

DO OUTRO LADO DA LINHA
Poder Judiciário, Regulação e Adoecimento
dos Trabalhadores em *Call Centers*

Para Anailde, Rui e Paula, por serem sempre meus.

RENATA QUEIROZ DUTRA

*Doutoranda e Mestre em “Direito, Estado e Constituição” pela Universidade de Brasília (UnB). Integrante do Grupo de Pesquisa “Trabalho, Constituição e Cidadania” (Faculdade de Direito – UnB/CNPq). Integrante do Grupo de Pesquisa “Indicadores de regulação do emprego no Brasil” (Instituto de Economia – UNICAMP).
Graduada em Direito pela Universidade Federal da Bahia. Analista Judiciária e Assessora Jurídica no Tribunal Superior do Trabalho (TST).*

DO OUTRO LADO DA LINHA

Poder Judiciário, Regulação e Adoecimento dos Trabalhadores em *Call Centers*



LTR[®]



EDITORA LTDA.

© Todos os direitos reservados

Rua Jaguaribe, 571

CEP 01224-001

São Paulo, SP – Brasil

Fone: (11) 2167-1101

www.ltr.com.br

Produção Gráfica e Editoração Eletrônica: Peter Fritz Strotbek

Projeto de Capa: Fabio Giglio

Impressão: Cometa Gráfica e Editora

Agosto, 2014

Versão impressa - LTr 5103.5 - ISBN 978-85-361-3047.7

Versão digital - LTr 8395.1 - ISBN 978-85-361-3121.4

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
(Câmara Brasileira do Livro, SP, Brasil)

Dutra, Renata Queiroz

Do outro lado da linha : poder judiciário, regulação e adoecimento dos trabalhadores em Call Centers / Renata Queiroz Dutra. — 1. ed. — São Paulo : LTr, 2014.

Bibliografia.

1. Ambiente de trabalho — Brasil 2. Call Centers 3. Direito cuidados de saúde — Brasil 4. Direito do trabalho — Brasil 5. Telemarketing 6. Qualidade de vida I. Título.

14-07640

CDU-34:331.82(81)

Índice para catálogo sistemático:

1. Brasil : Ambiente de trabalho : Direito à saúde e segurança : Direito do trabalho 34:331.82(81)

Agradecimentos

Este livro é o resultado da dissertação de mestrado defendida perante o Programa de Pós-Graduação em Direito da Universidade de Brasília em fevereiro de 2014. Para escrevê-lo, contei com muitas mãos estendidas, às quais agradeço, com a certeza de que essas palavras não dimensionam com fidelidade o meu terno sentimento de gratidão.

Agradeço à Professora Gabriela Neves Delgado, pesquisadora generosa, que me abriu as portas do seu grupo de pesquisa, de sua sala de aula e do seu agradável convívio, acompanhando meu mestrado (e também o doutorado em curso) com apoio e incentivo entusiasmados. Se ingressei no Programa de Pós-Graduação da UnB com afinidade pela atividade de pesquisa, saio dele também encantada com o ato de ensinar e devo isso à sua postura vocacionada. Agradeço também a Isabela, que nasceu junto com essa dissertação, me trazendo muita sorte.

Ao grupo de pesquisa “Trabalho, Constituição e Cidadania”, parte essencial da formação dos pós-graduandos que pesquisam o Direito do Trabalho na Universidade de Brasília, pelos debates acalorados, que amadureceram tantas das posições defendidas nesta obra. Também aos colegas, pelas discussões, risos e histórias que sempre acompanham e sucedem nossas reuniões, tornando tudo mais vivo.

Ao Grupo de Pesquisa “Indicadores de regulação do emprego no Brasil” (Economia/UNICAMP), cuja participação me proporcionou a oportunidade de conhecer novos referenciais e agregar em interdisciplinaridade aos resultados dessa pesquisa. Agradeço, em especial, a Vitor Filgueiras, que conduziu a pesquisa empírica contida neste trabalho e discutiu cada uma das conclusões, lendo criticamente o texto. Agradeço pela parceria, pela paciência.

Ao Ministro Luiz Philippe Vieira de Mello Filho, que, além de me proporcionar, a partir da convivência diária no Tribunal Superior do Trabalho, um aprendizado sem igual sobre o direito e sobre a magistratura, me franqueou uma aproximação intelectual que muito me honra e que ele, generosamente, denomina parceria. Agradeço especialmente pela postura de incentivador e apoiador desse projeto desde o início, seja por meio da anuência quanto ao gozo de licença-capacitação (imprescindível para a conclusão do trabalho), seja pelo apoio na publicação desse livro e na continuidade do projeto acadêmico com o doutorado.

A banca examinadora da dissertação, composta pela Professora Gabriela Neves Delgado, pela Professora Selma Venco, pelo Professor Ricardo Macedo de Britto Pereira e pelo Professor Cláudio Ladeira de Oliveira, é responsável pelo aperfeiçoamento deste trabalho.

Agradeço ao Professor Ricardo Macedo, com quem pude estabelecer um produtivo e frequente diálogo no grupo de pesquisa “Trabalho, Constituição e Cidadania”, e que nos ensina, não só com seu acúmulo sobre as relações de trabalho, mas também com uma acessibilidade e horizontalidade no diálogo professor-aluno que poucas vezes vi igual.

À Professora Selma Venco, que além de oferecer referência teórica fundamental para a elaboração da pesquisa, compôs a banca examinadora da dissertação, oferecendo contribuição valiosa para o amadurecimento do texto. Agradeço também por todo o estímulo à publicação deste livro e pela continuidade carinhosa e proveitosa que o nosso contato tem ganhado.

Ao Professor Cláudio Ladeira, pela interlocução estabelecida no primeiro semestre de 2013, que contribuiu para a solidificação dos marcos teóricos desse trabalho e por franquear um espaço de discussão crítica dentro do Programa de Pós-Graduação em Direito da UnB.

Muitas pessoas contribuíram, em diversos momentos (desde a seleção do mestrado até a leitura do texto final), para que o resultado fosse este. Agradeço a todos, certa de que cada participação foi fundamental: Renan Freitas, Emília Teixeira, Clarice Calixto, Antônio Teixeira e Carla Gabrieli participaram da decisão de fazer o mestrado, dos meandros do processo seletivo e tiveram bastante trabalho comigo nesse momento. Antônio também me ajudou muito com a bibliografia, com a elaboração do sumário e com sua escuta sempre aberta. Noemia Porto me ofereceu boas horas do seu tempo escasso pra discutir o projeto, contribuindo muito para o seu aprimoramento. Cláudia Carvalho me acalmou em momentos decisivos com seus conselhos e sugestões, sempre tão ponderados.

Ao longo do mestrado contei com a parceria de Laís Maranhão, de quem tenho o privilégio de ter me tornado amiga, em uma troca constante, para risos, desabafos, reflexões e medos, todos compartilhados. Agradeço, sem tamanho, à família Cazazul, que viveu junto o tenso momento de redação da dissertação e que me propiciou alegria, companhia e uma aprendizagem bonita sobre a arte de conviver. Em especial, a Daniel Soeiro, cuja amizade há muito transbordou em fraternidade, agradeço pela confiança, pela lealdade e pela leve disponibilidade para dividir a vida. Também agradeço com muito carinho a João Paulo Araújo, cuja cumplicidade está contida nas entrelinhas deste livro, pelo apoio durante a elaboração do trabalho.

Aos colegas do Tribunal Superior do Trabalho, que carinhosamente apoiaram esse projeto e que cobriram muitas das ausências que o mestrado impôs, agradeço sinceramente. Em particular, agradeço a Gabriel Ramos, que leu desde os primeiros rabiscos produzidos no mestrado e que sempre foi um incentivador.

Devo um agradecimento especial ao amigo Valdemiro Xavier, que há uns bons dez anos me oferece a confortante sensação de nunca estar só. Pela discussão infinita

deste trabalho, pelas reiteradas leituras do texto, pelas horas de terapia ao telefone e por ainda me fazer rir em meio a tudo isso, este trabalho também é seu, Valdinho.

Também agradeço a minha família querida, que desde sempre tem acompanhado cada passo meu com muita festa. Na Bahia ou em Brasília, a presença de vocês, em amor, me é fundamental.

A Rui Dutra, Anailde Dutra e Paula Dutra, eu agradeço do início ao fim. Ao papai, que foi quem primeiro me fez ver beleza no trabalho: é a você que eu venho, desde muito cedo, tentando teimosamente ser igual. À mamãe, que desde sempre esteve ali, exatamente perto, exatamente quando eu achei que era preciso: não compreendo a minha vida senão a partir de você. E a minha irmã, Paula, que, felizmente, me fez confundir, desde muito cedo, a sensação de paz que vem do seu amor fraterno com a serenidade dos livros e da leitura.

Por fim, agradeço às 23 trabalhadoras que, por meio dos acórdãos examinados, emprestaram suas histórias de dor e sofrimento para que, nessa pesquisa, fosse possível pensar o Direito. Espero oferecer em troca alguma contribuição que justifique a produção do conhecimento e a luta diária por um Direito do Trabalho que cumpra sua missão de resistência.

Sumário

Apresentação — Luiz Philippe Vieira de Mello Filho.....	13
Prefácio — Gabriela Neves Delgado	15
Abreviaturas e Siglas.....	17
Introdução.....	19
Capítulo I — A Nova Morfologia do Trabalho: o Lugar da Subjetividade e o Lugar do Adoecimento	25
1.1. Uma nova morfologia do trabalho: modelos de acumulação, Estado e regulação	25
1.1.1. A crise estrutural do capital	26
1.1.2. O modelo taylorista/fordista.....	27
1.1.3. A resposta do capital: toyotismo e acumulação flexível.....	30
1.1.4. A nova morfologia do trabalho, o discurso neoliberal e a precarização do trabalho	35
1.2. Trabalho e subjetividade na era pós-fordista	41
1.2.1. A nova ofensiva do capital: o avanço sobre a subjetividade dos trabalhadores	43
1.2.2. A crise das identidades profissionais.....	49
1.2.3. Reflexos na organização coletiva	53
1.3. As consequências do novo modelo pós-fordista para a saúde dos trabalhadores	61
1.3.1. Sofrimento e adoecimento psíquico	65
Capítulo II — O Trabalho em <i>Call Center</i> no Setor de Telecomunicações.....	70
2.1. Histórico do crescimento e remodelamento do setor de telecomunicações no Brasil.....	70
2.1.1. A privatização do sistema Telebras.....	70
2.1.2. O remodelamento da estrutura produtiva.....	73
2.1.3. O crescimento da atividade de <i>call center</i>	76
2.2. Processos de trabalho no <i>telemarketing</i> e a instalação da precariedade.....	80
2.2.1. O trabalho em <i>call center</i> e a marca do pós-fordismo.....	91
2.3. Consequências do modelo pós-fordista e a formação da nova parcela do precariado: quem são os operadores de <i>telemarketing</i> ?.....	95

2.3.1	O perfil de gênero dos trabalhadores em <i>call centers</i> : uma nota necessária	95
2.3.2	O adoecimento identificado no setor	102
Capítulo III — A Regulação Jurídica do Trabalho em <i>Call Centers</i> pelo Tribunal Superior do Trabalho		
		110
3.1.	O quadro jurídico que rege o trabalho em <i>call centers</i> no setor de telecomunicações	110
3.1.1.	A forma de contratação dos operadores de <i>call center</i>	110
3.1.1.1.	Parâmetros gerais de regulação da terceirização no Brasil	110
3.1.1.2.	A regulação da terceirização de <i>call center</i> no setor de telecomunicações: a Lei n. 9.472/97 e suas interpretações.....	116
3.1.2.	A tutela da saúde no trabalho em <i>call centers</i> : a proteção constitucional e a NR-17 do MTE.....	124
3.2.	Os julgados do TST e a (ausência de) interlocução entre o adoecimento no trabalho e a precariedade social.....	129
3.2.1.	Metodologia.....	129
3.2.1.1.	Amostra do período compreendido entre 5.1.2005 e 5.1.2012.	136
3.2.1.1.1.	Primeiro grupo: grupo geral de acórdãos proferidos em reclamações trabalhistas ajuizadas por trabalhadores terceirizados de <i>call center</i> do setor de telecomunicações	136
3.2.1.1.2.	Segundo grupo: grupo específico de acórdãos sobre adoecimento de trabalhadores de <i>call center</i> do setor de telecomunicações.....	141
a)	Considerações gerais	141
b)	Os casos estudados.....	144
3.2.1.2.	Amostra do período compreendido entre 6.1.2012 e 6.1.2013 .	154
3.2.1.2.1.	Primeiro grupo: grupo geral de acórdãos proferidos em reclamações trabalhistas ajuizadas por trabalhadores terceirizados de <i>call center</i> do setor de telecomunicações	155
3.2.1.2.2.	Segundo grupo: grupo específico de acórdãos sobre adoecimento de trabalhadores de <i>call center</i> do setor de telecomunicações.....	163
a)	Considerações gerais	163
b)	Os casos estudados.....	166
3.3.	O adoecimento de trabalhadores terceirizados no setor de telecomunicações e a resposta do Poder Público: Poder Judiciário x INSS	180

Capítulo IV — Estado, Regulação e Saúde dos Trabalhadores em <i>Call Center</i>	183
4.1. A regulação social do trabalho e a missão constitucional da Justiça do Trabalho	183
4.2. O TST no cenário da regulação do trabalho do país: apontamentos críticos....	190
4.3. O TST no cenário da regulação do trabalho em <i>call centers</i> do setor de telecomunicações do país: o padrão regulatório identificado	196
4.3.1. O lugar da Constituição de 1988 na proteção ao trabalho.....	199
4.3.2. Dissociação entre precariedade e saúde.....	202
4.3.2.1. Conceito de saúde adotado	203
4.3.3. Os processos de trabalho como esfera infensa à regulação: a tutela do excesso	205
4.3.4. Individualização dos casos de doença e ocultamento do adoecimento como questão coletiva	207
4.3.5. O escudo da Súmula n. 126.....	210
4.3.6. Ônus probatório estático e Nexo Técnico Epidemiológico Previdenciário (NTEP): quando o procedimento é uma opção regulatória	216
4.3.7. O influxo do pensamento civilista clássico	218
4.4. Direito do Trabalho: perspectivas de resistência.....	226
Conclusões.....	231
Referências Bibliográficas	235

Se pudesse, esquecia-se de ser emotivo, gostava de acreditar que a vida podia existir apenas como para uma máquina de trabalho perfeita, incumbida de uma tarefa muito definida, com erro reduzido e já previsto, e com isso atender ao mais certo objetivo (...), retirar daí a felicidade das máquinas, uma espécie de contínuo funcionamento sem avarias ou interrupções. A felicidade das máquinas, para não sentir senão através do alcance constante de cada meta, sempre tão definida e cumprida quanto seria de esperar de si. As botas suspendiam-se e ele começara a balançá-las muito lentamente, como a criar um embalo, e talvez pudesse chorar.

Valter Hugo Mãe. *O apocalipse dos trabalhadores*. Cosac Naify, 2010.

Apresentação

Sinto-me especialmente privilegiado por ter sido escolhido para apresentar Renata Queiroz Dutra e sua obra *Do outro lado da linha: Poder Judiciário, Regulação e Adoecimento dos Trabalhadores em call centers*, ora editada pela LTr. Desde já, esclareço que cumpro esta missão não de forma protocolar, mas sim com singular alegria, em decorrência das inúmeras virtudes tanto da autora como do seu livro.

Renata Queiroz Dutra é uma jovem jurista que me chamou a atenção desde que nos conhecemos. Sua cultura jurídica, sua inteligência, sua sofisticação de raciocínio, a fluidez e a clareza do seu pensamento e dos seus textos e sobretudo o seu arrojo e empenho em pesquisar sobre temas difíceis e espinhosos sempre foram características marcantes. A tudo isso se junta a sua especial sensibilidade para tratar de temas jurídicos sob uma perspectiva aberta e interdisciplinar, sempre atenta ao humanismo que norteia a sua visão de mundo.

Todos esses talentos refletem-se na presente obra, cujo primeiro mérito consiste na escolha de tema que certamente é dos mais importantes e cruciais para o futuro das condições de trabalho no Brasil e do próprio Direito do Trabalho. De fato, a sua pesquisa procura demonstrar, a partir da situação dos terceirizados em *call centers* no setor de telecomunicações, como a terceirização vem minando conquistas históricas em favor da dignidade do trabalhador, impondo uma prática que cada vez mais se afasta dos ideais de trabalho previstos e consagrados pela Constituição Federal.

Contra o discurso atualmente dominante, que tenta invisibilizar tais abusos à dignidade do trabalhador ou mesmo justificá-los a partir de imperativos econômicos supostamente inquestionáveis, a autora retoma a necessária perspectiva de resistência do Direito do Trabalho, demonstrando inclusive como a própria Justiça do Trabalho, que deveria ser o maior pilar de sustentação da dignidade do trabalhador, não vem se desincumbindo, como poderia, de assegurar a efetiva proteção do trabalho. E a autora expõe sua linha de argumentação sem ceder à tentação fácil do discurso panfletário ou maniqueísta, mantendo a serenidade e a firmeza, sem nunca ignorar e reconhecer a complexidade e o caráter multifacetado da questão que busca explorar.

Por essas razões, ao tentar realçar o papel do direito na construção da dignidade e da justiça das relações de trabalho, entendo que o presente livro não apenas contribui e enriquece o debate atual a respeito da terceirização, como propõe uma pauta obrigatória de reflexões que não podem ficar de fora das discussões atuais em torno da matéria.

Sem exagero, trata-se de um livro especial, escrito por uma autora especial, da qual acredito que ainda muito se ouvirá falar não apenas por esta iniciativa mas também pelas valiosas obras futuras, que já antevejo na promissora carreira acadêmica que Renata Queiroz vem construindo.

Brasília, agosto de 2014.

Luiz Philippe Vieira de Mello Filho
Ministro do Tribunal Superior do Trabalho

Prefácio

São muitos os lugares da escrita e da leitura⁽¹⁾. Os escritos de Renata Queiroz Dutra, na presente obra, inauguram importante contribuição sobre os trabalhadores terceirizados em *call centers*, no setor de telecomunicações.

Sua construção teórica é rica de reflexões fundadas na interdisciplinaridade, apreendida na trajetória do texto desde a partida até onde se chegou. As palavras ganham leveza, flutuam entre linguagens do saber jurídico e do saber sociológico, em universos que se conectam e se complementam. São vozes que se unem num mesmo embalo para noticiar a precariedade do trabalho provocada pelos ruídos da terceirização trabalhista.

As associações teóricas propostas denunciam, na terceirização trabalhista, a figura de um trabalhador encolhido pelo poder do capital que se manifesta, entre tantas facetas, por meio de uma lógica empresarial de viés predominantemente toyotista. Neste cenário, os terceirizados, silenciados por um processo produtivo dinâmico e incansável de mercantilização da força de trabalho humana, são submetidos a variados meios de volatilidade contratual, à cultura do descartável, à rotina do trabalho sem limites, à fragilização da identidade social e à ruptura da emancipação coletiva.

A partir da vastidão de temas relacionados ao fenômeno da terceirização trabalhista, Renata Dutra verticaliza a pesquisa para, com densidade teórica, analisar o cenário dos trabalhadores terceirizados em *call centers*, no setor de telecomunicações. As palavras tornam-se um coro de desassossego e de perplexidade. São vozes que falam de um mundo de assimetria contratual e de precariedades assombrosas nas relações de trabalho.

A temática é complexa e intrincada. No entanto, a autora propõe recorte específico e esclarecedor, amparada no domínio da língua portuguesa e na linguagem da Ciência. Com método científico rigoroso, divulga certa tendência de regulação social exercida pelo Poder Judiciário Trabalhista, em específico pelo Tribunal Superior do Trabalho, a partir do estudo de caso dos trabalhadores de *call center* do setor de telecomunicações submetidos a multifacetadas formas de organização produtiva toyotista.

Com respeito ao recorte metodológico proposto, a autora se ateu a avaliar, especialmente, a utilização argumentativa das premissas constitucionais de proteção ao trabalho pela Corte Superior Trabalhista, bem como sua efetiva compreensão acerca da realidade socioeconômica regulada.

Em resumo, a ideia central da autora, em torno da qual constrói uma série de raciocínios lógicos, refere-se à necessidade de se “delinear o horizonte de resistência que o

(1) A expressão é de Bartolomeu Campos de Queirós, em *Sobre ler, escrever e outros diálogos*. Belo Horizonte: Autêntica Editora, 2012. p. 25 (Série *Conversas com o Professor*, 2).

Direito do Trabalho, tal como moldado pela Constituição de 1988, pode representar na tutela da integridade física e psíquica dos operadores de *call center* do setor de telecomunicações, com vistas à concretização da sua dignidade no trabalho”.

Note-se, portanto, que na condição de estudiosa do Direito do Trabalho, Renata Dutra se posiciona solenemente em favor da criação de um sistema concertado de proteção justrabalhista, sendo seu texto habitado por construção teórica fundada no princípio da proteção.

As palavras andantes em seu texto não apenas ecoam vozes de recusa a uma condição de trabalho precária e precarizada, mas também exprimem a premência por um sistema jurídico coeso que resguarde os direitos fundamentais trabalhistas, com especial substrato na Constituição de 1988, e que garanta um “controle civilizatório”⁽²⁾ sobre o trabalho terceirizado.

Enfim, o referencial teórico ao princípio da proteção trabalhista, que compõe, direta e indiretamente, o conjunto das análises do presente livro, reforça o perfil de Renata Queiroz Dutra como uma pesquisadora de voz ativa, qualificada por forte compromisso social.

Por todas as razões ora expostas é que espero que o livro, ora lançado às comunidades acadêmica e jurídica, seja amplamente divulgado e que a autora seja agraciada com merecido sucesso.

Brasília, junho de 2014.

Gabriela Neves Delgado
Professora Adjunta de Direito do
Trabalho da Universidade de Brasília.
Pesquisadora e líder do Grupo de Pesquisa *Trabalho,
Constituição e Cidadania*, da Faculdade de Direito da
Universidade de Brasília (UnB/CNPq).

(2) A expressão é de Mauricio Godinho Delgado, em *Curso de Direito do Trabalho*. 13. ed. São Paulo: LTr, 2014.

Abreviaturas e Siglas

ABT.....	Associação Brasileira de Telesserviços
AEPS.....	Anuário Estatístico da Previdência Social
ANATEL	Agência Nacional de Telefonia
BIRD	Banco Internacional de Reconstrução e Desenvolvimento
CAT	Comunicação de Acidente de Trabalho
CDC.....	Código de Defesa do Consumidor
CF.....	Constituição Federal
CID.....	Classificação Internacional de Doenças
CLT.....	Consolidação das Leis do Trabalho
CNAE	Cadastro Nacional de Atividades Econômicas
CNJ.....	Conselho Nacional de Justiça
CPC	Código de Processo Civil
CTA	Central de Teletendimento
CPCT.....	Centrais Privadas de Comunicação Telefônica
CTBC.....	Companhia telefônica do Brasil Central
DAC.....	Distribuição Automática de Ligações
DEJT	Diário Eletrônico da Justiça do Trabalho
DORT	Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho
DRT	Delegacia Regional do Trabalho
EC.....	Emenda Constitucional
EPI.....	Equipamento de Proteção Individual
EUA	Estados Unidos da América
FHC.....	Fernando Henrique Cardoso
FMI.....	Fundo Monetário Internacional
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
INSS.....	Instituto Nacional do Seguro Social

LER.....	Lesão por Esforço Repetitivo
LGT	Lei Geral de Telecomunicações
MG	Minas Gerais
MPAS	Ministério da Previdência e Assistência Social
MPT.....	Ministério Público do Trabalho
MTE.....	Ministério do Trabalho e Emprego
NR	Norma Regulamentadora
NTEP	Nexo Técnico Epidemiológico
OIT	Organização Internacional do Trabalho
ONU	Organização das Nações Unidas
PA	Posição de atendimento
PCMSO.....	Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional
PPRA	Programa de Prevenção de Riscos Ambientais
PRT	Procuradoria Regional do Trabalho
RAIS.....	Relação Anual de Informações Sociais
SAC.....	Serviço de Atendimento ao Cliente
SBDI-1	Subseção Especializada em Dissídios Individuais I do TST
STF	Supremo Tribunal Federal
STJ.....	Superior Tribunal de Justiça
TAC	Termo de Ajustamento de Conduta
TELEBRAS.	Telecomunicações Brasileiras S.A.
TMA	Tempo Médio de Atendimento
TMO	Tempo Médio Operacional
TST	Tribunal Superior do Trabalho

Introdução

O trabalho dos operadores de teletendimento, teleoperadores ou operadores de *telemarketing* encontra-se significativamente difundido na sociedade atual: não se realizam diversas transações bancárias, aquisições, reclamações ou operações relativas aos serviços de telefonia fixa e móvel, de TV a cabo, de *internet*, entre outros, sem a mediação de um desses trabalhadores.

A condição de consumidor, hoje, é impositiva quanto ao desenvolvimento da contratação de serviços por meio da intermediação de uma central de teletendimento, cujas deficiências técnicas muitas vezes se apresentam como óbice à plena realização dos direitos consumeristas, conduzindo os usuários desses serviços a uma visão pejorativa e impaciente em relação aos teletendentes.

A inaptidão para a solução dos problemas que lhes são apontados, a excessiva confirmação de dados pessoais para identificação dos clientes, as sucessivas transferências de ligações para setores cada vez mais especializados e os famosos gerundismos constituem a representação social que esse tipo de trabalho guarda em relação à sociedade.

Somada a isso, a invisibilidade dos trabalhadores que atuam por trás do telefone os reifica e os diminui enquanto destinatários da consideração dos usuários dos serviços de teletendimento.

De modo contraditório, ao mesmo tempo em que são tomados como representantes pessoais da empresa na canalização das insatisfações dos clientes, são negligenciados em sua condição humana dentro do processo produtivo, como se consistissem em meras engrenagens⁽¹⁾ do atendimento eletrônico.

A relevância crescente da categoria dos teletendentes no mundo do trabalho é inquestionável. A categoria, que tem sido estudada largamente no âmbito da Sociologia do Trabalho, reúne condições fulcrais da nova morfologia do trabalho (a terceirização empresarial, a privatização neoliberal e a financeirização do trabalho) e destaca-se dentro do setor de serviços como um dos setores que mais cresce na economia do país.

De acordo com dados da RAIS — Relação Anual de Informações Sociais do Ministério do Trabalho e Emprego relativos ao ano de 2011⁽²⁾, a categoria de trabalhadores que se ativa nesse setor é composta, em sua maioria, por mulheres (74% da força de trabalho), jovens (71% dos trabalhadores têm entre 18 e 29 anos), de classes média e baixa, com

(1) A expressão é cunhada por Selma Venco: *As engrenagens do telemarketing: vida e trabalho na contemporaneidade*. Campinas: Arte Escrita, 2009.

(2) Dados disponíveis em: <<http://portal.mte.gov.br/rais/>>. Acesso em: 24 fev. 2014, 23h04min.

nível de escolaridade correspondente ao ensino médio completo (82,9%), que estão ingressando no mercado de trabalho⁽³⁾, sub-remuneradas (81,3% percebem até dois salários mínimos) e inseridas em categorias sindicais frágeis⁽⁴⁾. A mão de obra empregada no serviço de *call center* também é uma das mais rotativas do país⁽⁵⁾.

A categoria, sem se afastar dos postulados tayloristas de gestão do trabalho, também encerra em si a aplicação das técnicas de gestão do trabalho pós-fordistas de forma bem delineada e, conseqüentemente, carrega as marcantes dimensões de dor e de doença que o novo modo de ser do capital tem imposto aos trabalhadores.

A nova organização produtiva pós-fordista ou toyotista, enquanto conjunto de técnicas administrativas que impõe modelo “inovador” de organização da produção e do mundo do trabalho, engendra novas estratégias de formação do consentimento dos trabalhadores em relação ao trabalho e de intensificação do emprego da força de trabalho. Pode-se identificar especialmente na organização do trabalho em *call centers* marcas efetivas desse novo paradigma pós-fordista e associá-lo, concretamente, ao incremento do adoecimento dos trabalhadores envolvidos.

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

A conjuntura de uma morfologia do trabalho que guarda em si a complexidade da convivência de características dos dois modelos (binômio taylorismo/fordismo e modelo de gestão toyotista), e cuja representação no Brasil hoje, por excelência, remete à ascendente categoria dos operadores de *telemarketing*, não parece ter encontrado no espaço da regulação judicial uma estratégia de atuação eficiente para coibir a precarização instalada no trabalho do setor e seus impactos sobre a saúde dos trabalhadores.

A dispersão dos processos produtivos em diversas empresas diferentes, articuladas em rede, todas elas atuando em conjunto no controle do trabalho vivo, como é típico da produção terceirizada pós-fordista, não parece encontrar no Poder Judiciário uma compreensão larga dos novos processos de reprodução do capital que permita distribuir responsabilidades e impor limites, de forma eficiente, à exploração desmedida do trabalho.

(3) OLIVEIRA, Sirlei Marcia de. *Os trabalhadores das centrais de teleatividades no Brasil: da ilusão à exploração*. In: ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy (Orgs.). *Infoproletários*. São Paulo: Boitempo, 2009. p. 190; NOGUEIRA, Cláudia Mazzei. *As trabalhadoras do telemarketing: uma nova divisão sexual do trabalho?* In: ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy (Orgs.). *Infoproletários*. São Paulo: Boitempo, 2009. p. 125.

(4) BRAGA, Ruy. *A política do precariado: do populismo à hegemonia lulista*. São Paulo: Boitempo: USP, Programa de Pós-Graduação em Sociologia, 2012 (Coleção Mundo do Trabalho), p. 183.

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

O *modus operandi* de uma cognição pontual, individualizada, focada no empregador imediato, e que descontextualiza a relação de trabalho do cenário produtivo no qual ela se insere, assim como a adoção de um conceito de saúde no trabalho que não se articula com as condições de produção como um todo, têm insinuado certa fragilidade do Poder Judiciário na regulação dos preceitos protetivos afirmados pelo Direito do Trabalho.

Os dilemas propostos pela flexibilidade e que se localizam, cada vez mais, na linha tênue que separa o “simples” sofrimento do adoecimento mental colocam novas perguntas para o Direito do Trabalho: como proteger a integridade física e psíquica dos trabalhadores diante do modelo pós-fordista? A afirmação de princípios e do valor da dignidade que a Constituição de 1988, de forma vanguardista, anuncia tem se concretizado na prática?

As táticas de organização do trabalho no setor de *call center*, com seus reflexos já constatados sobre a saúde dos trabalhadores, põem em questão a efetividade dos parâmetros constitucionais de proteção ao trabalho, recolocando para os agentes estatais de regulação do trabalho a importante missão de fazer frente à degradação promovida por certas relações de trabalho.

A vontade de ver o Direito vivo, interferindo de forma concreta nas relações de trabalho levou essa pesquisa para caminhos empíricos: aferir qual regulação social tem sido exercida pelo Poder Judiciário Trabalhista em relação à nova faceta do capitalismo e às novas formas de organização produtiva, a partir do estudo de caso dos trabalhadores de *call center* do setor de telecomunicações.

Os objetivos dessa pesquisa se concentram na identificação de um padrão jurisprudencial representativo do Tribunal Superior do Trabalho no momento histórico avaliado. Assim, a investigação se desenvolveu em torno de decisões proferidas pelo Tribunal Superior do Trabalho, entre 2005 e 2012, em reclamações trabalhistas envolvendo trabalhadores em *call centers* no setor de telecomunicações, nas quais foi discutido o adoecimento desses trabalhadores em razão do trabalho.

Pretendeu-se, com isso, aferir o padrão de regulação social que o TST, instância máxima da Justiça do Trabalho, tem realizado quanto a esse setor e sua aptidão para interferir nas relações produtivas ali desenvolvidas, seja por meio da resposta judicial oferecida ao fenômeno específico do adoecimento, seja por meio da aferição do entendimento do TST a respeito da forma de contratação desses trabalhadores (licitude ou ilicitude da terceirização) e das práticas gerenciais abusivas, entre as quais se destacam o controle do uso do banheiro pelos trabalhadores e o assédio na cobrança de metas e resultados.

Buscou-se responder às seguintes questões: a leitura realizada pelo Poder Judiciário Trabalhista relativamente a casos de doença identifica na organização do trabalho em *call centers* uma causa das lesões físicas e psíquicas suportadas pelos teleatendentes? O controle da subjetividade desses trabalhadores pela organização produtiva e o ritmo intenso do trabalho são considerados na aferição da existência do nexos de causalidade entre trabalho e doença? O problema é avaliado como uma questão coletiva ou individual? Existe uma política jurisdicional regulatória eficiente para combater o adoecimento massivo dos trabalhadores nesse setor?

A pesquisa se ateve aos trabalhadores em *call centers* no setor de telecomunicações, como forma de recortar de forma mais precisa o objeto analisado e também tendo em vista tratar-se de um setor produtivo em franca reformulação, por decorrência do processo de privatização ocorrido na década de 1990, que conferiu a ele características centrais do novo modelo de organização do trabalho.

O estudo orientou-se tanto a partir da avaliação qualitativa das fundamentações e conclusões de 23 acórdãos específicos sobre pedido de reparação moral ou material por doença ocupacional entre trabalhadores de *call center* do setor de telecomunicações, quanto a partir da análise quantitativa dos julgados que se polarizaram em torno de teses jurídicas a respeito das condições de trabalho no setor, o que se fez por meio da análise de uma amostra de dez por cento dos casos julgados envolvendo esses trabalhadores no período analisado. A metodologia adotada para a seleção dos acórdãos e análise dos dados colhidos está detalhadamente descrita no Capítulo III, item 3.2.1.

A dissertação está estruturada em quatro capítulos, organizados na forma a seguir descrita.

No Capítulo I, foi delineada a nova conjuntura econômica e o novo modelo de acumulação flexível, com especial atenção para as repercussões dessa nova forma de organização do capital, margeada pelo discurso neoliberal, no mundo do trabalho. A transição do modelo fordista/taylorista para o modelo pós-fordista foi analisada à luz da questão da subjetividade no trabalho e das repercussões desse novo modo de ser do capital na afirmação da identidade individual e coletiva dos trabalhadores e no seu bem-estar psíquico. Também foi revisitada a literatura concernente à vinculação estreita entre esse novo assédio subjetivo dos trabalhadores, que se acumula com um processo de intensificação do trabalho e de seu esforço físico, e a nova dimensão da precarização da saúde no trabalho.

No Capítulo II, o foco da pesquisa se concentrou no setor de telecomunicações e no trabalho dos operadores de *call center* desse setor. O histórico da privatização do sistema Telebras no Brasil e o remodelamento da arquitetura produtiva do setor foram resgatados como forma de lançar luzes sobre o modo de ser dos trabalhadores que prestam serviços às grandes empresas concessionárias de telecomunicações no Brasil hoje. Buscou-se identificar um perfil dos operadores de *call center*, abrangendo sua marcante identidade de gênero, sua condição precária e a peculiaridade de seus processos de trabalho. A partir desses dados, buscou-se compreender o alarmante quadro de adoecimento que se instala entre esses operários.

No Capítulo III, foi examinado o quadro jurídico subjacente ao trabalho dos operadores de *call center* do setor de telecomunicações, que incluiu os principais aspectos da política estatal de regulação do trabalho dos teleatendentes. A análise do que se denominou “quadro jurídico” se segmentou em três momentos: primeiro, se fez avaliação da prescrição do ordenamento jurídico para o trabalho em *call center* no setor de telecomunicações, e, nesse ponto, foi debatida desde a controversa questão da ilicitude da contratação terceirizada desses trabalhadores até a normatização específica de tutela da saúde no trabalho

de teleatendimento, sempre com amparo nos valores constitucionais de proteção ao trabalho; em segundo lugar, foi examinado especificamente o objeto central dessa pesquisa, consistente na amostra colhida de decisões do Tribunal Superior do Trabalho; por fim, foi resgatado o procedimento do Poder Executivo, por meio de seus órgãos previdenciários, para amparo desses trabalhadores doentes em razão do trabalho, em contraposição ao procedimento judicial identificado.

No Capítulo IV, o fenômeno regulatório pesquisado foi analisado criticamente. Buscou-se compreender o papel do Estado e do Direito do Trabalho na regulação social do trabalho em *call center* no setor de telecomunicações, a partir do padrão de regulação identificado no Tribunal Superior do Trabalho. A leitura realizada pelo Poder Judiciário quanto à nova morfologia do trabalho e suas consequências para a saúde dos trabalhadores, o lugar dos fundamentos constitucionais de proteção ao trabalho na atividade de regulação e os paradigmas jurídicos adotados nos acórdãos analisados foram confrontados com a conformação do Estado Democrático de Direito resguardada pela Constituição de 1988.

Buscou-se avaliar, no padrão jurisprudencial identificado, a utilização argumentativa e efetiva das premissas constitucionais de proteção ao trabalho bem como a compreensão da Corte Superior a respeito da realidade socioeconômica a ser regulada.

A potencial infiltração dos influxos do discurso neoliberal naquela Corte, por meio da fragilização dos fundamentos constitucionais de proteção à pessoa humana e às conquistas históricas do Direito do Trabalho, foi ponderada nesse contexto, partindo-se da compreensão do Tribunal Superior do Trabalho como bloco heterogêneo, disputado por interesses conflitantes, e representativo do papel paradoxal do Direito do Trabalho numa sociedade capitalista.

A título de conclusão, a pesquisa reuniu os pontos centrais de avaliação colhidos na investigação e se prestou a delinear o horizonte de resistência que o Direito do Trabalho, tal como moldado pela Constituição de 1988, pode representar na tutela da integridade física e psíquica dos operadores de *call center* do setor de telecomunicações, com vistas à concretização da sua dignidade no trabalho.

Capítulo I

A Nova Morfologia do Trabalho: o Lugar da Subjetividade e o Lugar do Adoecimento

Os novos métodos de trabalho são inseparáveis de um modo específico de viver e de pensar e sentir a vida.

(Antônio Gramsci, *Cadernos do cárcere*)

1.1. Uma nova morfologia do trabalho: modelos de acumulação, Estado e regulação

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

Assim é que a alternância dos modelos de Estado⁽⁶⁾ Liberal, Social e Democrático de Direito (com as reservas que posteriormente serão tecidas acerca da tensão entre a afirmação discursiva de um Estado Democrático de Direito em ordens econômicas marcadas pela exclusão e pela precariedade) se coaduna com as diversas fases pelas quais passou o sistema capitalista de produção, observadas, evidentemente, as peculiaridades regionais e também as marcantes influências do processo de globalização econômica.

A transição do Estado Social para o Estado atual se apresenta como cenário de flagrante disputa entre o discurso jurídico avançadíssimo do Estado Democrático de Direito e a realidade socioeconômica moldada pelo influxo de discurso neoliberal, o qual lança as bases “ideopolíticas”⁽⁷⁾ de um Estado Mínimo.

De forma adstrita aos objetivos dessa pesquisa, a sucessão dos paradigmas de Estado Constitucional será ponderada à luz da crise estrutural vivenciada pelo capital a partir da década de 1970, que ocasionou, como estratégia de enfrentamento do momento crítico, a substituição do padrão de acumulação taylorista/fordista pelo modelo que se denominou pós-fordista, marcado pelo padrão de acumulação flexível toyotista ou ohnista⁽⁸⁾.

(6) Gabriela Neves Delgado pondera sobre a compreensão do Estado enquanto devir histórico originado das relações sociais. A respeito, consultar: DELGADO, Mauricio Godinho; DELGADO, Gabriela Neves. *Constituição da República e direitos fundamentais: dignidade da pessoa humana, justiça social e direito do trabalho*. São Paulo, LTr, 2012. p.17.

(7) A expressão é de José Paulo Netto. Consultar: NETTO, José Paulo. Prólogo. *In: Manifesto do Partido Comunista*. Cortez: São Paulo, 1998, *apud* ANTUNES, Ricardo. *Os sentidos do trabalho: ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho*. São Paulo: Boitempo, 1999.

(8) Referência a Taichi Ohno, engenheiro criador do modelo implementado na fábrica da Toyota.

O remodelamento produtivo que se observa nesse período implementa uma nova morfologia do mundo do trabalho e também instala uma nova subjetividade em relação ao papel do trabalho no mundo da vida e no seio das relações de produção. Os impactos sobre a conformação da classe trabalhadora e o bem-estar dos sujeitos que trabalham foram sensíveis. A autoridade regulatória do Estado para acomodar esse processo, concomitantemente, foi sendo minada pela ideologia neoliberal, que representou uma verdadeira infiltração, na expressão de Gabriela Neves Delgado⁽⁹⁾, nas bases normativas do ordenamento jurídico.

Portanto, para que se possa falar em Estado, Direito do Trabalho e regulação judicial de conflitos trabalhistas hoje é imperativo compreender a atual morfologia do trabalho⁽¹⁰⁾ e o que representa, de novo e de continuado, o modelo produtivo vigente.

1.1.1. *A crise estrutural do capital*

Como relata Ricardo Antunes, ao final do período de apogeu do fordismo e da fase keynesiana, o capitalismo passou a apresentar sinais de crise. O autor resume esses sinais em seis itens: 1) a queda da taxa de lucro, atribuída, entre outros elementos, ao aumento do valor da força de trabalho, que decorreu da intensificação das lutas sociais na década de 1960; 2) o esgotamento do padrão de acumulação taylorista/fordista, então incapaz de responder à retração do consumo, decorrente, em grande parte, do desemprego estrutural; 3) a hipertrofia da esfera financeira, que ganhava autonomia em face dos capitais produtivos, colocando-se como espaço prioritário para especulação; 4) a maior concentração de capitais, em razão do predomínio de empresas monopolistas e oligopolistas; 5) a crise do Estado Social, manifestada pela crise fiscal vivenciada dentro da própria máquina estatal, a demandar a retração dos gastos públicos com custos sociais, então transferidos para o capital privado; 6) e, por fim, o remodelamento do Estado, com tendências de privatização, desregulamentação e flexibilização do processo produtivo, do mercado e da força de trabalho⁽¹¹⁾.

Harvey articula elementos como a profunda recessão de 1973, que fora exacerbada pelo choque do petróleo, para desencadear o movimento que culminou na derrocada do compromisso fordista. As décadas de 1970 e 1980 são apontadas como período de conturbada reestruturação econômica e de reajustamento social e político, sendo esse espaço de incertezas e oscilações o gestor de novas experiências de organização industrial e da vida política e social, com demandas por um regime de acumulação e sistemas de regulação distintos⁽¹²⁾.

(9) Ponderação da Professora durante as reuniões do grupo de pesquisa “Trabalho, Constituição e cidadania” (Faculdade da Direito da Universidade de Brasília/CNPQ).

(10) A expressão é de Ricardo Antunes. Por exemplo, consultar: ANTUNES, Ricardo. *Adeus ao trabalho?* Ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade no mundo do trabalho. São Paulo: Cortez, 2010.

(11) ANTUNES, Ricardo. *Os sentidos do trabalho*: ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho. São Paulo: Boitempo, 1999. p. 31-32.

(12) HARVEY, David. *A condição pós-moderna*. São Paulo: Loyola, 2003. p. 140.

Também segundo Antunes, o período é marcado por mutações intensas, de ordem econômica, social, política, ideológica e, sobretudo, com fortes repercussões “na subjetividade e nos valores constitutivos da classe-que-vive-do-trabalho”⁽¹³⁾.

Esse contexto foi acompanhado pelo desenvolvimento do processo de globalização, que decorreu da generalização do sistema capitalista, da nova revolução tecnológica (a chamada Terceira Revolução Industrial) e da hegemonia financeiro-especulativa, com a priorização da reprodução capitalista por meio da especulação, sem compromisso com as capacidades produtivas, da qual decorreu o endividamento dos países de capitalismo periférico⁽¹⁴⁾⁽¹⁵⁾.

A Terceira Revolução Industrial, com mecanização e robotização intensivas, compõe esse cenário reduzindo postos de trabalho em setores em que, historicamente, se demandava muita mão de obra, o que incitou a reformulação produtiva. Pertinente, todavia, a observação de Mauricio Godinho Delgado no sentido de que a tecnologia, ainda que elimine a demanda de trabalho em alguns polos, evidentemente cria novas ocupações e demandas não imaginadas no período anterior, não se justificando a crença apocalíptica na perda da relevância do trabalho em face da revolução tecnológica, tampouco em sua substituição integral pela máquina⁽¹⁶⁾.

Antunes pontua que, embora a crise efetivamente se apresentasse como uma crise estrutural, que deitava suas raízes nos pilares essenciais do modo de produção capitalista, a resposta do sistema a esse contexto atuou na superfície do problema, “na sua dimensão fenomênica”: “tratava-se, para o capital, de reorganizar o ciclo reprodutivo preservando seus fundamentos essenciais”⁽¹⁷⁾. O foco do processo, portanto, consistiu em reformular o binômio fordismo/taylorismo para restabelecer os patamares de acumulação vislumbrados no pós-guerra.

Imprescindível, pois, compreender as bases do modelo taylorista/fordista de produção e o compromisso social-democrático, fundante do modelo de Estado Social, que o assentava⁽¹⁸⁾.

1.1.2. O modelo taylorista/fordista

O binômio fordista/taylorista, que capitaneou os processos produtivos da grande indústria no século XX, se assentava na lógica de uma produção homogeneizada, em

(13) *Ibidem*, p. 37.

(14) DELGADO, Mauricio Godinho. *Capitalismo, trabalho e emprego*. São Paulo: LTr, 2006. p. 13-27.

(15) Vale registrar que não há consenso na literatura quanto à existência de uma Terceira, muito menos de uma Quarta, Revolução Industrial. Enquanto alguns autores se pautam nas transformações tecnológicas e em suas repercussões na esfera do trabalho e da vida para reconhecer a ocorrência desses marcos revolucionários, outros autores são mais restritos no uso do termo, por compreender o conceito de Revolução de forma ampla, enquanto fenômeno de diz respeito não apenas a transformações tecnológicas mas também a transformações políticas, sociais e na organização do trabalho, amplitude que não identificam nesse marco.

(16) DELGADO, Mauricio Godinho. *Capitalismo, trabalho e emprego*. São Paulo: LTr, 2006. p. 37-39.

(17) ANTUNES, Ricardo. *Os sentidos do trabalho: ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho*. São Paulo: Boitempo, 1999. p. 38.

(18) *Ibidem*, p. 40.

larga escala e marcada pela verticalização. As indústrias de então, pesadas e agigantadas, englobavam todo o processo produtivo, recorrendo apenas excepcionalmente a fornecimentos externos⁽¹⁹⁾.

Com relação ao trabalho, havia controle intenso de seu ritmo e predominava a racionalização das operações, para evitar o desperdício de tempo e de material. A lógica da divisão do trabalho era maximizada, com atribuição a cada trabalhador, de uma parcela ínfima do processo produtivo, a ser executada repetitivamente ao longo da jornada⁽²⁰⁾.

Nas palavras de Ricardo Antunes, a lógica da esteira de produção fordista, que marcava a produção em série, foi mesclada com o cronômetro taylorista para extrair o máximo de trabalho dos empregados ao mesmo tempo em que o processo de parcelamento e fragmentação do trabalho correspondia à desapropriação do saber dos trabalhadores, para quem o conhecimento da integralidade do processo produtivo passava a ser despiçando, na medida em que eram isolados na infinita repetição de uma única tarefa⁽²¹⁾.

Ramalho e Santana observam que o pensamento taylorista radicava-se na premissa de que o trabalhador era um ser indolente e que, para contornar essa característica, seria necessário promover a separação entre a concepção e a execução do trabalho, ficando a gerência com a parte intelectual e os trabalhadores com o aspecto manual. Com isso se produzia hierarquização e desqualificação (pouca ou nenhuma aceitação do “saber operário”) no interior do processo do trabalho, ao mesmo tempo em que a disciplina se tornava o eixo central exigido para os obreiros⁽²²⁾.

Já o modelo fordista, como observa Druck, se apresenta como um padrão de gestão do trabalho e da sociedade, na medida em que sintetiza o novo modelo de produção em massa e, logicamente, de consumo em massa, a demandar a integração e a inclusão dos trabalhadores em um patamar de renda apto a garantir a ampliação do mercado consumidor. Essa inclusão, como pontua a autora, seria pautada na neutralização das resistências, forjando-se o consentimento dos trabalhadores a partir da nova forma de remuneração e dos benefícios sociais garantidos⁽²³⁾.

No padrão fordista/taylorista se buscava eliminar por completo o elemento volitivo do trabalho, mecanizando, ao limite extremo, o labor humano, a ponto de identificá-lo com a máquina, como Charles Chaplin bem representou em “Tempos Modernos”⁽²⁴⁾. Nesse sentido, Gabriela Delgado observa que, apesar de propiciar o aumento do número de trabalhadores engajado na produção, o modelo “desconsiderava a qualidade

(19) *Ibidem*, p. 39.

(20) *Idem*.

(21) *Idem*.

(22) RAMALHO, José Ricardo; SANTANA, Marco Aurélio. *Sociologia do trabalho*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2004. p. 15.

(23) DRUCK, Maria da Graça. *Terceirização: (des)fordizando a fábrica*. São Paulo: Boitempo, 1999. p. 49.

(24) *Tempos Modernos*. Direção: Charles Chaplin. Produção: Charles Chaplin, Paulette Goddard, 1936. Rio de Janeiro: Continental Home Video. 1 fita de vídeo (87 min), HI-FI, VHS. Consultar também a excelente resenha de Giovanni Alves a respeito do filme: ALVES, Giovanni. *Trabalho e cinema: o mundo do trabalho através do cinema*. Londrina: Praxis: 2006. p. 63-95.

do ‘homem-trabalhador’ como sujeito da produção, impossibilitando-o de pensar, ser criativo e inovador”⁽²⁵⁾.

A sustentação desse modelo vinculava-se ao compromisso social democrata, celebrado entre capital e trabalhadores e mediado pelo Estado, para o funcionamento da economia de forma controlada e regulada. Esse compromisso ilusório, como denomina Antunes, assentava-se nas políticas keynesianas e propunha um acordo sem uma pauta previamente estabelecida, o que implicava antes gerir consequências de um modelo adotado do que determinar seu delineamento, além da criação de uma verdadeira dependência do operariado em relação ao Estado Providência⁽²⁶⁾.

É por essa razão que o colapso desse modelo de Estado foi decisivo para que o pensamento gerencial capitalista questionasse o binômio fordismo-taylorismo e se propusesse a superá-lo por meio de novas ideias de acumulação flexível.

A criação do operário-massa, como observa Antunes, seguiu um processo contraditório. Assim como homogeneizava, desqualificava e massificava o proletariado, construía bases para o desenvolvimento de uma identidade e de uma consciência de classe peculiares.

Gramsci enxergava na manutenção da mente livre dos trabalhadores sob o regime fordista-taylorista um “curso de ideias pouco conformistas”, que ameaçava cada vez mais o capital e a estabilidade do compromisso social democrático⁽²⁷⁾.

É que a redução da autonomia individual dos trabalhadores alimentava o desejo dessa autonomia e ele era compartilhado pelo conjunto de operários, concentrados num mesmo espaço social, dando azo a um sentimento coletivo impulsionador da organização dos trabalhadores em prol da reivindicação de direitos e da participação na organização do processo do trabalho.

A administração científica do trabalho proposta por Taylor, que entendia por prosperidade a possibilidade de cada homem e cada máquina oferecer o melhor de si, encontrava como principal obstáculo o fato de que o mesmo mecanismo que forjava a disciplina era capaz de produzir a resistência individual dos trabalhadores (o chamado “fazer cera”) e a rebeldia coletiva operária, que foi se fazendo cada vez mais forte e menos pontual dentro desse modelo⁽²⁸⁾.

Não foi por outra razão que o final da década de 1960 assistiu a um processo de ebulição dos movimentos de luta dos trabalhadores. As palavras de Bihl ilustram os reflexos do acúmulo histórico dos anos fordistas no inconformismo dos trabalhadores:

(25) DELGADO, Gabriela Neves. *Terceirização: Paradoxo do direito contemporâneo*. São Paulo: LTr, 2003. p. 52.

(26) Antunes localiza no pensamento da classe trabalhadora forjada nesse período a concepção estatista de que a conquista do poder do Estado pelos trabalhadores permitiria a libertação do domínio do capital ou, ao menos, a redução do seu peso (ANTUNES, Ricardo). *Os sentidos do trabalho: ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho*. São Paulo: Boitempo, 1999, p. 40-41).

(27) GRAMSCI, Antonio. Maquiavel, a política e o Estado Moderno. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1984, *apud* ALVES, Giovanni. *Trabalho e subjetividade*. São Paulo: Boitempo, 2011. p. 65.

(28) DRUCK, Maria da Graça. *Terceirização: (des)fordizando a fábrica*. São Paulo: Boitempo, 1999. p. 44.