IV CONGRESSO DE ESTUDOS JURÍDICOS INTERNACIONAIS E I SEMINÁRIO INTERNACIONAL DE PESQUISA TRABALHO, TECNOLOGIAS, MULTINACIONAIS E MIGRAÇÕES -TTMMS

DIREITOS HUMANOS E MEIO AMBIENTE: PREVENÇÃO E REPRESSÃO DE CONDUTAS DE VIOLAÇÃO POR EMPRESAS TRANSNACIONAIS, ASPECTOS JURISDICIONAIS E PERFIS DAS RESPONSABILIDADES

T758
Trabalho, tecnologias, multinacionais e migrações: desafios contemporâneos dos direitos humanos na ordem democrática global [Recurso eletrônico on-line] organização IV Congresso De Estudos Jurídicos Internacionais e I Seminário Internacional De Pesquisa Trabalho, Tecnologias, Multinacionais E Migrações -TTMMs – Belo Horizonte;

Organizadores: Fabrício Bertini Pasquot Polido, Maria Rosaria Barbato e Natália das Chagas Moura – Belo Horizonte, 2018.

Inclui bibliografia
ISBN: 978-85-5505-671-0
Modo de acesso: www.conpedi.org.br em publicações
Tema: Desafios contemporâneos e expansão dos direitos humanos na ordem democrática global

1. Trabalho. 2. Tecnologias. 3. Multinacionais. 4. Migrações. I. I Congresso de Tecnologias Aplicadas ao Direito (1:2018 : Belo Horizonte, BH).

CDU: 34

IV CONGRESSO DE ESTUDOS JURÍDICOS INTERNACIONAIS E I SEMINÁRIO INTERNACIONAL DE PESQUISA TRABALHO, TECNOLOGIAS, MULTINACIONAIS E MIGRAÇÕES -TTMMS

DIREITOS HUMANOS E MEIO AMBIENTE: PREVENÇÃO E REPRESSÃO DE CONDUTAS DE VIOLAÇÃO POR EMPRESAS TRANSNACIONAIS, ASPECTOS JURISDICIONAIS E PERFIS DAS RESPONSABILIDADES

Apresentação

Trabalho, Tecnologias, Multinacionais e Migrações:

por que discutir os constantes desafios dos direitos humanos na ordem democrática global?

Fabrício B.Pasquot Polido

Maria Rosaria Barbato

Natália Das Chagas Moura

Debates contemporâneos sobre os desafios dos direitos humanos, suas teorias e agendas de resistência e transformação não poderiam ficar alijados da compreensão analítica em torno da relevância ou pertinência de temas transversais da globalidade e que hoje merecem atenção pela academia brasileira. Os múltiplos movimentos envolvendo pessoas, as forças laborais, o capital, e os produtos do intelecto, em escala global, não apenas ignoram fronteiras, padrões culturais ou referenciais morais e éticos, como sistematicamente a realidade prática e pragmática tem demonstrado. Eles igualmente escancaram o esgotamento das formas e procedimentos ditados pelo direito, suas instituições e narrativas.

Nas entrelinhas e encruzilhadas do repertório de atores, contextos e papéis reduzidos ao imaginário das crises cíclicas, da sucessão das fases do capitalismo (industrial, financeiro, tecnológico e informacional) ao longo dos séculos ou da banal “pós-modernidade”, florescem espaços e pontes de transição, sobretudo construídos a partir do trabalho crítico na academia e projetado para governos, legisladores, tribunais, e para a sociedade como um todo. Essa seria a proposta de repensar a permanência e a estabilidade dos direitos humanos como instrumentos transformadores e de irreversível apelo de tolerância. Entre seus desafios contemporâneos, dentro da própria reconceptualização e afirmação do Estado Democrático

de Direito, certamente encontram-se a necessária integração entre o exercício de prerrogativas da cidadania e o resgate da humanidade que deve subsistir em todas as partes do globo, regiões ou localidades.

Com essa nota introdutória, a presente obra vem coligir os estudos coletivos elaborados para a o IV CONGRESSO INTERNACIONAL DE ESTUDOS JURÍDICOS e o I SEMINÁRIO INTERNACIONAL DE PESQUISA EM DIREITO "Trabalho, Tecnologias, Multinacionais e Migrações –"TTMMs": Desafios contemporâneos dos direitos humanos na ordem democrática global", eventos científicos realizados nos dias 18, 19 e 20 de abril de 2018, na cidade de Belo Horizonte, sob os auspícios do Programa de Pós-Graduação em Direito da Universidade Federal de Minas Gerais. Os agradáveis encontros de abril congregaram parceiros acadêmicos nacionais e internacionais que se engajaram em iniciativa inovadora e inclusiva de reflexão crítica no Direito e suas interfaces transdisciplinares.

As iniciativas aqui relatadas envolveram ações especialmente voltadas para disseminar a produção na área do Direito, evitando-se incorrer em quaisquer arbitrariedades formalistas que poderiam minar a relevância da dogmática como objeto de estudos no Direito ou vulgarizar o caráter laborativo que deve nortear a academia e as universidades brasileiras. Nesse sentido, em linha com os formatos de plenárias e sessões de discussão de trabalhos, os eventos destacaram a proposta de articular as dimensões políticas, regulatórias, sociais e normativas em torno dos movimentos gerados pelo eixo analítico "Trabalho, Tecnologias, Multinacionais e Migrações – TTMMs", absolutamente inédito na América Latina.

A tarefa de coordenação acadêmica, tendo como plataforma inicial o tradicional e prestigiado Programa de Pós-Graduação em Direito da UFMG, com doutorado mais antigo em funcionamento no Brasil (desde 1932), seria a de proporcionar esse espaço de reflexão, agora registrado em obra publicada pelo Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Direito (CONPEDI). Da mesma forma, a oportunidade criada pelos idealizadores veio a sediar a quarta edição do Congresso Internacional de Estudos Jurídicos, projeto acadêmico de iniciativa dos estimados colegas e professores Luciana Aboim e Lucas Gonçalves, da Universidade Federal do Sergipe - UFS, em continuidade à terceira edição do evento realizada em setembro de 2017, na cidade de Aracajú, Sergipe.

A centralidade do trabalho torna-se cada vez mais evidente nas sociedades de capitalismo central e periférico, haja vista os novos arquétipos que veem surgindo a partir da divisão internacional do trabalho, propiciado tanto pela intensa utilização das tecnologias digitais, bem como pelas migrações, muitas vezes provocadas pela nefasta prática do dumping social e ambiental.

Com o objetivo de proporcionar às leitoras e leitores o aprofundamento de temas contemporâneos no eixo investigativo “Trabalho, Tecnologias, Multinacionais e Migrações – “TTMMs”, o livro permitirá apresentar os desafios a serem enfrentados na interface com os direitos humanos. Esperamos que os trabalhos aqui selecionados e sistematicamente organizados possam capitanear novas pesquisas temáticas e que respondam a demandas de investigação na academia, dentro da compreensão de dinâmicas e condicionantes que afetam e transformam a sociedade global no século XXI.

Belo Horizonte, outubro de 2018.

TRABALHO E ADOECIMENTO MENTAL: IMPACTOS DA LEI 13.467/2017 NO SETOR DE TELEMARKETING

WORK AND MENTAL ILLNESS: IMPACTS OF LAW 13.467/2017 IN THE TELEMARKETING SECTOR.

Marília Pacheco
Larissa Aguilar de Assunção

Resumo

A conceituação do trabalho é dual e controversa. Cria e simultaneamente subordina; de um lado humaniza, mas por outro, degrada. Essa visão ambígua aplica-se, geralmente, em períodos de crise econômico-política, como a atual realidade brasileira. É neste contexto que surge a Lei 13.467, sob o discurso da necessidade de alteração dos pilares do Direito do Trabalho para permitir a geração de novos postos de trabalho. Sendo assim, a intenção do presente estudo é desvendar as consequências da Reforma Trabalhista no setor de telemarketing, provando que o processo de terceirização desses trabalhadores levará à precarização e ao adoecimento mental destes.

Palavras-chave: Trabalho, Reforma trabalhista, Lei 13.467, Telemarketing, Adoecimento mental

Abstract/Resumen/Résumé

Work is controversial concept. Creates and subordinates; on the one hand it humanizes, but on the other it degrades. This ambiguous view applies in periods of economic and political crisis, such nowadays in Brazilian. It is in this context that Law 13467 arises, under the discourse of the need to change the pillars of Labor Law to allow the generation of new jobs. Thus, the intention of the present study is to unveil the consequences of the Labor Reform in the telemarketing sector, proving that the outsourcing process of these workers will lead to their precariousness and mental illness.

Keywords/Palabras-claves/Mots-clés: Labor, Labor reform, Law 13.467, Telemarketing, Mental illness

1. ATIVIDADE DESENVOLVIDA PELO SETOR DE TELEMARKETING

O avanço da globalização, da competitividade nos mercados nacionais e internacionais, aliado à revolução tecnológica, bem como o novo perfil dos consumidores, cada vez mais conscientes de seus direitos, demanda, principalmente das empresas do terceiro setor, investimento no uso de novas tecnologias e em sistemas de comunicação a fim de aumentarem seus níveis de produtividade. Em resposta a essas exigências, cresce o setor de *call center,* que desde o início das privatizações no Brasil, em especial, do setor de telecomunicações na década de 1990, é responsável por fornecer vários postos de trabalho (ANTUNES; BRAGA, 2009, p. 9). Ainda hoje, o setor de telemarketing apresenta-se em expansão, sendo o número de trabalhadores nesse ramo superior a dois milhões (op. cit., p. 9).

As centrais de Teleatividades (CTAs), também conhecidas como *call centers*, podem ser da própria empresa ou um serviço terceirizado. Por meio de chamadas telefônicas ou mensagens instantâneas, feitas ou recebidas por operadores de telemarketing, incentiva-se processos de venda, serviços ao cliente, suporte técnico, dentre outras atividades. É, portanto, um setor de grande importância, já que que funciona como um verdadeiro elo entre a empresa e seus clientes (SAKAMOTO, 2001).

A carga horária de trabalho dos operadores de telemarketing é de 6 horas diárias, com intervalos de descanso fracionados durante a jornada de trabalho, visando a prevenir sobrecarga psíquica, muscular estática do pescoço, ombros, dorso e membros superiores. Os trabalhadores desse setor são predominantemente jovens em seu primeiro emprego, profissionais com mais de 40 anos ou pessoas que possuem dificuldade de acesso ao mercado de trabalho. As mulheres ocupam 80% dos postos e há grande rotatividade, o que faz com que haja constantes contratações, conforme afirma a Associação Brasileira de Telesserviços (2010).

No ambiente de trabalho das CTAs, sob a justificativa de aumentar a produtividade, os empregados são fisicamente isolados para que não conversem entre si, mas tão somente com o supervisor e com o cliente. Além disso, muitas empresas nesse setor vedam a presença de objetos pessoais nas cabines onde trabalham os operadores, acentuando ainda mais o caráter impessoal do ambiente de trabalho. Sendo assim, os vínculos oriundos da relação de trabalho que contribuem para o crescimento pessoal e identificação do trabalhador com seu ambiente de trabalho não são estabelecidos (ZILIOTTO; OLIVEIRA, 2014).

Os operadores de telemarketing possuem um *script*, uma espécie de roteiro, o qual devem seguir e embasar suas atividades durante uma chamada com os clientes. Dessa maneira, muitas empresas padronizam os diálogos, que devem respeitar normas de comportamento pré-estabelecidas que direcionam, inclusive, a entonação da voz, uma vez que a resposta dada pelo cliente depende da forma de falar, paciência e educação dos teleoperadores (NOGUEIRA, 2009). Em evidente excesso do poder fiscalizatório do supervisor, observa-se que, em alguns casos, ele pode entrar na linha para escutar a chamada, sem ser percebido pelo cliente e pelo próprio trabalhador (NOGUEIRA, 2009).

O excessivo controle do tempo e da produtividade é uma característica bastante presente nesse setor. As empresas de telemarketing possuem, muitas vezes, monitores que controlam o que ocorre em cada chamada, quantos clientes estão ligados, a quantidade de pessoas em espera para o atendimento, bem como o número de atendentes em pausa, seja em *feedback* com o supervisor, em treinamento, ou mesmo no banheiro. Isso porque, quando o operador se ausenta ele precisa sinalizar no computador o motivo do seu afastamento e, de maneira imediata, uma espécie de cronômetro marca quanto tempo ele ficará afastado do posto de trabalho (ZILIOTTO; OLIVEIRA, 2014).

Se, por um lado, esse controle e supervisão podem aumentar os índices de produtividade, reduzindo, ao máximo, os "tempos mortos", em que o trabalhador não está efetivamente trabalhando, por outro lado, esse rigor em excesso, com supervisão humana e eletrônica, é responsável por trazer efeitos negativos para o corpo e mente do teleoperador.

2. OS DESAFIOS NO RECONHECIMENTO DA DOENÇA MENTAL COMO MOLÉSTIA OCUPACIONAL

Ao tratar do trabalho precário e do adoecimento dos trabalhadores, é comum a vinculação desses acontecimentos a um ambiente insalubre, hostil e que não observa as normas de higiene, exigindo do trabalhador o emprego de um esforço físico extremamente exaustivo. Contudo, no trabalho em *call center*, essa faceta do trabalho precário não é observada, visto que a atividade geralmente desenvolvida em salas acondicionadas, com iluminação e mobiliário adequado, sem exigência de esforço físico extenuante, retiram, aparentemente, o caráter patológico comumente dado ao trabalho exaustivo.

Ocorre que, para além do adoecimento físico, há também o adoecimento mental relacionado ao ambiente de trabalho. Segundo Guimarães e Grubits (2000), o fato de o trabalho desempenhar um lugar central na vida das pessoas, pode fazer com que ele se torne uma intensa fonte de tensão e

sofrimento. Se o ambiente laboral desperta constante desconforto e desprazer, há uma queda na qualidade de vida do trabalhador, que passa a conviver com um cenário de sofrimento e adoecimento psíquico.

No caso das empresas de telemarketing, as doenças mentais surgem em razão da própria estruturação do trabalho, com o excessivo controle, as exigências do tempo de atendimento, a ausência de pausas, a acirrada competição entre os operadores, pressão do ambiente, ritmos acelerados de produção, falta de respeito aos limites do teleoperador e responsabilidade excessiva.

Com relação às exigências do tempo de atendimento, por exemplo, destaca-se o Relatório Técnico de Interdição nº. 407364-20012015 do MTE. O Tempo Médio de Atendimento estabelecido como critério de avaliação do operador pelas empresas "é um fator gerador de muita tensão psíquica". Para além do exíguo tempo destinado a atender demandas variáveis dos clientes há a "exigência pessoal" do trabalhador, que "se vê obrigado a realizar os atendimentos de maneira rápida para conseguir atingir as metas e receber a remuneração variável". Frisa-se que em algumas empresas a meta estabelecida é de 248 segundos, ainda conforme o Relatório Técnico acima citado.

Quanto ao monitoramento da atividade, outro fator responsável pelo adoecimento mental dos teleoperadores, existem as "mesas de escuta", situação em que as chamadas são gravadas e colocadas à disposição do supervisor. Apesar da prática ser comum, segundo informações contidas no Relatório técnico de interdição nº 407364-20012015, há expresso impedimento no item 5.12, do Anexo II, da NR-17 da utilização desse procedimento de monitoramento, caso não haja o conhecimento por parte do operador. Outros procedimentos que acentuam o ambiente de pressão no setor de telemarketing são os sistemas que monitoram o número de chamadas realizadas, o tempo dispendido e as pausas. Caso, por exemplo, o limite de pausas seja excedido, o trabalhador pode receber, inclusive, advertências.

Outra prática abusiva advinda do poder empregatício nos *call centers* é o constante desrespeito aos intervalos intrajornada, estritamente necessário para o descanso e recomposição, até mesmo mental, do teleoperador. A busca pela alta produtividade e a própria organização do trabalho impede que o trabalhador usufrua das pausas conforme determinado pela norma regulamentadora.

Esse problema é observado no controle do uso dos sanitários, que rompe com qualquer limite ao poder diretivo do empregador. Em sua obra, o autor Le Guillant já tratava desta questão:

> Para satisfazer alguma necessidade, as operadoras devem pedir autorização à controladora para sair: eis o que é chamado de "ir e vir", com duração de 5 minutos; se este tempo for ultrapassado, elas serão submetidas a um apertado interrogatório sobre a utilização do sexto minuto. Tudo isto cria uma atmosfera que, se não chega a ser de medo, pelo menos mantém

> uma apreensão ininterrupta, um "ambiente sufocante" e, também, um sentimento de humilhação, ou seja, a impressão exasperante de serem "dirigidas como crianças", de "estarem na maternal", de serem incompreendidas e inutilmente repreendidas (LE GUILANT, 2006, p. 185).

Ainda, o ambiente dos *call centers* é um meio de grande disputa entre os próprios trabalhadores. A imposição de elevadas metas a serem alcançadas proporciona a formação de um espaço hostil de disputa entre os operadores. Dessa maneira, a competitividade aumenta em detrimento dos laços de empatia entre os teleoperadores que poderiam ser criados. Tais atitudes ferem a dignidade e a personalidade do operador, provocando quadros de depressão, fadiga emocional e enorme sofrimento.

Sendo assim, conforme demonstrado, o setor de telemarketing é um ambiente propício para o adoecimento metal, como depressão, ansiedade, síndrome do pânico, a síndrome de burnout e outras fadigas laborais. Verifica-se ainda que, as normas regulamentadoras, vide NR 17, destinadas à proteção da saúde dessa categoria são constantemente descumpridas. No Poder Judiciário, a Justiça trabalhista ainda se divide ao analisar o adoecimento mental nas atividades de *call center*, não considerando, muitas vezes, que o rigor e monitoramento excessivo atenta contra à saúde dos teleoperadores. A esse fator, soma-se o difícil diagnóstico da doença mental, bem como da investigação da presença do nexo de causalidade, elementos que, reiteradamente, não são tratados com a devida importância pelas perícias judiciais, o que, por sua vez, impede a garantia dos direitos do trabalhador.

A título de exemplificação, cita-se a decisão proferida em 06 de abril de 2016, pela 3ª Turma do TST, em que ficou reconhecido, após apreciação das provas pelas instâncias ordinárias, que não estavam presentes os elementos fáticos para a concessão das indenizações por danos materiais e morais por doença laboral. No referido processo, a reclamante, teleoperadora, sustentava seu diagnóstico de transtorno do pânico e depressão, observando-se quadros de estresse, ansiedade, baixa autoestima, transtornos do sono e emocional, informando para tanto que executava suas tarefas sob pressão, em ambiente estressante e com cobranças excessivas. Ao avaliar o caso, o perito médico afirmou que os transtornos em comento não guardavam relação com o trabalho, além de não haver dano psíquico significante no momento da perícia (BRASIL, 2016).

Vale destacar, ainda, que o posicionamento dos Tribunais trabalhistas se encontra em dissonância com os atuais estudos no ramo da medicina e psicologia, que reconhecem, por exemplo, a síndrome de "burnout", ou síndrome do esgotamento profissional, que tem como principal característica o estado de tensão emocional e estresse crônicos provocados por condições de trabalho

físicas, emocionais e psicológicas desgastantes. O transtorno está registrado no Grupo V da CID-10 (Classificação Estatística Internacional de Doenças e Problemas Relacionados à Saúde). Tais jurisprudências vão, inclusive, em contramão ao próprio Direito Previdenciário que reconhece o nexo causal entre trabalho e adoecimento mental dos trabalhadores.

Segundo dados da Previdência Social em seu boletim quadrimestral sobre os benefícios por incapacidade, lançado em 15 de dezembro de 2014, ao longo dos anos de 2004 a 2013, os transtornos mentais figuraram entre as 20 causas mais frequentes de afastamento do trabalho. Os "episódios depressivos" (CID F32) e os "episódios depressivos graves sem sintomas psicóticos" (CID F32.2) representaram 6.61% e 2.82%, respectivamente, entre os 20 agravos mais comuns para concessão dos benefícios previdenciários.

3. OS IMPACTOS DA LEI 13.467/2017 NO PRECARIZADO SETOR DE TELEMARKETING – POSSÍVEL AGRAVAMENTO DOS CASOS DE ADOECIMENTO METAL

Antes da edição da Lei 13.467 de 2017, o processo de terceirização dos trabalhadores era vedado no ordenamento jurídico brasileiro, sendo possível apenas em casos excepcionais. Nesse quesito, aplicava-se a Súmula nº 331, inciso III, do TST que permitia a terceirização apenas para os serviços de vigilância, atividades de conservação de limpeza, bem como em serviços especializados ligados à atividade-meio do empregador, desde que inexistente a pessoalidade e a subordinação direta.

Dessa forma, a possibilidade ou não da terceirização passava pela análise do serviço tomado. Sendo ele uma atividade-meio da empresa, poderia ser terceirizado. Do contrário, em casos de atividade-fim, ou seja, atividades principais da empresa, que compõe seu escopo e objetivo, a terceirização era proibida.

Nas atividades de telemarketing, a terceirização já era sistematicamente realizada. As Centrais de Teleatividades (CTAs) foram criadas justamente para realizar atividades que antes eram executadas no interior das empresas. Conforme ensina OLIVEIRA (2010), uma única CTA pode atender as necessidades de várias outras empresas, principalmente dos ramos de operadoras de telecomunicações, bancos, empresas de cartão de crédito, de viagens e operadores de televisão a cabo.

Apesar de comum o procedimento de terceirização dos trabalhadores de telemarketing pelas operadoras de telefonia, o debate acerca do enquadramento da atividade como fim, ou meio,

provocava, ainda, intensos debates sobre a licitude ou não da terceirização nestes casos. Na Subseção de Dissídios Individuais-1, em sessão realizada em 08 de novembro de 2012, a respeito do Processo nº: RR – 2938-13.2010.5.12.0016 decidiu-se que, ao menos nas centrais de telemarketing das operadoras de telefonia, a terceirização era irregular. O caso examinado foi o de uma empregada da TMKT Serviços de Telemarketing Ltda, que prestava serviços para a Claro S/A. A decisão proferida na SBDI-1 confirmou entendimento da Sexta Turma desta Corte, no sentido de reconhecer o vínculo de emprego da trabalhadora diretamente com a tomadora dos serviços.

Segundo o ministro Freire Pimenta a legislação (§ 1º do artigo 25 da Lei nº 8.987/95 e o artigo 94, inciso II, da Lei nº 9.472/97) não autoriza as empresas de telecomunicações terceirizarem suas atividades-fim:

> "Entendimento que, levado às suas últimas consequências, acabaria por permitir que essas desenvolvessem sua atividade empresarial sem ter em seus quadros nenhum empregado, e sim, apenas, trabalhadores terceirizados."

A distinção ou mesmo desvinculação da atividade de *call center* da atividade-fim da concessionária de serviços de telefonia não é possível, pois é por meio da central de atendimento que o consumidor solicita serviços de manutenção, obtém informações, faz reclamações e até mesmo efetiva-se o reparo de possíveis defeitos sem a necessidade da visita de um técnico ao local. Por isso, mesmo com a crescente terceirização dos teleoperadores, a distinção entre atividade-meio e atividade-fim para definição da licitude ou não deste procedimento era de grande importância para obstar o avanço da terceirização. Buscava-se, assim, barrar a precarização entre os trabalhadores desse setor que, quando terceirizados, passavam a receber salários ainda menores, tendo em vista que não era preciso respeitar o piso normativo dos empregados do tomador nem a isonomia de benefícios entre eles.

No entanto, com a edição e vigência da Lei 13.467/17, também identificada como “Reforma Trabalhista”, altera-se o artigo 4º-A da Lei nº 6.019/74 para, de forma expressa, autorizar a terceirização de qualquer atividade, inclusive da atividade principal. Desta forma, não há mais a limitação à atividade-fim, encampada pela Súmula 331, inciso III, do TST. Com a aduzida Reforma, salienta-se, de forma inegável, a prevalência do modelo de produção capitalista, visando à alta produtividade em escala global para obtenção de lucros cada vez mais significativos, frente à exploração da classe trabalhadora, relegando a proteção, a saúde e a segurança dos trabalhadores a segundo plano.

No cenário atual de competição por mercado consumidor e diante da crescente globalização e fragmentação dos processos produtivos, a ideia de flexibilização dos direitos trabalhistas, ganhou, no Brasil, tamanho espaço, que ensejou uma "Reforma Trabalhista", com o claro objetivo de alteração dos pilares garantistas do Direito do Trabalho, até então construído e em vigor no país. Em tempos de crise econômica e instabilidade política, a solução disseminada pelo modelo capitalista é a informalização das relações laborais e desorganização do mercado de trabalho, diante da inclusão de forma maciça e difundida da terceirização e "pejotização" de atividades.

À luz da doutrina de Márcio Túlio Viana:

> Nasce a doutrina da flexibilização, curiosamente sintonizada com a nova maneira de produzir: para os bens duráveis, previsíveis e pouco mutáveis de antes, relações rígidas, confiáveis e duradouras; para os bens descartáveis, imprevisíveis e mutantes de hoje, vínculos frágeis, flexíveis, descartáveis. Instala-se o que alguém chamou de modernização conservadora. Em poucas palavras, o *contrato se precariza*[1].

Segundo estudos realizados pela CUT (Central Única dos Trabalhadores) e o Dieese (Departamento Intersindical de Estatísticas e Estudos Socioeconômicos), a partir de dados de 2013 do Ministério do Trabalho, terceirizados trabalham em média três horas a mais por semana que os contratados direitos e, ao mesmo tempo, ganham salários cerca de 25% menores. Além disso, também costumam sofrer mais acidentes de trabalho[2].

A partir desses dados, pode-se inferir os impactos da Lei 13.467 para os teleoperadores serão ainda mais drásticos. Haverá o aumento da terceirização do setor, na busca pela redução dos custos pela empresa tomadora, uma vez que, em regra, os salários dos terceirizados são menores. Com a redução salarial, o trabalhador de telemarketing poderá enfrentar duas situações: a desmotivação na carreira, o que pode agravar doenças mentais como a depressão, já tão comum neste setor; com salários reduzidos, o teleoperador estará mais propenso a buscar alcançar as elevadas metas de produção, em busca de adicionais na sua remuneração. Tal fato possivelmente intensificará todos os fenômenos outrora levantados, como o excessivo controle, as exigências do tempo de atendimento, a ausência de pausas, a acirrada competição entre os operadores, pressão do ambiente, ritmos acelerados de produção, para se atingir metas de produtividade quase inatingíveis.

[1] VIANA, Márcio Túlio. Direito do Trabalho e Flexibilização. In: Curso de direito do trabalho: estudos em memória de Célio Goyatá/coordenação de Alice Monteiro de Barros. 3.ed. São Paulo. LTr,1997, p. 138.

[2] Secretaria Nacional de Relações de Trabalho e Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos Terceirização e desenvolvimento: uma conta que não fecha: dossiê acerca do impacto da terceirização sobre os trabalhadores e propostas para garantir a igualdade de direitos. São Paulo. Central Única dos Trabalhadores, 2014.

4. CONCLUSÃO

O direito à saúde é considerado direito humano fundamental e deve ser observado rigorosamente pelo Estado e pela sociedade como um todo, principalmente pelos empregadores, diante da função social da empresa. O direito à saúde, em especial no que tange aos seus contornos laborais, é uma maneira de efetivação da dignidade da pessoa humana e do valor social do trabalho, fundamentos basilares da Constituição Federal, bem como das convenções da Organização Internacional do Trabalho, as quais o Brasil é signatário.

Conclui-se, assim, que a promoção de um meio ambiente de trabalho sadio, bem como, o combate aos riscos à saúde inerentes ao labor, são mecanismos que buscam a proteção de quem trabalha. A violação a essa proteção compromete a própria eficácia do Direito do Trabalho. Assim, conforme demostrado, a precariedade narrada nas condições de trabalho no setor de *telemarketing* constitui ambiente propício para o desenvolvimento de transtornos mentais. Verifica-se que as normas regulamentadoras destinadas à proteção à saúde da categoria não são cumpridas e o próprio Poder Judiciário trabalhista ainda se divide ao analisar o adoecimento mental nas atividades de *call center*.

A esses fatores, acrescenta-se agora, a edição da Lei 13.467/2017, que torna lícita a terceirização de qualquer atividade, independentemente de ser ela meio, ou fim. A consequência direta para os teleoperadores é a acentuação da precarização já vivenciada nas suas relações trabalhistas, o que, por consequência, também poderá ser responsável pelo crescimento dos casos de adoecimento metal em razão do trabalho.

Diante desse quadro, é ainda maior a necessidade de uma melhor formação dos profissionais, sejam eles advogados, juízes, auditores fiscais, médicos do trabalho, engenheiros de segurança e psicólogos, que atuem na área de saúde e segurança do trabalho. Somente assim, alcançar-se-á efetividade das normas de proteção à saúde do trabalhador e do Direito do Trabalho.

5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Anexo II Norma Regulamentar NR 17. Aprovado pela Portaria SIT n.º 09/2007. Disponível em <http://www.guiatrabalhista.com.br/legislacao/nr/nr17_anexoII.htm>. Acesso em: 26 set. 2016.

ANTUNES, Ricardo. BRAGA, Ruy. **Infoproletários: degradação real do trabalho virtual**. 1 ed. São Paulo: Boitempo, 2009.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE TELESSERVIÇOS. Pesquisa da PUSC-SP radiografa o *call center brasileiro.* Disponível em: <http://www.abt.org.br/pes quisa.asp?banner=ABT>. Acesso em 21 abr. 2016.

ASSOCIAÇÃO DOS MAGISTRADOS DA JUSTIÇA DO TRABALHO DA 1ª REGIÃO. O mundo das metas: exigência excessiva de produtividade pode configurar assédio moral. Disponível em: <http://www.amatra1.com.br/visualiza_not.asp?cod=645 &not cli=1&direct=comunicacaohome.asp&codredirect=645>. Acesso em: 24 jun. 2016.

BARROS, Alice Monteiro. Curso de Direito do Trabalho. 7. ed. São Paulo: LTr, 2011.

BRASIL. MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Secretaria de Inspeção do Trabalho. Relatório técnico de interdição nº. 407364-20012015. 2015.

BRASIL, Decreto-lei n.º 5.452, de 1º de maio de 1943- Aprova a Consolidação das Leis do Trabalho.

BRASIL, Lei nº 13.467, de 13 de julho de 2017 - Altera a Consolidação das Leis do Trabalho e as Leis nº 6.019/74, 8.036/90, 8.212/91.

BRASIL. TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO. Processo nº: AIRR - 11629-18.2014.5.18.0013, Relator Ministro: Mauricio Godinho Delgado, Data de Julgamento: 06/04/2016, 3ª Turma, Data de Publicação: DEJT 08/04/2016.

FRAGA, César (2014, julho). Call Center: trabalhadores por um fio. **Jornal Extra Classe**. Recuperado a partir de http://www.extraclasse.org.br/edicoes/2014/07/call-center-trabalhadores-por-um-fio/

Funcionários do setor de telemarketing relatam série de abusos. Fantástico. Disponível em<http://g1.globo.com/fantastico/noticia/2014/10/funcionarios-do-setor-de-telemarketing-relatam-serie-de-abusos.html> Acesso em: 05 out. 2016.

LE GUILANT, Louis. Escritos de Louis Le Guillant: da ergoterapia à psicopatologia do trabalho/prefácio de Yves Clot; posfácio de Wanderley Codo; organização e apresentação de Maria Elizabeth Antunes Lima; tradução de Guilherme Teixeira. – Petrópolis, RJ: Vozes, 2006.

LIMA, M. E. A. A Psicopatologia do Trabalho - Origens e Desenvolvimento recentes na França. Psicologia Ciência e Profissão, v. 18, n. 2, 1998, p. 10-15.

_____. Transtornos mentais e trabalho: o problema do nexo causal. In Revista de administração da FEAD – Minas, v. 2, n. 1, junho/2005, p. 74.

_____. A relação entre distúrbio mental e trabalho – evidências epidemiológicas recentes. In O trabalho enlouquece? Um encontro entre a clínica e o trabalho. Codo, W (org). Ed. Vozes, 2004.

MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Plano Nacional de Segurança e Saúde no Trabalho. Disponível em: <http://acesso.mte.gov.br/data/files/8A7C 816A38CF493C0138E890073A4B99/PLANSAT_2012.pdf>. Acesso em 02 abr. 2016.

MINISTÉRIO DO TRABALHO E PREVIDÊNCIA SOCIAL. ANEXO II DA NR-17.Disponível em: <http://www.mtps.gov.br/images/Documentos/SST/NR/NR 17-ANEXO2.pdf>. Acesso em: 02 mai. 2016.

MINISTÉRIO DO TRABALHO E PREVIDÊNCIA SOCIAL. Principais causas de afastamento do trabalho entre homens e mulheres empregados da iniciativa privada. 2º Boletim Quadrimestral sobre Benefícios por Incapacidade de 15.12.2014. Disponível em: <http://www.mtps.gov.br/saude-e-seguranca-do-trabalhador/boletim-quadrimestral>. Acesso em 09 jun. 2016.

MINISTÉRIO DO TRABALHO E PREVIDÊNCIA SOCIAL. Benefícios Previdenciários e Acidentários. Ano 2016 – Janeiro a Março. Disponível em: <http://www.mtps.gov.br/dados-abertos/dados-da-previdencia/estatistica-saud e-seguranca-do-trabalhador/estatistica-beneficios-previdenciarios>. Acesso em 09 jun. 2016.

MINISTÉRIO DO TRABALHO E PREVIDÊNCIA SOCIAL. Nexo Técnico Epidemiológico Previdenciário – NTEP. Disponível em: <http://www.mtps.gov .br/saude-e-seguranca-do-trabalhador/politicas-de-prevencao-de-acidentes-de-trabalho/nexo-tecnico-epidemiologico-previdenciario-ntep >. Acesso em 13 jun. 2016.

OLIVEIRA, Sebastião Geraldo de. Proteção Jurídica à saúde do trabalhador. 5. ed. rev. ampl. e atual. São Paulo: LTr, 2010.

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO. Convenções. Disponível em: <http://www.oitbrasil.org.br/convention>. Acesso em 02 abr. 2016.

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO. História. Disponível em: <http://www.oitbrasil.org.br/content/hist%C3%B3ria>. Acesso em 07 abr. 2016.

PACHECO, V. G. *Gênero, saúde e trabalho:* fatores que interagem no desenvolvimento da L.E.R. em trabalhadores telefônicos. 2002. 205f. Dissertação (Mestrado em Psicologia Social) - Programa de Pós-graduação em Psicologia, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2002.

RAMAZZINI, Bernardino. As doenças dos trabalhadores; tradução de Raimundo Estrêla. 3. ed. São Paulo: FUNDACENTRO, 2000.

SILVA, José Antônio Ribeiro de Oliveira. A saúde do trabalhador como um direito humano. In: Revista do Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região, nº 31, 2007.

SILVA, José Afonso da. Curso de Direito Constitucional Positivo. 32 ed. São Paulo: Malheiros, 2009, p. 814.

VENCO, Selma Borghi. Tempos moderníssimos nas engrenagens do telemarketing. 2006. Tese de Doutorado – Universidade Estadual de Campinas, Faculdade de Educação.

VENCO, Selma Borghi. Centrais de atendimento: a fábrica do século XIX nos serviços do século XXI. Revista Brasileira de Saúde Ocupacional, São Paulo, 31 (114): 7-18, 2006.