trabalhistas, previstas em cláusulas contratuais, é preciso entender os fatores nocivos que permeiam estes ambientes de trabalho e em que grau as metas operacionais, estipuladas previamente no sistema de metas da gestão, influem no cometimento dos atos fraudulentos (Serafim, 2003, p. 59).

Na sistemática operacional, os trabalhadores que não se adequam aos ditames estabelecidos são sujeitos às sanções disciplinares, se identificado que estes estão agindo com desídia no exercício das funções. O controle exercido se dá direta e indiretamente, quer seja pela atuação direta de um superior hierárquico, quer seja pela atuação indireta das ditas áreas de apoio, que atuam através da observância constante dos contatos recebidos. Forma-se assim um mecanismo de controle com o objetivo de dominar o sujeito e o fazer obediente pelo medo de sofrer as sanções que possam ser impostas em razão de desvios comportamentais (Bonin; Panatta; Abelo, 2016, p. 64).

A estrutura e organização sistemática a qual esses trabalhadores são alocados em seu ambiente de labor, remonta aos meios de controle analisados por Foucault em sua analítica do poder, tendo em vista o monitoramento constante a qual estes são submetidos por superiores hierárquicos e a padronização de abordagens por meio dos chamados "*scripts* de atendimento." Toda essa vigilância voltada para o trabalhador, somada com a pressão exercida para o cumprimento de metas, remonta ao conceito do poder disciplinar, que é utilizado como um mecanismo para moldar o comportamento do indivíduo através da dominação, servindo como meio de controle e de disciplina (Sousa; Meneses apud Foucault, 2010, p. 19).

Esse excesso de cobrança e controle, exercidos sobre o trabalhador, além dos efeitos nocivos sobre sua saúde mental e o conseqüente adoecimento, pode gerar desvios comportamentais graves, que acabam por corroborar com a

prática de ilícitos e desvios de conduta. A exposição a um ambiente de trabalho estressante e execução de atividades repetitivas é responsável por ocasionar condutas ilícitas e reiteradas, motivadas por diversos fatores condicionantes. Fatores estes: cobranças exacerbadas para o alcance de determinado resultado, medo de perda do emprego, se não houver a entrega do resultado definido, e o controle exercido sobre o empregado, que é vigiado constantemente pelos seus superiores.

6. PROTEÇÃO DE DADOS NO CONTEXTO OPERACIONAL

A manipulação de dados é procedimento basilar e rotineiro em uma operação de *Contact Center*, visto que o consumidor entra em contato com uma central de atendimento para a resolução de um problema, que demanda a consulta dos dados armazenados e atrelados ao seu cadastro. Logo, torna-se imprescindível políticas de governança quanto a manipulação destes dados no contexto operacional e a necessidade de políticas que se correlacionem com a segurança da informação.

Sendo assim, a Lei Geral de Proteção de Dados, Lei Federal N° 13.709 de 14 de agosto de 2018, elenca os diversos fundamentos que regem a temática, bem como a eventual responsabilização do controlador e do operador, nas situações que gerem danos para os titulares dos dados gerenciados. Nas situações de fraudes, cometidas por operadores, os princípios da adequação e da finalidade são mitigados, podendo o agente e a organização serem responsabilizados pela infração cometida, pois, ambos violam os princípios da legislação mencionada, e os princípios específicos de segurança da informação. É notório o tratamento protetivo, dado pela legislação, para o titular dos dados que, assim como em outros ramos do direito, ocupa uma posição de vulnerabilidade ante aqueles que têm acesso as suas informações e podem manuseá-las irrestritamente.

Comumente, nas operações bancárias, que são centrais voltadas para atendimentos a cartões de crédito e/ou conta corrente, as informações cadastrais do consumidor podem ser consultadas e até mesmo alteradas pelo funcionário que presta o atendimento, desde que haja uma anuência expressa do cliente em linha. Isso significa que é preciso que haja um aceite prévio, claro e espontâneo, para a realização de uma atualização cadastral e/ou cadastro de um produto, por exemplo. Qualquer excesso sobre o que foi autorizado, pode gerar danos ao cliente e ensejar em responsabilidade solidária da prestadora de serviços junto à marca contratante, além de ensejar em reclamações diretas dos clientes para o Banco Central.

Para Santos (2022, p.20) seria preciso a criação de um *ranking* específico de reclamações no Banco Central, voltado para a categoria de segurança, pois há evidências de que:

as reclamações no Banco Central que possuem o maior número de irregularidades se referem à integridade, confiabilidade, segurança, sigilo ou legitimidade de produtos e serviços (Santos, 2022, p.20).

Com o fito de regular as relações das instituições com os clientes e usuários de produtos e serviços, foi publicada a Resolução CMN nº 4.949/2021, do Conselho Monetário Nacional, que traz em seu artigo 4º, II, os procedimentos que devem ser observados quanto a contratação e prestação de serviços, estando estes atrelados aos ditames da segurança da informação:

Art. 4º As instituições de que trata o art. 1º, na contratação de operações e na prestação de serviços, devem assegurar:

[...]

II - Integridade, conformidade, confiabilidade, segurança e sigilo das transações realizadas, bem como legitimidade das operações contratadas e dos serviços prestados.

Esta necessidade das instituições se atentarem para a problemática da proteção de dados fez com que a ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas) elaborasse a NBR ISO IEC 27002:2005, que orienta as organizações a elaborarem uma Política de Segurança da Informação, para o tratamento seguro das informações e de outros ativos organizacionais que processam ou armazenam os ativos relacionados à instituição. Ademais, sugere uma série de controles, como a análise crítica, a atribuição de responsabilidades relativas à segurança da informação, a elaboração de contratos e acordos de confidencialidade entre as instituições, primando pela preservação da segurança da informação, a execução de inventários de ativos, a contratação de mão de obra e os controles de acesso físico às dependências da organização (Junior; Santos; Albuquerque, 2014, p. 76).

Por conta disso, as instituições bancárias têm investido cada vez mais no aperfeiçoamento de sistemas e bases de dados, primando pela segurança das informações ali sediadas, de modo a evitar ingerências externas de criminosos e o conseqüente vazamento e manipulação indevida de dados. Todavia, além da preocupação externa, é necessária uma análise interna, voltada para os trabalhadores alocados nas prestadoras de serviços, pois, são estes que operam os dados e podem manipulá-los no mister das suas funções, quer seja mediante erro, quer seja apenas para obter uma vantagem própria, para obtenção de determinado resultado.

Ressalta-se, dessa forma, a importância de uma política interna e proativa de governança dos dados, visando mitigar o impacto de fatores pessoais na manipulação dos dados, internos ou externos, através da divulgação de boas práticas operacionais e a capacitação adequada dos trabalhadores. Para Piovesan et al. (2019), resta evidente que as políticas de segurança proativa buscam evitar, de maneira prévia, o acontecimento de um ataque que ponha em risco a segurança das informações, a reputação da empresa perante o mercado e o irreparável prejuízo financeiro a curto prazo, em razão da perda deste ativo estratégico do negócio.⁷

Como exemplo prático dos danos que geram vulnerabilidades quanto a proteção dos dados armazenados, temos o caso da multinacional Atento S/A, que foi alvo de um ataque cibernético e sistemático no ano de 2021, por operadores do *Ransomware LockBit 2.0*, que realizaram o sequestro de dados armazenados pela empresa, gerando um impacto de R\$ 197 milhões, em decorrência da interrupção das atividades operacionais. No relatório que foi publicado pela companhia naquele ano, observou-se o gasto de R\$ 32 milhões em controle de danos e esforços de segurança, além da perda de receita no montante de R\$ 164 milhões.⁸

No que tange a segurança da informação é imperioso destacar a sua importância. Para Moreira (2013) a informação é um dos maiores patrimônios de uma organização moderna, sendo a sua observância um fator crucial para qualquer instituição que deseja se manter competitiva no mercado, visto que estamos tratando de um importante ativo para a manutenção e funcionamento do negócio. Neste contexto, evidencia-se que a utilização dos mecanismos de segurança e armazenamento adequados, são essenciais para a competitividade e permanência destas organizações no mercado em que estas estão inseridas.

⁷ *Ibidem*, p. 55.

⁸ **Atento: Ransomware LockBit 2.0 custou R\$ 197 milhões.** International IT, 05 de dez. de 2023. Disponível em: <www.internationalit.com/post/atento-ransomware-lockbit-2-0-custou-r-197-milh%C3%B5es#:~:text=O%20ataque%20cibern%C3%A9tico%20realizado%20por.>. Acesso em: 11 abr. 2024.

7. COMPORTAMENTO DESVIANTE NAS OPERAÇÕES DE CONTACT CENTER

Conceituar um comportamento como desviante pressupõe uma necessária compreensão prévia da sociedade e da época em que o ato é praticado, o que não impede que a análise seja levada para o senso comum, que remete a uma patologia social ou de que o indivíduo é naturalmente perverso (Mânica, 2012, p. 47). No contexto organizacional, os desvios de conduta repetitivos possuem como consequência direta o desligamento por justa causa do indivíduo, após análise casuística e motivada por parte do empregador, em razão dos prejuízos diretos causados por este trabalhador desviante, consoante previsão expressa do artigo 482, da Consolidação das Leis do Trabalho.

Dentre as hipóteses de justa causa, capituladas no dispositivo mencionado, destaca-se a figura do mau procedimento, que nada mais é do que uma atitude irregular do empregado, que vai contra as normas internas e cláusulas contratuais, como os atos de vendas indevidas, mencionados anteriormente. Neste sentido, Carrion (2007) explica que a figura do mau procedimento serve para focalizar qualquer ato do empregado que, pela sua gravidade, impossibilite a continuação do vínculo empregatício, desde que não se amolde nas demais figuras presentes no artigo 482 da lei trabalhista (Sá apud Carrion, 2007, p. 16). Percebe-se então que se trata de uma figura subsidiária, sendo invocada quando não for possível alocar a conduta do empregado a nenhuma outra hipótese prevista legalmente.

Já no estatuto repressivo, a conduta desviante pode resultar em uma subsunção formal do fato à norma, mas isso implicaria em uma análise meramente objetiva, sem considerar outras abordagens que a depender do contexto afastariam a punibilidade estatal. Segundo Mânica (2012, p. 51), em situações estruturadas, mais complexas, como nas relações de trabalho, há uma maior possibilidade de interpretações divergentes das situações vividas pelos agentes, e, conseqüentemente, maiores possibilidades de conflitos com relação à imposição de regras e aos constrangimentos que se colocam diante deles, sendo evidente que apontar um ponto de vista meramente funcional sobre os

comportamentos desviantes é muito restrito, para compreender o fenômeno apresentado (Mânica, 2012, p. 51).

Nas operações de *Contact Center*, que trazem consigo relações de trabalho devidamente constituídas, os comportamentos tidos como desviantes devem ser observados em conjunto com os fatores incidentes sobre este ramo de atividade, como a rotatividade do trabalho e os fatores emocionais, que influenciam diretamente na prática profissional e na qualidade do serviço prestado. Referente à rotatividade, de acordo com Araújo (2018), diversos são os motivos que podem ser as causas deste fenômeno, por parte dos funcionários, pode se dar pelas seguintes razões: remuneração, desmotivação, oportunidades de crescimento em outra empresa do segmento, ou não, falta de comprometimento no exercício da função, desvalorização de seu trabalho e falta de oportunidades para mudança de cargo, através de promoções (Araújo, 2018, p. 4).

Essa estratificação organizacional, atrelada as condicionantes do dia a dia laboral, resultam em uma preocupação exacerbada dos agentes em única e exclusivamente buscar atingir e entregar as metas operacionais estabelecidas, independentemente dos meios utilizados para a consecução deste fim e a qualidade necessária na execução dos processos, sendo utilizados subterfúgios para ludibriar os consumidores apenas para conseguir entregar os resultados esperados pela gestão. Neste contexto, destaca-se a ingerência dos indicadores operacionais, que servem para evidenciar a eficiência do serviço prestado e destacar a imagem da organização.

A experiência do cliente é mensurada a partir de avaliações sobre o atendimento prestado, por meio da métrica NPS (*Net Promoter Score*), criada em 2003 por Frederick Reichheld, que serve para medir a satisfação dos clientes. Esta métrica busca, através de uma pesquisa quanti-qualitativa, saber a opinião dos clientes e o quão satisfeitos eles estão com o que recebem da empresa, através de estímulos, de resposta, geralmente ao final da chamada, para que seja feita a avaliação (Rodrigues, 2021, p.26). Essa importância de auferir a satisfação do cliente, com o atendimento, se dá em razão de ser indispensável para as empresas evidenciar a qualidade dos serviços prestados no mercado, utilizando estas o monitoramento como um meio voltado para mapear a jornada

daquele consumidor e sanar falhas tanto processuais quanto humanas, que possam vir a impactar na experiência final.

Ocorre que, sabendo que muitas vezes a análise é feita de modo subjetivo, em relação ao atendente e não ao produto em si, muitos agentes são movidos a repassarem informações incorretas, a fim de evitar que o usuário em linha entre em atrito e avalie com uma nota negativa. Essa tendência, na prática, pode motivar impactos negativos futuros para a prestadora do serviço, como a procura dos órgãos de defesa do consumidor ou até mesmo do Banco Central, para registro de reclamações atinentes ao atendimento prestado, o que pode vir a gerar uma responsabilização da marca contratante e da empresa terceirizada, responsável pela prestação dos serviços ao consumidor. Ressalta-se assim, a importância de uma boa gestão nestas corporações, que não seja conivente com estas ações e que busquem reparar e amoldar o comportamento dos operadores às diretrizes do negócio.

Os trabalhadores insatisfeitos e esgotados emocionalmente tendem a assumir uma postura de inconformismo e rebeldia, o que impulsiona ações sistemáticas de autodefesa no ambiente de trabalho, que fazem com que estes venham a agir em dissonância com as regras sociais externas e busquem a todo custo burlá-las, através dos comportamentos desviantes, para a obtenção de vantagens pessoais e o alcance das métricas operacionais.

De acordo com Ziliotto e Oliveira (2014):

Com esse comportamento padronizado, o trabalhador não possui espaço para adequar o trabalho a sua necessidade, ou seja, ele faz um grande esforço para adequar-se às necessidades do local, deixando de lado sua individualidade e senso crítico. Tais aspectos resultam em pensamento, desejos e ações massificadas, ocasionando frustração. Observa-se também que o medo de ser demitido serve para controlar o comportamento dos operadores e os leva a entrar em uma busca frenética para estar à altura das exigências do mercado, que inclui o ritmo de trabalho, dinamismo, qualificação e busca de informações. Muitos não se identificam com a tarefa, ou sentem-se incomodados pelo extremo controle, porém não querem ficar desempregados, o que obriga à submissão ao regramento imposto (Ziliotto; Oliveira, 2014, p. 175).

O medo do desemprego, faz com que muitos dos trabalhadores ali inseridos venham a cometer desvios comportamentais e burlem as regras em nome da máxima eficiência, como a inserção de produtos sem comunicar ao cliente em linha, o que pode vir a gerar futuras reclamações internas e/ou

externas. Ao serem monitorados, por meio dos objetos de controle, acabam sendo alvos de sanções disciplinares, por conta dos desvios identificados, mas não raramente voltam a cometer os mesmos atos, em um curto espaço de tempo, visto que não há uma gerência adequada da mão de obra humana e não são cessadas as cobranças intensas para a realização de vendas.

Apesar destes trabalhadores terem ciência das consequências diretas do seu comportamento desviante e do impacto das fraudes cometidas no contexto da prestação de serviços, estes acabam inseridos em um ciclo de mero alcance diário das metas estabelecidas. No que corresponde a efetiva publicidade das ofertas dos produtos, em contatos telefônicos e demais meios, a legislação é uníssona em assumir uma postura protetiva ao consumidor, que se encontra em uma posição de vulnerabilidade frente ao detentor dos meios de produção, o dito fornecedor. Neste sentido, dispõe o Código de Defesa do Consumidor, no tocante à publicidade, que:

Art. 37. É proibida toda publicidade enganosa ou abusiva.

§ 1º É enganosa qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário, inteira ou parcialmente falsa, ou, por qualquer outro modo, **mesmo por omissão, capaz de induzir em erro o consumidor a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e quaisquer outros dados sobre produtos e serviços** (Grifo Nosso).

A omissão que induz o consumidor ao erro se destaca quando um produto é embutido sem a sua manifestação expressa ou até mesmo quando este é induzido, pelo agente representante da empresa, a verbalizar que aceita a contratação de determinado serviço como condicionante da prestação de um outro, prática esta tida como abusiva e ilegal. Também há situações em que o operador, utilizando-se de má-fé, oferta um produto, mas oculta o seu valor, não deixando claro que o consumidor estava aceitando e contratando um serviço tarifado. Em todos estes casos, resta evidente que é assertiva a regulamentação destas relações, que se dão através do contato telefônico, nas centrais de atendimento, em razão da inegável vulnerabilidade do consumidor.

Visto isso, a cultura organizacional de alcance de resultados a todo custo, evidencia um ponto crítico na prestação dos serviços, neste segmento corporativo, e que acaba por reverberar no cometimento destes atos ilícitos em

uma alta escala, ocasionando nos já mencionados comportamentos desviantes. Muito embora, estes se amoldem formalmente ao tipo penal estelionato e englobe outras adequações no ordenamento jurídico, é imperioso compreender a problemática em sua gênese, que serve para dinamizar e analisar, sob um viés crítico, as diversas facetas e peculiaridades que estão relacionadas diretamente ao mundo do trabalho.

8. CONCLUSÃO

O presente estudo tratou da problemática dos comportamentos desviantes e dos casos de fraudes que são deflagrados nas operações de *Contact Center*, através de uma ótica jurídica e um viés multidisciplinar, que buscou compreender e analisar os diversos fatores atrelados e que concorrem diretamente para o problema apresentado, como estresse e doenças psicossomáticas, relacionados as cobranças e ao ambiente de trabalho em que os trabalhadores estão inseridos, bem como as suas consequências e particularidades com o tipo penal formalmente previsto. Além disso, foi discorrido também sobre a importância de uma política assertiva de governança de dados, nas instituições mencionadas, ressaltando o papel social que estas desempenham na sociedade.

Restringir todo comportamento desviante a um comportamento criminoso, significa abranger o tipo penal para uma interpretação meramente formalista, ignorando os fatores socioeconômicos e subjetivos, apenas subsumindo o fato da vida ao que está previsto na legislação, deixando assim de considerar os pormenores de cada caso. Para categorizar um comportamento como desviante é preciso ir além de uma análise jurídica e buscar compreender o ambiente e as motivações que fazem o indivíduo desviar destes padrões sociais, que são estabelecidos. Essa compreensão implica em ressignificar a problemática e tratá-la sob as mais variadas perspectivas, jurídicas e interdisciplinares, dando um novo significado a tutela estatal.

Observa-se que, em sua maioria, os casos de fraudes, cometidos em operações de *Contact Center*, são motivados pelos fatores supramencionados e não pelo intento do agente em formar uma organização criminosa voltada para o cometimento de ilícitos, ressaltando-se casos isolados que vêm à tona na mídia. Apesar de buscarem benefícios para si próprios, levando o consumidor ao erro durante a chamada, estes atores agem em sua maioria, motivados pela cultura organizacional, intrínseca ao capital e que o caracteriza, que é a obtenção de lucro, através do alcance das metas de vendas estipuladas. Tal tendência, destaca uma outra vulnerabilidade organizacional que é a da empresa, por meio de seus gestores, não conseguir gerir, dentro de suas responsabilidades e

competências setoriais específicas, meios que lidam, de maneira assertiva, esses comportamentos desviantes, contribuindo para a sua prática.

No que concerne à compreensão dos comportamentos desviantes e os seus diversos aspectos, a pesquisa trouxe a correlação efetiva entre a prática dos atos fraudulentos e a saúde ocupacional, que é um tema bastante importante neste contexto, para compreendermos o objeto de estudo, evidenciando, através da bibliografia consultada, que os trabalhadores expostos a atividades repetitivas tendem a adquirir, com o tempo, um alto grau de estresse e virem a desenvolver outras doenças psicossomáticas, atreladas ao labor diário, o que vem a influir diretamente na sua vida pessoal e no desempenho profissional, levando-os ao cometimento de fraudes em razão do medo que lhes é incutido, de que poderão perder o emprego, caso não correspondam às expectativas geradas.

Sendo assim, a pesquisa teve como ponto central a compreensão destes comportamentos e a sua adequação típico formal ao tipo penal estelionato, buscando contextualizar e destacar em que maneira os fatores atrelados, ao desempenho das funções, podem contribuir diretamente para o cometimento de ilícitos e afetar a saúde mental dos envolvidos. Também restou evidenciado que é necessária a adoção de uma política interna que seja adequada e voltada para a prevenção e governança dos dados que são gerenciados e manipulados pelos atendentes, visando a desestimular os atos fraudulentos que podem vir a ser realizados tanto por atores externos como por atores internos.

Constatou-se, mediante revisão bibliográfica, que há uma tendência de práticas reiteradas de atos fraudulentos, em razão de cobranças reiteradas e do adoecimento mental dos trabalhadores, além do descrédito interno quanto a responsabilização direta dos desviantes, em que pese existir meios de controle que servem para realizar monitoramentos precisos e reais, com o objetivo de afastar os erros humanos e técnicos que possam influenciar diretamente na experiência final do cliente em linha. Nesse contexto, a análise, foi centrada em uma avaliação interdisciplinar, que buscou compreender os motivos da existência de fraudes e comportamentos desviantes, distinguindo-os da mera subsunção do fato a norma e assim oferecer os subsídios para que os operadores do direito possam compreender as diversas nuances que regem as diversas facetas das relações de trabalho.

REFERÊNCIAS

ALBUQUERQUE, Antonio Eduardo Junior de; SANTOS, Ernani Marques dos; ALBUQUERQUE, Elaine Santos de. **Segurança da Informação em um instituto de pesquisa: uma análise utilizando a norma ISO/IEC 27002:2005**. Revista Formadores, v. 7, n. 2, p. 71-89, 2014. Disponível em: < <https://adventista.emnuvens.com.br/formadores/article/view/442>>. Acesso em: 11 abr. 2024.

ARAUJO, Johnne Petterson de Sousa. **A rotatividade no call center: um olhar a partir dos jovens de um call center em Teresina, Piauí**. Sertanias: Revista de Ciências Humanas e Sociais, v. 4, n. 2, p. 1-20, 2023.

BRASIL. Código Penal (1940). **Código Penal**. Brasília: Senado Federal, 2021.

BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. **Código de Defesa do Consumidor**. Diário Oficial da União. Brasília, Distrito Federal, 11 set. 1990. Disponível em: < https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm> . Acesso em: 15 abr. 2024.

BRASIL. Decreto-Lei nº 5.452, de 01 de maio de 1943. **Aprova a Consolidação das Leis do Trabalho**. Diário Oficial da União. Brasília, Distrito Federal, 01 de maio de 1943. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del5452.htm>. Acesso em: 11 abr. 2024.

BRASIL. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais**. Diário Oficial da União. Brasília, Distrito Federal, 14 ago. 2018. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato20152018/2018/lei/l13709.htm>. Acesso em: 13 jul. 2023.

BRASIL. Resolução CMN nº 4.949, de 30 de setembro de 2021. **Dispõe sobre princípios e procedimentos a serem adotados no relacionamento com clientes e usuários de produtos e de serviços.** Diário Oficial da União. Brasília, Distrito Federal, 04 out. 2021. Disponível em: < <https://www.in.gov.br/web/dou/-/resolucao-cmn-n-4.949-de-30-de-setembro-de-2021-350015767>>. Acesso em: 10 abr. 2024.

BONIN, Joel Cezar; PANATTA, Daniel Jessé; ABELO, Quézia Cristina. **O Controle sobre o Corpo Segundo Vigiar e Punir e Microfísica do Poder.** Ponto de Vista Jurídico, p. 64, 2016. Disponível em: <<https://periodicos.uniarp.edu.br/index.php/juridico/article/view/941>>. Acesso em: 18 mar. 2024.

DIAS, André Pinto. **Monitorização de Infraestrutura de rede e consciencialização para o Phishing.** 2023. Dissertação de Mestrado – Faculdade de Ciências e Tecnologia, Engenharia Informática, Universidade de Coimbra. Portugal, p. 23. 2023. Disponível em: < <https://estudogeral.uc.pt/handle/10316/110721>>. Acesso em: 11 abr. 2024.

GRECO, Rogério. **Curso de direito penal: parte geral.** Editora Impetus (Editora Impetus LTDA), 2015.

IT, International. **Atento: Ransomware LockBit 2.0 Custou R\$ 197 Milhões.** 2023, Disponível em: <www.internationalit.com/post/atento-ransomware-lockbit-2-0-custou-r-197-milh%C3%B5es#:~:text=O%20ataque%20cibern%C3%A9tico%20realizado%20por.>. Acesso em: 11 abr. 2024.

MÂNICA, Jaqueline Maia. **As manobras do comportamento desviante.** Dissertação de Mestrado – Ciências Sociais. Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, p. 51. 2012.

MASSON, Cleber. **Direito Penal Esquemático. Vol. 2: Parte Especial.** Editora Método, 2015.

MOREIRA, Ademilson. **A importância da segurança da informação.** 2013. Disponível em: <https://www.oficinadanet.com.br/artigo/1124/a_importancia_da_seguranca_da_informacao>. Acesso em: 09 abr. 2024.

OLIVEIRA, Alexandre Ferreira; JOIA, Luiz Antonio. **Indicadores operacionais de Call Centers e satisfação dos clientes: uma investigação exploratória.** Revista Eletrônica de Sistemas de Informação, v. 8, n. 2, p. 4, 2009. Disponível em: <<https://www.periodicosibepes.org.br/index.php/reinfo/article/view/587>>. Acesso em: 11 abr. 2024.

OLIVEIRA, Hesrom César de. Monografia no curso de direito: trabalho de conclusão de curso: **Cybercrimes: do Estelionato Virtual.** Faculdade Evangélica de Rubiataba, Rubiataba, Goiás, 2020. Disponível em: <<http://repositorio.aee.edu.br/handle/aee/17815>>. Acesso em: 11 jul. 2023.

OLIVEIRA, Roberto Vêras de; MORAES, Ana Carmen Navarro de. **A reconfiguração espacial do segmento de call center no Brasil vista a partir da instalação de centrais de teleatividades na Paraíba.** Revista Brasileira de Estudos Urbanos e Regionais, v. 21, n. 2, p. 371-389, 2019. Disponível em: <<https://rbeur.anpur.org.br/rbeur/article/view/5858>>. Acesso em: 09 abr. 2024.

PIOVESAN, Leonardo Gubert et al. **ENGENHARIA SOCIAL: Uma abordagem sobre Phishing.** Revista Científica Unibalsas, v. 10, n. 1, p. 45-59, 2019. Disponível em: <<https://revista.unibalsas.edu.br/index.php/unibalsas/article/view/94>>. Acesso em: 01 nov. 2023.

RÊGO, Bergson Lopes. **Gestão e governança de dados: promovendo dados como ativo de valor nas empresas.** Brasport, 2013.

REZENDE, Marcello Santos et al. **Atividade de Trabalho em Call Center: a mobilização das teleatendentes para compatibilizar saúde, produtividade e**

qualidade. Tese de Doutorado – Fundação Oswaldo Cruz. Rio de Janeiro, P. 15. 2007.

RODRIGUES, Francisca Giovana de Souza. **Índice NPS: Um estudo de caso em uma empresa de telecomunicações.** Trabalho de Conclusão de Curso – Curso de Engenharia de Produção, Universidade Federal do Ceará. Russas, p. 26, 2021. Disponível em: <<https://repositorio.ufc.br/handle/riufc/62143>>. Acesso em: 12 abr. 2024.

SÁ, Rodrigo Moraes. **Dispensa por justa causa: Improbidade, Incontinência de conduta e mau procedimento e desídia.** Tribunal Superior do Trabalho, São Paulo, v. 16, p. 16. Disponível em: <<https://semanaacademica.com.br/system/files/artigos/artigocientifico-justacausapdf.pdf>>. Acesso em: 06 abr. 2024.

SANTOS, Adriany. **ESTELIONATÁRIA: polícia confirma que atendente de callcenter, presa em CG, praticava fraudes com a ajuda da própria mãe.** Polêmica Paraíba, 2022. Disponível em: <https://www.polemicaparaiba.com.br/n-a-rota-da-justica/estelionataria-policia-confirma-que-atendente-de-callcenter-presa-em-cg-praticava-fraudes-com-a-ajuda-da-propria-mae/>. Acesso em: 25 set. 2023.

SANTOS, Isabela Carolina Comin. **SERVIÇOS BANCÁRIOS: Análise das reclamações registradas no Banco Central do Brasil.** Trabalho de Conclusão de Curso – Administração, Universidade Federal de Mato Grosso do Sul. Naviraí, p. 20. 2022. Disponível em: <<https://repositorio.ufms.br/handle/123456789/5542>>. Acesso em: 10 abr. 2024.

SERAFIM, Antônio de Pádua (org.). **Temas em psiquiatria forense e psiquiatria jurídica.** São Paulo: Vetor, 2003.

SILVA, Luís Fernando Santos Corrêa da; MOCELIN, Daniel Gustavo. **Satisfação com o emprego em call centers: novas evidências sobre o emprego**

trampolim. Revista Psicologia: Organizações e Trabalho, v. 9, n. 2, p. 60-71, 2009.

SILVEIRA, Yara Gomes da. **Trabalho e adoecimento psicológico: análise do ambiente laboral de call center.** Trabalho de Conclusão de Curso – Psicologia, Faculdade Ari de Sá, Fortaleza, 2023. Disponível em: <<https://repositorio.faculdaaearidesa.edu.br/handle/hs826/325>>. Acesso em: 09 abr. 2024.

SOUSA, Noelma Cavalcante; MENESES, Antonio Basílio Novaes Thomaz de. **O poder disciplinar: uma leitura em Vigiar e Punir.** Saberes: Revista interdisciplinar de Filosofia e Educação, n. 4, 2010.

TEIXEIRA, Rodrigo Gomes de; MOREIRA, Suelen Santos. **Condições de trabalho em Call Centers e seus impactos na saúde mental do trabalhador.** Boletim de Conjuntura (BOCA), v. 7, n. 20, p. 45-66, 2021.

ZILIOOTTO, Denise Macedo; OLIVEIRA, Bianca Oliveira de. **A organização do trabalho em call centers: implicações na saúde mental dos operadores.** Revista Psicologia Organizações e Trabalho, v. 14, n. 2, p. 175, 2014. Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?pid=S198466572014000200004&script=sci_arttext>. Acesso em: 12 abr. 2024.

ZIMMERMANN, Gabrielle. **Customer experience: uma análise sobre a experiência do cliente em instituições financeiras na Região do Vale do Caí, Serra Gaúcha e Região das Hortênsias.** Trabalho de Conclusão de Curso – Administração, Ciências Sociais, Universidade de Caxias do Sul. São Sebastião do Caí, p. 36. 2021.